



**Délégation de service  
public**

**Exploitation du Tram  
9 et des lignes de  
bus Bord de l'Eau**

---

CONTRAT

---

13/06/2019

# SOMMAIRE

<b>TITRE 1</b>	<b>DISPOSITIONS GENERALES.....</b>	<b>6</b>
Article 1	Objet du contrat.....	6
Article 2	Droits et obligations des Parties.....	6
Article 3	Prise d'effet et durée du contrat.....	8
Article 4	Cession du contrat.....	8
Article 5	Société dédiée.....	8
Article 6	Contrats avec les tiers.....	9
Article 7	Respect de la réglementation générale.....	10
Article 8	Responsabilité et Assurances.....	10
Article 9	Garanties.....	12
<b>TITRE 2</b>	<b>SERVICE DELEGUE.....</b>	<b>14</b>
Chapitre 2.1	L'offre de référence.....	14
Article 10	Description de l'offre de référence.....	14
Chapitre 2.2	Modification de l'offre de référence.....	14
Article 11	Modifications temporaires pour causes extérieures et événements exceptionnels.....	14
Article 12	Modifications pérennes de l'offre de référence.....	15
Article 13	Modification de l'offre de référence liée aux participations des collectivités.....	17
Chapitre 2.3	Les obligations de qualité de service associées à l'exécution de l'offre de référence.....	18
Article 14	Régularité.....	18
Article 15	Réalisation de l'offre de référence.....	19
Article 16	Réfaction pour non réalisation de l'offre de référence.....	21
Article 17	Liaisons intermodales.....	21
Article 18	Services de substitution.....	22
Article 19	Accessibilité aux personnes à mobilité réduite (PMR).....	22
Article 20	Information des voyageurs.....	24
Article 21	Politique de la ville.....	28
Article 22	Lutte contre la fraude.....	28
Article 23	Sureté et sécurité du service dans les transports.....	30
Article 24	Equipements aux stations et suivi des véhicules.....	31
Article 25	Attitude commerciale du Déléataire et de ses personnels.....	32
Article 26	Communication.....	34
Chapitre 2.4	Mesures de la qualité de la réalisation du service et sanctions en cas de non-atteinte des performances.....	38
Article 27	Principes généraux.....	38
Article 28	Critères d'appréciation de la qualité de service (indicateurs).....	38
Article 29	Modalités de mesures de la qualité de service.....	39
Article 30	Reporting et indicateurs de suivi dans le cadre du système qualité.....	40
Article 31	Information d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS sur les perturbations significatives.....	40
Article 32	Engagement de service et d'information par le Déléataire en cas de grève.....	40
<b>TITRE 3</b>	<b>CLAUSES TARIFAIRES.....</b>	<b>42</b>
Article 33	Principes généraux.....	42
Article 34	Fixation des tarifs.....	42
Article 35	Modification des tarifs.....	42
Article 36	Distribution des produits tarifaires.....	43
Article 37	Mise en œuvre de nouveaux services ou canaux de distribution de produits tarifaires.....	46
Article 38	Validation des titres et contrôle.....	47
Article 39	Remontées des données de validation des titres.....	48
Article 40	Système billettique.....	50
Article 41	Billettique communautaire.....	52
Article 42	Charte du système télébillettique Navigo.....	53
<b>TITRE 4</b>	<b>REGIME FINANCIER.....</b>	<b>54</b>
Chapitre 4.1	La rémunération.....	54
Article 43	Principes généraux.....	54
Article 44	Modalités de calcul de la rémunération.....	54

Article 45	Mesures tarifaires.....	57
Article 46	Partage des gains de productivité.....	58
Chapitre 4.2	Modalités de facturation et de règlement.....	59
Article 47	Modalités de transmission des factures.....	59
Article 48	Règlement des acomptes mensuels.....	59
Article 49	Facturation annuelle.....	60
Chapitre 4.3	Recettes tarifaires et recettes annexes.....	62
Article 50	Reversement des recettes tarifaires à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.....	62
Article 51	Recettes annexes.....	63
Chapitre 4.4	Fiscalité.....	63
Article 52	Fiscalité.....	63
<b>TITRE 5</b>	<b>REGIME DES BIENS, DES TRAVAUX, DES INVESTISSEMENTS ET DES PERSONNELS.....</b>	<b>65</b>
Chapitre 5.1	Régime des biens.....	65
Article 53	Classification des biens.....	65
53.1.2.A.	Inventaire A1.....	65
53.1.2.B.	Inventaire A2.....	66
Article 54	Application des obligations en matière d'inventaires aux sous-traitants.....	67
Article 55	Décomposition des inventaires – volets comptable et physique.....	67
Article 56	Affectation des biens mis à disposition par le Délégant.....	68
Article 57	Remise des biens en début de délégation.....	69
57.1.1.A.	pour le réseau bus.....	69
57.1.1.B.	pour le réseau tramway.....	69
57.2.2.A.	Réception du matériel roulant tramway.....	71
57.2.2.B.	Conditions de mise à disposition du matériel bus.....	71
Article 58	Gestion des biens en cours de contrat.....	72
58.4.1.A.	Inventaire comptable des biens.....	74
58.4.1.B.	Inventaire physique des biens.....	74
58.4.1.C.	Rapprochement des inventaires comptables et physiques.....	75
Chapitre 5.2	Régime des travaux.....	78
Article 59	Mise en conformité et sécurité des biens nécessaires à l'exploitation.....	78
Article 60	Entretien et Maintenance du matériel roulant (bus et tram).....	79
Article 61	Centres d'exploitation et de maintenance.....	80
Article 62	Gestion de l'infrastructure tramway.....	83
62.1.2.A.	Sous-occupation consentie au délégataire.....	83
62.1.2.B.	Sous-occupation consentie par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et sous-occupation imposées ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS par les Gestionnaires.....	84
Article 63	Renouvellement et rénovation.....	90
Chapitre 5.3	Régime des investissements.....	91
Article 64	Principes généraux.....	91
Article 65	Programmation des investissements.....	91
Article 66	Suivi de la réalisation du programme des investissements.....	92
Chapitre 5.4	Régime des personnels.....	93
Article 67	Généralités.....	93
Article 68	Qualification, habilitations et formation du personnel.....	93
Article 69	Respect de la législation du travail.....	94
Article 70	Personnel responsable du site.....	94
Article 71	Reprise du personnel affectée à l'exploitation du réseau de bus « Bord de l'eau ».....	94
<b>TITRE 6</b>	<b>DISPOSITIONS TECHNIQUES PARTICULIERES.....</b>	<b>96</b>
Chapitre 6.1	Dispositions relatives à la gestion de la ligne de tramway.....	96
Article 72	Sécurité des systèmes de transports guidés.....	96
Article 73	Documents de la sécurité de l'exploitation.....	96
Article 74	Gestionnaires en interface avec la ligne.....	97
Article 75	Rapports relatifs aux accidents ou incidents graves.....	97
Chapitre 6.2	Dispositions relatives aux opérations de préparation de la mise en service de la ligne.....	98
Article 76	Participation du délégataire aux essais.....	98

Article 77	Réalisation de la marche à blanc .....	101
Article 78	Dispositions d'exploitation temporaire .....	102
<b>TITRE 7</b>	<b>DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES PARTICULIERES .....</b>	<b>103</b>
Chapitre 7.1	Information, suivi et contrôle de l'exécution du contrat .....	103
Article 79	Informations sur l'exécution du contrat .....	103
Article 80	Comités de suivi .....	106
Article 81	Contrôle de l'exécution du contrat .....	107
Chapitre 7.2	Sanctions et pénalités .....	108
Article 82	Pénalités .....	108
Article 83	Pénalités pour situation inacceptable .....	110
Article 84	Mise en régie provisoire .....	111
Article 85	Résiliation pour faute .....	112
Article 86	Force majeure .....	112
Chapitre 7.3	Fin de la convention .....	113
Article 87	Terme normal du contrat .....	113
Article 88	Résiliation pour motif d'intérêt général .....	113
Article 89	Résiliation en cas d'annulation contentieuse suite au recours d'un tiers .....	113
Article 90	Remise des documents en cas de résiliation anticipée .....	114
Article 91	Sort des biens en fin de contrat .....	114
Article 92	Continuité du service en fin de contrat .....	117
Article 93	Reprise des contrats et des engagements du Déléguataire en fin de contrat .....	117
Article 94	Engagements financiers au terme du contrat .....	118
Article 95	Remise des documents relatifs au terme du contrat .....	119
Chapitre 7.4	Modifications du contrat et hypothèses de révision .....	121
Article 96	Cas du décalage de la date de mise en service .....	121
Article 97	Révision et sauvegarde .....	121
Article 98	Recours à la procédure d'avenant .....	122
Chapitre 7.5	Dispositions diverses .....	123
Article 99	Procédure de conciliation .....	123
Article 100	Redressement, liquidation judiciaire et contrôle fiscal .....	123
Article 101	Jugement des contestations .....	123
Article 102	Election de domicile .....	123
Article 103	Non validité partielle .....	123
Article 104	Protection des données et Open Data .....	124
Article 105	Propriété intellectuelle .....	128
Article 106	Définition – Documents contractuels et interprétation .....	130
<b>TITRE 8</b>	<b>LISTES DES ANNEXES .....</b>	<b>132</b>
A - Offre .....		132
B - Qualité de service .....		132
C - Biens et investissements .....		133
D - Identité, communication, design .....		133
E - Tarification et billettique .....		133
F - Régime financier .....		133
G - Autres annexes .....		133

**CONVENTION DE DELEGATION DE SERVICE PUBLIC POUR L'EXPLOITATION DE LA LIGNE DE TRAM 9  
ET DES LIGNES DE BUS DU RESEAU « BORD DE L'EAU » ETABLIE ENTRE**

**SYNDICAT DES TRANSPORTS D'ILE-DE-FRANCE**, Etablissement public à caractère administratif régi par l'ordonnance n° 59-151 du 7 janvier 1959 modifiée et le décret n° 2005-664 du 10 juin 2005, dont le siège social est situé au 41 rue de Châteaudun, 75009 Paris, représenté par Laurent Probst, en sa qualité de directeur général, dûment habilité à signer la présente convention par délibération du Conseil en date du 02/07/2019.

Ci-après dénommé « **ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS** » ou « le Délégrant »,

D'une part,

**ET**

**Keolis SA, société anonyme** au capital de 412 832 676 €, inscrite au RCS de Paris sous le numéro 552 111 809 dont le siège est situé à Paris (75009) – 20 rue Le Peletier représentée par Monsieur Youenn Dupuis, en sa qualité de Directeur général adjoint, en charge de l'Île-de-France, dûment habilité

Agissant tant pour elle-même que pour le compte de sa filiale dédiée Keolis Ouest Val de Marne.

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

D'autre part,

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

Il a été convenu et arrêté ce qui suit :

# TITRE 1 DISPOSITIONS GENERALES

## Article 1 Objet du contrat

Le présent contrat concerne l'exploitation du réseau (ci-après « le Réseau ») constitué de la ligne de tramway TRAM 9 et des lignes de bus de l'actuel réseau « Bord de l'Eau ».

Le contrat comporte une « option » « Restructuration des lignes de bus » figurant en Annexe A1bis.

ILE DE France MOBILITES se réserve le droit de lever cette option, pour tout ou partie de son contenu, à tout moment, en respectant un préavis minimal de 4 mois.

Il n'est pas prévu d'indemnité d'attente liée à cette option. En cas de non-déclenchement de l'option, il n'est également pas prévu d'indemnité de dédit. En cas de déclenchement de la totalité de cette option pour le 1<sup>er</sup> janvier 2021, l'annexe F1 est remplacée par l'annexe F1 bis à partir de la prise d'effet de l'option. Les parties conviennent d'adapter l'annexe F1 bis si :

- l'option est déclenchée après le 1<sup>er</sup> janvier 2021
- ou si l'option est déclenchée pour une partie de son contenu.

Cette prestation intègre l'exploitation de l'ensemble des lignes, ainsi que l'entretien et la maintenance des équipements, selon les modalités définies par le présent contrat.

L'ensemble des biens concédés figure en annexes C1, C2 et C3 au présent contrat.

Le présent contrat est une concession de service public soumise à l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 *relative aux contrats de concession* et à son décret d'application n° 2016-86 du 1<sup>er</sup> février 2016 *relatif aux contrats de concession*.

Ce contrat de concession constitue plus particulièrement une délégation de service public soumise aux dispositions des articles L. 1411-1 du Code général des collectivités territoriales et suivants.

## Article 2 Droits et obligations des Parties

### Article 2.1 Obligations d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS garantit l'exclusivité de l'exploitation du service public susmentionné au Délégitaire.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS confie au Délégitaire les installations et équipements constitutifs du Réseau (et qui sont listés en annexes C1, C2 et C3), dans les conditions prévues au Chapitre 5.1.

### Article 2.2 Obligations générales du Délégitaire

Le Délégitaire 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 et égalité entre les usagers notamment), et dans le respect des normes et réglementations applicables, et des règles de l'art.

Il s'engage à employer en nombre suffisant des personnels d'exploitation qualifiés et habilités, conformément aux réglementations en vigueur, à conserver les ouvrages et l'ensemble des terrains 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 ouvrages et les délais de remise en état des ouvrages, machines ou équipements dont l'arrêt ou le fonctionnement partiel réduirait les performances des installations et équipements.

Il aura le souci d'assurer la conservation du patrimoine du service, les droits des tiers, et la qualité de l'environnement.

Le Délégitaire assure la continuité du service, sauf cas de force majeure, 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. Ces moyens font partie des charges d'exploitation et sont soumis le cas échéant aux expertises nécessaires, tant à l'initiative d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS qu'à celle du Délégitaire ;
- sur le plan social, le Délégitaire s'engage à mettre en œuvre et à favoriser les mécanismes existants dans le cadre de cette Délégation de service public pour la prévention des conflits, en privilégiant par là même la qualité du dialogue social et la poursuite de la politique contractuelle. En outre, en cas de conflit social,

le Délégué 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 Délégué 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.

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

Le Délégué s'engage par ailleurs à respecter la plus stricte confidentialité concernant l'ensemble des informations qui lui sont transmises par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS dans le cadre du présent contrat et qui ne pourront être diffusées par ses soins à quiconque. Il s'engage également à préserver la confidentialité de ses échanges avec ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, pendant toute la durée du contrat, ainsi qu'après le terme de celui-ci. Il préserve également la confidentialité de certaines données, notamment celles contenues dans le RTTIF. A cette fin, un accord de confidentialité pour la communication de certains documents confidentiels est conclu avec le Délégué et figure en annexe E0 du présent contrat.

Le Délégué s'engage à respecter la plus stricte confidentialité en matière de données personnelles qui ne pourront être diffusées par ses soins à quiconque. En dehors des missions prévues par le présent contrat, le Délégué ne pourra pas utiliser ces données à des fins commerciales ni céder la base de données constituée.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS conserve un droit d'accès permanent au(x) site(s) et aux ouvrages mis à la disposition du Délégué.

Ses représentants doivent obtenir du Délégué tous les renseignements nécessaires à l'exercice d'un pouvoir de contrôle sur la délégation, notamment :

- la communication de tous les documents comptables, techniques et administratifs, tels que définis à l'Article 79 du présent contrat ;
- la communication des comptes rendus trimestriels, tels que définis à l'Article 79 du présent contrat ;
- la communication des indicateurs de qualité de service, telle que défini dans les annexes B1-1, B1-2 et B1-3 ;
- ainsi que la possibilité de consulter sur site les données de l'exploitation nécessaires au contrôle du service public et de son fonctionnement.

### **Article 2.3 Missions du Délégué**

Le Délégué est chargé d'exécuter les missions suivantes :

- l'exploitation du Réseau ;
- les opérations d'entretien et de renouvellement définies par le présent contrat ;
- l'ensemble des actions indispensables à la bonne exploitation de l'ensemble des lignes, dans des conditions optimales d'accessibilité et de sécurité ;
- l'entretien et la gestion du local Véligo au terminus de la ligne à Orly (plus précisément, les éléments suivants dont demandés :
  - o l'entretien préventif de l'équipement sur le terrain,
  - o l'ensemble des actes de réparation,
  - o La gestion des contrôles d'accès, des abonnements,
  - o L'évolution de la grille tarifaire en lien avec Île-de-France Mobilités et le module de paiement,
  - o Le reporting automatisé. A ce titre, un système de détection à la place doit être prévu. Il permet les remontées d'informations automatiques sur l'occupation réelle d'un rack de stationnement vélo).

Le Délégué s'oblige notamment à :

- effectuer le transport de voyageurs aux tarifs et aux conditions de transport déterminées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS ;
- appliquer la tarification, c'est-à-dire de vendre et d'accepter les produits tarifaires selon les conditions générales de vente et d'utilisation décidées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS ;
- 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.

### **Article 3 Prise d'effet et durée du contrat**

Le contrat sera notifié au Délégué par lettre recommandée avec accusé de réception envoyé par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS après accomplissement des formalités de transmission au service du contrôle de légalité. Le contrat prendra effet à cette date et prendra fin au 31 décembre 2024.

En application de l'article 36-1° du décret du 1er février 2016, et en dehors du cas prévu à l'Article 96.2, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 Délégué 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 prévue dans l'Annexe F1 au titre de l'année 2024 serait reconduite, indexée selon les dispositions de l'Article 49.1 et au prorata de la durée de prolongation, à l'exception des dépenses prévisionnelles de GER qui seront celles inscrites au titre de l'année 2025 dans l'Annexe F1. Cette modification sera actée par un avenant au contrat.

Cette durée a été fixée conformément aux dispositions des articles 34 de l'ordonnance précitée du 29 janvier 2016 et 6 du décret précité du 1er février 2016.

A compter de la notification du contrat et jusqu'à la mise en service commerciale de la ligne de tramway, qui devrait avoir lieu le 29 décembre 2020, le Délégué est en charge des opérations de préparation à la mise en service (conformément au Chapitre 6.2 du présent contrat).

L'exploitation des lignes de bus démarrera au 1er janvier 2021 et l'exploitation du tramway au 29 décembre 2020.

### **Article 4 Cession du contrat**

Toute cession partielle ou totale du contrat, tout changement de Délégué, ne pourront avoir lieu qu'en vertu d'une autorisation expresse résultant d'une décision d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

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

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 Délégué 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 5 Société dédiée**

Pour faciliter le contrôle des engagements souscrits et permettre à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS d'avoir comme interlocuteur unique une seule entité juridique, une société dédiée dont l'objet social est exclusivement réservé à l'exécution du présent contrat s'est substituée à la société Keolis à la date de signature du contrat (ci-après « société dédiée » ou « le Délégué »).

Le présent contrat est signé par le représentant dûment mandaté de la société dédiée.

Cette société dédiée, dénommée Keolis Ouest Val de Marne, est constituée sous la forme d'une société à responsabilité limitée, détenue à 100 % par la société Keolis. Ses caractéristiques figurent en annexe G3 du présent contrat.

La société dédiée s'est substituée à la société Keolis dans tous ses droits et obligations, pour l'exécution des missions de service public inhérentes à l'objet du présent contrat.

A compter du jour de la substitution, la société dédiée Keolis Ouest Val de Marne est considérée comme le Délégué.

Le Délégué s'engage à ce que la société Keolis maintienne une participation majoritaire dans le capital de la société dédiée, en actions et en droit de vote, pendant toute la durée de la délégation, sous réserve des stipulations du présent article.

Toute cession de tout ou partie de sa participation dans le capital de la société dédiée ne pourra intervenir qu'avec l'accord express et préalable d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, 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 MOBILITÉS 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.

Les exercices sociaux de la société dédiée correspondront à l'exercice d'exploitation du présent contrat, soit du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre de chaque année.

En cas de défaillance de la société dédiée, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS pourra mettre en jeu la garantie de substitution à première demande dite « garantie maison-mère », sans préjudice d'une éventuelle résiliation du contrat dans les conditions prévues à l'Article 85 du présent contrat

Le Délégué s'engage à ce que la société Keolis lui garantisse l'attribution, de manière directe ou indirecte, des moyens techniques, humains et financiers lui permettant de satisfaire à ses engagements au titre de la convention de délégation de service public et s'engage, de manière irrévocable et inconditionnelle, à se substituer à elle en cas de défaillance de celle-ci et ce pendant toute la durée du contrat.

Le non-respect de ces dispositions pourra être sanctionné par la résiliation du contrat de délégation de service public pour faute du Délégué et à ses torts exclusifs, conformément à l'Article 85 du présent contrat.

Cette 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 à la délégation et aux prestations accessoires autorisées ;
- la société dédiée ne pourra pas créer de filiales.

## Article 6 Contrats avec les tiers

Le Délégué peut confier à des tiers une part des services ou travaux faisant l'objet du contrat de concession, à l'exception de la conduite et de la régulation de la ligne de tramway.

La subdélégation totale est interdite.

Dans le cas de la conduite des lignes de bus, la sous-traitance est limitée à 20% chaque année des Kilomètres Commerciaux annuels opérés sur le réseau bus.

Ces contrats sont autorisés dans le respect de l'article 35 du décret 2016-86 relatif aux contrats de concession.

Les sous-traitants sont acceptés, en début de contrat, par l'effet de la signature du présent contrat, dès lors que des garanties sont apportées par le Délégué quant à la capacité juridique, technique et financière de ces sous-traitants.

En cours de contrat, les sous-traitants peuvent être acceptés par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, sur présentation des garanties juridiques, techniques et financières de ceux-ci.

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

Le Délégué informe ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS de tout changement relatif à ces informations intervenant au cours de l'exécution du contrat, ainsi que des informations requises pour tout nouveau tiers qui participerait ultérieurement à l'exécution de ces services ou travaux.

Sauf accord préalable d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, les conventions conclues avec les tiers par le Délégué pour l'exécution du contrat sont, en principe, d'une durée qui ne peut excéder la durée de la convention de délégation de service public.

Chaque contrat doit comporter une clause réservant expressément à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS la faculté de se substituer au délégataire (ou d'y substituer un tiers) à l'issue du terme normal de fin de contrat ou en cas de fin anticipée. Une clause permettant d'engager les discussions pour éventuellement reprendre le contrat est insuffisante.

Le Délégué précise, dans tous les contrats passés avec des tiers, les conditions dans lesquelles ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS a la faculté de se substituer au Délégué dans le cas où il serait mis fin prématurément à la convention de délégation de service public.

En tout état de cause, le Délégué demeure responsable vis-à-vis d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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. Le Délégué s'engage notamment à contrôler le respect des mesures de sécurité qui auront été arrêtées dans le cadre des dispositions des articles Article 62 .

Le Délégué a l'obligation d'informer ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS de l'identification des sous-traitants pour lesquels la dépense annuelle dépasse le seuil de 50 000 € HT, ainsi que ses sous-traitants et fournisseurs locaux (« locaux » : établis dans la Région Ile-de-France), une fois par an dans le cadre du rapport annuel visé à l'Article 79.3.

Il est en outre tenu de transmettre à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS tout contrat de subdélégation 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 Délégué. A défaut, la pénalité prévue à l'Article 82.2.1 sera appliquée.

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

## **Article 7 Respect de la réglementation générale**

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 Délégué.

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 97 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 notamment en matière d'exploitation d'une ligne de tramway.

## **Article 8 Responsabilité et Assurances**

### **Article 8.1 Responsabilité du Délégué**

Le Délégué 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 MOBILITÉS ne pourra être recherchée à l'occasion des litiges provenant de la gestion du Délégué.

Le Délégué 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 délégué.

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

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

A ce titre le Délégué a l'obligation de maintenir en bon état de fonctionnement les biens, équipements et ouvrages permettant le bon fonctionnement du service.

Il prend toutes les mesures nécessaires à cet effet et assure notamment les travaux d'entretien 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 Délégué. Le Délégué garantit la continuité du service public qui lui est délégué en toutes circonstances, sauf cas de force majeure.

En cas d'incident, le Délégué doit mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour intervenir rapidement, procéder aux éventuelles réparations et rétablir le service.

## Article 8.2 Obligations d'assurances

Compte tenu des responsabilités qui lui incombent, le Délégué est tenu de souscrire, tant pour son compte que pour le compte d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, auprès de compagnies notoirement solvables, toutes les assurances nécessaires à la couverture des risques induits par l'exploitation du service public délégué.

Les assurances à souscrire concernent notamment les garanties suivantes :

- Dommages aux biens et bris de machine : dès notification de la présente convention, le Délégué doit souscrire une police d'assurances dommages, tant pour son compte que pour le compte de la Collectivité, pour l'ensemble des installations et équipements dont l'exploitation est déléguée, couvrant notamment les risques suivants : 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, ainsi que les pertes d'exploitation consécutives à ces événements. En tout état de cause, le Délégué et son assureur renoncent expressément à exercer tout recours contre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, sauf faute de ce dernier.
- Responsabilité civile : dès notification de la présente convention, le Délégué doit justifier avoir souscrit une police d'assurances responsabilité civile auprès d'une compagnie notoirement solvable afin de couvrir sa responsabilité. Le Délégué s'engage à faire figurer, dans la police souscrite, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS en tant qu'assuré additionnel, et, dans le cas où sa responsabilité serait mise en cause, l'assureur renonce à tout recours à l'encontre d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, sauf faute de ce dernier
- Garanties diverses : indépendamment des assurances précitées, le Délégué 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 Délégué s'engage à donner un résumé de garantie détaillé de ces polices d'assurance à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS (attestations d'assurances). Le Délégué présente ainsi à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS les diverses attestations d'assurance dans le délai d'un mois suivant la réception de la lettre de notification d'attribution du présent contrat. Les mêmes attestations doivent être produites chaque année à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS à la date anniversaire de l'entrée en vigueur du contrat. A défaut, la pénalité prévue à l'Article 82.2.1 sera appliquée.

Le Délégué notifiera à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, ou fera obligation à son assureur de le faire, toute résiliation ou modification des conditions de garantie, étant entendu qu'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 feront obligatoirement apparaître les mentions suivantes :

- le nom de la compagnie d'assurance ;
- 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.

La liste exacte des activités pour lesquelles le Délégué est garanti, sera précisée dans ses attestations.

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 en sous-traitance) et la mention que l'assureur satisfait aux dispositions du présent article dans tous ses points.

Le Délégué s'engage à aviser ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS lors d'une éventuelle mise en demeure de paiement de prime (article L. 113-3 du Code des assurances), ainsi qu'à l'occasion de la résiliation d'un contrat d'assurance quel qu'en soit le motif.

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

Cette communication n'engage en rien la responsabilité d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS pour le cas où, à l'occasion d'un sinistre, l'étendue des garanties ou le montant de ces assurances s'avèreraient insuffisants.

Le Délégué 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 Délégué s'engage formellement à informer ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 MOBILITÉS régulièrement informée de l'évolution de la gestion du sinistre.

En cas de sinistre en cours de contrat, le Délégué ne peut s'opposer à l'accès sur les lieux du sinistre des assureurs couvrant les responsabilités professionnelles des constructeurs, réalisateurs, ou fabricants au sens de l'article 1792-4 du Code Civil.

Le Délégué 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.

Le Délégué fournira par écrit, chaque année, à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS un état annuel de la sinistralité en lien avec l'exécution du présent contrat, joint au rapport annuel d'activité.

## **Article 9 Garanties**

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

Le Délégué 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 G3 du présent contrat.

Le Délégué s'engage à ce que la société Keolis lui apporte, de manière directe ou indirecte, tous les moyens humains, financiers et techniques nécessaires pour garantir la continuité du service public, ainsi que toutes les obligations définies au présent contrat, et ce pendant toute la durée du contrat.

Le Délégué s'engage à ce que la société Keolis en outre de façon irrévocable et inconditionnelle, demeure parfaitement et entièrement solidaire des engagements qui lui incombent tout au long de l'exécution de la délégation.

En cas de manquement du Délégué à l'une de ses obligations de faire au titre du contrat, la société Keolis se substituera à celle-ci afin d'assurer la prompte et complète exécution des obligations de faire, définies par le contrat.

En cas de difficultés répétées du Délégué (liquidation, mise en règlement judiciaire, perte de la moitié du capital, etc.), et à la demande d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, la société Keolis 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 trois (3) mois à compter de la notification du présent contrat, le Délégué fournit à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 constituée pour l'exécution du contrat sera constituée pour toute la durée de l'exploitation correspondante et prendra fin trois (3) 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 Délégué et figurant en annexe F1 du présent contrat.

Cette garantie sera appelée pour le paiement des sommes restant dues à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

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

Toutes les fois qu'une somme quelconque aura été prélevée sur la garantie, le Délégué devra la compléter à nouveau dans un délai de deux (2) mois. La non-reconstitution de la garantie après une mise en demeure restée sans effet pendant un mois, ouvrira droit, pour ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, à procéder à une résiliation du présent contrat sans indemnité.

Cette garantie et les modalités de sa mise en œuvre sont jointes à l'annexe G3 du contrat

## TITRE 2 SERVICE DELEGUE

La consistance et la nature exacte du service délégué dont l'exécution est confiée au Délégataire par le présent contrat, sont définies dans l'offre de référence (Chapitre 2.1) qui peut faire l'objet de modifications (Chapitre 2.2), et dont l'exécution donne lieu à des obligations en matière de qualité de service (Chapitre 2.3).

Le service délégué fait l'objet d'engagements du Délégataire dont certains sont mesurés au travers d'indicateurs de performance, dont les résultats influent sur le niveau de sa rémunération.

### Chapitre 2.1 L'offre de référence

#### Article 10 Description de l'offre de référence

L'offre de référence est décrite en annexe A1 du présent contrat.

Elle est constituée des documents suivants :

- des services-voiture par type de jour et de période ;
- du calendrier d'application de ces services voiture ;
- du tableau récapitulatif des fréquences par tranche de 15 minutes pour chaque type de jour et chaque période ;
- des graphicages pour chaque type de jour et chaque période

Pour chaque année d'exploitation, le Délégataire établit une proposition d'offre de référence dans la continuité de l'année précédente en complétant l'ensemble des pièces de l'annexe A1. Cette proposition est ensuite transmise pour validation à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS au plus tard au 31 octobre de l'année N-1 pour l'année N d'exploitation.

A défaut, la pénalité prévue à l'Article 82.2.1 sera appliquée.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS validera au plus tard au 1<sup>er</sup> décembre de l'année N-1 la proposition d'exploitation pour l'année N. Cette proposition ne doit pas aboutir à modifier l'offre de référence en dehors des cas définis à l'Article 12 .

En cas de baisse avérée et importante de la vitesse commerciale dûment justifiée et ne résultant pas des situations entrant dans le champ d'application de l'Article 11 , ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et le délégataire s'engagent à échanger sur l'offre de référence pour valider conjointement une nouvelle offre de référence pour l'année N+1.

### Chapitre 2.2 Modification de l'offre de référence

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS peut faire œuvre de son droit de mutabilité du service, en modifiant l'offre de référence, sans que le Délégataire ne puisse s'opposer à une telle modification de la consistance du service.

Cette modification, traduite le cas échéant et au besoin dans un avenant, peut intervenir dans les cas et selon les modalités suivantes.

A cet égard, il est expressément convenu entre les Parties que les stipulations suivantes, en particulier celles de l'Article 12 , constituent des clauses de réexamen ou d'options claires, précises et sans équivoque au sens de l'article 36-1° du décret du 1<sup>er</sup> février 2016.

Au regard de l'évolution des territoires et de la fréquentation du réseau, le délégataire pourra proposer à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS des améliorations voire dans certains cas des redéploiements de moyens qui lui paraissent opportuns. Ces modifications d'offre pourront être à la hausse ou à la baisse par rapport à l'offre de référence au 1<sup>er</sup> janvier de l'année en cours décrite en annexe A1.

#### Article 11 Modifications temporaires pour causes extérieures et événements exceptionnels

Les modifications temporaires concernent notamment le cas de travaux de voirie ou de perturbations des réseaux de transport collectifs alentours affectant de façon significative l'exploitation normale du service, avec un mode dégradé du service tramway, avec des stations ou sections affectées ou une variation à la hausse ou à la baisse de l'offre kilométrique des lignes de bus.

Des événements exceptionnels peuvent également nécessiter des modifications ponctuelles de l'offre, afin de pouvoir assurer l'amplitude et la fréquence souhaitées à l'occasion de manifestations particulières ou d'événements exceptionnels.

Les modifications temporaires sont des modifications dont la durée de l'évènement considéré est inférieure à 6 mois.

Il appartient au Délégué de mettre en œuvre les moyens nécessaires pour répondre à ces modifications et d'anticiper l'intégration des contraintes liées à l'évènement, pour construire une offre au plus près des besoins des voyageurs.

Le Délégué est autorisé à proposer à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS des modalités d'adaptation de l'offre de référence en cas d'évènement perturbant de façon significative l'exploitation normale du service. Cette proposition sera faite sur le modèle de l'onglet « modification temporaire » de l'annexe A2 et transmise à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS par courrier électronique dans un délai de cinq (5) jours francs après que le Délégué ait eu connaissance des travaux. Dans le cas de la survenance d'un évènement dans des délais incompatibles avec les dispositions ci-dessus, le Délégué est autorisé à mettre en œuvre la modification d'offre.

Le Délégué est toutefois tenu de déclarer l'offre non réalisée dans le cadre du dispositif prévu à l'Article 15 .

Les modifications temporaires évoquées au présent article n'entraînent aucune possibilité d'indemnisation pour le Délégué, qui assure l'exécution du service à ses risques et périls.

Par exception à ce qui précède, lorsque, en cas de travaux programmés sur le réseau ferroviaire, le Délégué met en œuvre des services supplémentaires à la demande d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, sa rémunération est modifiée dans les conditions définies à l'Article 12.2.

## **Article 12 Modifications pérennes de l'offre de référence**

### **Article 12.1 Définition des modifications pérennes**

Les modifications pérennes de l'offre de référence en cours d'année entraînent la passation d'un avenant au présent contrat et conduisent à l'actualisation de l'offre de référence.

Ces modifications pérennes 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 ou plus simplement création d'un nouveau point d'arrêt ;
- adaptation de l'offre à la fréquentation, notamment lorsque le taux de charge<sup>1</sup> dépasse le seuil de confort estimé à 80% sur une durée supérieure à 6 mois de l'année n-1 ;
- adaptation des itinéraires notamment suite à un changement de plan de circulation ;
- modification de l'amplitude horaire.

Dans le cas d'une modification de l'offre sans impact financier pour ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, celle-ci donne lieu uniquement à une mise à jour de l'Annexe A1 et la transmission d'un dossier technique conformément à la procédure approuvée par le Conseil du 13 décembre 2006.

Dans tous les cas le Délégué apporte son concours à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS en lui transmettant une description synthétique du projet et le dossier technique correspondant permettant le cas échéant de servir de base à la rédaction d'un projet d'avenant.

Pour établir le nombre de voyages impactés, le délégué propose à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS une estimation de la fréquentation. Elle sera argumentée notamment sur les fréquentations constatées sur les courses / ou les plages horaires impactées par la modification et sur un coefficient d'augmentation ou de diminution de la fréquentation globale du service.

Le délégué transmet systématiquement une déclaration de mise en place effective dans un délai maximal de quinze (15) jours après la date effective.

<sup>1</sup> Il est précisé que le taux de charge ainsi considéré correspond à la charge calculée sur la base de l'offre contractuelle (et non réalisée) en ne tenant pas compte des événements exceptionnels. En revanche, elle peut indifféremment s'exprimer sur une course ou sur une plage horaire et sera appréciée selon les possibilités de report

Les modifications pérennes de l'offre de transport sont traduites financièrement chaque année selon les principes suivants :

- une variation à la baisse ou à la hausse de l'offre commerciale inférieure à 1% de l'offre kilométrique annuelle de référence définie à la date de signature du contrat ne modifie pas la rémunération versée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS ;
- une variation à la baisse ou à la hausse comprise entre 1 % et 8% inclus de l'offre kilométrique annuelle de référence définie à la date de signature du contrat entraîne une modification du montant de la rémunération versée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS au Délégitaire par application des dispositions définies aux 12.2 et 12.3 ;
- au-delà de 8% (à la hausse ou à la baisse) de l'offre kilométrique annuelle de référence définie à la date de signature du contrat, les Parties conviennent de se rencontrer et de conclure un avenant à la présente Convention permettant de prendre en compte l'ensemble des incidences de la modification de l'offre sur les recettes et les coûts, ainsi que les conséquences sur la rémunération du Délégitaire.

Les seuils s'apprécient en cumulé.

D'une manière générale, seules les charges variables peuvent être amenées à évoluer lors des variations de l'offre de référence entre 1% et 8%.

**Article 12.2 Calcul du coût des modifications pérennes**

Les charges variables sont valorisées en fonction du produit des coûts unitaires marginaux dont le détail figure à l'annexe F1 et rappelés ci-dessous, par le nombre de kilomètres (KCC) en plus ou en moins :

	Tramway	Bus standard	Bus Midibus
Coût de roulage (€/kcc)			
Coût de conduite (€/kcc)			
Coût variable (€ / kcc)			

Par le coût de roulage, on entend les coûts suivants :

- o L'énergie ;
- o Les lubrifiants ;
- o L'entretien (pièces et main d'œuvre).

Les prix unitaires sont entendus comme représentant des coûts marginaux et n'intègrent pas de frais généraux. Ils sont indexés par application du coefficient K figurant à l'Article 49 .

Au cas où la modification de l'offre de référence entraîne un besoin de matériel roulant supplémentaire, dûment justifié, le Délégitaire pourra être autorisé à utiliser temporairement un matériel roulant en location si ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS n'est pas en capacité de lui mettre à disposition. Le délégataire sollicite l'accord d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS sur le matériel loué. La location du matériel roulant est, dans ce cas, valorisé selon les couts unitaires précisés ci-dessous :

	Bus standard	Bus Midibus
Coût de location (€ / mois)		

Les coûts de location sont intégrés, le cas échéant, dans la part fixe de la rémunération du délégataire.

## Article 12.3 Rémunération des modifications pérennes

### 12.3.1. Rémunération des modifications de l'offre tramway

Afin de responsabiliser le Délégitaire sur l'adéquation des modifications pérennes de l'offre tramway à l'évolution prévisionnelle de la fréquentation du réseau et sur l'amélioration globale de la performance économique du réseau, la fréquentation supplémentaire attendue des modifications pérennes de l'offre de référence tramway est réputée ne pas avoir d'effet, à la hausse comme à la baisse, sur le poids de la part Fréquentation dans la rémunération du Délégitaire, telle qu'elle résulte de l'annexe F1 à la signature du contrat.

La rémunération des modifications de l'offre est calculée à partir du coût variable net, qui est égal au coût variable calculé à l'Article 12.2 diminué de la part Fréquentation. Ainsi :

*Coût variable net (€ / KCC) = Coût variable x (1 – Part Fréquentation de la rémunération),*

où :

- Part fréquentation de la rémunération correspond au poids (en %) de la part Fréquentation de la Rémunération dans la rémunération totale du Délégitaire, telle qu'elle résulte de l'annexe F1 à la signature du contrat sur la durée du contrat, hors pré-exploitation, soit 78,07%.

Soit un coût variable net de ██████ € / KCC en valeur 1<sup>er</sup> janvier 2019 pour le tramway.

Pour les modifications pérennes de l'offre de référence tramway ayant une incidence financière, la part Fixe de la Rémunération est augmentée ou diminuée du produit du *coût variable net* et du nombre total de kilomètres commerciaux concernés par cette modification.

### 12.3.2. Rémunération des modifications de l'offre bus et/ou Midibus

Les modifications pérennes de l'offre de référence bus et/ou Midibus n'ont pas d'impact sur la contribution unitaire définie à l'Article 44.2. La rémunération des modifications de l'offre est calculée de la manière suivante, pour chaque année du contrat :

*Coût variable (€ / KCC) x évolution des KCC – Validations attendues x Contributions unitaires*

où :

- Coût variable (€ / KCC) correspond à ceux définis par véhicule à l'Article 12.2,
- Evolution des KCC correspond à l'évolution du nombre total de kilomètres commerciaux bus / Midibus concernés par les modifications pérennes, par type de véhicule,
- Validations attendues correspond aux nouvelles validations attendues, déterminées selon les modalités définies à l'Article 12.1 et après accord d'Île-de-France Mobilités,
- Contributions unitaires correspond à celles définies par titre à l'Article 44.2.

## Article 13 Modification de l'offre de référence liée aux participations des collectivités

Le service de référence tel que défini en « Annexe A1 : Service de référence » intègre des services pouvant faire l'objet de participations financières d'une ou de plusieurs collectivités auprès d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

Dans ce cas de figure, une convention de partenariat sera conclue avec la ou les Collectivité(s) concernées, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et le délégataire afin de garantir ces participations auprès d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et ainsi maintenir le niveau du service 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 suivants cette décision, de redéfinir les modalités de fonctionnement du service de référence, notamment une réduction de l'offre, afin de garantir l'équilibre du contrat depuis l'origine ou compte tenu des nouvelles conditions d'exploitation.

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

### **Article 14 Régularité**

#### **Article 14.1 Niveau attendu par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et engagements du Délégué**

Le Délégué s'engage à respecter les horaires et/ou fréquences indiqués en annexe A1. En particulier, pour les plages horaires où la mesure se fait en terme de ponctualité, il ne doit pas y avoir de passage en retard sur la ligne de tramway et de surcroît en avance sur l'ensemble du réseau par rapport aux horaires affichés. Plus particulièrement sur le réseau de bus, le Délégué s'appuiera le cas échéant sur le SAEIV financé et prescrit ou fourni par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS pour assurer la régulation des passages en temps réel. Plus généralement, le Délégué s'engage à s'appuyer sur le SAE pour améliorer l'adéquation des marches-types théoriques aux conditions réelles de circulation. Les nouvelles marches-types, ainsi que l'analyse effectuée, seront, le cas échéant, envoyées à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS pour information.

Ces nouvelles marches types obtenues à partir des analyses comparatives des temps de parcours seront des données d'entrée au logiciel de graphicaire et d'habillage pour améliorer l'optimisation du réseau.

#### **Article 14.2 Cas spécifique des départs décalés en cas de perturbations du réseau**

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 tramways et les bus, notamment en fin de service lorsque l'offre est moins dense.

Dans les cas où le Délégué a conclu un accord avec le transporteur ferré pour disposer de l'information en temps réel, ou si les gares RER et stations de métro sont équipées de l'information déportée, le Délégué s'engage à mettre en place des départs décalés dans les conditions suivantes : donner aux conducteurs la consigne d'exploitation de différer le départ du dernier bus ou du dernier tram jusqu'à 5 minutes par rapport à l'horaire affiché, dès lors que cela ne perturbe pas le service rendu aux clients.

Le délégué peut proposer à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS un élargissement du dispositif si cela lui paraît pertinent.

#### **Article 14.3 Les partenariats à mettre en œuvre**

La régularité relève d'une compétence partagée.

Les conditions de circulation et d'arrêts des véhicules sur le réseau routier sont de la compétence des collectivités locales, en qualité de gestionnaires de voirie, qui mettent en place des programmes d'aménagements de voirie et de priorités aux feux, visant, pour le mode tramway, à veiller que les autres modes n'obstruent pas l'infrastructure tramway, notamment sur les carrefours et intersections ainsi qu'à maintenir le bon niveau de priorité aux feux pour le tramway.

Le Délégué 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 MOBILITÉS 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 Délégué évalue ces gains. Il propose à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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.

Une opération majeure est une opération dont les conséquences financières dépassent le seuil fixé à l'Article 97.

Le délégué s'engage à utiliser, le cas échéant, le potentiel du SAEIV financé et prescrit ou fourni par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 MOBILITÉS.

La liste des rapports SAE est à définir dans l'Annexe B1-4, modifiable par un simple accord entre IDFM et le délégataire et notifié par courrier. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS aura accès à la base SAE au même titre que le délégataire.

#### **Article 14.4 Informations à communiquer à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS**

Le délégataire s'engage à communiquer, dans le cadre du rapport annuel décrit à l'Article 79.3, 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 15 Réalisation de l'offre de référence**

A la demande d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, pour une période donnée, le Délégué fournit les éléments explicatifs du niveau de réalisation de l'offre et notamment de l'écart pouvant exister entre la référence et le service commandé sur la période considérée sous un délai de 10 jours ouvrables. Les différentes causes de non-réalisation définies à l'annexe A3 sont répertoriées en fonction de leur nature : manifestations, travaux de voirie, aléas climatiques, indisponibilité du personnel ou du matériel, les haut-le-pied de régulation, causes sociales, adaptation ponctuelle de l'offre, faits de sécurité et leurs conséquences.

Le Délégué est tenu d'enregistrer chaque km commercial contractuel (KCC) non réalisé, par tout moyen garantissant la continuité et l'exactitude des séries historiques (notamment SAE et main courante). Pour cela, une procédure précise de suivi doit être établie avant la mise en service et communiquée à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, ainsi qu'au personnel concerné.

Les causes de non-réalisation de l'offre, telles que définies à l'annexe A3, font l'objet d'un suivi mensuel par ligne. Les calculs ci-dessous sont établis mensuellement sur la base de chaque ligne, par trimestre et consolidés par sous réseaux (bus et tramway). L'impact de la non-réalisation de l'offre de référence est traité à l'Article 16 .

La mesure de la parfaite réalisation de l'offre de référence par le Délégué est fondée soit sur ses propres déclarations pour les lignes de bus ou sur des remontées directes s'agissant du tramway.

S'il estime que l'offre n'est pas, pas complètement, ou mal, réalisée, le Délégué doit en informer ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

Pour ce faire, il doit remplir l'annexe A3 du contrat et la transmettre chaque trimestre à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, au plus tard le 30 du premier mois du trimestre suivant. Au dernier trimestre, cette annexe produite au plus tard le 31 janvier, devra cumuler l'ensemble de l'information demandée sur la production non-réalisée de l'année.

Cette annexe A3 peut être fournie sous un format tableur lors de la mise en service du présent contrat et pourra être informatisée sous un autre format (type reporting dématérialisé en ligne). Dans tous les cas, le Délégué se conforme au format élaboré par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

#### **Article 15.1 Mesure de la production de l'offre contractuelle tramway**

##### *15.1.1. Principes généraux*

La mesure de la réalisation de l'offre contractuelle porte sur la production kilométrique actualisée conformément au Chapitre 2.2.

La mesure de la production kilométrique est effectuée en kilomètres commerciaux (KCC) pour le mode tramway.

Cette mesure est effectuée par le Délégué. Elle est contrôlée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS à travers les remontées SAE et, le cas échéant, par un audit, conformément aux dispositions de l'Article 81.2.

##### *15.1.2. Modalité de la mesure*

L'engagement de production de l'offre contractuelle du réseau est établi sur la base de la production mensuelle.

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

Chaque mois, en valeur mensuelle, trimestrielle et en cumul annuel depuis le 01/01 de l'année N :

- la production kilométrique prévue de l'offre contractuelle incluant les mises en service de l'année en cours et les ajustements mensuels ;
- la production kilométrique théorique intégrant les modifications temporaires de l'offre ;
- la production kilométrique effectivement réalisée, exprimées en KCC et KT ;
- les écarts entre la production kilométrique prévue de l'offre contractuelle, la production théorique 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 :
  - les causes internes,
  - les aléas externes,
  - les causes sociales,
  - les ajustements d'offre.

Les services de substitution mis en place en lieu et place de la ligne de tramway sont intégrés au suivi conformément aux dispositions de l'Article 18 .

## **Article 15.2 Mesure de la production de l'offre contractuelle bus**

### *15.2.1. Principes généraux*

La mesure de la réalisation de l'offre contractuelle porte sur la production kilométrique actualisée conformément au Chapitre 2.2.

La mesure de la production kilométrique est effectuée en kilomètres commerciaux (KCC) pour le mode bus.

Cette mesure est effectuée par le Délégué. Elle est contrôlée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS à travers les remontées SAE si elles existent et, le cas échéant, par un audit, conformément aux dispositions de l'Article 81.2.

### *15.2.2. Modalité de la mesure*

L'engagement de production de l'offre contractuelle du réseau est établi sur la base de la production mensuelle.

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

Chaque mois, en valeur mensuelle, trimestrielle et en cumul annuel depuis le 01/01 de l'année N :

- la production kilométrique prévue de l'offre contractuelle incluant les mises en service de l'année en cours et les ajustements mensuels ;
- la production kilométrique théorique intégrant les modifications temporaires de l'offre ;
- la production kilométrique effectivement réalisée, exprimées en KCC et KT ;
- les écarts entre la production kilométrique prévue de l'offre contractuelle, la production théorique 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 :
  - les causes internes,
  - les aléas externes,
  - les causes sociales,
  - les ajustements d'offre.

## **Article 15.3 Mesure de la régularité/ponctualité**

### *15.3.1. Principes*

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS souhaite maintenir la régularité/ponctualité au cœur du système de mesure de la qualité de l'offre. Le dispositif de suivi mis en œuvre doit permettre une meilleure prise en compte du ressenti des voyageurs. L'objectif est de mesurer la régularité tous les jours et de l'étendre à l'ensemble de la durée du service afin d'être au plus près du ressenti des voyageurs.

### 15.3.2. Modalités de la mesure pour la ligne de tramway

L'indicateur suivi dans le cadre du contrat et soumis à incitation financière, est l'indicateur de régularité/ponctualité tel que défini à l'Annexe B1-2.

Cet indicateur est suivi de début à fin de service, tous les jours.

Cet indicateur mesure l'écart en minutes et secondes entre deux passages de tramways et compare l'offre réalisée et donc ressentie par le voyageur et l'offre contractuelle, en termes de fréquence de passage ou d'horaires.

Les modalités pratiques de la mesure de l'indicateur pour chaque ligne figurent à l'annexe B1-2. A la demande ponctuelle d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, le Délégué fournira la décomposition mensuelle de l'indicateur de régularité sous un délai de 10 jours ouvrables.

Dans le cas des correspondances garanties, l'indicateur sera neutralisé pour les jours et plages horaires concernés (Article 14.2).

### 15.3.1. Modalités de la mesure pour les lignes de bus

Les modalités détaillées sont précisées dans l'annexe B1-3a.

## Article 16 Réfaction pour non réalisation de l'offre de référence

### Article 16.1 Réfaction pour 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 44 est revue à la baisse selon les modalités suivantes :

- Entre 100% et 99,7% de KCC réalisés, aucune réfaction ;
- Entre 99,7% et 99% de KCC réalisés, réfaction de 3 euros par kilomètre commercial non réalisé ;
- En deçà de 99% de KCC réalisés, réfaction de 6 euros par kilomètre commercial non réalisé.

### Article 16.2 Réfaction pour 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 44 est revue à la baisse selon les modalités suivantes : *réfaction de 3 euros par kilomètre commercial non réalisé*, à partir du 7<sup>ème</sup> jour de grève.

## Article 17 Liaisons intermodales

### Article 17.1 Niveau attendu par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et engagements du Délégué

Le Délégué s'engage à respecter les horaires et/ou fréquences indiqués en annexe A1 et à veiller à la bonne visibilité des espaces d'intermodalité, afin de participer au développement d'une image positive des transports en commun franciliens.

Le Délégué adapte dans la mesure du possible ses horaires théoriques au plus près de l'offre ferrée qui peut lui être transmise par les opérateurs du mode ferré sur demande.

Le Délégué 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 14.2.

### Article 17.2 Les partenariats à mettre en œuvre

Le Délégué s'engage :

- à répondre aux sollicitations des collectivités, en qualité de gestionnaires de voirie, et autres opérateurs, ayant un contrat avec ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS dans le périmètre du présent contrat, afin de participer aux processus formalisés mis en œuvre pour améliorer la vitesse et la régularité des lignes de transport en interface avec le réseau ;
- à promouvoir et accompagner les démarches ayant un impact sur la lisibilité, l'accessibilité et le bon fonctionnement du réseau Francilien.

## Article 18 Services de substitution

Le Délégué met en place systématiquement un service de substitution approprié, en cas :

- de travaux sur la ligne de tramway, ou sur l'itinéraire des lignes de bus ;
- de travaux connexes avec impact significatif sur l'exploitation de la ligne de tramway et des bus;
- de situation perturbée, quelle que soit l'origine de la perturbation, avec une mise en place de l'offre de substitution sous un délai maximal de 2h.

La couverture des charges de substitution est réputée incluse dans les charges prévisionnelles du Délégué.

Pour les événements (dont notamment des travaux) ayant un impact significatif sur les niveaux d'offre, et impliquant le déploiement de moyens de substitution conséquents, le Délégué et ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS conviennent d'étudier ensemble l'offre de substitution adaptée et les conséquences financières associées.

Cette étude sera réalisée par le Délégué et présentée à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, qui donnera ensuite sa validation.

Les voyageurs devront être informés en amont, a minima un (1) mois à l'avance en cas de situation perturbée prévue, et des supports d'information voyageurs adaptés seront diffusés après leur validation par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS. Dans le cas où le délégataire met en place un service de substitution de capacité suffisante et dans des délais conformes au présent article, la production est réputée effectuée.

En cas d'important travaux sur la ligne de tramway, à la demande d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, une consultation des Franciliens pourra être mise en œuvre afin de définir les modalités de travaux (période, durée...).

### Article 18.1 Les partenariats à mettre en œuvre

En fonction de la nature et de la durée des modifications temporaires pour causes extérieures et événements exceptionnels, le Délégué devra se tenir très régulièrement informé de la situation, de ses évolutions, afin de prendre l'initiative de mesures rapides et concrètes, pour assurer un service de substitution cohérent et engager les évolutions nécessaires, au plus proche de l'offre de référence.

Des échanges quotidiens avec les partenaires devront être engagés par le Délégué.

## Article 19 Accessibilité aux personnes à mobilité réduite (PMR)

L'accessibilité des PMR constitue une priorité pour ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, renforcée par 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. En partenariat avec ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et les autres collectivités publiques, le Délégué met en œuvre les moyens pour que l'objectif d'accessibilité soit atteint.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS a adopté son Schéma Directeur d'Accessibilité – agenda d'accessibilité programmée (SDA Ad'Ap) le 08 juillet 2015. En partenariat avec ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et les collectivités concernées, le Délégué s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour que l'objectif d'accessibilité inscrit aux SDA Ad'Ap soit atteint. Le Délégué doit être en mesure de déclarer accessibles aux Usagers en Fauteuil roulant (UFR) les lignes dès que les conditions requises par le SDA Ad'Ap 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 MOBILITÉS dans le SDA Ad'Ap et rappelés dans l'annexe B16. Le délégataire devra proposer à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS un programme d'action sur ce thème pour les lignes non encore accessibles au 1<sup>er</sup> janvier 2021.

Une ligne est accessible lorsque :

- 70% des points d'arrêt sont accessibles aux 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.

La ligne de tramway est entièrement accessible et doit le rester.

### Article 19.1 Niveau attendu par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et engagements du Délégué

La déclaration d'accessibilité « usagers en fauteuil roulant » (UFR) sera faite pour la ligne de tramway.

Plus particulièrement pour le bus, les véhicules accessibles aux Usagers en Fauteuil roulant (UFR) seront affectés aux lignes dont la mise en accessibilité UFR est déclarée prioritaire au SDA Ad'Ap

Dans cette perspective, le Délégué devra 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 Délégué, sans délais, les éléments suivants :

- si ce n'est pas déjà présent dans le matériel roulant, la pose de pictogramme symbolisant l'accessibilité PMR et UFR à l'intérieur et l'extérieur des véhicules et les abris voyageurs;
- l'information aux usagers relative à l'accessibilité UFR en station et aux points d'arrêt. 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 ;
- la mise à disposition sur son site internet d'une page dédiée pour l'affichage du schéma de ligne, précisant avec un logo handicapé AFNOR l'accessibilité UFR de la ligne, de façon à ce que le site VIANAVIGO.COM puisse y renvoyer par un lien hypertexte ;
- le renseignement des arrêts accessibles sur la base de données d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS (AMIWIN RBOS).

Il est par ailleurs exigé du Délégué 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 efficacité ;

tout équipement bénéficiant d'un financement d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS doit être conforme avec les prescriptions du cahier de référence d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS (annexe B16).

#### **Article 19.2 Les partenariats à mettre en œuvre**

Le Délégué s'engage à participer aux réunions pilotées par les collectivités locales gestionnaires de la voirie ou ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et à être force de proposition en collaboration avec les associations représentatives. Plus particulièrement pour le bus, il s'engage en collaboration avec ces associations à :

- examiner les lignes à équiper et les arrêts à aménager ;
- faire un diagnostic terrain (en présence des associations et des gestionnaires de voirie) de l'accessibilité des points d'arrêts, afin de déterminer précisément les aménagements nécessaires (participation au diagnostic de l'état d'accessibilité du point d'arrêt et propositions d'aménagement).

Le Délégué pilote les études avant/après de diffusion sonore aux stations sous une forme adaptée aux non-voies et malvoies pour les stations les plus fréquentées ou les plus pertinentes, particulièrement pour les perturbations prévues ou imprévues.

#### **Article 19.3 Information à communiquer à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS**

Le Délégué s'engage à transmettre à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, 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 représentative impliquées, durée de la formation, fréquence de la formation).

UP 

Dans l'éventualité où une ligne est réputée accessible mais que le Délégué estime que les aménagements aux points d'arrêt ne permettent par une prise en charge correcte des UFR, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS ou son prestataire mandaté, en partenariat avec le Délégué, effectuera un contrôle de l'accessibilité réelle du point d'arrêt.

## **Article 20 Information des voyageurs**

### **Article 20.1 Caractéristiques de l'information des voyageurs**

La définition du Schéma Directeur d'Information Voyageurs (SDIV) permet à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS d'avoir une politique d'ensemble relative à l'information voyageurs au niveau du territoire francilien, partagée par l'ensemble des acteurs.

L'information des voyageurs sur le service concerne :

- l'information multimodale et multi-transporteurs, qui favorise en particulier les correspondances d'un mode à l'autre et l'usage du transport public en général ;
- l'information théorique aux points d'arrêt et à bord du véhicule ;
- l'information dynamique/temps réel aux points d'arrêt et à bord du véhicule ;
- l'information circonstancielle, qui complète l'information théorique et l'information temps réel par des indications sur les perturbations prévues ou imprévues.

Le Délégué s'engage à respecter les orientations du SDIV et, en particulier, devra appliquer la Charte des Supports et Contenus d'Information Voyageurs approuvée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS en décembre 2009 et fournie en annexe B8-8.

Certaines fonctionnalités du dispositif (comme le volume des messages en station) sont paramétrables par le Délégué.

Toute communication visuelle et sonore, sera produite par le Délégué au nom d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS. Cette communication devra être validée par la direction de la communication d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et respecter la charte graphique en annexe D1.

### **Article 20.2 Les engagements de qualité de service en matière d'information voyageurs**

Le Délégué met en œuvre les moyens nécessaires à l'élaboration, la mise à jour et la maintenance de l'information. Il assure le bon état de marche des équipements permettant sa diffusion, et l'information aux usagers, notamment sur les moyens de substitution, en situation perturbée.

Les obligations en matière d'information des voyageurs sont détaillées dans l'annexe B8 du contrat.

Le Délégué s'engage à respecter les obligations concernant la fourniture des données à la base de données communautaires, conformément aux principes d'alimentation du système d'information multimodal et des référentiels transports franciliens indiqués dans l'annexe B8-2, ainsi que les obligations portant sur les échanges de données temps réel - « Application de la norme SIRI en Ile de France » indiquées en annexe B8-7.

#### **L'amélioration de la qualité de l'information fournie**

La fourniture d'une information de qualité aux voyageurs est une préoccupation constante d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, car cela permet d'accompagner et d'aider le voyageur tout au long de son déplacement, notamment en situation perturbée, quelle que soit la situation ou l'endroit où il se trouve, quel que soit l'opérateur ou le réseau concerné.

Dans cette perspective, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS a élaboré un Schéma Directeur de l'Information Voyageur (SDIV), en concertation avec l'ensemble des acteurs. Ce Schéma Directeur définit la politique régionale d'amélioration de l'information voyageur, dont les orientations sont mises en œuvre par les opérateurs. La Charte des supports et des contenus de l'information voyageurs sur site qui a été élaborée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS sera mise en œuvre dans les conditions définies par l'annexe B8.

Dans le cadre ainsi défini par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, le Délégué 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 MOBILITÉS devra être présent sur l'ensemble des supports mis en place par le délégué.

*En situation nominale*

Les équipements d'information voyageurs existants doivent être disponibles, c'est-à-dire présents et en bon état de fonctionnement ; les contenus d'information diffusés sont à jour, pertinents et lisibles. Leur développement et leur amélioration sont prévus dans le cadre de la mise en conformité avec les orientations du SDIV et en particulier les prescriptions de la Charte des supports et des contenus sur site rappelées en annexe B8-8 au présent contrat (en fonction des contenus fournis par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et les autres transporteurs).

#### En situation perturbée

Le Délégué s'engage à porter une attention particulière à l'information en situation perturbée de façon à continuer d'améliorer significativement le service sur la durée du présent contrat, en fonction des éventuelles carences constatées,

Les usagers doivent être informés au plus tôt, par tous les canaux possibles et de façon explicite des perturbations intervenant sur le réseau et les réseaux en correspondance afin qu'ils puissent prendre les bonnes décisions d'orientation et que l'impact des perturbations d'exploitation sur leur trajet soit le plus limité possible.

A cet effet, des conventions de mise à disposition sont signées avec le Délégué dans les conditions d'échanges de données définies en annexe B8-3.

Pour cela, le Délégué s'engage en particulier sur l'amélioration de :

- l'information sonore dans les stations, points d'arrêt et à bord des véhicules,
- l'information visuelle sur les supports dynamiques en place,
- une information complète sur les médias « à distance » du transporteur,
- pour les perturbations du réseau, la communication d'informations complètes et rapides aux transporteurs en correspondance et à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS se fait selon les dispositifs actuellement disponibles. En parallèle, les évolutions des conditions de ces échanges seront étudiées avec l'ensemble des transporteurs dans le cadre des groupes de travail,
- la mise à jour des procédures internes afin de rendre effective la prise en considération de ces engagements,
- l'ensemble de l'information doit être pertinente, régulièrement mise à jour et cohérente entre les différents médias de diffusion ; elle devra être supprimée après le retour à la normale dans les meilleurs délais.

#### Situation perturbée prévue

Lors d'une perturbation prévue autre qu'une grève (travaux, manifestations, déviations...), le Délégué s'engage à diffuser aux voyageurs par tous les canaux à distance auxquels il a accès (Vianavigo notamment, site internet propre), aux transporteurs en correspondance ou impactés par la perturbation et à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS (Système d'Information Multimodale d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS), l'origine, la nature, le début et la fin prévisionnelle de la perturbation aux stations, gares et points d'arrêt principaux ainsi que les moyens de substitution :

- au moins 15 jours avant la perturbation lorsque celle-ci est connue du Délégué un mois à l'avance ;
- au moins 24 heures avant la perturbation lorsque celle-ci est connue du Délégué entre un mois et 72 heures à l'avance,
- au moins 12 heures avant la perturbation lorsque celle-ci est connue entre 24 et 72 heures à l'avance,
- l'affichage devra être supprimé dans les meilleurs délais suivant la fin de la perturbation et au maximum dans les 48 heures,
- pour l'alimentation des systèmes d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, le Délégué s'engage à fournir les données ou documents dans les délais visés aux annexes A4 et B8-3.

Le Délégué s'engage également à diffuser par affichage et/ou support dynamique, l'origine, la nature, le début la fin prévisionnelle de la perturbation ainsi que les moyens de substitution mis en place ou existant, à bord de la (ou les) ligne(s) concernées dans la limite des contraintes techniques d'affichage :

- au moins 15 jours avant la perturbation lorsque celle-ci est connue du Délégué un mois à l'avance ;

- au moins 24 heures avant la perturbation lorsque celle-ci est connue du Délégué entre moins d'un mois et 48 heures à l'avance,
- au moins 6 heures avant la perturbation lorsque celle-ci est connue entre 24 et 48 heures à l'avance.

L'affichage devra être supprimé dans les meilleurs délais suivant la fin de la perturbation et au maximum dans les 48 heures.

Pour l'alimentation des systèmes d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, le Délégué s'engage à fournir les données ou documents dans les délais visés aux annexes A4 et B8-3.

En cas de grève, le Délégué met en place l'engagement de service et d'information prévu à l'Article 32 .

#### Situation perturbée imprévue

Lors d'une perturbation imprévue, le Délégué s'engage, dès la connaissance d'un incident, à prendre la parole dans les 3 minutes et à renouveler cette information régulièrement. Une fois le diagnostic de l'incident réalisé, le Délégué donnera en temps réel (avec une prise de parole régulière) une information fiable, précise et complète.

Cette information est donnée, à travers les canaux d'information dynamiques visuels et sonores disponibles, aux usagers présents aux stations et dans les rames, ainsi que sur les supports à distance auxquels il a accès (notamment ViaNavigo, site internet propre, ...) et aux transporteurs en correspondance.

Le Délégué donne 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.

Dans ces situations, le Délégué doit informer les usagers présents sur son réseau sur la nature de la perturbation et ses conséquences sur l'offre, le délai prévu de retour à la normale et, les éventuels itinéraires alternatifs recommandés, dans un délai puis à un intervalle proportionné à la perturbation ; il en est de même pour des perturbations importantes sur des lignes en correspondance.

#### Le développement des services d'information des voyageurs

La programmation du SDIV adoptée par l'organe délibérant d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS prévoit l'amélioration de l'information des voyageurs, sur la base d'orientations prioritaires de mise en œuvre. Le Délégué s'engage à poursuivre la mise en œuvre de ces orientations sur la durée du présent contrat, et des nouvelles orientations approuvées en cours de contrat, suivant les engagements figurant à l'annexe B8-1.

#### La participation au système d'informations multimodales

Conformément aux dispositions des articles L. 1231-8 et L.1241-1 du Code des transports, il revient à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS d'assurer la maîtrise d'ouvrage d'un service d'informations multimodales à l'attention des voyageurs sur l'ensemble du territoire de l'Île-de-France.

Ce service comprend notamment un service d'informations multimodales et multi-opérateurs, permettant notamment la recherche d'itinéraires d'adresse à adresse, l'information sur l'accessibilité des systèmes de transport, l'information de perturbation et l'information en temps réel. Il constitue le système de référence et à ce titre a vocation :

- à s'enrichir des données et fonctionnalités utiles aux voyageurs avec la participation de l'ensemble des opérateurs de transport ;
- à fournir les services et données dès lors qu'ils constituent un support à l'information multi-opérateurs et que cela permet la mutualisation des ressources.

Pour ce faire, le Délégué met à disposition d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS les informations nécessaires à l'alimentation de la base de données communautaires, selon les prescriptions définies à l'annexe B8-2 : le périmètre couvert est l'ensemble des données d'offre théorique et les perturbations prévues.

L'information fournie par le Délégué dans ce cadre doit être fiable, à jour et performante, dans le respect des conditions fixées dans l'annexe B8 du présent contrat.

Les données transmises dans ce cadre par le Délégué sont réutilisées et rediffusées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS exclusivement selon le dispositif d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS d'accès aux données. En cas d'évolution de ce dispositif, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS informera le Délégué des nouvelles conditions.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS souhaite également que toute recherche d'itinéraire fournisse le même résultat sur les trajets en transport collectif et ainsi en garantir la qualité et l'impartialité.

Pour ce faire, à la demande du Délégué, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS pourra fournir une « search box » ou des webservices de transport collectif qui devront permettre au Délégué de maintenir le même niveau de service tant fonctionnel que technique qu'actuellement sur son site. Les coûts liés à l'ensemble de ces échanges de données sont inclus dans la rémunération du Délégué et ne donneront pas lieu à des facturations spécifiques.

Le Délégué s'engage à utiliser exclusivement ces accès d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS sur les trajets en transport collectif en Île-de-France. Il les utilisera dans tout contexte d'information des voyageurs selon la mise en forme qu'il souhaitera, mais en respectant l'intégrité des données.

Le Délégué s'engage à apposer la mention « en partenariat avec » adossée au logo d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS lors de la saisie de requête et sur les pages de résultats de toute recherche issue des webservices d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS s'engagera au travers d'une licence à convenir avec le Délégué, à fournir, maintenir, exploiter, administrer et superviser le service fourni y compris l'infrastructure réseau, dans le cas des webservices.

Concernant les informations en temps réel dont il dispose, y compris les situations perturbées imprévues (prochains passages), le Délégué établira un lien intelligent entre ses sites temps réel et le site ViaNavigo.

Le Délégué pourra dans tous les cas librement réutiliser et rediffuser l'ensemble des données qu'il produit et dont il est propriétaire.

Les coûts liés à l'ensemble de ces échanges de données sont inclus dans la rémunération du Délégué et ne donneront pas lieu à des facturations spécifiques.

#### **Article 20.1 Stations de tramway et points d'arrêt bus**

Le mobilier, supports de l'information voyageur statique peuvent être de deux types :

- Les stations de tramway et les poteaux d'arrêt des lignes de bus font partie des biens nécessaires à l'exploitation que le délégataire entretient. Il respecte les engagements d'information décrits dans les engagements de qualité de service
- Les abribus font généralement partie des biens des collectivités. Le délégataire se rapproche de la collectivité compétente pour l'utilisation de ce mobilier.

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

Le délégataire met à jour l'annexe B15 : liste des points d'arrêt du réseau.

#### **Article 20.2 Les partenariats à mettre en œuvre**

##### Information multimodale

Le Délégué participe aux politiques intermodales d'information sur les services de transport. Si le Délégué possède par ailleurs un site internet d'information sur ses services, il est tenu de mettre un lien vers le site d'information multimodale et multi opérateurs d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS (« ViaNavigo ») et d'en faire figurer la nature et l'objet.

##### Information dans les pôles d'échanges

Le Délégué 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.

#### **Article 20.3 Reporting et indicateurs de suivi dans le cadre du système qualité**

Le Délégué transmet à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS les indicateurs sur l'information voyageurs (information théorique, circonstancielle et temps réel aux stations), décrit dans les annexes B1-2 et B1-3.

## Article 20.4 Indicateurs de suivi dans le cadre du système qualité

En lien avec les indicateurs décrits dans les annexes B1-2 et B1-3, 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 21 Politique de la ville

Le délégataire contribue au développement urbain, économique et social, à sa cohésion sociale, en d'autres termes à « rendre la ville accessible à tous ».

L'engagement de la politique de la ville et de développement territorial d'effectue en liaison avec l'Etat, les collectivités territoriales et tous les acteurs concernés.

Le cadre de référence de cette politique s'appuie d'une part, sur les dispositions édictées par la loi n°96-987 du 14 novembre 1996 relative à la mise en œuvre du pacte de relance pour la ville définissant les zones urbaines sensibles, et sur les contrats urbains de cohésion sociale, et d'autre part sur les nouveaux dispositifs législatifs ayant directement trait à la Politique de la ville qui serait promulgués pendant la durée du présent contrat.

Dans le cadre de cette politique qui s'appuiera sur les CUCS (Contrats Urbains de Cohésion Sociale), le délégataire pourra, le cas échéant à la demande d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, s'engager dans des programmes d'intervention sur des sites prioritaires. Elle veillera, en outre à l'articulation de ses actions avec les dispositifs de la politique de la ville pilotés par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

Les effectifs de contrôle, mis en place conformément à l'Article 22.1 sont intégrés directement dans la maquette financière du contrat au titre d'une prestation de transport.

## Article 22 Lutte contre la fraude

### Article 22.1 Niveau attendu par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et engagements du Délégué

La lutte contre la fraude est une priorité d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et du Délégué. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS fixe les objectifs généraux de lutte contre la fraude, qui sont d'améliorer :

- le taux de validation des titres de transport télébilletiques et magnétiques ;
- le confort des voyageurs et des personnels de l'Entreprise à bord des véhicules par un meilleur respect des règles de voyage ;
- les recettes liées au trafic.

Le Délégué met en œuvre des procédures de contrôle efficaces permettant de dissuader et de réprimer tout acte de fraude sur l'ensemble du réseau dont il a la charge.

Il adapte sa politique de contrôle aux objectifs définis de lutte contre la fraude, y compris technologique.

Le Délégué a la responsabilité opérationnelle de la lutte contre la fraude sur toutes les lignes du réseau 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.

Compte tenu de l'interdépendance des réseaux, le Délégué s'engage à collaborer efficacement avec les autres entreprises de transport d'Ile-de-France afin d'harmoniser les règles dans ce domaine, notamment en termes de régularisation des contrevenants.

Trois cas de situation irrégulières sont rencontrés :

- Fraude avérée : le voyageur ne possède aucun titre de transport ;
- 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 mais non validé sur le réseau.

Dans ce cadre le Délégitaire doit :

- mettre en place des équipes d'agents de contrôle ;
- assurer une norme minimale d'effort de contrôle de 2,5% des validations annuelles enregistrées pour l'ensemble des lignes de bus objet du présent contrat dans le Système d'Information Décisionnel des Validations (SIDV) . Le non-respect de cet objectif est soumis à pénalité définie à l'article 82.2.4.
- 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 ;
- assurer au personnel en place des formations régulières, notamment sur les différents aspects de la lutte contre la fraude, dont les évolutions des pratiques de fraude, notamment sur la fraude technologique ;
- conduire des actions d'information des voyageurs sur les titres de transport existants et sur les sanctions passibles en cas de situations irrégulières ;
- conduire, dans la mesure du possible, 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), ces opérations nécessitant un accroissement ponctuel du personnel de contrôle.

Au-delà de ces exigences minimales, le Délégitaire peut allouer tout autre moyen qu'il juge nécessaire pour la mise en œuvre d'une lutte contre la fraude efficace. Les moyens à déployer feront l'objet d'une information préalable d'Île-de-France MOBILITES.

Le traitement financier du produit des amendes est traité dans l'Article 51 .

Les moyens de lutte contre la fraude mis en œuvre par le délégataire 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 41 – Billettique communautaire et Article 42 – charte du système télébillettique Navigo).

#### **Article 22.2 Méthodologie de calcul du taux de fraude**

Afin d'évaluer les impacts liés à la fraude, le Délégitaire devra réaliser une enquête terrain annuelle. Le principe de la mesure est une enquête par sondage en situation embarquée, sur la base d'un échantillon de courses représentatif de l'offre globale sur des jours-type de semaine en Plein Trafic, hors Vacances Scolaires, sur toutes les lignes du réseau. La mission est d'interroger la quasi-totalité des clients montant dans la voiture ou la rame sur les parcours à mesurer et de compter tous les voyageurs. La fraude est constatée après visualisation du titre de transport. La mesure est effectuée une fois par an sur toutes les lignes.

La méthodologie adoptée par le Délégitaire sur la durée du contrat est celle inscrite en annexe B17.

Le taux de fraude est égal au nombre de fraudeurs rapporté au nombre de voyageurs enquêtés. Les résultats de cette enquête seront comparés aux taux de validation obtenus par le rapprochement des validations avec les mesures des capteurs de comptage automatique pour le réseau tramway.

#### **Article 22.3 Informations à communiquer à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS :**

Les informations suivantes sont transmises annuellement à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, dans le cadre du rapport annuel défini à l'Article 79.3.

- Taux de validation ; le délégataire pourra s'appuyer sur des comptages automatiques (exhaustifs ou échantillonnés) de voyageurs pour estimer un taux de validation.
- Nombre et taux de fraudeurs avéré ou tarifaire estimés ;
- Courbe de l'évolution de la fraude constatée sur l'année écoulée et sur les années successives à partir de l'année N+1 (N étant considérée comme la première année pleine d'exploitation des réseaux) ;
- 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 mode et par ligne.
- Taux par type de fraude : avérée, tarifaire, non validation
- Taux de recouvrement des amendes ; paiement immédiat, paiement différé
- Typologie du fraudeur
- 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, ...) ;
- Moyens humains et matériels mis en œuvre pour lutter contre la fraude ;
- Nombre de contrôles effectués et taux de contrôle effectif par réseau
- 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, l'Entreprise s'engage à présenter des mesures correctives à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

### **Article 23 Sûreté et sécurité du service dans les transports**

Sans préjudice du rôle dévolu à la Police nationale, la mise en œuvre des mesures de prévention et de sûreté des biens et des personnes sur le réseau est de la responsabilité du délégataire.

Pour atteindre cet objectif, le délégataire établit un plan de prévention. Ce plan, établi sur la base d'un diagnostic sûreté, comprend des engagements de moyens humains et matériels, et définit de façon circonstanciée les conditions de mise en œuvre de ces moyens.

Pour ce faire, il peut s'appuyer sur les ressources internes de l'entreprise ou bien faire appel à des prestataires externes.

Le délégataire met en œuvre les politiques correspondantes après accord d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, dans une approche globale incluant l'ensemble des acteurs institutionnels participant à la sécurité publique.

A ce titre, le délégataire est partie prenante des dispositifs partenariaux, dont le cadre privilégié est celui des contrats régionaux, départementaux et locaux de sécurité.

A partir des diagnostics existants, les besoins en termes de sûreté sur le réseau se traduisent à travers les trois objectifs suivants :

- le renforcement du travail de prévention et des actions de sensibilisation ;
- le maintien en bon état des dispositifs de vidéo-protection présents dans le matériel roulant et les stations
- le maintien d'une présence humaine rassurante (hors réseaux ne desservant pas de territoires classés en "politique de la ville").

#### **Article 23.1 Le niveau attendu par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et l'engagement du Délégataire**

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS attend du Délégataire un renforcement du travail de prévention et des actions de sensibilisation. Pour atteindre ces objectifs, le Délégataire :

- met la prévention au cœur de la chaîne de sûreté, qu'elle déploie en partenariat avec les forces de police et l'ensemble des acteurs institutionnels ;

- appuie sa politique de prévention sur un plan d'actions de prévention présenté annuellement au STIF. Ce plan comprend :
  - un diagnostic annuel de sûreté;
  - un bilan du plan d'actions de l'année précédente ;
  - des actions de sensibilisation auprès de tous les publics, dispensées par des agents de l'Entreprise en relation avec les usagers, sur la base du partenariat institutionnel privilégié des contrats de sécurité ;
  - des actions de communication ;
  - des propositions de toutes autres actions de prévention (traditionnelles ou novatrices).

Le plan d'actions (y compris le bilan circonstancié de l'année écoulée) et ses modalités de mise en œuvre sont présentés annuellement à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS en comité de suivi.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS attend également du délégataire, l'amélioration du sentiment de sécurité sur l'ensemble des espaces de transport. Pour cela, le délégataire garantit, notamment par une présence humaine efficace, une ambiance rassurante sur l'ensemble des espaces de transport :

- par une présence humaine visible dans les véhicules et gares routières par les personnels d'accueil [pour les réseaux desservant des territoires classés en « Politique de la ville »] ;
- par l'entretien des espaces, des caméras de vidéoprotection implantés en station et dans les rames et une intervention rapide en cas de dysfonctionnement (propreté, éclairage, information voyageur) ;
- par des actions concrètes visant à une meilleure protection des matériels roulants et des espaces de transport à l'encontre des actes de vandalisme.

#### **Article 23.2 Informations à communiquer à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS :**

Concernant la « Prévention », le délégataire communique :

- un plan annuel d'actions de prévention, bilan en fin d'année (définition des actions et des objectifs, programme prévisionnel annuel, moyens humains affectés) ;
- un bilan des cessations partielles ou totales d'activités dues à des problèmes de sécurité par ligne ;
- un bilan annuel spécifique sûreté.

Concernant les « Statistiques sûreté », le délégataire communique :

- un bilan des atteintes physiques sur agents ;
- un bilan des dégradations de biens ;
- le ratio atteintes physiques / nombre de validations ;
- le nombre d'enregistrements d'incidents par caméras de vidéosurveillance embarquées avec mise à disposition des autorités compétentes.

Concernant l'information d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS en cas d'incident grave ou de crise, l'Entreprise s'engage à informer ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS en cas d'incident grave ou de crise sur son réseau (de la même façon que les perturbations significatives décrites à l'Article 31 ), dans le respect de la procédure d'alerte définie en Annexe D2 Charte communication.

#### **Article 23.3 Suivi des indicateurs de qualité de service**

- Disponibilité des équipements (équipements de sûreté) ;
- Lien avec les indicateurs : Etat et netteté intérieurs et extérieurs des véhicules.

### **Article 24 Equipements aux stations et suivi des véhicules**

#### **Article 24.1 Niveau attendu par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et engagements du Délégué**

Les véhicules, respectant l'identité d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS (cf Annexe D4), seront 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 pour le réseau 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 (équipement d'une partie du parc, à savoir 6 bus standards et 6 midibus) ;
- terminal de vente à bord pour les bus.

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

- automates de vente de titres de transport pour les stations de tramway et leur système d'information ;
- équipements d'exploitation (au fur et à mesure du déploiement de ces équipements) ;
- dispositifs statiques et dynamiques d'information des voyageurs ;
- dispositifs sonores (personnes malvoyantes + haut-parleurs en situation perturbée) ;
- dispositifs de vidéoprotection dans les stations tramway.

Les équipements ci-dessus correspondent aux exigences du schéma directeur d'accessibilité et au SDIV.

Le Délégué est responsable de la gestion et du maintien en état de marche des véhicules et des équipements embarqués et en station, y compris la télébilletique pour qu'ils offrent en permanence les meilleures conditions d'utilisation, de confort et de propreté.

#### **Article 24.2 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, et équipements de vente au sol, ...);
- état et propreté intérieure et extérieure des véhicules.

### **Article 25 Attitude commerciale du Délégué et de ses personnels**

#### **Article 25.1 Niveau attendu par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et engagements du Délégué**

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

#### Traitement des réclamations des voyageurs

Le Délégué s'engage à mettre en place un dispositif pour répondre aux demandes d'information et aux réclamations des clients, qu'elles soient écrites, orales ou via un support électronique (e-mail, site Internet, réseaux sociaux...), reçues en direct, par le biais d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS ou un autre organisme :

- en présumant de la bonne foi du client ;
- en répondant à toutes les réclamations de façon personnalisée et cohérente, dans un délai inférieur à dix-huit (18) jours par rapport à la date de réception de la réclamation ;
- 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 ;

Le Délégué fait tous ses efforts pour traiter les réclamations le plus efficacement possible en tenant compte de l'évolution des médias interactifs (téléphone, courriel, réseaux sociaux, etc.).

Le Délégué s'engage à analyser et exploiter les informations issues des réclamations des clients pour mettre en place des actions correctives et préventives et améliorer ainsi la qualité de service.

Le Délégué s'engage à transmettre à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS tout élément d'information qu'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS souhaiterait obtenir : documents, copies de courriers et/ou de réponses de courrier, etc.

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 Délégué.

A cette fin, il est communiqué chaque année le nom et les coordonnées d'un ou des correspondants chargés de répondre aux demandes d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

Tout retard dans la transmission des documents ou éléments de réponse suite à une demande d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS entraînera l'application de la pénalité prévue à l'Article 82.2.1.

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

Le Délégué s'engage à transmettre automatiquement à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, 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 MOBILITÉS ; à un élu ou une association de voyageurs.

À tout moment, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS peut demander à prendre connaissance de tout ou partie des réclamations traitées par le Délégué.

La typologie de motifs de réclamations des voyageurs 2019 commune à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et aux entreprises de transports d'Île-de-France a été élaborée. La version en vigueur de cette typologie est transmise au Délégué afin qu'elle l'applique et l'intègre à son bilan annuel du suivi des réclamations au format exigé par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS (Annexe G9 :1-GRILLE-2017-MOTIFS RECLAMATIONS-IDF-finale).

Le Délégué transmet à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS chaque trimestre :

- un état statistique du traitement par média (Annexe G9 : 2-ETAT STATISTIQUE TRAITEMENT PAR MEDIA) ;
- 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 au STIF et aux transporteurs et son « mode opératoire » (Annexe G9 : 3-MODE OPERATOIRE et Annexe G9 : 4-ETAT STATISTIQUE MOTIFS RECLAMATIONS) ; ces annexes seront intégrées au rapport visé à l'Article 79.3.

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 82.2.1.

Une réunion annuelle avec l'ensemble des transporteurs franciliens portant sur le suivi de la typologie et sur les motifs de réclamations franciliennes est organisée.

Un point annuel est également effectué dans le cadre d'une réunion de suivi qualité de service où une présentation sera faite conformément à l'Annexe G9 : 5-PRESENTATION BILAN CQS.

La Charte francilienne pour le traitement des réclamations des voyageurs d'Île-de-France annexée au présent document définit les principes de qualité (Annexe G9 : 6-CHARTRE FRANCILIENNE POUR LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES VOYAGEURS D'ILE-DE-FRANCE). Elle a vocation à être amendée, notamment pour y intégrer le traitement des contacts via les réseaux sociaux (Twitter, Facebook) dans laquelle des délais de réponse spécifiques (entre 24 h et 48 h) seront précisés.

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 Programmée, le Délégué :

- met à disposition des personnes à mobilité réduite auprès des conducteurs et sur le site internet, 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 MOBILITÉS lorsque celui-ci en fait la demande ;

Le Délégué rend compte du respect de ces obligations dans le cadre du rapport annuel mentionné à l'Article 79.3 du contrat.

Autres dispositions liées à l'attitude commerciale du Délégué

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

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

Les conducteurs de bus du Délégué 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 du Délégué 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 MOBILITÉS
- 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 MOBILITÉS figurant en annexe D4
- Réponse aux questions des usagers avec une attitude courtoise
- Information des voyageurs sur les tarifs, les horaires et les lignes en correspondance

Le suivi des indicateurs de qualité de service relatifs à l'attitude commerciale du Délégué est traité annexe B1-3.

**Article 26 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 D1 à D4.

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 D2, D3 et D4.

Le Délégué 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 MOBILITÉS.

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

### **Article 26.1 La répartition des missions**

Le Délégué 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 MOBILITÉS), nécessaires à la bonne information des usagers et au succès des services. La répartition des missions entre IDFM et le délégué s'applique conformément aux dispositions de la clause Répartition des prises de paroles au sein de l'annexe D2 Charte communication.

La stratégie de communication, les actions de communication et les supports de communication doivent faire l'objet d'une validation écrite d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS. Ce dernier donne son accord sur chaque action ou support de communication.

### **Article 26.2 L'identité du service**

Le Délégué devra mettre en œuvre l'identité visuelle définie par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS selon les prescriptions indiquées dans le cahier des charges figurant en Annexe D4.

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

La marque ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS devra être utilisée pour l'exploitation du service. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS se réserve la possibilité de demander au Délégué 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 MOBILITÉS et le Délégué.

Le logo ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS devra figurer de manière permanente à l'intérieur et à l'extérieur des matériels roulants conformément aux prescriptions de l'Annexe D1, ainsi que sur les documents de communication et d'information voyageur relatifs au service, édités par le Délégué. Le logo du Délégué 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 D1 à D4. Le Délégué en supportera la charge financière. Les modalités en seront arrêtées d'un commun accord entre la direction de la communication d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et le Délégué 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 MOBILITÉS devra intégrer l'identité d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS sous réserve du respect des prérogatives d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

Le Délégué devra faire valider l'ensemble des documents et supports par la direction de la communication d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS afin de garantir une bonne utilisation de la marque ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et de ses attributs. Une licence d'utilisation gratuite de la marque et de la charte graphique sera ainsi transmise au Délégué 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 D1 à D4.

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

En outre, le Délégué se chargera de l'installation de communications d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 82.2.2 s'appliquera.

### **Article 26.3 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...).

Le Délégué met en œuvre un « plan stratégique de communication », chiffré selon les objectifs définis en annexe D1 à D4, de promotion des services auprès de tous les usagers acquis 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 MOBILITÉS.

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

Pour chacune des actions présentées dans le plan stratégique de communication, le Délégué 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 MOBILITÉS. La première année, le Délégué devra lui communiquer dans les deux (2) mois suivant la notification du présent contrat la version définitive du plan. La présentation de ce plan devra faire l'objet d'une réunion ad hoc organisée par le Délégué et associant la Direction de la Communication d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS. Le plan sera définitivement validé dans un délai de deux mois maximum à l'issue de cette réunion ad hoc.

Concernant la communication, le bilan annuel devra être remis à la direction de la communication d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS dans le rapport annuel de l'Article 79.3 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 82.2.1.

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 MOBILITÉS. Si des actions contenues dans le plan actualisé étaient refusées, la direction de la communication d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS pourra demander au Délégué 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 Délégué mettra en œuvre les actions proposées.

Le Délégué 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 MOBILITÉS et le Délégué. La fréquence de ces réunions sera évaluée selon les nécessités.

Ces réunions de travail permettent notamment :

- de suivre les réalisations de communication du Délégué et celles d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS ;
- 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 Délégué avant leur mise en œuvre.

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

En cas de défaillance du service ou d'autres situations d'exploitation critiques, il appartient au Délégué 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 MOBILITÉS et celui du Délégué.

Selon la gravité de l'incident, la direction de la communication d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 D2 Charte de communication.

#### **Article 26.4 Les outils de communication**

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

##### **Supports numériques**

Le Délégué pourra notamment s'appuyer sur les outils numériques existants et appartenant à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS (par exemple : Navigo, Vianavigo...) et sur ceux qui pourraient être amenés à être développés pendant la durée du contrat.

Un site internet pourra être mis en service afin de promouvoir le service de référence. Il aura également vocation à informer les usagers des différents horaires et des modifications qu'elles soient temporaires ou définitives ainsi que des modifications des parcours ou des points d'arrêt, que ces modifications soient temporaires ou définitives. Le site internet devra respecter les prescriptions graphiques communiquées en Annexe D1 à D4.

Le Délégué devra également communiquer sur les réseaux sociaux du type Twitter pour promouvoir les mêmes finalités que le site internet. Pour tous les autres réseaux, une demande devra être faite auprès de la Direction de la communication d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

Ces différents supports devront également relayer les messages d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS sera propriétaire des espaces nécessaires à la diffusion des supports (pages internet, noms de domaine, compte Twitter ...) et fournira au Délégué les éléments lui permettant de les gérer au nom d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS :

- l'ensemble des pages internet seront hébergées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, qui en déposera les noms de domaine
- les comptes sur les réseaux sociaux seront créés par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, qui en fournira les codes d'accès au Délégué.

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

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

- céder gratuitement et exclusivement à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS tous les droits relatifs aux contenus qu'il aura produits dans le cadre de la gestion de ces supports ;
- assurer la réversibilité des données relatives à ces supports ;
- transmettre au Délégué 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.

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

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

Conformément à l'annexe D2, en stations comme dans les véhicules, le Délégué 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 délégataire, et l'identité graphique et sonore d'Île-de-France Mobilités devra y être respectée.

### **Interdiction de créer une appli smartphone ou tablette dédiée au réseau :**

Île-de-France Mobilités a développé pour sa communication et l'information voyageur l'application Vianavigo, disponible sur iPhone et Android. L'appli de référence pour l'ensemble des services et informations voyageurs restera l'appli Vianavigo/Île-de-France Mobilités. Le délégataire ne mettra en avant que sur celle-ci dans toutes ses publications.

### **Supports imprimés**

Le Délégué s'engage à respecter les préconisations de la charte d'habillage figurant en annexe D1 à D4 du présent contrat.

Le Délégué 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 Délégué, doivent être soumis à l'accord préalable de la direction de la communication d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

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 MOBILITÉS par mail.

Le Délégué consulte la direction de la communication d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 MOBILITÉS.

### **Espaces gérés par le Délégué**

Le Délégué s'engage à réserver à la communication d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS de manière permanente tout ou partie des espaces disponibles conformément aux dispositions affichages intérieur et extérieurs de l'annexe D2 Charte communication.

Ces dispositions seront précisées entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et le Délégué dans les 3 mois suivant la notification du présent contrat. Ces échanges donneront lieu à l'établissement d'un document contenant a minima : l'inventaire des espaces, les caractéristiques des espaces réservés (durée, surface...) ainsi que les modalités pratiques (délais de prévenance par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et de fourniture des supports de communication...).

## **Chapitre 2.4 Mesures de la qualité de la réalisation du service et sanctions en cas de non-atteinte des performances**

### **Article 27 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 délégataire.

### **Article 28 Critères d'appréciation de la qualité de service (indicateurs)**

La qualité de service est appréciée au travers d'un ensemble d'indicateurs se référant pour la plupart à la dernière norme européenne relative à la qualité de service dans les transports. L'objectif des indicateurs mesurés est de mobiliser le Délégué 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 Délégué. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 Délégué 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.

La plupart des indicateurs suivis sont soumis à incitation financière. Certains indicateurs ne sont pas soumis à rémunération mais donnent lieu le cas échéant à des pénalités en cas de situation considérée comme inacceptable (voir Article 83 ).

Le calcul de la rémunération associée à la qualité de service est décrit à l'Article 44.3 du présent contrat.

Le calcul des pénalités pour situation inacceptable est décrit à l'Article 83 du présent contrat.

## Article 29 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 MOBILITÉS.

Le Délégué 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 MOBILITÉS et le Délégué, et notifié par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS par courrier.

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

<b>Indicateurs soumis rémunération</b>		
<i>Thème</i>	<i>Indicateurs</i>	<i>Situation inacceptables</i>
<b>Ponctualité</b>	Régularité/Ponctualité	+ 2 situations inacceptables
	Gestion des départs décalés	
<b>Perception des voyageurs</b>	Enquête perception	
<b>Information voyageurs</b>	Information théorique en situation normale en station	+ 1 situation inacceptable
	Information théorique en situation normale à bord des véhicules	+ 1 situation inacceptable
	Information dynamique en situation normale en station	
	Information dynamique en situation normale à bord des véhicules	
	Information en situation perturbée prévue (à bord et en station)	
	Information en situation perturbée imprévue	
<b>Sécurité et prévention</b>	Disponibilité des bornes d'appel d'urgence (BAU)	
	Disponibilité de la vidéoprotection à bord	
	Disponibilité de la vidéoprotection en station	
<b>Propreté</b>	Propreté des véhicules	

	Propreté des stations de tramway	
<b>Accessibilité</b>	Dispositif conforme à la Loi Accessibilité de 2005 (et éventuellement Ad'Ap).	
<b>Vente et validation</b>	Taux de disponibilité des équipements de vente au sol et des équipements embarqués de validation	
<b>Mesure du trafic</b>	Taux de disponibilité des valideurs et des systèmes de comptages automatiques embarqués	

### **Article 30 Reporting et indicateurs de suivi dans le cadre du système qualité**

Le Délégué transmet à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS les résultats des indicateurs suivis dans le cadre de la qualité de service, selon la temporalité de chaque indicateur, décrits dans l'annexe G2.

### **Article 31 Information d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS sur les perturbations significatives**

Le Délégué porte à la connaissance d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 MOBILITÉS communiquera au Délégué le numéro de téléphone de l'astreinte et les adresses électroniques des personnes devant faire l'objet de ces informations et avertira le Délégué de toute modification de cette liste.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 26.3.

### **Article 32 Engagement de service et d'information par le Délégué en cas de grève**

#### **Article 32.1 Plan de transport adapté**

En cas de grève de ses personnels affectant la bonne marche du service, le Délégué est tenu d'assurer la continuité du service. Il lui appartient ainsi de mettre en œuvre tout moyen de substitution (bus ou mobilisation d'autres agents) permettant d'assurer la marche normale du service.

Ainsi, la grève de ses personnels ne saurait être considérée comme un cas de force majeure.

Conformément à l'article L.1222-4 du Code des transports, en cas de perturbation significative résultant d'un préavis de grève pour un jour donné (hors cas de grève pour problème de sécurité publique consécutif à des agressions de voyageurs ou de personnel du délégataire), le délégataire s'engage à assurer un plan de transport adapté respectant le niveau de service suivant défini par ÎLE DE FRANCE MOBILITÉS : 50% de l'offre de référence du jour donné sur l'ensemble du réseau.

Selon le niveau de conflictualité, le délégataire met en place un plan de transport adapté, dont le niveau de service est d'au moins 50% de l'offre de référence pour la ligne concernée. Le plan de transport adapté détermine l'amplitude et la fréquence des dessertes.

Dès qu'il est informé d'une grève imminente, le Délégué informe sans délai l'astreinte téléphonique et la Direction en charge du suivi de l'exploitation d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS. Il l'informe également de toutes les mesures qu'il envisage de prendre ou qu'il a déjà mises en œuvre pour permettre la bonne marche et la continuité du service.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS peut demander au Délégué de lui transmettre, chaque année, un plan d'action en cas de grève de ses personnels, qui devra détailler les actions et les mesures prévues par le Délégué pour assurer la continuité et la bonne marche du service et la communication auprès des voyageurs.

#### **Article 32.2 Plan d'information des voyageurs**

Le délégataire s'engage à délivrer aux voyageurs, au plus tard 24 heures avant le début d'une perturbation prévisible, une information gratuite, précise et fiable sur le site internet.

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

Les prévisions de service modifié sont transmises à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 24 heures avant leur mise en application. L'information devra être actualisée pour prendre en compte l'évolution de la perturbation.

L'Entreprise élabore un plan d'information des voyageurs qui est basé sur :

- la fiabilité de la prévision annoncée 24 heures avant le début de la perturbation ;
- le respect du plan d'information des voyageurs joint en Annexe B4.

Le plan de transport adapté et le plan d'information des voyageurs sont transmis à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 24h avant le début de la perturbation, ainsi qu'une mise à jour quotidienne.

Le taux global de réalisation effectif est transmis chaque jour pour la veille.

### **Article 32.3 Remboursement des voyageurs**

En cas de défaut d'exécution du plan de transport adapté ou de mauvaise exécution de ce dernier, le Délégué est redevable de pénalités calculées sur la base de l'Annexe B5. Conformément à l'Annexe B2, le Délégué se charge de la gestion administrative des demandes de remboursement et les transmet à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS accompagnés de l'Annexe B6 complétée.

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 réalisée, à partir du nombre de voyageurs effectivement remboursés par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS par titre.

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

### **Article 32.4 Audits et contrôles**

Le délégataire transmet à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS les données de référence permettant de vérifier l'exécution du plan de transport adapté et du plan d'information.

Ces résultats sont transmis à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS à J+10 après la fin de la grève et sont récapitulés dans le tableau de bord mensuel défini à l'Article 15 .

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

Le Délégué communique à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, dans un délai d'un mois suivant la période de grève, l'Annexe B6 dans laquelle sont récapitulées les données quantitatives concernant le remboursement voyageur.

## TITRE 3 CLAUSES TARIFAIRES

### Article 33 Principes généraux

Le Déléataire est tenu d'appliquer et de faire respecter la tarification décidée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

La tarification est une compétence exclusive et non délégable d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

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 MOBILITÉS.

Les titres de transport respectent les couleurs et modèles définis par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

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, les voyageurs doivent pouvoir :

- acheter un ticket d'accès à bord auprès du chauffeur ;
- valider leur titre télébilletique ou magnétique.

Pour la ligne de tramway, les voyageurs doivent pouvoir :

- se procurer les titres prévus à l'Annexe E4 à chaque point d'arrêt de la ligne de tramway 9 ;
- valider à bord leur titre télébilletique ou magnétique.

Les titres de transport sont vendus par les organismes habilités dans les points de vente agréés à cet effet.

Le Déléataire prendra toutes les dispositions nécessaires permettant le contrôle des titres de transport selon leur nature (cf. Article 22 ).

Le Déléataire peut délivrer à ses agents et prestataires participant à l'exploitation du réseau une carte de circulation valable sur les lignes du réseau.

### Article 34 Fixation des tarifs

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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.

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

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

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 MOBILITÉS 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, en accord avec les transporteurs pour en vérifier la faisabilité.

### Article 35 Modification des tarifs

En cas de modification tarifaire décidée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, le Déléataire est informé des spécifications détaillées retenues pour les titres créés ou modifiés.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS informe le Déléataire 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 ordinaires ;
- Les évolutions exceptionnelles.

À noter que dans le cadre de la modernisation du système billettique initiée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, la grille tarifaire va subir des évolutions au cours du présent contrat que le Délégué s'engage à appliquer.

### **Article 35.1 Modifications tarifaires ordinaires**

Le présent article vise des évolutions tarifaires ne nécessitant que des évolutions logicielles sommaires, comme le codage ou le changement de codage de titre et le paramétrage de nouveaux profils d'utilisateurs. Les évolutions ordinaires d'une année peuvent généralement être regroupées dans une seule intervention annuelle sur le système billettique.

La prise en compte de l'évolution ordinaire doit être opérationnelle au plus tard au premier jour du deuxième mois suivant le mois de la notification par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

Les coûts des évolutions ordinaires sont pris en compte dans les charges d'exploitation telles que prévues à l'Article 43.

### **Article 35.2 Modifications tarifaires exceptionnelles**

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 MOBILITÉS des spécifications de l'évolution demandée précisant la date de mise en œuvre, le Délégué prend en compte les spécifications qui lui sont fournies afin de procéder aux évolutions nécessaires.

Le Délégué analyse les répercussions de cette évolution sur le système billettique selon les meilleures conditions technico-économiques et fait parvenir à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS un devis détaillé dans les 4 mois suivants la demande initiale d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS. Le devis devra impérativement détailler et chiffrer séparément la part réalisée par des prestataires externes et la part directement réalisée par le Délégué.

Les coûts de développement inhérents à cette évolution sont partagés, à parts égales, entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et le Délégué. L'Entreprise réalise les développements et appelle la contribution d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS a posteriori sur la base des coûts constatés imputables à l'évolution considérée. La contribution annuelle de l'Entreprise à ce titre est plafonnée à 0,2% du chiffre d'affaire annuel. Au-delà du plafond, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS prend en charge l'intégralité du financement de ces développements. Ces modifications sont prises en compte par avenant.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS dispose d'un droit de regard sur les propositions techniques et financières du prestataire à qui le Délégué confie la responsabilité de la réalisation des évolutions.

Par dérogation au présent article, si les évolutions demandées nécessitent un remplacement des équipements, les modalités définies à l'Article 64 s'appliquent.

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 49, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS se réservant le droit de contrôler, a posteriori, la réalité des charges encourues.

Dans le cas où le Délégué ne met pas en œuvre les évolutions tarifaires à la date arrêtée entre les Parties, il supportera une pénalité selon les modalités décrites à l'Article 82.

## **Article 36 Distribution des produits tarifaires**

### **Article 36.1 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 MOBILITÉS. Le Délégué 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 Délégué 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 MOBILITÉS et du présent contrat.

Le Délégué distribue les produits tarifaires décrits en annexe E4. Les canaux de distribution utilisés par le Délégué sont également précisés dans cette même Annexe.

Le Délégué 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 MOBILITÉS, il s'engage à les acheter dans le cadre des dispositions prévues à l'annexe E2 (« Annexe Billettique communautaire »).

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS prévoit la mise en circulation d'un support carte à puce souple à compter de 2021. Le délégué acceptera en validation ce support sur ses réseaux et le distribuera aux automates de la ligne de tramway. Le délégué sera informé 6 mois à l'avance du lancement de ce produit et devra s'approvisionner en supports souples à l'aide des marchés prévus à l'annexe E2 Billettique communautaire, ou à défaut, il devra contractualiser un approvisionnement sur notification d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et sur la base d'une description technique remise dès la notification du présent marché. Le Délégué sera amené à faire évoluer les équipements de distribution pour répondre à ce besoin.

Le cas échéant, dans l'hypothèse où ce nouveau support ne pourrait être distribué, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS demandera au Délégué de distribuer un ticket d'accès à bord (TAB) sur facturette aux automates du tramway Tram 9.

Le Délégué s'engage à se conformer aux conditions définies par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 41 « Billettique communautaire ».

Par ailleurs, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS souhaite optimiser les ressources et moyens de vente communautaire pour favoriser la lisibilité de la distribution et de l'achat des titres à distance. Cette démarche communautaire est coordonnée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

## **Article 36.2 Vente des produits tarifaires sur les réseaux objets du présent contrat**

### **36.2.1. Station de Tramway**

Chaque station du Tramway 9 dispose d'automates de distribution qui constituent des biens de retour. Le Délégué se charge d'exploiter ces automates de distribution pour assurer la délivrance des produits tarifaires aux usagers.

Le Délégué assure à tout voyageur sur la totalité de la période d'ouverture et de toute station du Tram 9 :

- La possibilité d'acquies un titre de transport lui permettant d'effectuer le trajet qu'il souhaite sur le réseau objet de la Délégation,
- La possibilité de régler ses achats en carte bancaire, monnaie et billets avec une fonction de rendu de monnaie aux automates,
- Le Délégué s'assure de la capacité pour tous les publics d'acheter un titre aux automates de vente par l'accompagnement du voyageur ou la mise en relation d'un agent en cas de besoin.

### **36.2.2. A bord des bus**

Le Délégué 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 MOBILITÉS en respectant l'attitude commerciale prévue à l'Article 25 .

### **36.2.3. Actes de SAV**

A l'exception de l'existence d'un réseau d'infrastructures de service après-vente déjà opéré par le Délégué, le présent contrat ne contraint pas le Délégué à opérer 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.

### Article 36.3 Vente de produits tarifaires hors des réseaux objets du présent contrat

Le Délégué peut vendre des titres de transport selon les modalités ci-dessous :

- Réseau de dépositaires,

Les produits tarifaires peuvent être distribués par les dépositaires liés par contrat avec le Délégué ; ces dépositaires doivent être situés à proximité des réseaux objets du présent contrat. Le Délégué s'engage à fournir à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS la liste des dépositaires contractuellement liés à lui et mettre à jour l'annexe E5 « liste des dépositaires »

Si le Délégué n'a pas contractualisé avec un ou plusieurs dépositaires, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS n'impose aucune obligation en la matière et laisse donc le Délégué libre de constituer ou non un réseau de dépositaires. Dans le cas où le Délégué souhaite contractualiser avec des dépositaires, il devra cependant en informer ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et mettre à jour annuellement la liste des dépositaires.

Les titres devront être vendus au tarif défini par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS ou indiquer clairement le tarif officiel et la part de mise à disposition ajoutée.

Le Délégué assure la mise en œuvre des moyens matériels et logiciels nécessaires à la distribution via son réseau de dépositaires.

- Agence du Délégué

Le Délégué peut gérer des agences à proximité immédiate des réseaux aux fins d'effectuer des actes de SAV et de distribution de certains produits tarifaires. Dans ce cas, le Délégué 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 E6 « liste des agences ».

L'ouverture et la fermeture de chaque agence fait l'objet d'une information systématique d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS au plus tard un mois avant la date prévue. Sans réponse d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS dans le délai d'un mois, le Délégué est autorisé à procéder à la fermeture ou à l'ouverture de l'agence.

- Canaux à distance

Certains titres sont vendus à distance sur [www.navigo.fr](http://www.navigo.fr). Le Délégué participe à l'information en renvoyant, à partir de son site internet, vers le portail [www.navigo.fr](http://www.navigo.fr) pour toutes les opérations de vente à distance, de gestion ou de souscription des produits distribués sur support Navigo.

L'ensemble des modalités de vente via des canaux à distance sont régies par l'annexe E2 Billettique communautaire.

- 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 télébilletique 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 Délégué 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 le cas échéant que les porteurs de Pass'Local puissent valider leur titre.

### Article 36.4 Reporting au titre de l'activité de distribution

#### 36.4.1. Informations relatives aux données de vente et de recettes

Conformément aux dispositions de l'annexe E2 Billettique communautaire, le Délégué participe à un travail conjoint des entreprises exploitant les réseaux franciliens, du GIE Comutitres et d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 MOBILITÉS des données de vente et de recettes globales, ainsi que du détail à l'échelle de chaque contrat d'exploitation.

Le Délégué 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). Cette transmission respecte les exigences de Comutitres (format des données transmises, calendrier de transmission).

Sur demande d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, le Délégué s'engage à fournir des fichiers mensuels des transactions unitaires de ventes sur automates et terminaux points de vente (TPV), transmis par mois, au plus tard le dernier jour du mois suivant la demande, comprenant : la date et heure de transaction, l'identifiant de l'équipement, la station/gare de la transaction, le type d'équipement, le type d'acte de vente, le support billettique, le produit tarifaire vendu la quantité de produits vendus ensemble lors de la transaction, le prix unitaire produit, le type et le mode de paiement, le total de la transaction. Ces données seront communiquées sous forme de fichiers au format CSV.

#### 36.4.2. Informations relatives à la distribution

Le Délégué fournira annuellement à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS un rapport détaillant, dans le cadre du rapport annuel de l'Article 79.3 :

- les quantités de supports commandées par type de fournisseur,
- les quantités de supports distribuées ;
- 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 29 ) :
  - o la disponibilité des équipements de distribution,
  - o l'accueil et délai d'assistance,
  - o Nombre d'équipements par durée d'immobilisation.
- la liste des dépositaires (le cas échéant) 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.

### Article 37 Mise en œuvre de nouveaux services ou canaux de distribution de produits tarifaires

En tant qu'unique décisionnaire, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 MOBILITÉS 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 MOBILITÉS et fait l'objet d'avenants au contrat signés conjointement par tous les transporteurs.

La vente par le Délégué sur un canal de distribution non prévu contractuellement à l'Article 36 entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et le Délégué entraîne des pénalités telles que mentionnées à l'Article 82 Pénalités.

#### Article 37.1 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 MOBILITÉS et du Délégué 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'Ile-de-France.
- aucune expérimentation de nouveau service ne peut être réalisée sans accord préalable d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

Tout manquement aux dispositions prévues par le présent article entraîne une pénalité telle que mentionnée à l'Article 82 .

### *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 MOBILITÉS préalable à toute mise en œuvre.

Cette concertation a pour objectifs :

- d'associer ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 MOBILITÉS ;
- de vérifier que ce test est conforme aux exigences de service aux voyageurs définies par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 MOBILITÉS et le Délégué ;
- 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 Délégué avec dossier de présentation de l'expérimentation (thème, panel, planning, liste des partenaires, conditions de généralisation éventuelle)
- b) Remarques d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 MOBILITÉS, 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 MOBILITÉS. 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 Délégué en présente les résultats à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS décide 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 38 Validation des titres et contrôle**

### **Article 38.1 Dispositions relatives à la validation**

Pour voyager sur les réseaux de transports collectifs franciliens, tout voyageur doit être muni d'un titre de transport validé correspondant au trajet qu'il effectue (à l'exception des enfants de moins de 4 ans). La validation est systématique à l'entrée, 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, magnétique ou télébilletique, et le Déléгатaire 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 Déléгатaire 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 mis à disposition du Déléгатaire par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

Toute exception au principe de validation systématique à l'entrée devra faire l'objet d'une autorisation expresse d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

Les équipements de validation utilisés par le Déléгатaire sont décrits en annexe C1 qui précise le nombre d'équipements de validation déployés au sein du réseau objet du contrat et pour chaque année du contrat, le nombre d'équipements installés par type.

Le système de validation doit respecter l'ensemble des exigences spécifiques au système télébilletique décrites à l'annexe E1 Charte télébilletique du système Navigo, garant de la sécurité et de l'interopérabilité du système télébilletique d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

### **Article 38.2 Informations à communiquer à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS**

Le Déléгатaire fournira annuellement à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, dans le cadre du rapport visé à l'Article 79.3 du présent contrat, un rapport détaillant, par réseau de transport, les éléments suivants :

- La description des équipements intégrés au parc de validation ;
- le taux de disponibilité des équipements de validation ;
- l'accueil et délai d'assistance ;
- le délai d'immobilisation maximum des équipements.

### **Article 38.3 Dispositions relatives au contrôle**

Voir Article 22 .

### **Article 38.4 Mesure du taux de validation**

Le Déléгатaire 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 tramways.

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 :

$$\text{taux de validation} = \text{nombre de validations} / (\text{nombre de montants mesuré par capteurs} \times \text{coefficient correcteur d'étalonnage}).$$

Si le délégataire procède par échantillonnage, le résultat sera redressé *au prorata* du trafic journalier et horaire par ligne des nombres de montants.

### **Article 39 Remontées des données de validation des titres**

Le Déléгатaire doit faire remonter les données de validation des titres télébilletiques, magnétiques et papier collectées sur les équipements de validation qui lui sont mis à disposition, ainsi que les données référentielles associées.

Dans le cadre de la modernisation du système billettique engagée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, des évolutions sont à prévoir au titre de la remontée des données de validation au cours du présent contrat notamment dans le cadre du post-paiement, nouveau système de paiement, qui sera proposé aux usagers des transports d'Île-de-France. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS s'engage à fournir au Déléгатaire la documentation et les informations

nécessaires afin de permettre au Délégué de se conformer aux évolutions induites par la modernisation de la billettique.

Le Délégué et ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 MOBILITÉS, 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.

Les données de validation seront remontées via deux flux différents :

- vers le module Complément de Traitement à l'Usage (CTU) pour les actes de validation liés au post-paiement
- et vers le module SIDV (Système d'Information Décisionnel des Validations d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS) pour tout acte de validation, y compris post paiement, conformément aux modalités décrites ci-après.

### **Article 39.1 Principes des remontées vers le SIDV**

Le Délégué alimente le SIDV d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS avec les données de validation des titres télébillettiques (dont le post-paiement), magnétiques et papier 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 E3 : Données de validations du SIDV et indicateurs qualité associés » mis à disposition du Délégué.

Afin d'améliorer la qualité des données remontées dans le système d'information d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS (SIDV) le Délégué s'attache à ce que les systèmes remontent ces données dans un délai de 15 jours et alerte ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 MOBILITÉS et le Délégué mettent en place, pour les différents flux d'information concernés, un mode de transfert dit « dégradé » qui sera défini conjointement ;
- ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS peut solliciter le Délégué en cas de détection de défauts majeurs et répétés sur les données remontées. Le Délégué s'engage, dans ce cas, à faire un retour d'information sur ce qui est connu des causes probables du défaut dans un délai de 8 jours, à rechercher une solution corrective et à indiquer son calendrier de mise en œuvre dans les meilleurs délais.

### **Article 39.2 Organisation et contrôle de la qualité des données du SIDV**

Des points de suivi réguliers peuvent être organisés à l'initiative d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS. 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 Délégué et d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS ;

Le Délégué fournit chaque semestre une information sur les événements qui affectent de manière significative le volume de validations.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS peut auditer, à son initiative, le système de remontées de données de validation du Délégué pour analyser l'intégrité des processus et des données produites.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 E3.

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 E3 est qualifié d'« insuffisant », le Délégué se voit appliquer une pénalité égale à -0,1% du CA annuel HT tel qu'indiqué à l'Article 82 .

### **Article 39.3 Principes des remontées 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 Délégué s'attache à ce que les systèmes remontent un minimum de 99% des validations à J+1 et 99,5% des validations effectuées à J+3 à compter de l'acte de validation. Le Délégué 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 Délégué alerte les gestionnaires du CTU et ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS en cas d'incident ou de difficulté spécifique. En cas de retard dans les remontées, le Délégué s'expose à des pénalités telles que définies à l'Article 82.2.4.

Les spécifications d'interface pour le module CTU seront disponibles auprès de Comutitres.

### **Article 39.4 Organisation et contrôle de la qualité des données CTU**

Des points de suivi réguliers peuvent être organisés à l'initiative d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS. 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 Délégué et d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS ;
- le Délégué fournit chaque semestre une information sur les événements qui affectent de manière significative le volume de validation.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS peut auditer, à son initiative, le système de remontées de données de validation du Délégué pour analyser l'intégrité des processus et des données produites.

## **Article 40 Système billettique**

### **Article 40.1 Système billettique de la ligne de tramway**

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS met à disposition du Délégué 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 53 .

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 Délégué. Le serveur bancaire devra être compatible avec les terminaux de paiement figurant dans l'inventaire prévisionnel C1, 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 Délégué 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 Délégué doit fournir un serveur de gestion des SAM.

Le Délégué sera en responsabilité de l'exploitation de l'ensemble de ce système billettique réseau jusqu'à l'issue du présent contrat.

Le système billettique doit être en capacité d'assurer le traitement de titres qui est fourni au Délégué 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 36 .

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS fournira au Délégué un schéma d'architecture du système billettique ainsi que l'ensemble des informations nécessaires à l'exploitation. En tant qu'exploitant, le Délégué 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 interfacer 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 40.2 Système billettique des lignes de bus :**

Afin d'exploiter le réseau de bus qui lui est confié au titre du présent contrat, le Délégué peut reprendre le système billettique existant, équipements matériels et logiciels ou mettre à disposition son propre système billettique. Les équipements existants sont listés à l'annexe C1. Le Délégué devra assurer les fonctionnalités de distribution des produits tarifaires et de lutte contre la fraude et répondre aux exigences techniques, fonctionnelles et de sécurité attendues par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS selon le présent contrat. L'Entreprise devra interfacer le système billettique avec l'ensemble des systèmes d'information de son environnement, et notamment au système communautaire actuellement exploité par Comutitres ainsi qu'au futur système billettique central dénommé SI Services, sur la base des spécifications qui lui seront fournies.

#### **Article 40.3 Adaptation des systèmes billettiques au nouveau système billettique central**

Dans le cadre de son programme de modernisation de la billettique, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS prévoit le déploiement d'un nouveau système billettique central, dénommé SI Services, qu'il conçoit. Le SI Services a pour vocation de remplacer à terme le système communautaire actuellement en place. Le SI Services doit permettre à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 MOBILITÉS.

Le déploiement opérationnel du SI Services s'initiera pendant la période couverte par le présent contrat. A ce titre, le Délégué doit être en capacité de s'interfacer avec le SI Services et détermine ainsi sa stratégie de migration nécessaire éventuelle. Le Délégué sera informé de l'avancée des travaux portant sur la modernisation de la billettique et sera en charge 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 le futur exploitant du système central ou par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS. Les adaptations nécessaires seront financées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

Le délégué sera informé préalablement à la date de mise en production de l'existence d'une nouvelle version des exigences du SI Services ainsi que de son contenu et de l'impact sur l'environnement billettique. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS est responsable de la feuille de route des évolutions du SI Services lesquelles seront décrites au sein d'un Plan de Transformation.

Le Délégué s'engage à contracter une prestation de Tierce Maintenance Applicative (TMA) afin de faire évoluer les équipements et systèmes à chaque palier identifié dans le Plan de Transformation du SI Services. Le Délégué s'engage à réaliser les développements et tests associés nécessaires dans un délai de 4 semaines pour les évolutions dites mineures. Pour les évolutions majeures, le délai de réalisation des développements et tests associés est défini conjointement entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et le Délégué.

Afin de procéder aux tests, une plateforme d'intégration sera mise à disposition du Délégué pendant les jours ouvrés de cette période de test.

#### **Article 40.4 Procédure d'alerte en cas de faille de sécurité**

Dès la notification du contrat, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS transmettra au Délégué les Exigences Minimales de Sécurité (EMS) nécessaires à la sécurisation de l'exploitation billettique, le Délégué s'engage à respecter et

appliquer pleinement les obligations qui s'imposent à lui à ce titre ainsi que la Charte télébilletique du système Navigo à laquelle il adhère conformément à l'Article 42 .

## **Article 41 Billettique communautaire**

### **Article 41.1 Organisation communautaire de la billettique**

L'organisation de la billettique en Ile-de-France est par principe communautaire.

Comutitres est en charge de l'exploitation du système communautaire actuellement en place en Ile-de-France. A ce titre, l'adhésion à Comutitres garantit au Délégataire 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 E2 Billettique communautaire et disponible auprès de Comutitres ou d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

L'ensemble des droits et des obligations du Délégataire relatifs à la billettique communautaire sont décrits dans l'annexe E2 Billettique communautaire. Cette annexe précise la façon dont le Délégataire s'organise au sein de Comutitres pour exercer les missions communautaires ainsi que les responsabilités qui lui incombent.

### **Article 41.2 Adhésion à Comutitres**

Le Délégataire présente son adhésion à Comutitres dès la signature du présent Contrat et fournit à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS la preuve de cette adhésion dans un délai n'excédant pas un mois.

### **Article 41.3 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 Délégataire à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, conformément à l'Article 44.6. La participation du Délégataire est prise en compte dans les charges d'exploitation à une hauteur prévisionnelle annuelle de 60 000 €HT à compter du démarrage de la période d'exploitation fixée au 1<sup>er</sup> janvier 2021. Après acquittement de sa contribution, le Délégataire devra en justifier auprès d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS afin qu'elle puisse procéder à une régularisation du montant versé dans le cadre de la facturation annuelle mentionnée à l'Article 49 .

Le lancement de nouveaux services offerts aux voyageurs, dans le cadre du Programme de Modernisation de la Billettique, va générer des évolutions majeures des systèmes billettiques en place et des adaptations organisationnelles de Comutitres. Les répercussions sur les charges de Comutitres seront prises en compte dans le cadre de la facturation annuelle mentionnée à l'Article 49 .Article 49

### **Article 41.4 Achats billettiques**

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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.

Par ailleurs, conformément à l'Annexe E2 Billettique Communautaire et en dehors du périmètre du groupement de commandes, Comutitres permet également à ses membres de se fournir en supports télébilletiques actuels et futurs, sans distinction de technologie, portant un titre de transport défini par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS. Le Délégataire doit acquérir les supports télébilletiques 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 MOBILITÉS, dont le Délégataire, s'engage à mutualiser les achats d'équipements, de supports et de services billettiques conformément à l'Annexe E2 Billettique Communautaire.

---

## **Article 42 Charte du système télébillettique Navigo**

La sécurité et l'interopérabilité du système télébillettique d'Ile-de-France, appelé « système Navigo », sont organisées dans une charte appelée « Charte du système télébillettique NAVIGO 2012 ».

Le Délégué adhère à la charte du système télébillettique NAVIGO 2012, jointe en annexe E1 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 Délégué de la charte du système télébillettique Navigo. Il s'engage à s'y conformer.

## 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 valeur €1<sup>er</sup> janvier 2019.

#### Article 43 Principes généraux

Le Déléataire assure à ses risques et périls l'exploitation du service de référence défini au TITRE 2 du présent contrat. En contrepartie de l'exploitation du service, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS lui verse une rémunération dans les conditions financières définies dans le présent titre.

La rémunération totale du Déléataire est déterminée sur la base du compte financier prévisionnel figurant en annexe F1 au contrat et inclut un bénéfice raisonnable attendu par le Déléataire. Cette rémunération est composée de trois parts :

- Une part « Rémunération Fréquentation » (Fv), variable » selon le niveau de fréquentation constaté. Cette part Fv représente pour chaque année d'exploitation au minimum 50% du total général annuel des charges prévisionnelles tel que figurant à l'annexe F1 du contrat (hors rémunération spécifique mentionnée à l'Article 44.1).
- Une part « Rémunération Qualité de Service » (QS) variable selon le niveau de qualité de service atteint. Cette part QS représente pour chaque année d'exploitation au minimum 10% du total général annuel des charges prévisionnelles tel que figurant à l'annexe F1 du contrat (hors rémunération spécifique mentionnée à l'Article 44.1), et au minimum 15% la dernière année du contrat.
- Une part de Rémunération Fixe, déterminée par l'écart entre le total des charges prévisionnelles et les rémunérations variables « Fréquentation » et « Qualité de service » qui se décompose comme suit :
  - Rémunération « Exploitation »
  - Rémunération « Investissement »

Ces rémunérations sont versées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et sont fixées sur la durée du contrat.

Le Déléataire perçoit les recettes directes de trafic et les reverse intégralement à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS selon les modalités définies au chapitre 4.4 du présent titre.

Le service contractualisé entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et le Déléataire 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 Déléataire. Ce compte financier est établi selon les principes de permanence des méthodes comptables et d'auditabilité.

Par exception, le coût annuel d'adhésion au GIE Comutitres fait l'objet d'une refacturation annuelle à l'euro l'euro de la part du Déléataire à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS conformément à l'Article 44.6.

#### Article 44 Modalités de calcul de la rémunération

La rémunération du Déléataire pour l'exploitation du Réseau correspond à la somme des trois composantes mentionnées à l'Article 43 soit :

$$\text{Rémunération} = \text{part Fréquentation} + \text{part Qualité de Service} + \text{part Fixe}$$

Cette rémunération est ajustée en fonction des résultats réels lors de la facture annuelle dans les conditions prévues par l'Article 49 .

##### Article 44.1 Rémunération spécifique à la phase de pré-exploitation

Par dérogation aux modalités de calcul décrites ci-après, la rémunération versée au Déléataire sera fixe jusqu'au 31 décembre 2020. Cette rémunération intègre, outre les charges liées à la pré-exploitation, les dépenses relatives à l'exploitation du tram 9 jusqu'au 31 décembre 2020.

La rémunération correspond donc aux montants annuels suivants, indexés conformément aux dispositions de l'Article 49.1 :

<b>Rémunération spécifique à la phase de pré-exploitation</b> (en € valeur 1er janvier 2019)	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Rémunération totale</b> <i>Dont Rémunération IDFM pré-exploitation</i> <i>Dont Rémunération IDFM investissement</i>		

#### Article 44.2 La part variable Fréquentation de la rémunération

La part variable de la rémunération liée à la fréquentation est déterminée en fonction de contributions unitaires à la validation versées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS au Délégué. La valeur de ces contributions unitaires (au nombre de 4) varie 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 dont le forfait antipollution / 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 F2.

Ce système de prix répond à deux préoccupations :

- 1) La distinction entre les titres plein tarif et les titres à tarif réduit vise à préserver les recettes tarifaires en incitant le Délégué à lutter contre la fraude tarifaire en contrôlant les droits des usagers à circuler avec un tarif réduit.
- 2) 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'usager 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.

Le Délégué définit dans l'annexe F1-Compte d'exploitation prévisionnel :

- Le volume prévisionnel de trafic et son évolution au cours du contrat
- La structure prévisionnelle du trafic par catégories de titres. Cette structure est fixée sur la durée du contrat.
- La valeur de la contribution unitaire de référence (forfait à usage illimité tous publics) dans la limite de 0,80€. Le ratio entre la valeur des 4 contributions unitaires est quant à lui fixé par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

Le produit des contributions unitaires contractuelles et de la fréquentation prévisionnelle constitue la Part Fréquentation Prévisionnelle.

A la fin de chaque année d'exploitation, la part Fréquentation réelle est calculée en tenant compte des contributions unitaires contractuelles indexées selon les dispositions de l'Article 49.1 et arrêtées avec 2 décimales avec arrondi (sous le format 0,xx€), et du nombre de validations effectivement constaté dans le SIDV (Système d'Information Décisionnel des Validations) d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, selon la formule suivante :

$$CU_N \times [ [ Vf^{TP}_N + Vf^{PS}_N \times (0,5) ] + [ Vpu^{TP}_N \times (1,5) + Vpu^{PS}_N \times (0,75) ] ]$$

Avec :

$CU_N$ : la valeur pour l'année N de la contribution unitaire de référence (contribution unitaire pour les forfaits à usage illimité tous publics). Conformément à l'annexe F1, cette valeur s'élève à 0,80€HT (en €valeur 1<sup>er</sup> janvier 2019).

$Vf^{TP}_N$ ,  $Vf^{PS}_N$ ,  $Vpu^{TP}_N$  et  $Vpu^{PS}_N$ : les volumes annuels de validations pour l'année N enregistrés dans le SIDV, 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.

### Article 44.3 La part variable Qualité de service de la rémunération

La part variable de la rémunération adossée à la Qualité de Service est déterminée en fonction des résultats atteints par le délégataire selon le système décrit en annexe F1. L'annexe F1 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 délégataire 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 délégataire 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.

**En tout état de cause, la rémunération PV QS réelle est plafonnée : l'assiette totale de la PV QS réelle d'une année n ne pourra excéder 105% de l'assiette totale, actualisée au moyen de la formule de révision indiquée à l'Article 49.1, de la PV QS prévisionnelle n.**

La rémunération réelle sera donc déterminée selon les formules suivantes :

Plusieurs cas possibles :

- Si  $x_n < B_I$  alors :

$$\text{Rém réelle}_n = 0$$

- Si  $B_I \leq x_n < O_I$  alors :

$$\text{Rém réelle}_n = \text{Rém prév}_n * \left[ \frac{e^{3 * \frac{x_n - B_I}{O_I - B_I}} - 1}{e^3 - 1} \right]$$

- Si  $O_I \leq x_n < O_S$  alors :

$$\text{Rém réelle}_n = \text{Rém prév}_n$$

- Si  $O_S \leq x_n < B_S$  alors :

$$\text{Rém réelle}_n = \text{Rém prév}_n * (1 + (T \text{ max} - 100\%) * \left[ \frac{e^{3 * \frac{x_n - O_S}{B_S - O_S}} - 1}{e^3 - 1} \right])$$

- Si  $B_S \leq x_n$  alors :

$$\text{Rém réelle}_n = \text{Rém prév}_n * T \text{ max}$$

Avec :

- $x_n$  est la valeur réelle de l'indicateur concerné pour une année n (exprimée avec trois décimales après la virgule).
- $\text{Rém réelle}_n$  est la rémunération réelle pour l'indicateur concerné pour une année n
- $\text{Rém prév}_n$  est la rémunération prévue dans l'Annexe F1 pour l'indicateur concerné pour une année n
- $B_I$  est la borne inférieure de l'indicateur
- $B_S$  est la borne supérieure de l'indicateur
- $O_I$  est l'objectif inférieur
- $O_S$  est l'objectif supérieur
- $T \text{ max}$  est le taux de rémunération maximal. Ce taux est fixé à 120% par indicateur.

Et en tous les cas :

$$PV\ QS\ réelle^n \leq [(PV\ QS\ prév^n * K^n) * 105\%]$$

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 49.1.

#### **Article 44.4 La part Fixe de la rémunération**

##### *44.4.1. Rémunération « Exploitation »*

La part fixe Rémunération « Exploitation » versée au Délégataire par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS (hors rémunération spécifique mentionnée à l'Article 44.1) représente la différence entre les charges prévisionnelles figurant à l'annexe F1, les rémunérations variables prévisionnelles (Fréquentation et Qualité de service) et la Rémunération « Investissements » sur lesquelles s'est engagé le délégataire. Son montant, fixé pour chaque année du contrat (en euros valeur 1<sup>er</sup> janvier 2019), figure en annexe F1.

Cette rémunération est diminuée du montant des KCC non réalisés sur l'offre de transport à la demande multiplié par le coût unitaire inscrit dans l'annexe F1, onglet « prix unitaires ».

Cette part Fixe de la rémunération est indexée par application de la formule décrite à l'Article 49.1.

##### *44.4.2. Rémunération Investissements*

La part fixe Rémunération « Investissements » versée au Délégataire par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS représente les dotations aux amortissements et frais financiers prévisionnels sur lesquels s'est engagé le Délégataire. Son montant, fixé pour chaque année du contrat, figure en annexe F1.

Cette part Investissements de la rémunération n'est pas indexée.

#### **Article 44.5 Charges et prestations**

Les charges de consommation courante (la location des compteurs, les consommations d'eau, d'électricité, de téléphone, de chauffage, etc.), liées à l'objet du présent contrat sont assumées par le délégataire, auprès des administrations, services ou entreprises concernés et intégrées aux charges prévisionnelles figurant à l'annexe F1. Toutefois, lorsque ces prestataires ne peuvent assurer directement et individuellement au délégataire certaines prestations ou fournitures, celles-ci seront prises en charge par les Gestionnaires du domaine tel qu'identifiés à l'Article 62.1, dans le cadre des contrats conclus avec lesdits prestataires. Dans ce cas, les dépenses prises en charge par les Gestionnaires sont assumées par le délégataire sur présentation des pièces justificatives.

Les éventuelles consommations assumées par le réseau du tramway liées aux activités des Gestionnaires sont à la charge de ces derniers, qui procèdent aux remboursements au délégataire des sommes inhérentes sur présentation des factures par celui-ci.

#### **Article 44.6 Coût d'adhésion au GIE Comutitres**

Par exception, le coût annuel d'adhésion au GIE Comutitres mentionné à l'Article 41.3 fait l'objet d'une refacturation annuelle à l'euro l'euro de la part du Délégataire à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

Le montant prévisionnel de cette charge, inclus dans l'annexe F1 et qui servira de base au calcul des acomptes, est de 60 000€HT pour chaque année du contrat.

### **Article 45 Mesures tarifaires**

#### **Article 45.1 Modifications tarifaires décidées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS**

Les modifications tarifaires au sens de l'Article 35 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 contributions unitaires différenciées décrites à l'Article 44.2, et ne nécessitent pas de modification du contrat.

Dans les autres cas de modification tarifaire décidée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS au sens de l'Article 35 du contrat, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et le Délégataire 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 notamment en cas de modification des conditions d'éligibilité des tarifs sociaux.
- 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 45.2 Mesures de gratuité partielle ou totale**

Dans l'hypothèse où ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 MOBILITÉS compense au Délégitaire l'impact de la gratuité sur la rémunération variable Fréquentation.

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 46 Partage des gains de productivité**

Dans le cadre du rapport annuel indiqué à l'Article 79.3, le Délégitaire fait parvenir à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 Délégitaire obtiendrait de meilleurs résultats que ceux prévus dans ses comptes d'exploitation prévisionnels, un partage des gains de productivité sous forme de diminution de la rémunération fixe définie à l'Article 44.4 est mis en œuvre. Ce partage est effectué pour les trois périodes suivantes : période allant de la notification du contrat à la fin de la deuxième année d'exploitation du tramway ; période correspondant à la 3<sup>ème</sup> année d'exploitation du tramway ; période correspondant à la 4<sup>ème</sup> année d'exploitation du tramway.

Cette diminution de la rémunération Fixe est toutefois conditionnée au fait que l'excédent brut d'exploitation des comptes du Délégitaire soit positif et supérieur à celui prévu dans le compte d'exploitation prévisionnel pour la période considérée après application des formules d'indexation.

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 F1. Conformément aux dispositions de l'Article 79.3, le délégataire devra renseigner annuellement le compte d'exploitation de la société dédiée selon le formalisme de l'Annexe F1. De ce compte d'exploitation sera tiré un EBEN. Il est comparé à celui figurant dans le compte d'exploitation prévisionnel indexé afin de déterminer les gains de productivité réalisés.

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 EBEN est supérieur de **0% à 5%** du prévisionnel :
  - o Aucun reversement des gains ;
- Si EBEN est strictement supérieur de **5 % à 10 %** du prévisionnel :
  - o Reversement de **50 %** de la différence entre l'EBEN et 105% de l'EBE prévisionnel indexé de l'année n ;
- Si EBEN est strictement supérieur de **10 %** du prévisionnel :

- o Reversement de 50 % de la différence entre 110 % et 105 % de l'EBE prévisionnel indexé de l'année n ;
- o Reversement de 100 % de la différence entre l'EBE et 110 % de l'EBE prévisionnel indexé de l'année 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 Délégitaire en N+1 ne devra pas être incluse dans le calcul de l'EBE 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 MOBILITÉS dans les conditions indiquées à l'Article 81.2

Les charges de GER prises en compte pour le calcul de l'EBE seront pour chaque période les charges prévisionnelles indexées de la période correspondante et non la dépense réelle constatée au compte de GER mentionné à l'Article 63.2 du contrat.

A la fin du contrat (dernière période) :

- 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 période 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 période du contrat.

## Chapitre 4.2 Modalités de facturation et de règlement

### Article 47 Modalités de transmission des factures

L'utilisation du portail Chorus Facture Pro est obligatoire pour toutes les factures adressées à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, selon le calendrier défini par la loi du 3 janvier 2014.

Pour adresser ses factures avec l'ensemble des pièces justificatives de la dépense de manière dématérialisée à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, le titulaire devra reporter les informations suivantes sur le portail Chorus Facture Pro :

- Le numéro de SIRET, qui identifiera ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 de ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS soit pour ce marché :

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS règle au Délégitaire, après vérification, les factures qui lui sont adressées selon les conditions et modalités prévues à l'Article 48 et à l'Article 49.2 au plus tard dans les trente (30) jours suivant leur réception par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS (la date de dépôt de la facture sur Chorus Facture Pro faisant foi).

### Article 48 Règlement des acomptes mensuels

Les acomptes mensuels sont établis sur la base de la rémunération prévisionnelle du délégitaire telle que définie à l'Article 43 .

Ils sont versés mensuellement, sur la base d'un échancier annuel. L'échancier est établi selon le modèle figurant en Annexe F4.

Suite à un avenant entraînant une évolution de la rémunération prévisionnelle due par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, une modification de l'échancier d'acompte sera effectuée dans les trois mois suivant la notification de l'avenant.

L'assiette de calcul des acomptes est actualisée par application de la formule suivante :

$$\text{Assiette de calcul des acomptes } n = CP_{n0} \times K_{n-2} \times I_{n-1} \times I_n + Inv_{n0}$$

Avec

$K_n$  : indexation définie à l'Article 49.1

$I_n$  : taux d'inflation prévisionnel retenu dans le projet de loi de finances pour l'année n.

$CP_{n0}$  : charges prévisionnelles pour l'année n et stipulées à l'Annexe F1, hors dotations aux amortissements et frais financiers.

$Inv_{n0}$  : dotations aux amortissements et frais financiers pour l'année n et stipulés à l'Annexe F1.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS transmet au Délégué un échéancier des versements mensuels de l'année N, le 15 du mois de décembre de l'année N-1 et après chaque avenant voté entraînant une modification de la rémunération. Par exception, pour la première année du contrat, il est décidé que l'échéancier des versements mensuels relatifs aux paiements sera transmis par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS au Délégué dans un délai d'un mois à partir de la signature du contrat. Cette transmission peut être faite par tous les moyens décidés par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS. Si ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS met en place un outil de traitement des échéanciers, le Délégué 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 Délégué transmet à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, selon les modalités de transmission des facturations détaillées à l'Article 47, 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 MOBILITÉS, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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.

Tout retard dans la transmission de la facture par le Délégué décale d'autant la date limite de versement par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

## Article 49 Facturation annuelle

### Article 49.1 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 44 et exprimées en € 1<sup>er</sup> janvier 2019 à l'annexe F1 sont indexées chaque année N en appliquant le coefficient d'actualisation suivant :

$$K_n = \left[ a \frac{S_n}{S_0} + b \frac{E_n}{E_0} + c \frac{G_n}{G_0} + d \frac{IPS_n}{IPS_0} \right]$$

Avec  $a+b+c+d = 1$  et a, b, c, et d positifs

Indice	Coefficient	Poids dans la formule d'indexation
S : indice trimestriel Salaires, revenus et charges sociales - Salaires mensuels de base - Transports et entreposage	a	
E : indice mensuel Électricité	b	
G : indice mensuel - Indice des prix à la consommation - Gazole	c	
IPS : indice mensuel des prix des services	d	

*S* : indice trimestriel Salaires, revenus et charges sociales - Salaires mensuels de base - Transports et entreposage ([www.indices.insee.fr](http://www.indices.insee.fr) ; identifiant : 10562720) ;  $S_0$  correspond à la moyenne arithmétique des indices entre le 4<sup>ème</sup> trimestre 2017 (T4) et le 3<sup>ème</sup> trimestre 2018 (T3).

*E* : indice mensuel Électricité ([www.indices.insee.fr](http://www.indices.insee.fr) ; identifiant : 1764003) ;  $E_0$  correspond à la moyenne arithmétique des indices entre octobre 2017 et septembre 2018.

*G* : indice mensuel - Indice des prix à la consommation - Gazole ([www.indices.insee.fr](http://www.indices.insee.fr) ; identifiant : 1764283) ;  $G_0$  = correspond à la moyenne arithmétique des indices entre octobre 2017 et septembre 2018.

*IPS* : indice mensuel des prix des services ([www.indices.insee.fr](http://www.indices.insee.fr) ; identifiant : 1764296) ;  $IPS_0$  correspond à la moyenne arithmétique des indices entre octobre 2017 et septembre 2018.

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'année  $n-1$  (T4) et le 3<sup>ème</sup> trimestre de l'année  $n$  (T3).

$E_n$  : moyenne arithmétique des indices entre octobre de l'année  $n-1$  et septembre de l'année  $n$ .

$G_n$  : moyenne arithmétique des indices entre octobre de l'année  $n-1$  et septembre de l'année  $n$ .

$IPS_n$  : moyenne arithmétique des indices entre octobre de l'année  $n-1$  et septembre de l'année  $n$ .

Dans le cas où un des indices ci-dessus venait à ne plus être publié, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et le Délégué 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 49.2 Règlement de la facture annuelle

Au 30 avril de l'année  $N+1$  au plus tard, le Délégué transmet une maquette de facture récapitulative selon le modèle fourni par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 Délégué :
  - o la part Fixe Rémunération « Exploitation » indexée selon l'Article 49.1, avec l'impact des KCC non réalisés sur l'offre de transport à la demande ;
  - o la part Fixe Rémunération « Investissements » ;
  - o la part variable Fréquentation détaillée en fonction des contributions unitaires indexées selon l'Article 49.1, et du nombre de validations effectivement constaté ;
  - 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 49.1 ;
  - o la refacturation du coût réel de l'adhésion au GIE Comutitres sur l'année.
- l'impact financier du partage des gains de productivité mentionné à l'Article 46 .
- l'impact financier des modifications d'offres et ses modalités de calcul (Article 11 et Article 12 )
- l'impact financier de la non réalisation d'offre (distinction grève et hors grève) déterminé selon les dispositions de l'Article 16
- les coûts de développement éventuels liés aux modifications tarifaires exceptionnelles (tel que défini à l'Article 35.2;
- l'impact financier de l'affectation des biens à la réalisation de services de substitution ferroviaire (Article 55 ) ;
- les pénalités définies au Chapitre 7.2,
- les régularisations relatives aux impôts et taxes visés au Chapitre 4.4 du présent titre.

Si ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS met en place un outil de traitement de la maquette de la facture annuelle, le Délégué devra l'utiliser.

Une fois la maquette de facture validée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, le Délégué transmet, selon les modalités décrites à l'Article 47 la facture annuelle et les pièces justificatives en double exemplaire dans un délai de deux (2) semaines maximum.

La facture reprend :

- le montant de la facture annuelle ;
- 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 F3.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS règle au Délégué, 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 47

En cas de désaccord, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 99.

En cas de non-respect du calendrier de versement des concours publics par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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.*

### **Chapitre 4.3 Recettes tarifaires et recettes annexes**

#### **Article 50 Reversement des recettes tarifaires à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS**

Conformément à la documentation administrative BOI-TVA-CHAMP-10-20-10-10, ILE 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 Délégué collecte pour le compte d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS les recettes tarifaires relatives à l'exploitation du réseau objet du présent contrat (ci-après désignées « recettes directes ») et la reverse à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

À cette fin, une régie de recettes est constituée dans les conditions définies par l'instruction codificatrice n° 06-031-A-B-M du 21/4/2006. L'acte constitutif de la régie est intégré au contrat en tant qu'annexe G4.

En cas de décision d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS de remplacer la régie de recettes par un mandat de recouvrement. Il est convenu entre les parties que, dans ce cas, le coût annuel du contrat serait diminué de 50 000 €HT 2019, ce qui correspond au surcoût de la mise en place d'une régie de recettes.

Ces recettes directes collectées par le régisseur sont reversées au comptable public d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et proviennent :

- du produit des ventes de titres du Délégué
- de Comutitres, en charge du partage des recettes tarifaires entre les opérateurs franciliens, en application de modalités de répartition définies par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, transmises au Délégué avant le début de l'exploitation. À cette fin, le Délégué déclare mensuellement, à l'instar des autres opérateurs et conformément à l'Article 36.4.1, ses données de vente à Comutitres, qui détermine sur cette base le montant de recettes directes relatif à l'exploitation du réseau, et verse au Délégué le delta entre les sommes qu'il a déjà perçues au titre de la vente de titres et sa part de recettes directes.

Le reversement porte sur l'intégralité des recettes directes relatives à la durée d'exploitation du présent contrat, selon les conditions et modalités précisées dans l'acte constitutif de la régie de recettes.

En cas de non-respect de ces modalités, une pénalité est appliquée au Délégué. Cette pénalité est égale 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.

Ces pénalités ne sont pas soumises à la TVA en application du BOI-TVA-BASE-10-10-30 (point 70).

Cette pénalité de retard est calculée :

- à compter du premier jour suivant celui au cours duquel le montant devait être versé au comptable public jusqu'au jour de paiement
- reversement porte sur l'intégralité des recettes directes selon les conditions et modalités précisées dans l'acte constitutif ou à compter du premier jour suivant celui au cours duquel les pièces justificatives devaient être transmises.

A l'issue de chaque reversement, le Délégué via le régisseur transmet à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS la totalité des justificatifs des opérations de recettes correspondant au montant reversé, dont notamment :

- les ventes du Délégué par titre et couple de zones le cas échéant (en précisant le nombre d'unités vendues, le tarif et la recette collectée qui en découle)
- l'état délivré par Comutitres explicitant son versement au Délégué
- les extraits bancaires du compte dédié faisant apparaître le détail de ses encaissements (produits des ventes opérées par le Délégué, versement de recettes directes complémentaires par Comutitres) et permettant de justifier les montants et la périodicité des versements à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

## **Article 51 Recettes annexes**

### **Article 51.1 Produits des amendes**

Le Délégué, 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 Délégué.

À des fins d'information, le Délégué transmet chaque année à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 79.3.

### **Article 51.2 Recettes publicitaires**

Le Délégué est autorisé à faire procéder à une publicité à :

- l'extérieur des bus,
- sur le mobilier des stations tramway prévu à cet effet.

Concernant le mobiliser des stations tramways, le Délégué doit prévoir d'installer des supports dynamiques dans un des deux abris de chaque station (soit 32 abris à équiper). Pour information, la réservation mise en place dans les supports est la suivante :

- o Largeur : 45 cm
- o Hauteur : 100 cm
- o Allège : 110 cm

L'entretien et la maintenance du mobilier urbain est à la charge du Délégué qui en fait son affaire.

Le Délégué assurera le suivi opérationnel et la maintenance des cadres supports de la publicité commerciale.

Une copie des contrats relatifs à cette publicité devra être mise à disposition d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS. Les publicités ayant un caractère politique, électoral ou confessionnel ou encore de nature à troubler l'ordre public sont exclues.

En tout état de cause, les publicités doivent respecter les lois et règlements en vigueur.

Dans le cas où ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS souhaiterait réaliser elle-même la vente d'espaces publicitaires en station et 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 du CEP de l'annexe F1.

## **Chapitre 4.4 Fiscalité**

### **Article 52 Fiscalité**

### **Article 52.1 Généralités**

Le Déléataire 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 couverte financièrement par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 pour évaluer l'impact de ces changements et aménager le cas échéant le présent contrat sans modification de son équilibre économique.

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

### **Article 52.2 Les impôts et taxes supportés par le Déléataire**

La contribution économique territoriale sur les propriétés bâties et non bâties est réglée par le Déléataire après vérification des éléments constitutifs de chacun des rôles d'imposition. Le Déléataire fait le nécessaire pour obtenir le plafonnement et l'exonération de ses cotisations auquel il peut prétendre, selon les possibilités offertes par la législation et réglementation fiscale.

### **Article 52.3 Taxe sur la valeur ajoutée**

Le Déléataire 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 MOBILITÉS est placée dans le champ d'application de la TVA.

# TITRE 5 REGIME DES BIENS, DES TRAVAUX, DES INVESTISSEMENTS ET DES PERSONNELS

## Chapitre 5.1 Régime des biens

### Article 53 Classification des biens

#### Article 53.1 Inventaire A - Biens de retour

##### 53.1.1. Définition de l'inventaire A

Constituent des biens de retour :

- Les biens incorporels et corporels mis à disposition par le Délégrant en début ou en cours de contrat ;
- Les biens incorporels et corporels acquis, réalisés, aménagés ou renouvelés par le Délégrataire ou pour principalement le Délégrataire en début ou en cours de contrat et nécessaires à l'exécution du service ;
- Les biens incorporels et corporels propriété du Délégrataire et mis à disposition par ce dernier ou principalement pour ce dernier pour les besoins du Contrat.
- Les stocks de pièces et consommables mis à disposition par le Délégrant 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 53.1.3 ci-dessous.

Les biens de retour appartiennent au Délégrant *ab initio* ou dès leur acquisition, réalisation, aménagement.

##### 53.1.2. Description de l'inventaire A

###### 53.1.2.A. Inventaire A1

Les biens mis à disposition du Délégrataire par le Délégrant constituent l'inventaire A1.

L'inventaire A1 inclut notamment :

- Le matériel roulant tramway et bus, nécessaire à l'exploitation du service ;
- Les infrastructures et installations nécessaires à l'exploitation du service, notamment toute l'infrastructure tramway (plateforme, poteaux LAC, sous-station électrique, appareils de voie, rails signalisation, locaux d'exploitation, Véligo ...)
- Le site de maintenance et de remisage du Tramway, dont les plans et caractéristiques figurent en annexe C5 du contrat ;
- L'ensemble des 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 du Délégrant relatifs à ces biens
- Tous documents ou autres biens meubles nécessaires à l'exécution du contrat.
- Les logiciels permettant :
  - L'organisation et le suivi de la production et de l'exploitation ;
  - Le suivi et la gestion du matériel roulant et de sa maintenance ;
  - 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.

Il est détaillé à l'Annexe C1 à compléter par le Délégrataire selon les modalités de l'article 57.1.

Cet inventaire sera actualisé par le Délégrataire à la notification du contrat et à l'issue de la réception des ouvrages construits au titre de la réalisation de la ligne de tramway.

### 53.1.2.B. Inventaire A2

Les biens acquis, réalisés, aménagés ou renouvelés par le Délégataire 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 Délégataire relatifs à ces biens

Il est détaillé exhaustivement à l'Annexe C1 à compléter par le délégataire.

### 53.1.3. Précisions relatives aux systèmes d'information (SI)

Les données de l'ensemble des SI et SAEIV exploités par le Délégataire ou ses sous-traitants pour l'exécution du présent contrat, nécessaires à l'exploitation du service, sont propriété du Délégant.

Sont également des biens de retour :

- Les applications informatiques développées par ou pour le compte du Délégataire, ou par ses sous-traitants, principalement pour les besoins du service délégué
- Les licences d'utilisation de logiciels édités par des tiers et acquises par le Délégataire, ou par ses sous-traitants, principalement pour les besoins du service délégué.

### 53.1.4. Précisions relatives à la documentation

Les documents et données, sous toute forme et sur tout support, produits ou reçus par le Délégataire, ou ses sous-traitants, dans le cadre du présent contrat constituent des biens de retour.

Le Délégataire ou ses sous-traitants assure leur bonne gestion et leur conservation pendant toute la durée du présent contrat.

Les informations sont organisées selon un classement précisé au Délégant dans le cadre de l'établissement de l'inventaire A.

Ils reviennent gratuitement au Délégant en fin de contrat.

## Article 53.2 Inventaire B - Biens de reprise

### 53.2.1. Définition de l'inventaire B

Les biens meubles ou immeubles, corporels ou incorporels, qui ne sont pas remis au Délégataire par ILE DE France MOBILITES et qui ne sont pas nécessaires au fonctionnement du service public mais utiles à ce dernier, sont les biens de reprise.

Ils peuvent être repris par le Délégant ou son prochain exploitant en fin de contrat. Le Délégataire ou ses sous-traitants ne peuvent s'opposer à cette option de reprise.

Le Délégataire demeure propriétaire des biens de reprise tant qu'il n'est pas fait usage par le Délégant de cette option de reprise.

### 53.2.2. Description de l'inventaire B

Il est détaillé exhaustivement à l'Annexe C2 à remplir par le Délégataire.

## Article 53.3 Inventaire C – Biens propres

### 53.3.1. 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 au Délégant ou au prochain exploitant, sont des biens propres du Délégataire.

Le Délégataire 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 Délégué en fin de contrat.

Les données exploitées par ces outils constituent toutefois des biens de retour.

### 53.3.2. Description de l'inventaire C

Il est détaillé exhaustivement à l'Annexe C3 à remplir par le Délégué.

La modification de cette annexe en cours de contrat est soumise à la validation expresse du Délégué.

Les biens non déclarés dans l'inventaire C constituent des biens de reprise.

### Article 53.4 Nantissement des biens

Tous projets de contrats relatifs au nantissement des biens de retour acquis, réalisés, aménagés ou renouvelés par le Délégué et des biens de reprise sont soumis à l'accord préalable du Délégué.

Le Délégué 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 54 Application des obligations en matière d'inventaires aux sous-traitants

Toutes les obligations du présent contrat en matière d'inventaires s'appliquent également aux entreprises auxquels le Délégué sous-traite éventuellement une partie de ses missions.

En particulier, un inventaire A2 (biens acquis, réalisés, aménagés ou renouvelés par le sous-traitant) est constitué pour chaque sous-traitant. Il comporte les mêmes informations et fait l'objet de la même mise à jour et transmission au Délégué que les inventaires établis pour l'exploitation du service par le Délégué.

Les informations des inventaires du Délégué et des inventaires de ses sous-traitants sont consolidées par le Délégué dans le cadre du rapport annuel visé à l'article Article 79.3.

Le Délégué veille à prévoir dans les contrats de sous-traitance les clauses nécessaires à l'obtention des informations relatives aux biens.

### Article 55 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 55.1 Inventaire comptable

##### 55.1.1. Dispositions générales

L'inventaire comptable ainsi que les plans d'amortissements correspondants sont tenus par le Délégué à l'exception des biens mis à disposition par le Délégué.

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 ;
- Pour les biens des inventaires A2, B et C : les modalités de financement du bien et notamment les subventions d'investissement et leur plan d'amortissement le cas échéant.

Le Délégué précise dans l'Annexe F1 qui constitue le plan d'amortissement prévisionnel la méthode d'amortissement par catégorie de bien qu'il retient. En particulier, il précise le choix entre amortissement par composant, ainsi que l'éventualité d'un amortissement de caducité pour certains biens.

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.

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.

#### 55.1.2. Inventaire comptable des biens de l'inventaire A1

Le Délégrant est responsable de la tenue de l'inventaire comptable des biens de l'inventaire A1.

### Article 55.2 Inventaire physique

L'inventaire physique précise a minima pour chaque bien :

- La désignation précise de chaque bien corporel ou incorporel ;
- La catégorie (mobilier, bâti, outillage ...);
- La quantité ;
- Les principales caractéristiques techniques ;
- L'âge et le kilométrage pour le matériel roulant ;
- La localisation ;
- La date d'acquisition, de mise à disposition, de renouvellement ou d'achèvement de réalisation ;
- La marque commerciale, le modèle et/ou le fournisseur ;
- Les références de la documentation existante concernant le bien ;
- Une appréciation sur l'état du bien.

Chaque bien dispose d'une numérotation commune dans les inventaires physiques et comptables, permettant leur rapprochement immédiat.

### Article 55.3 Missions d'assistance relatives au patrimoine

#### 55.3.1. Assistance générale

Le Délégataire assure une mission de conseil et d'aide à la décision auprès du Délégrant pour l'ensemble des problématiques liées au service.

En particulier, en matière patrimoniale, le Délégataire :

- 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 au Délégrant 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 le Délégrant dans la gestion des garanties

#### 55.3.2. 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 Délégataire assure le maintien des compétences et expertises de ses collaborateurs.

### Article 56 Affectation des biens mis à disposition par le Délégrant

Sauf autorisation préalable du Délégrant, le Délégataire s'engage à affecter l'intégralité des biens de retour à la seule exécution du présent contrat. Tout manquement à cette obligation donne lieu à l'application d'une pénalité

calculée de la manière suivante :  $4 \times \text{contribution définie ci-après} \times \text{nombre de km effectués pour le service non-autorisé}$ .

Le délégataire est toutefois autorisé à affecter certains biens à l'exécution de services routiers destinés dans le cadre de marchés passés à l'initiative des opérateurs ferroviaires afin de substituer l'offre ferroviaire pendant les périodes d'interruption à la circulation des infrastructures concernées.

Dans ce cas, afin d'indemniser ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, la part fixe de rémunération du délégataire sera diminuée, pour chaque kilomètre de substitution réalisé, selon le barème suivant :

	Bus standard	Bus Midibus
Contribution versée à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS (€ / km)	0,80	0,80

Le délégataire s'engage à ce que l'affectation des biens aux services de substitution ferroviaire soit sans impact sur l'exploitation du service de référence.

Le délégataire intègre dans le rapport annuel défini à l'Article 79.3 les services effectués en substitution d'offre ferroviaire avec les moyens du présent contrat selon les modalités définies en annexe A4 [à fournir ultérieurement].

## Article 57 Remise des biens en début de délégation

### Article 57.1 Remise des biens en début de délégation

#### 57.1.1. Etablissement de l'inventaire contradictoire dans le cadre de protocoles de transfert

##### 57.1.1.A. pour le réseau bus

Un inventaire contradictoire est réalisé par le Délégrant, le Délégataire et l'exploitant du précédent contrat dans les deux (2) mois précédant la date de début de l'exploitation du réseau bus fixé au 1<sup>er</sup> janvier 2021 pour les biens mis à disposition par le Délégrant.

Les modalités de réalisation de l'inventaire sont définies dans le cadre d'un protocole de transfert conclu entre le Délégrant, le Délégataire 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>2</sup> définie pour l'inventaire.

Le Délégataire 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 du contrat est arrêtée et chiffrée par les Parties au protocole dans les 15 jours suivant le début 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 Délégataire s'ils relèvent de son périmètre contractuel.

Le protocole prévoit les modalités d'indemnisation du Délégataire 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 1<sup>er</sup> jour de la date de début de l'exploitation du réseau bus à 00h00 au plus tard, le Délégataire entre en possession de l'ensemble des biens mis à disposition par le Délégrant.

A cette même date et à ce même horaire, le Délégataire entre en possession de l'ensemble des clefs et codes de l'ensemble des sites suivant les modalités précisées au protocole de transfert.

##### 57.1.1.B. pour le réseau tramway

Un inventaire contradictoire est réalisé par le Délégrant et le Délégataire au fur et à mesure de la réception des biens pour tous les biens mis à disposition par le Délégrant constituant le réseau (rames et installations fixes et du système de transport tramway )

<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 modalités de réalisation de l'inventaire sont définies dans le cadre d'un protocole de transfert conclu entre les Parties. Le protocole définit notamment les dates de réalisation de l'inventaire, les personnes présentes et représentant chacune des Parties, la méthodologie<sup>3</sup> définie pour l'inventaire.

Les Parties au protocole mettent en œuvre les moyens nécessaires et suffisants pour établir les inventaires.

A l'issue des opérations de réception, le Délégué entre en possession des biens mis à disposition par le Délégué.

A cette même date et à ce même horaire, le Délégué entre en possession de l'ensemble des clefs et codes de l'ensemble des sites suivant les modalités précisées au protocole de transfert.

#### 57.1.2. Etablissement de l'inventaire physique en début de contrat

Le Délégué a la charge d'établir, en coordination avec le Délégué, l'inventaire physique de l'intégralité des biens inscrits aux inventaires A1, A2, B et C aux dates prévues à l'article ci-avant.

L'établissement de ces inventaires physiques est réalisé dans un délai maximum de quatre (4) mois à compter :

- de la date de mise en service du réseau bus ;
- de la date de réalisation de l'inventaire contradictoire dans le cadre des protocoles de transfert mentionné à l'Article 57.1.1.B. pour le tramway.

Le Délégué s'appuie sur l'ensemble des documents remis par le Délégué 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 le Délégué et fourni dans le présent contrat,
- L'inventaire contradictoire réalisé dans le cadre du protocole de transfert (Article 58.1),
- 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 Délégué.

Cet inventaire physique comprend a minima les éléments listés dans l'Article 55.2.

L'inventaire physique décrit dans l'Article 58.1 inclut pour les biens mis à disposition par le Délégué 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 Délégué et les sous-traitants.

Les parties procèdent au besoin à la régularisation de l'inventaire de début du contrat à l'issue de la période de quatre (4) mois. En l'absence d'accord, l'inventaire contradictoire établi à l'Article 58.1 prévaut.

Au terme du délai de quatre (4) mois précité, le Délégué n'est plus fondé à émettre de contestation quant à l'inventaire des biens qui lui sont remis, sous réserve de découverte de vices, omissions ou de malfaçons non objectivement et raisonnablement décelables par le délégué en phase chantier ou de réception et intervenant pendant la phase d'exploitation du bien.

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 97 pour en tirer toutes les conséquences.

En outre, le Délégué est exonéré du non-respect de ses obligations contractuelles qui seraient directement impactées par cette différence mais uniquement sur la période nécessaire à la remise en état du bien.

<sup>3</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.

L'inventaire physique de début de contrat est matérialisé par un document commun validé par les deux parties qui constitue l'Annexe C4 au contrat.

La procédure de réalisation de cet inventaire est établie entre les parties entre la notification et le début du contrat, sur proposition du Délégué, et prend en compte notamment les modalités d'établissement de l'inventaire contradictoire.

**Article 57.2 Participation du Délégué à la réception des biens acquis par le Délégué et mis à disposition du Délégué**

*57.2.1. Réception d'un nouvel ouvrage*

Le Délégué 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 Délégué 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 Délégué 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.

La composition du Groupe de mise en service et le temps dédié au suivi par ses membres sont décrits à l'Annexe C8.

Dans ce cadre, le Délégué n'assume aucune mission de maître d'œuvre.

La réception de l'ouvrage par le Délégué donne lieu à sa mise à disposition au Délégué. Elle fait l'objet d'un bordereau de mise à disposition.

Le Délégué fournit au Délégué 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 Délégué assure son exploitation.

*57.2.2. Réception du matériel roulant*

*57.2.2.A. Réception du matériel roulant tramway*

Le Délégué prend part au suivi de la construction et à la mise en service des matériels roulants et de leurs équipements embarqués dès la notification du présent contrat.

Il est présent à toutes les réunions stratégiques du projet et aux opérations de réception.

Le Délégué formule, à tous les stades et jusqu'à réception, les constatations d'omissions ou de malfaçons qu'il est objectivement et raisonnablement en mesure de contrôler.

Le Délégué met en place un Groupe de mise en service du matériel composé d'un représentant de chaque entité fonctionnelle de la société dédiée pour le suivi du chantier, dès sa notification, jusqu'à sa réception.

La composition du Groupe de mise en service et le temps dédié au suivi par ses membres sont décrits à l'Annexe C8.

Dans ce cadre, le Délégué n'assume aucune mission de maître d'œuvre.

La participation du Délégué aux essais est détaillée à l'Article 76 .

La réception des matériels roulants par le Délégué donne lieu à leur mise à disposition au Délégué. Elle fait l'objet d'un bordereau de mise à disposition.

Le Délégué fournit au Délégué tous documents et données relatifs au matériel et notamment les plans et documents relatifs à l'entretien et la maintenance du bien dès qu'ils sont disponibles.

Dès la remise du matériel, le Délégué assure son exploitation.

*57.2.2.B. Conditions de mise à disposition du matériel bus*

LP 78

La mise à disposition des matériels roulants au Délégué fait l'objet d'un bordereau de mise à disposition.

Le Délégué fournit au Délégué 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 seront détaillées dans l'annexe C9.

Dès la remise du matériel, le Délégué assure son exploitation.

### **Article 57.3 Acceptation des biens**

Sous réserve des stipulations de l'Article 57.2, le Délégué s'engage à accepter en l'état tous les biens mis à disposition par le Délégué dans l'état dans lequel ils se trouvent à la date de transfert, au début du contrat ou en cours de contrat.

Sous réserve des stipulations de l'Article 57.2, il renonce ainsi à toute contestation à l'égard du Délégué portant sur le nombre et la consistance des biens mis à sa disposition à compter de l'expiration du délai de 4 mois prévu à l'Article 57.1.2.

## **Article 58 Gestion des biens en cours de contrat**

### **Article 58.1 Modalités de mise à disposition de biens en cours de contrat**

Chaque mise à disposition au Délégué d'un bien mobilier ou immobilier en cours de contrat donne lieu à l'émission d'un bordereau de mise à disposition des biens.

Une annexe financière est établie.

Elle précise distinctement :

- la valorisation du bien (en distinguant quantité et coût unitaire le cas échéant),
- tous frais annexes notamment ceux donnant lieu à la constitution de production immobilisée dans les comptes.

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 Délégué
- Numérotés de manière chronologique
- Signés par un représentant du Délégué et par un représentant du Délégué lors de la remise du bien
- Conservés (version originale signée accompagnée du format Excel) par le Délégué, une copie étant fournie au Délégué.

L'inventaire A1 est mis à jour systématiquement sur la base de ces bordereaux.

### **Article 58.2 Modalités de modification de la consistance du parc de bus en cours de contrat**

Le Délégué peut modifier la consistance du parc de bus mis à disposition du Délégué (inventaire A1) en cours de contrat.

Le Délégué notifie toute modification envisagée de la consistance du parc de bus dans un délai de 4 semaines avant prise d'effet.

Un avenant n'est pas nécessaire dans les cas suivants :

- Substitutions temporaires ou définitives de véhicules qui ne sont pas de nature à remettre en cause la consistance du parc.  
On entend par consistance du parc :

- le nombre de véhicules au parc demeure inchangé par rapport au contrat initial ou au dernier avenant le cas échéant, 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 5 ans d'âge depuis la mise en service) ;

Toute substitution dans ce cadre fera l'objet d'un accord par échange de courrier entre le délégant et le délégataire.

Les coûts afférents au démontage / remontage des équipements embarqués sont pris en charge par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS à hauteur du forfait prévu dans les prix unitaires de l'annexe F1.

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 MOBILITÉS (par des véhicules neufs ou non) ;
- 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 ;
- 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.

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 58.1 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 A1 est mis à jour sur la base de ces bordereaux.

Le Délégant s'engage à ce que le retrait d'un bus de l'inventaire A1 ne diminue pas les capacités du parc de bus du Délégataire.

L'inventaire A1 est mis à jour en conséquence.

### **Article 58.3 Gestion des garanties**

#### *58.3.1. Biens dont le Délégataire prend en charge l'acquisition*

Pour l'ensemble des biens de retour et de reprise qu'il acquiert, qu'ils relèvent de l'inventaire A ou B, le Délégataire 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 Délégataire tient en permanence à jour la liste de toutes les garanties concernant tous les biens dont il a assuré l'acquisition, listés dans les inventaires A2, B et C..

La liste des garanties est disponible sans délai sur l'outil Extranet ou sur simple demande du Délégant sous format électronique, dans un délai maximum de 5 jours ouvrés à compter de la demande.

Elle est également fournie en annexe du rapport annuel du Délégataire et transmise en fin de contrat.

Le Délégataire 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 l'outil Extranet ou sur simple demande du Délégant en format électronique, dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.

Le Délégataire doit obtenir l'accord préalable du Délégant pour mettre en œuvre ces garanties lorsque celui-ci est le titulaire de la garantie.

Il ne peut formuler aucun recours envers le Délégant, y compris passés les délais de garantie, concernant l'état de ces biens.

#### *58.3.2. Biens mis à disposition du Délégataire par le Délégant*

Le Délégrant assure le suivi des garanties attachées aux biens mis à disposition du Déléataire et les met en œuvre.

Afin de permettre au Délégrant d'actionner utilement ces garanties, le Déléataire 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 Déléataire assiste également le Délégrant, 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 le Délégrant 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 du Délégrant.

Le Déléataire 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 Déléataire d'exercer, le cas échéant, des recours à l'encontre des tiers intervenus sous la maîtrise d'ouvrage d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, ce dernier peut accorder au cas par cas, mandat ou subrogation au Déléataire 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 Déléataire, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS se réserve le droit d'engager la responsabilité du Déléataire 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 MOBILITÉS par le Déléataire ne pourra être envisagée dans le cas où la responsabilité du Déléataire pourrait être engagée.

## **Article 58.4 Inventaires des biens – suivi annuel et transmission**

### *58.4.1. Inventaires annuels*

#### *58.4.1.A. Inventaire comptable des biens*

L'inventaire comptable à jour au 31 décembre de l'année précédente est transmis annuellement par le Déléataire au Délégrant dans le cadre du rapport annuel (visé à l'Article 79.3) du Déléataire pour l'ensemble des biens des inventaires A, B et C.

Pour l'inventaire A1, le Déléataire joint au rapport annuel l'inventaire comptable fourni par le Délégrant.

: 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.

La mise à jour porte sur la totalité des informations dont notamment, pour chaque bien :

- La méthode d'amortissement ;
- L'amortissement annuel de l'année n ;
- La valeur nette comptable en fin d'année n ;
- La valeur nette comptable en fin de contrat.

La mise à jour annuelle des inventaires est soumise à validation expresse du Délégrant dans un délai de deux (2) mois à compter de la remise du rapport annuel du Déléataire. L'absence de validation dans ce délai vaut acceptation.

#### *58.4.1.B. Inventaire physique des biens*

L'inventaire physique à jour au 31 décembre de l'année précédente est transmis annuellement par le Déléataire au Délégrant dans le cadre du rapport annuel (visé à l'Article 79.3) du Déléataire pour l'ensemble des biens des inventaires A, B et C.

Le Délégrant 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 Déléataire ou fournis par celui-ci.

Le Délégrant peut également procéder ou faire procéder, par tout tiers mandaté par lui, à des audits de l'état des biens à tout moment.

Le Déléataire lui apporte dans ce cas toutes les informations et l'assistance que le Délégrant juge utile d'obtenir.

Tout retard du Délégué dans la mise à jour des inventaires selon la procédure décrite au présent article fait l'objet d'une pénalité conformément à l'Article 82.2.1 du présent contrat.

La mise à jour de l'inventaire présenté conformément aux modalités de l'Article 55.258.4.1.B, porte sur la totalité des informations dont notamment, pour chaque bien :

- La désignation précise de chaque bien corporel ou incorporel ;
- La catégorie (mobilier, bâti, outillage ...),
- La quantité ;
- Les principales caractéristiques techniques ;
- L'âge ;
- La localisation ;
- La date d'acquisition, de mise à disposition, de renouvellement ou d'achèvement de réalisation ;
- La marque commerciale et/ou le fournisseur ;
- Les références de la documentation existante concernant le bien ;
- Une appréciation sur l'état du bien ;
- L'indication éventuelle des biens mobiliers ou immobiliers proposés à la réforme dans les conditions de l'Article 58.7.

Le rapport annuel du Délégué 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 du Délégué dans un délai de deux (2) mois à compter de la remise du rapport annuel du Délégué. L'absence de validation dans ce délai vaut acceptation.

#### *58.4.1.C. Rapprochement des inventaires comptables et physiques*

La parfaite concordance entre l'inventaire comptable et l'inventaire physique des biens doit être assurée.

Le Délégué s'assure en continu de cette concordance.

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 Délégué.

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 Délégué, dans un délai d'un (1) mois suivant la réalisation de l'inventaire ou de la constatation de la discordance

Le Délégué 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 Délégué informe sans délai le Délégué 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 Délégué, s'effectue à l'identique des biens mis à disposition par le Délégué, 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 et permettant d'obtenir des résultats au moins de même niveau que ceux du bien remplacé.

Tout retard du Délégué dans le délai maximal fixé à un (1) mois pour procéder au remplacement fait l'objet d'une pénalité conformément à l'Article 82 du présent contrat.

#### **Article 58.5 Traçabilité des biens**

Le Délégué 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 C11.

Le dispositif mis en place doit permettre de vérifier la présence physique des biens, leur localisation et leur affectation à tout moment, sur demande du Délégué notamment.

Il distingue également les biens selon leur appartenance respectivement à l'inventaire A1, A2, B ou C.

Les procédures mises en place pour le dispositif de traçabilité font l'objet de l'Annexe C7 au présent contrat. Toute modification ultérieure de ces procédures est notifiée par le Délégué au Délégué au plus tard au jour de la mise en œuvre de cette modification.

#### **Article 58.6 Destruction ou disparition d'un bien**

##### *58.6.1. 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 :

- Le Délégué en informe sans délai le Délégué dès qu'il en a connaissance ;
- Pour les biens mis à disposition par le Délégué : celui-ci 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 et permettant d'obtenir des résultats au moins de même niveau que ceux du bien remplacé.
- Pour les biens mis à disposition par le Délégué :
  - Une information est réalisée pour les biens d'une valeur supérieure à 50 k€ HT ; une solution de remplacement est formulée sans délai par le Délégué et soumise au Délégué. Celui-ci peut retenir une solution alternative.
  - Pour les biens d'une valeur inférieure à 50 k€ HT, le Délégué 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 et permettant d'obtenir des résultats au moins de même niveau que ceux du bien remplacé.

##### *58.6.2. Destruction ou disparition d'un bien matériel roulant bus*

En cas de destruction partielle, destruction totale ou disparition d'un véhicule de l'inventaire A1, le Délégué en informe sans délai le Délégué 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 Délégué.

En l'absence de remise en état du bien, la valeur nette comptable du bien à la date de destruction sera reversée au Délégué à titre d'indemnisation

Afin de ne pas perturber l'exploitation du service délégué, le Délégué et le Délégué conviendront si nécessaire d'une solution de remplacement temporaire ou définitive.

#### **Article 58.7 Réforme des biens**

La cession ou destruction/mise au rebut d'un bien se fait aux frais du Délégué, qui ne peut prétendre à aucune indemnisation de la part du Délégué.

##### *58.7.1. Réforme des biens de l'inventaire A*

Concernant les biens de l'inventaire A :

- Le Délégrant 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, le Délégrant informe le Déléataire 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 au Délégrant 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 Déléataire peut également proposer au Délégrant de réformer un bien, en complément des réformes éventuellement prévues initialement par le présent contrat.

Pour ce faire, le Déléataire propose une liste des biens à réformer dans le rapport annuel du Déléataire. 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 Déléataire, le Délégrant 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 du Délégrant, dans le premier cas sur la base de l'accord des parties, le Déléataire procède à la réforme du bien :

- Destruction / mise au rebut : le Déléataire fait procéder à ses frais à l'enlèvement des biens et transmet au Délégrant une copie du certificat de destruction afférent ;
- Cession : le Déléataire gère l'enlèvement ou l'expédition du bien, produit le bordereau de livraison à l'attention du destinataire et en transmet une copie au Délégrant.

Dès réception des pièces (certificat de destruction ou bordereau de livraison), le Délégrant établit un bordereau de sortie d'inventaire.

Si la destruction ou mise au rebut fait suite à un sinistre induisant une indemnisation, le Déléataire 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, le Déléataire encaisse le produit de la vente et en reverse 80% au Délégrant. Les 20% restants sont conservés par le Déléataire.

#### 58.7.2. Réforme des biens des inventaires B et C

Le Déléataire procède librement à la réforme des biens des inventaires B et C, après information préalable du Délégrant, 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.

#### 58.7.3. Procédure de sortie d'inventaire

La réforme des biens mis à disposition du Déléataire par le Délégrant, 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 Déléataire
- Numérotés de manière chronologique
- Signés par un représentant du Délégrant et par un représentant du Déléataire lors de la sortie du bien
- Conservés (version originale signée accompagnée du format Excel) par le Délégrant, une copie étant fournie au Déléataire.

## **Article 58.8 Accès du Délégué aux informations relatives aux biens**

### *58.8.1. Mise à disposition des informations*

Afin de faciliter les échanges de documents et données entre le Délégué et le Délégué, ce dernier met en place un portail collaboratif de type Extranet.

Cet Extranet est réservé au Délégué et au Délégué.

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 le Délégué s'agissant des utilisateurs du Délégué.

Le Délégué assure une formation collective des utilisateurs du Délégué à cet outil par an.

### *58.8.2. Gestion documentaire par le Délégué*

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 Délégué 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
- 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 :

- Pour la documentation tramway
  - o Plans au format A3 des secteurs tramway avec zoom sur les stations
  - o Tableaux récapitulatifs permettant d'identifier la localisation, les caractéristiques et le dénombrement des infrastructures et équipements du réseau tramway
- Documentation des dépôts-ateliers-autres
  - o Plans au format A3 des dépôts, des ateliers et de l'ensemble des bâtiments et ouvrages utiles à l'exploitation du service
  - o 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
- Tous documents relatifs au fonctionnement des systèmes et à leur sécurité
- Les Dossiers des Ouvrages Exécutés (DOE)
- Les Dossiers d'Intervention Ulérieure sur l'Ouvrage (DIUO)
- La liste des garanties des biens des inventaires

## **Chapitre 5.2 Régime des travaux**

### **Article 59 Mise en conformité et sécurité des biens nécessaires à l'exploitation**

Le Délégué, en qualité de garant de la sécurité du système de transport, prendra l'ensemble des dispositions nécessaires pour veiller à la surveillance et la mise en conformité des biens nécessaires à l'exploitation.

## **Article 60 Entretien et Maintenance du matériel roulant (bus et tram)**

La gestion du parc de matériel roulant sera de la responsabilité du Délégué, 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 processus d'intervention préconisés par le constructeur. Le Délégué pourra échanger avec lui, si nécessaire.

### **Article 60.1 Principes**

L'ensemble des biens de la délégation sera surveillé, entretenu, maintenu, subira de grosses réparations ou sera renouvelé, selon des règles (normes, préconisations constructeurs, règles de l'art, ...) attachées à chaque type de bien ou d'équipement.

Le Délégué est responsable de la surveillance, de l'entretien, de la maintenance et des grosses réparations sur l'ensemble des biens de la délégation ainsi que du maintien de l'état du stock de pièces et consommables qui lui est mis à disposition.

Le Délégué est responsable de l'entretien et de la maintenance générale des biens du système de transport. Le Délégué 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 Délégué tiendra à jour un cahier d'entretien par catégories de types d'équipements sur l'ensemble des biens de la délégation.

### **Article 60.2 Plan de maintenance**

Le Délégué 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 et l'atteinte des objectifs fixés dans le présent contrat. Ce plan de maintenance est établi sous la seule responsabilité du Délégué en cohérence avec les garanties en cours. Il couvre l'ensemble des biens de la délégation et porte sur l'ensemble des missions du Délégué.

Le plan de maintenance est communiqué sur simple demande à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et si le Délégué 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 MOBILITÉS et en aucun cas ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS ne valide les moyens mis en œuvre par le Délégué 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'événements...) nécessaires pour maintenir les biens de la délégation en bon état.

Ce plan de maintenance tient compte de proposition d'optimisation des installations et des ateliers, avec des plans d'actions.

Le Délégué devra prendre l'ensemble des initiatives nécessaires pour obtenir :

- une amélioration des coûts de maintenance ;
- une réduction des temps d'intervention, de façon à immobiliser le moins possible le matériel roulant et ne pas perturber le service commercial.

Le plan de maintenance est articulé selon deux types d'intervention sur le système de transports :

- la maintenance, dite « courante », qui traite de l'usure principalement des consommables (batteries, pneus, dispositifs de freinage,...) du matériel roulant et de l'infrastructure (certains panneaux de signalisation, etc), 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 et de l'infrastructure. Les cycles se comptent généralement en année.

Le Délégué 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 82.2.5.

Les interventions les plus conséquentes, laissées à la libre appréciation du Délégué, devront être présentées à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

Les éventuelles interruptions de service dues à la réalisation du plan de maintenance peuvent nécessiter des modifications d'offre ponctuelles, afin de pouvoir assurer l'amplitude et la fréquence souhaitées. Dans cette hypothèse, le Délégué présente à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, au moins trois (3) mois avant le début de l'opération, les mesures qui seront prises pour minimiser au maximum les impacts sur les voyageurs et assurer la continuité du service.

En cas de constatation d'un défaut de maintenance des biens, le Délégué notifie au Délégué le constat établi et lui demande de proposer des mesures de correction du plan de maintenance.

Le Délégué établit un plan de gestion de l'obsolescence qui prend en compte toutes les évolutions juridiques, techniques et réglementaires. Ce plan vise à assurer la continuité du service, la pérennisation des systèmes de transport et la préservation des intérêts financiers du Délégué. Il est basé sur une veille technologique permanente visant à anticiper les situations d'obsolescence et à alerter le Délégué en conséquence.

Ce plan est annuel, établi sur 10 ans de manière glissante et au-delà de l'échéance du présent contrat.

Il est fourni annuellement dans le cadre du rapport annuel du Délégué.

Le plan de gestion de l'obsolescence pour l'année 1, précisant notamment les modalités de réalisation de la veille technologique, constitue l'Annexe C6 du contrat. Les plans suivants sont établis selon le même modèle.

### **Article 60.3 Outil de gestion patrimoniale**

Le Délégué définira et mettra en œuvre les outils adaptés pour une traçabilité complète des interventions sur les biens de la délégation, y compris la maintenance courante et patrimoniale, dans le cadre du dispositif décrit à l'Article 58.8.

L'outil de gestion patrimoniale devra notamment permettre de traiter efficacement les axes suivants :

- l'identification des optimisations de maintenance de l'infrastructure nécessaires pour garantir un niveau élevé de performance ;
- la détectabilité rapide de l'élément déposable défaillant, grâce au dispositif informatisé d'aide à la maintenance ;
- l'interchangeabilité et la démontabilité rapide de toutes les pièces constitutives, en limitant au maximum la dépose d'éléments environnants, grâce au dispositif informatisé d'aide à la maintenance ;
- la maîtrise du parc des pièces et des équipements de rechange, par l'amélioration de la fiabilité et de la qualité ;
- l'optimisation et la standardisation des pièces.

Le Délégué se conformera aux outils de reporting éventuellement fournis par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

## **Article 61 Centres d'exploitation et de maintenance**

### **Article 61.1 Centre d'exploitation et de maintenance bus**

Le délégué assure dans le cadre des missions définies par le présent contrat l'entretien et la maintenance du matériel roulant et du matériel embarqué dans le centre d'exploitation décrit dans l'annexe C5. Il intègre les installations nécessaires au bon entretien du matériel roulant, y compris du matériel embarqué (mécanique, vitrage, siègerie, électronique, pneus magasin de pièces).

### **Article 61.2 Centre d'exploitation et de maintenance tramway**

Le délégué assure dans le cadre des missions définies par le présent contrat l'entretien et la maintenance du matériel roulant tramway, de l'infrastructure ainsi que l'exploitation de la ligne dans le centre d'exploitation qui lui est mis à disposition par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS. Il s'assure également du maintien en l'état des outils de maintenance et des installations nécessaires au bon entretien du matériel roulant y compris du matériel embarqué ainsi que de l'ensemble de la ligne.

Il respecte les servitudes précisées à l'Article 62.2.

### **Article 61.3 Investissements liés au remisage et à la maintenance des bus**

Le Délégué assure la responsabilité des investissements.

Le Délégué est le maître d'ouvrage. Il supporte tous les risques liés au financement et aux conditions d'exécutions de ces investissements. Il supporte toutes les conséquences d'un retard dans l'exécution des travaux.

Ces investissements constituent des biens de reprise.

Le Délégué 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.

Le Délégué s'engage autant que faire se peut à réduire les nuisances résultant pour les tiers de l'exécution des travaux.

Avant le commencement des travaux, le Délégué porte à la connaissance d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS le plan d'organisation du chantier.

L'ensemble des documents relatifs à la conception, à la réalisation et au contrôle des travaux est remis à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS sans délai.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et ses représentants peuvent accéder au chantier à tout moment sans délai de prévenance. À ce titre, ils se conforment aux règles de prudence et de sécurité.

Une liste de personnes autorisées à pénétrer sur le chantier est établie par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et est communiquée au Délégué. Cette liste peut inclure des éventuels prestataires extérieurs.

Dans le cadre de visite de chantier, le Délégué devra prévoir à sa charge :

- La présentation des travaux avec support visuel, dans ses locaux
- La mise à disposition d'équipements de sécurité (bottes, gilet, casques) ;
- L'encadrement des personnes le long d'un parcours choisi.

Le nombre de ces visites n'est pas limité et se fera en concertation avec le Délégué pour tenir compte des contraintes d'exploitation et de chantier.

Le calendrier de réalisation des études et des travaux à la charge du Délégué est le suivant :

Planning d'aménagement SMR :

	mai-20	juin-20	juil.-20	août-20	sept.-20	oct.-20	nov.-20	déc.-20
Déclaration Préalable de Travaux								
Instruction Du Dossier								
Rédaction des dossiers de consultations des entreprises								
Attribution des marchés aux entreprises								
Travaux d'Aménagement								
Equipements des travaux								
Réception des travaux								

Planning construction et aménagement dépôt bus :

	sept.-19	oct.-19	nov.-19	déc.-19	janv.-20	févr.-20	mars-20	avr.-20	mai-20	juin-20	juil.-20	août-20	sept.-20	oct.-20	nov.-20	déc.-20
Préparation du dossier de Permis de Construire																
Instruction du dossier de Permis de Construire																
Délai de recours Permis de Construire																
Rédaction des dossiers de consultations des entreprises																
Attribution des marchés aux entreprises																
Travaux de construction (VRD, gros œuvre...)																
Aménagement et équipement des bureaux																
Réception du bâtiment																

Le Délégué est tenu d'informer régulièrement ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, et sur toute demande, de l'état d'avancement des demandes et de l'instruction des autorisations administratives, ainsi que de l'avancement des travaux. Il informe sans délai ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS de tout événement susceptible d'engendrer un retard significatif sur ces délais.

Si un événement est susceptible d'empêcher l'exploitation du Centre d'exploitation au 1<sup>er</sup> janvier 2021 tel que conçu par le Délégué dans son offre, le Délégué fait son affaire pour trouver une solution permettant d'assurer la continuité du service public.

LP 98

En cas de défaillance du Délégué dans le respect de ses obligations, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS peut appliquer la pénalité prévue à l'article 82.2.7.

Préalablement à la constatation de l'Achèvement des Travaux, le Délégué procède aux opérations préalables à la Réception par ses soins des travaux. Il émet toutes réserves utiles et s'assure de la levée de ces réserves avant la date de constatation de l'Achèvement des Travaux.

Les opérations de réception du Délégué et le constat d'achèvement des travaux par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS se font de manière concomitante.

Le Délégué communique à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et cela dans un délai de 8 (huit) jours calendaires à compter de leur signature :

- 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, ...);

Les opérations de Réception sont assurées par le Délégué et sont concomitantes à la procédure de constat d'Achèvement.

Le Délégué notifie par écrit à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS la date prévisionnelle de constatation de l'Achèvement au moins quarante-cinq (45) jours avant. Le Délégué convie ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS pour une visite contradictoire aux fins de constatation de l'Achèvement. Lors de cette visite, les Parties peuvent être accompagnées des personnes de leur choix.

Dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la visite, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS notifie au Délégué un Procès-verbal qui mentionne :

- La décision d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS de constater ou de refuser l'Achèvement
- Les éventuelles Réserves
- Le délai de levée des Réserves

Les Réserves Majeures désignent les désordres ou malfaçons affectant la solidité des ouvrages et/ou le(s) rendant impropres à leur destination, et/ou portant manifestement atteinte à la sécurité des personnes.

Les Réserves Mineures désignent les Réserves autres que les Réserves Majeures.

Le Délégué dispose d'un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la réception du Procès-verbal pour l'adresser signé avec ses éventuelles observations à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS. Au-delà de ce délai, le Délégué n'est plus fondé à émettre des observations sur le Procès-verbal.

Le fait qu'un défaut de conformité entre les Travaux exécutés et les obligations du Délégué telles qu'elles résultent du Contrat n'ait pas été relevé par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS ne pourra en aucun cas être invoqué par le Délégué pour se dégager en tout ou partie de ses obligations contractuelles.

Compte-tenu du transfert de maîtrise d'ouvrage opéré au bénéfice du Délégué, la procédure décrite ci-avant ne saurait être assimilée à une procédure de réception par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS a la possibilité, dans le délai de quinze (15) jours mentionné au deuxième alinéa, de :

- Prononcer l'Achèvement des Travaux.

L'Achèvement est matérialisé par la signature du procès-verbal daté et signé conjointement par les Parties

- Prononcer l'Achèvement des Travaux avec des Réserves Mineures

La date de signature du procès-verbal par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS constitue la Date Effective d'Achèvement des Travaux.

Le Délégué disposera d'un délai minimal de trois (3) mois à compter de la Date Effective d'Achèvement des Travaux, pour lever les Réserves Mineures identifiées, ce délai étant adapté à l'importance des travaux de reprise à réaliser et aux contraintes d'intervention dans l'ouvrage.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS pourra libérer le Délégué de ses obligations relatives à la levée des Réserves Mineures en contrepartie du paiement d'une indemnité libératoire, dont le montant sera fixé d'un commun accord entre les Parties, en fonction de l'importance qualitative et quantitative desdites Réserves non levées et des conséquences sur l'exploitation-maintenance des installations.

La constatation de la levée des Réserves Mineures ou du paiement de l'indemnité libératoire donnera lieu à un procès-verbal contradictoire entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et le Délégué.

- Refuser de prononcer l'Achèvement des Travaux, compte tenu de l'existence de Réserves Majeures.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS peut refuser de prononcer l'Achèvement des Travaux, compte tenu de l'existence de Réserves Majeures.

Dans l'hypothèse où des Réserves Majeures seraient constatées, le Délégué devra effectuer les travaux nécessaires pour que soit prononcée la levée des Réserves Majeures et que le Procès-verbal d'Achèvement des Travaux puisse être établi dans le délai fixé par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

La nouvelle date prévue pour constater l'Achèvement des Travaux sera fixée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, sans préjudice des pénalités pouvant être appliquées au Délégué conformément à l'Article 82.2.7.

En cas de non-respect de cette nouvelle date d'Achèvement des Travaux, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS pourra prononcer la déchéance du Délégué.

## **Article 62 Gestion de l'infrastructure tramway**

### **Article 62.1 Occupation des emprises**

Pour les besoins de l'exploitation, de l'entretien et de la maintenance du TRAM 9, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS doit conclure une convention avec les Gestionnaires afin d'occuper les emprises du domaine des Gestionnaires et de préciser les limites et les conditions d'interventions entre les Gestionnaires et l'exploitant-mainteneur du système de transport, ci-après dénommée individuellement la « **Convention d'occupation** » ou les « **Conventions d'occupation** ». A cette occasion, les Gestionnaires accordent, sur tout ou partie des emprises précitées, un droit de sous-occupation au Délégué pour les besoins de l'exploitation, de l'entretien et de la maintenance de l'infrastructure du TRAM 9.

Cette autorisation de sous-occupation n'est pas constitutive de droits réels. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS se réserve la possibilité d'autoriser la sous-occupation des emprises ou des emprises adjacentes, sous réserve que cette sous-occupation soit compatible avec les missions du Délégué au titre du présent contrat.

Le Délégué ne peut concéder la jouissance des lieux occupés et ne peut céder son droit au présent contrat.

Le Délégué pourra participer sur demande d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS à la rédaction des conventions d'occupation. Celui-ci reprend pour lui toutes les obligations prises par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS dans ses conventions dans la limite de sa mission définie au présent contrat.

#### *62.1.1. Mise à disposition*

Cette mise à disposition des emprises des gestionnaires est effectuée sur le fondement d'un état des lieux de référence établi dans les conditions suivantes :

- au plus tard, 30 jours après la notification de la Convention d'occupation ;
- contradictoirement par procès-verbal entre le Délégué, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et le gestionnaire ;
- présenté pour information au Comité des gestionnaires.

Le Délégué prend les dépendances du domaine mises à sa disposition dans l'état où elles se trouvent à la date de l'état des lieux.

Ces dispositions ne valent pas transfert de responsabilité en ce qui concerne la qualité des sols et sous-sols, notamment leur pollution, antérieure à la date de mise à disposition, en particulier au regard d'opérations de remise en état du site à réaliser (y compris études et mesures de surveillance, de traitement ou d'élimination des déchets à assurer).

#### *62.1.2. Sous occupation consenties par le délégué et ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS*

##### *62.1.2.A. Sous-occupation consentie au délégué*

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS autorise le Délégué à conclure des conventions d'occupation sous réserve que les activités exercées par les sous occupants du délégué soient compatibles avec l'exercice des activités définies à l'Article 2 de la présente convention et que les sous occupants du Délégué soient agréés par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

62.1.2.B. *Sous-occupation consentie par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et sous-occupation imposées ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS par les Gestionnaires*

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS se réserve la possibilité d'autoriser la sous-occupation des emprises occupées par le délégataire ou des emprises adjacentes à toute autre personne sous réserve que cette sous-occupation soit compatible avec l'exercice des activités définies au présent contrat, et sans remettre en cause son équilibre.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS associera le délégataire pour la définition des modalités techniques de cette sous occupation. L'accès par les personnes susvisées aux emprises mises à disposition du délégataire ou aux emprises adjacentes, dans le respect des conditions définies au présent contrat, donnera lieu à des accords particuliers entre le délégataire et ces personnes concernées, sans que celui-ci puisse, sauf pour un motif raisonnable comme la sécurité, y opposer un refus absolu.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS informera le délégataire des sous-occupations consenties par les Gestionnaires en application des termes des conventions d'occupation liant ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS aux Gestionnaires. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS communiquera l'ensemble des éléments en sa possession afin que le délégataire s'assure de sa compatibilité avec les conditions d'exploitation de la ligne de tramway.

62.1.3. *Travaux réalisés en cas d'urgence*

Pour l'application du présent article, l'urgence est à entendre d'une situation risquant :

- de mettre en péril la vie d'autrui
- de porter une telle atteinte au domaine public ou à un ouvrage et infrastructure que leur pérennité seraient remises en cause
- d'entraîner un niveau de congestion des voies excédant largement les conditions normales de circulation.

Pour les interventions visées à l'Article 62.4 et ce cas d'urgence, la notification préalable prévue se fera par télécopie ou courriel avec accusé de réception auprès des services suivants :

- Travaux réalisés par les Gestionnaires : des Gestionnaires au Délégué copie ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS ;
- Travaux réalisés par le Délégué : du Délégué aux Gestionnaires copie ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

Cette notification devra en tout état de cause avoir lieu avant tout commencement de travaux. Les parties définiront alors, dans les meilleurs délais, les modalités d'intervention.

62.1.4. *Obligations du Délégué en cas de sinistre dans les emprises occupées faisant l'objet de la convention d'occupation*

En cas de sinistre dans les emprises occupées, le Délégué doit :

- aviser ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et les Gestionnaires sans délai de sa survenance, de tout sinistre subi ou provoqué sur les biens occupés (y compris les ouvrages, constructions et installations appartenant à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS) ;
- aviser ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et les Gestionnaires, sans délai après sa survenance, de tout sinistre subi ou provoqué sur les biens des Gestionnaires ;
- faire les déclarations qui lui incombent.

Le Délégué fera le nécessaire pour obtenir les indemnités des dommages aux emplacements mis à disposition, ainsi qu'aux ouvrages, constructions et installations réalisés par lui auprès des compagnies d'assurances ou des éventuels tiers responsables. Il s'engage à affecter les indemnités perçues à la réparation desdits emplacements, ouvrages, constructions et installations.

Le Délégué doit tenir régulièrement informé ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et les Gestionnaires de toutes ses démarches et du suivi du règlement du sinistre.

Tous les droits, frais et honoraires quelconques qui pourraient être dus à raison de l'accomplissement des obligations mentionnées ci-dessus, sont à la charge du Délégué (sans préjudice de la faculté pour lui de se retourner contre les responsables du sinistre).

62.1.5. *Domages causés du fait du Délégué*

Les stipulations du présent article s'appliquent à tous les dommages survenus du fait ou à l'occasion de l'exécution

du présent contrat par le Délégué ou ses préposés, prestataires ou sous occupants, y compris à tous les dommages résultant des travaux de quelque nature que ce soit.

Sous réserve qu'aucune faute ou négligence n'ait été commise par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, les Gestionnaires, leurs préposés, ou des tiers agissant pour leur compte, le Délégué supporte seul les conséquences pécuniaires des dommages de toute nature visés à l'alinéa précédent et causés :

- aux emprises sous occupées par le Délégué, ainsi qu'aux ouvrages, constructions et installations qui s'y trouvent, que ces ouvrages, constructions et installations appartiennent aux Gestionnaires ou à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS ;
- aux biens du Délégué, Délégué ou aux biens de tiers dont le Délégué est détenteur ;
- aux biens et à la personne des tiers, préposés à l'intérieur comme à l'extérieur des emprises sous occupées par le Délégué ;
- aux biens des Gestionnaire, à la personne ou aux biens de ses préposés.

#### 62.1.6. Dommages causés du fait de tiers

En cas de dommages survenus du fait d'un tiers, la responsabilité de ce dernier sera recherchée à l'initiative de la partie compétente victime du dommage.

La partie qui aura subi les dommages pourra se retourner vers leurs auteurs pour obtenir réparation.

### Article 62.2 Servitudes

Le Délégué prendra à son compte toutes les servitudes accordées à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et listées à l'annexe G5. Il interviendra de manière à ne pas dégrader les ouvrages ou bâtiments frappés de servitude et se chargera des relations avec les propriétaires et/ou gestionnaire desdits ouvrages ou bâtiment.

Dans le cas où le Délégué dégraderait ces ouvrages ou bâtiments, il prend à sa charge leur remise en état.

### Article 62.3 Périmètre d'intervention du Délégué

#### 62.3.1. Principes

Le Délégué réalise l'entretien et la maintenance de l'infrastructure tramway nécessaire au fonctionnement du TRAM 9 afin d'assurer la sécurité des usagers et des tiers, d'atteindre les objectifs de qualité de service indiqué au présent contrat et d'assurer la pérennité et l'intégrité des biens mis à dispositions par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et du domaine public occupé.

En particulier, le Délégué réalise l'entretien, y compris le nettoyage et la maintenance suivant la répartition indiquée dans le projet de matrice de gestion ultérieure des ouvrages ci-annexé et servant de base aux futures conventions d'occupation avec les gestionnaires concernés :

- de la plateforme tramway (couche de forme et assise béton, gazon le cas échéant), des rails, appareils de voies, bordures limitant le gabarit limite d'obstacle (GLO) ;
- des surlargeurs lorsque celle-ci sont du même revêtement que la plateforme, y compris nettoyage des feuilles mortes, déchets et autre dépôt, des surlargeurs minérales ou engazonnées et les ilots au droit des carrefours.
- de l'ensemble du système d'arrosage de la plateforme et des surlargeurs y compris les ouvrages annexes (regards d'accès, regards de branchement, chambre de vanne, locaux d'arrosage) ;
- du système de drainage et d'assainissement de la plateforme tramway jusqu'au réseau public d'assainissement, cela inclut l'entretien, le diagnostic et les réparations ;
- de la multitungulaire, des chambres de tirage et des regards de visite ;
- des postes de redressement réalisés pour assurer l'alimentation électrique de la ligne et des équipements associés ;
- des locaux d'exploitation et des équipements associés ;
- des boucles de détection et la liaison jusqu'à la logette situé dans l'armoire ou se trouve le contrôleur de carrefour – y compris le contacteur), dont ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et l'Exploitant possède une clef ;
- De la LAC (ligne aérienne de contact), les poteaux LAC, les ancrages (scellement inclus) et les tendeurs de LAC. Le Délégué veillera à maintenir une hauteur libre sous LAC de 6 mètres au niveau des carrefours sauf dérogation explicite ;
- du réseau de mise au neutre traction (MANT) pour les équipements reliés à l'intervalle de décharge et

- l'intervalle de décharge ;
- des installations Véligo ;
- des installations de vidéo d'exploitation en station et des liaisons associées. ;
- du câblage des barrières levantes du tramway.
- Du site de remisage et de maintenance et de tous les équipements afférents ;

Ces interventions s'effectuent en coordination avec les collectivités compétentes pour les ouvrages nécessitant une intervention conjointe. Toute intervention ayant un impact sur le fonctionnement du propriétaire de domaine concerné doit être préalablement traité avec lui.

Le Délégué est responsable de l'entretien, de la maintenance (y compris le remplacement des composantes du système) des équipements de signalisation ferroviaire statique et dynamique. Il s'agit de la signalisation par plaque indicatrice (limitation de vitesse, plaques diverses à l'attention des machinistes tramway) et de la signalisation lumineuse ferroviaire (non raccordée au contrôleur).

#### 62.3.2. Cas particulier des stations

Le Délégué est responsable de l'entretien, de la maintenance et du nettoyage des stations et de leur équipement (y compris le remplacement des équipements). Les sacs des corbeilles des quais des stations sont collectés et enlevés par le Délégué. Cette collecte comprend l'enlèvement des sacs des corbeilles jusqu'aux traitements des déchets.

Le Délégué est notamment en charge de l'entretien et de la maintenance de l'éclairage en station et de la végétation (y compris abatages et replantations).

#### 62.3.3. Cas particulier de l'éclairage mutualisé

Dans le cas où l'éclairage public est mutualisé avec les poteaux LAC, les consignations de tout ou partie du réseau d'éclairage public seront assurées par l'exploitant des installations d'éclairage, seule habilité à intervenir dans les postes d'éclairage public. Ces consignations feront l'objet d'une demande au(x) Gestionnaire(s).

Elles seront effectuées à titre onéreux et seront à la charge financière du demandeur. Les consignations seront gratuites dans une limite de 20 par an, lorsqu'elles sont demandées dans l'intérêt de l'exploitation du TRAM 9. Au cas où le Délégué demanderait une consignation de ce type en urgence les correspondants du Délégué et du(des) Gestionnaire(s) organiseront conjointement ces interventions.

Le Délégué s'assure que l'implantation de nouveaux matériels sur les supports (éclairage public, signalisation,) que tout équipement en hauteur (luminaire, crosse,) doit être installé à plus d'un mètre (1 m) d'un câble de suspension.

Le Délégué ne sera autorisé qu'à consigner individuellement les équipements d'éclairage public en ouvrant le coupe circuit situé au pied de support. Si ces consignations perdurent au-delà de l'opération de maintenance prévue, elles font l'objet d'une information immédiate aux gestionnaires concernés.

#### 62.3.4. Cas particulier des ouvrages d'art

Le Délégué réalise l'entretien et la maintenance de la plateforme tramway ainsi que tous les équipements nécessaires au fonctionnement du système de transports situé sur des ouvrages d'art des gestionnaires de domaines. Ceci comprend notamment :

- les joints de rail : maintien de l'intégrité du joint (équipements non détériorés),
- le revêtement de surface dans le GLO: maintien de l'intégrité de la surface (absence de dégradation, arrachements, faïençage...),
- l'étanchéité dans le GLO: maintien de la fonction étanchéité au droit de la plateforme (absence de traces de coulures et/ou infiltration en intrados),
- les supports de LAC: maintien de l'intégrité de l'installation (appareils non détériorés)
- les évacuations des eaux de ruissellement : maintien du fonctionnement et de l'intégrité du réseau secondaire de drainage et d'assainissement de la plateforme ;
- Les multitubulaire et alimentation électrique : maintien des dispositifs d'accouplement élastique étanche de la jonction entre le réseau sur ouvrage et le réseau sur appui (piles et / ou culées) permettant les mouvements liés à la dilatation thermique de l'ouvrage, maintien de l'étanchéité des traversées d'ouvrage d'art, notamment à l'extrémité des fourreaux, aux traversées des murs garde-grève et des entretoises d'appui, maintien de l'intégrité des fixations.
- Les appareils de dilatation du système voie.

Le Délégué réalise une visite de la plateforme tramway (hors propreté et viabilité hivernale) et de tous les équipements nécessaires au fonctionnement du système de transport qui sont situés sur l'ouvrage au moins annuellement. Ces visites donneront lieu à un constat annuel dans le cadre des comités de gestionnaires et à défaut, à un rapport qui mentionnera notamment : l'identification de l'ouvrage, la date de l'intervention, l'indication des opérations effectuées à la suite de ces visites le cas échéant. Ce constat annuel sera établi et transmis aux services du gestionnaire sur demande.

Dans le cas où le TRAM 9 passe sous un ouvrage d'art, alors ce dernier veillera à ce que l'entretien et la maintenance n'impacte pas la pérennité de l'ouvrage surplombant le tram.

Le Tram 9 est concerné par trois ouvrages d'art, le passage sur le pont de la Porte de Choisy au-dessus du périphérique parisien, le passage sous l'A86 et le passage sous l'ouvrage d'accès au SMR.

Le propriétaire de l'ouvrage d'art se chargera des relations avec toute autre personne en interface avec l'ouvrage d'art.

#### 62.3.5. *Cas particulier des carrefours*

Les carrefours avec la voirie routière font l'objet d'une superposition d'affectation au sens du code de la voirie routière. Le Délégué est responsable de l'entretien, de la maintenance et du nettoyage de la plateforme tramway et des bordures GLO dans les zones de carrefours mais pas du revêtement y afférents.

Le Délégué fournira aux Gestionnaires toute préconisation nécessaire pour réaliser leurs interventions.

### **Article 62.4 Modalités de gestion de l'infrastructure du TRAM 9**

#### 62.4.1. *Gestion de l'environnement du TRAM 9*

Le délégué s'assure qu'aucun équipement de voirie (candélabres et crosses, luminaires, signalisation de police, jalonnement, mobilier urbain, panneaux publicitaires...) ne soit implanté à moins de trois (3) mètres de la ligne aérienne de contact (LAC) et ne constitue un masque à la visibilité.

Le délégué s'assure qu'aucune végétation ne vienne affecter la sécurité du tramway et ne constitue un masque à la visibilité. A cette occasion, il devra veiller à ce qu'il n'y ait pas de branche d'arbre à moins :

- de trois (3) mètres d'une Ligne Aérienne de Contact (LAC) ;
- d'un (1) mètre d'un support de LAC ;
- d'un (1) mètre de câble de suspension de LAC.

Dans le cas où l'implantation ou le développement de la végétation devait déroger aux règles ci-dessus, alors le Délégué est en charge de solliciter l'intervention des entités compétentes en la matière et informera ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS de ses démarches.

Dans le cas où des incivilités, du stationnement non autorisé, des dépôts, des installations ou des manifestations viendraient perturber l'exploitation du tramway ou affecter la sécurité du tramway, alors le Délégué est chargé de solliciter l'intervention des entités compétentes en la matière et tiendra informée ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS de ses démarches.

En cas de passage de convoi exceptionnel le Délégué devra prendre les dispositions nécessaires pour assurer le passage des véhicules.

#### 62.4.2. *Conditions générales de maintenance et d'entretien*

En cas de carence du Délégué dans l'entretien et la maintenance qui sont à sa charge en vertu des stipulations du présent contrat, les gestionnaires des domaines traversés ont la faculté d'y faire procéder d'office, aux frais du Délégué, deux mois après mise en demeure restée sans suite. Dans les cas où la sécurité des personnes et l'hygiène des lieux et de leur environnement seraient en cause, ce délai de deux mois pourra être réduit.

En cas de carence d'un Gestionnaire dans l'entretien et la maintenance qui sont à sa charge en vertu des stipulations du présent contrat, le Délégué, a la faculté d'y faire procéder d'office, aux frais du Gestionnaire deux mois après mise en demeure restée sans suite et après accord formel d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS. Dans les cas où la sécurité des personnes et l'hygiène des lieux et de leur environnement seraient en cause, ce délai de deux mois pourra être réduit.

#### 62.4.3. *Interventions sur la signalisation lumineuse de trafic (SLT)*

L'exploitant<sup>4</sup> des installations de signalisation lumineuse est le seul à être habilité à consigner tout ou partie du réseau de signalisation, sauf dérogation particulière autorisée par le Gestionnaire.

Les facturations pour ces consignations seront à la charge financière du demandeur.

Toute intervention programmée du Délégué sur la signalisation devra faire l'objet d'une information préalable au Gestionnaire, éventuellement lors du Comité des gestionnaires sauf en cas de nécessité absolue (problème de sécurité notamment).

De même, toute intervention programmée du Gestionnaire sur la signalisation devra faire l'objet d'une information préalable auprès du Délégué lors du Comité des gestionnaires sauf en cas de nécessité absolue (problème de sécurité notamment).

Dès lors qu'apparaît, sur le système de gestion des carrefours à feux, un dysfonctionnement relatif au système de détection du tramway, notamment sur les boucles de détection, sur le câblage ou sur les détecteurs et dès lors que la cause de ce dysfonctionnement n'est pas connue, le Délégué et le Gestionnaire interviendront conjointement et simultanément dans un délai de 5 jours ouvrés au plus pour établir le diagnostic. Le Délégué accomplit le rôle de coordinateur entre les différentes parties.

Cette visite sera effectuée conjointement par le Gestionnaire et le Délégué après que chacun ait effectué ses propres vérifications sans avoir détecté de dysfonctionnement. Une réunion se tiendra après que le Délégué et le Gestionnaire aient effectué leurs propres vérifications sans avoir détecté de dysfonctionnement.

Le Délégué désignera un interlocuteur à contacter en cas de disfonctionnement ou d'intervention à prévoir sur la SLT.

Aussi, en cas de boucle de pied de feux défectueuse, le Délégué devra intervenir sur place pour effectuer un diagnostic complet dans un délai de 2 semaines à condition que le diagnostic soit réalisable par le Délégué sans contrainte particulière (bornier interface accessible sans accompagnement dans l'armoire du Gestionnaire). Le Délégué remettra un calendrier prévisionnel de réfection des boucles défectueuses une semaine au plus tard après l'établissement du diagnostic. Ce calendrier précisera la date à laquelle la boucle de pied de feux défectueuse sera remplacée et constituera un engagement de ce dernier. Le Gestionnaire pourra proposer un nouveau mode de fonctionnement du carrefour (si cela est possible) pour assurer la sécurité de l'ensemble des usagers. Pour les autres boucles le Délégué devra faire son diagnostic et remettre un calendrier prévisionnel de réfection dans le mois suivant l'apparition de la panne à condition que le diagnostic soit réalisable par le mainteneur de l'Exploitant sans contrainte particulière (bornier interface accessible sans accompagnement dans l'armoire du gestionnaire de carrefour).

Le délégué doit être proactif vis-à-vis des autres intervenants sur la SLT afin de garantir les performances de la ligne.

#### 62.4.4. *Coordination et demande de consignation*

Le Délégué définit les modalités d'intervention aux abords de la ligne de tramway et coordonne les différentes interventions réalisées pour son compte ou pour un tiers aux abords du tramway comme indiqué à l'Article 74.2 du présent contrat. En tout état de cause, toute intervention à moins de 3 mètres de la LAC nécessitera une consignation.

Le Délégué indiquera aux Gestionnaires les nuits longues d'interruption d'exploitation déjà programmées pour les 6 mois à venir, afin que les Gestionnaires puissent éventuellement prévoir leurs interventions sur ces créneaux, en fonction de la disponibilité de ses agents.

Pour les interventions des Gestionnaires nécessitant une consignation, le Délégué, dans le cas où le Gestionnaire lui adresse la demande de consignation au moins 3 mois avant la date de l'intervention, devra être en mesure de confirmer aux Gestionnaires, par écrit, si leur demande de consignation est validée au moins 2 mois avant la date de l'intervention.

Toutefois, le Délégué pourra être amené à annuler une consignation prévue en raison de mesures particulières en période hivernale nécessitant le maintien du courant électrique ou en cas d'interventions urgentes sur les infrastructures.

A titre indicatif, le créneau de consignation doit être de l'ordre de 3 heures. Une réduction de la durée de ce créneau devra être justifiée par les besoins de l'exploitation ou de la maintenance.

Les opérations d'entretien peuvent être programmées de jour si leur mode opératoire n'a pas d'impact sur les performances d'exploitation du tramway, et que cela ne nécessite pas de consignation. L'entretien de certains

<sup>4</sup> L'exploitant au titre de la gestion de la voirie et non du système de transport

équipements pourra se faire sans consignation, suivant des modalités définies avec le Délégué dans le cadre du comité des gestionnaires.

#### 62.4.5. *Travaux du Délégué pouvant avoir des incidences sur les ouvrages ou installations appartenant aux Gestionnaires*

Dans le cadre de l'exécution du présent contrat, le Délégué peut réaliser des interventions y compris des travaux susceptibles d'avoir des incidences sur les ouvrages ou installations appartenant aux Gestionnaires ou, plus généralement, sur le domaine des Gestionnaires.

Les modalités d'interventions de maintenance du Délégué depuis les voiries publiques situées aux abords des emprises de son périmètre devront faire l'objet d'un accord du Gestionnaire, en particulier s'agissant du stationnement occasionnel d'engins ou de véhicules induit par lesdites interventions.

Aucun passage piéton qui traverse les voiries ainsi que la plateforme du tramway ne devra être fermé par le Délégué sauf autorisation préalable du Gestionnaire.

Dans cette hypothèse, ces travaux devront faire l'objet d'une notification, accompagnée d'un descriptif des travaux, au Gestionnaire par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai – hors cas d'urgence – d'au moins deux (2) mois avant la date prévisionnelle de leur démarrage. Le Gestionnaire instruira la demande et délivrera par écrit son accord express ou son refus 3 semaines avant le démarrage des travaux. L'absence de réponse ne vaut pas accord tacite.

Les Gestionnaires pourront alors demander que les travaux soient réalisés pendant une période et à des horaires déterminés, afin de limiter les gênes en résultant.

Les modalités de réalisation des travaux visés aux alinéas précédents pourront donner lieu à la signature, par le Gestionnaire, le Délégué et ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS d'un accord écrit des deux ou trois parties. Ce document devra alors être signé au moins quinze (15) jours avant la date prévisionnelle de démarrage des travaux.

Le Délégué n'est pas habilité à intervenir sur les ouvrages pour lesquels il n'exerce pas les droits et obligations des Gestionnaires. Le coût de ces travaux, interventions ou consignations est à la charge du Délégué.

#### 62.4.6. *Cas particulier de la période hivernale et automnale*

En période automnale, la décomposition des feuilles mortes rend le rail plus glissant sur la plate-forme, et engendre des pertes d'adhérence roue / rail, diminuant les performances de la ligne.

Pendant cette période, le Délégué devra se coordonner avec le Gestionnaire pour organiser les interventions des équipes de ramassage de feuilles mortes en voirie afin d'en limiter la dissémination par le vent sur la plateforme tramway et les interventions de ramassage de feuille sur la plateforme et en station.

Une réunion pourra être organisée avant la période automnale pour définir et coordonner les actions de nettoyage en période de chutes de feuilles.

En période Hivernale, le Délégué est en charge de déneiger la plateforme et les stations afin de maintenir le service commercial et d'assurer la sécurité des usagers du tramway et des tiers, notamment en station.

#### 62.4.7. *Mise au neutre traction (MANT)*

Les équipements concernés sont raccordés au négatif traction au moyen d'un câble de cuivre, la boucle de ceinturage étant mise au rail par l'intermédiaire d'un intervalle de décharge.

Si un défaut de mise au négatif traction apparaît au cours des vérifications, l'intervention s'effectuera conjointement entre le Gestionnaire et le Délégué, de même que pour toute intervention non programmée et urgente relative à un défaut de MANT.

Pour organiser ces interventions, les Gestionnaires et le Délégué désigneront chacune un correspondant et son suppléant. Ceux-ci seront chargés d'organiser les interventions conjointes, à l'aide de leurs services ou astreintes respectifs. Les noms et coordonnées des correspondants seront diffusés à chaque comité des gestionnaires.

Les Gestionnaires auront accès aux installations du TRAM 9 pour pouvoir réaliser leurs propres mesures dans les conditions d'intervention prévues.

#### 62.4.8. *Mesure de courant vagabonds*

Le Délégué procédera à la mise en service et six (6) mois avant la fin du contrat, à des mesures des courants vagabonds et en informera les gestionnaires de voirie adjacents si ces courants sont susceptibles d'affecter la pérennité de ses ouvrages et installations.

Le Délégué informera ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et le gestionnaire concerné des actions correctives engagées le cas échéant sur ses installations. Le Délégué assurera la protection de ses équipements pour éviter ces nuisances ou en réduire l'importance.

### **Article 63 Renouvellement et rénovation**

#### **Article 63.1 Principes généraux**

Le Délégué est en charge du renouvellement et de la rénovation des biens de la délégation, à l'exception des biens mis à la disposition par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, listés dans l'inventaire A1.

Le Délégué garde la charge du renouvellement de ces biens dans les conditions prévues au Chapitre 5.2 du présent titre. Par exception, pour les biens d'une valeur inférieure à 50 k€ HT et hors cas spécifique prévus ci-après, le Délégué 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 et permettant d'obtenir des résultats au moins de même niveau que ceux du bien remplacé sans surcoût de fonctionnement.

Cas spécifiques :

- **Matériels roulants** : le Délégué garde la maîtrise du renouvellement du matériel roulant (bus et tramway). Le remplacement des équipements embarqués s'effectue avec des biens dont les caractéristiques ont été préalablement validées par le Délégué.
- **Équipements relatifs à l'information voyageurs et à l'exploitation** : le Délégué procède au renouvellement du bien avec l'accord préalable du Délégué.

Les travaux de renouvellement et de rénovation comprennent sur le même périmètre, toutes les opérations qui consistent à réhabiliter ou à remplacer par un bien neuf, les biens devenus impropres à l'usage pour lequel ils ont été conçus (coût de maintenance élevé, présomption de panne, disponibilité insuffisante, matériel obsolète...).

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

Ces opérations de remplacement ou de réhabilitation 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 MOBILITÉS 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 réseau, le Délégué alerte ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

Le Délégué pourra être associé à la désinstallation des équipements billettiques obsolètes, leur recyclage, la réception, l'installation et l'intégration des nouveaux équipements.

#### **Article 63.2 Suivi du plan de GER**

Le délégué rendra compte, chaque année, dans le cadre du rapport annuel prévu à l'Article 79.3 des dépenses réelles relatives au renouvellement et au gros entretien réalisées selon les modalités prévues par l'Article 63.1. La différence constatée en fin de contrat entre les dépenses prévues au titre du GER à l'Annexe F1 et les dépenses réelles de GER sera reversé, s'il est positif, à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS selon les modalités de l'Article 94

#### **Article 63.3 Gestion de l'obsolescence par le Délégué**

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 Délégué sera responsable des mesures les plus adéquates à prendre.

### 63.3.1. 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 à l'arrivée du bien au terme de son cycle de vie.

Le Déléгатaire apporte au Déléгатant 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 Déléгатaire.

### 63.3.2. 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 Déléгатaire.

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 des évolutions réglementaires, 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 du Déléгатant pour le seul montant excédant la valeur initiale du bien devenu obsolète.

Le Déléгатaire a la charge de démontrer qu'il se trouve dans la 2<sup>e</sup> situation le cas échéant.

## Article 63.4 Actes de vandalisme

En cas de dégradation consécutive à un acte de vandalisme, le Déléгатaire 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 Déléгатaire établit une fiche de réparation mentionnant le lieu, la date et l'heure 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 du Déléгатant, sous format électronique.

Le Déléгатant peut procéder à tout moment à leur contrôle.

Une synthèse est établie dans le cadre du rapport annuel du Déléгатaire.

La prise en charge des conséquences des actes de vandalisme relève du risque industriel du Déléгатaire et ne fait l'objet d'aucune indemnisation spécifique de la part du Déléгатant.

## Chapitre 5.3 Régime des investissements

Les investissements concernés par le présent chapitre recouvrent les opérations de renouvellement et de rénovation des biens nécessaires à la réalisation du service de référence, ainsi que les opérations de nouvelles acquisitions.

### Article 64 Principes généraux

Le Déléгатaire s'engage sur la réalisation du programme prévisionnel d'investissement figurant dans l'onglet correspondant de l'Annexe F1.

Les opérations de fiabilisation de l'exploitation et/ou d'amélioration de la qualité de service, font l'objet d'investissements, inscrits dans le programme prévisionnel d'investissement du présent contrat.

## Article 65 Programmation des investissements

### Article 65.1 Présentation

Le programme d'investissements est présenté, dans l'onglet correspondant de l'Annexe F1, sous la forme d'un tableau comprenant notamment :

- la dénomination de l'opération d'investissement ou de rénovation regroupé par famille ( Equipements véhicules, Equipements points d'arrêts, Installations fixes... ) ;
- les nouvelles acquisitions regroupées par famille ;
- l'année prévisionnelle de la réalisation de l'acquisition ;
- les principaux éléments de dimensionnement (types d'équipements, etc.) et de choix techniques ;
- le coût prévisionnel de l'opération.

#### **Article 65.2 Ajustement de la programmation par le Délégué ou ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS**

S'il estime que la programmation des investissements doit être ajustée ou modifiée, le Délégué transmet à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 MOBILITÉS 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 Délégué 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 MOBILITÉS, le Délégué établit une étude d'impact dans les meilleurs délais.

En cas d'impact financier, cet ajustement fait l'objet d'un avenant.

#### **Article 65.3 Traitement des opérations complémentaires**

Cette programmation peut faire l'objet, chaque année, d'opérations complémentaires, après instruction des dossiers techniques réalisés par le Délégué, notamment pour tenir compte des besoins d'évolution de service.

Le Délégué 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 MOBILITÉS.

#### **Article 66 Suivi de la réalisation du programme des investissements**

Le Délégué rend compte annuellement à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, dans le cadre du rapport annuel (Article 79.3) et du comité de suivi (Article 80 ), de la réalisation du programme d'investissement.

Le Délégué tient à jour annuellement un tableau de suivi du programme d'investissement qu'il transmet à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS présentant :

- les dépenses d'investissement réalisées par famille/opération ;
- les coûts prévisionnels du programme d'investissement par famille/opération.

Le Délégué 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 94.2.

## Chapitre 5.4 Régime des personnels

### Article 67 Généralités

L'exécution du contrat est assurée par le personnel du Déléguataire, avec les effectifs suffisants et les qualifications nécessaires pour accomplir les missions confiées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, garantir la continuité du fonctionnement du service et le respect de l'ensemble des dispositions réglementaires applicables.

En cas de personnels absents, le Déléguataire s'organise de manière à garantir l'exécution du service public et sa continuité dans le respect des dispositions de la présente convention.

Le Déléguataire remet à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, lors de l'entrée en vigueur du présent contrat, les statuts applicables au personnel du service délégué.

Le Déléguataire 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 Déléguataire 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.

#### *Une responsabilité sociale et environnementale confirmée*

Le contrat doit englober la dimension globale et environnementale de l'action du Déléguataire et rendre compte, dans le cadre de la transmission à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS du Rapport annuel des actions en la matière, des actions qu'il a engagées.

Soucieux des conditions de travail des agents du Déléguataire, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS convie le Déléguataire 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 Déléguataire s'efforce d'assurer les meilleures conditions de travail possibles à ses salariés et de prévenir les accidents du travail.

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

Le Déléguataire 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'aide à l'insertion, du développement des achats solidaires.

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 MOBILITÉS et le Déléguataire 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,...

### Article 68 Qualification, habilitations et formation du personnel

#### Article 68.1 Plan de formation des agents du déléguataire

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

Le Déléguataire est tenu d'affecter à l'exécution du service du personnel qualifié, habilité et formé. En particulier, le Déléguataire 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 68.2 Plan de formation des agents du déléguataire

Le plan de formation devra permettre d'une part, de transmettre l'ensemble des instructions à l'ensemble des agents du Délégué, 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 Délégué, 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 MOBILITÉS de même que les modules de formation.

La tenue vestimentaire est à la charge du Délégué.

## **Article 69 Respect de la législation du travail**

Les conditions de travail et de rémunération des personnels du Délégué 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 Délégué 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.

Le Délégué 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 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 79.3 et font l'objet des mêmes dispositions que ce dernier en matière de contrôle par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS ou tout organisme mandaté par elle à cet effet.

## **Article 70 Personnel responsable du site**

Le Délégué 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 MOBILITÉS.

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 MOBILITÉS.

Le Délégué nomme le responsable d'exploitation des installations et son suppléant au plus tard quinze (15) jours après la prise d'effet du contrat et en informe ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS (nom, coordonnées, CV, ...).

## **Article 71 Reprise du personnel affectée à l'exploitation du réseau de bus « Bord de l'eau »**

### **Article 71.1 Obligation de reprise du personnel**

En cas de changement d'exploitant et en l'absence d'un transfert de personnel pouvant résulter de l'application d'une convention collective, le Délégué s'engage à se soumettre volontairement aux dispositions de l'article L. 1224-1 du code du travail.

Le Délégué sera tenu de poursuivre l'emploi des personnels affectés à l'exploitation du réseau de bus « Bord de l'Eau » qui choisissent de passer au service du Délégué. Le Délégué poursuivra les contrats des personnels aux mêmes conditions, en application de l'article L. 1224-1 du code du travail.

Afin d'assurer le maintien des emplois, le Délégué sera tenu de se faire connaître, par lettre recommandée avec avis de réception, auprès de l'ancien exploitant du réseau de bus « Bord de l'Eau » dès qu'il aura connaissance de la conclusion de la présente convention.

Les coordonnées de l'ancien exploitant du réseau de bus « Bord de l'Eau » seront communiquées par le Délégué au Délégué au moment du choix du Délégué par l'assemblée délibérante d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

### **Article 71.2 Compte-rendu sur la reprise du personnel**

Le Délégataire remet à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS deux compte-rendus sur la reprise du personnel, afin d'apprécier le respect de son engagement de reprise dans les conditions définies à l'Article 71.1 de la présente convention.

Le premier compte-rendu est adressé au Délégant trente jours après la date de conclusion de la convention. Il comporte une copie de la lettre recommandée définie à l'Article 71.1 précité, par laquelle le Délégataire s'est fait connaître auprès de l'exploitant sortant, accompagnée de l'accusé de réception. Ce compte-rendu précise en outre l'ensemble des démarches effectuées par le Délégataire auprès de l'exploitant sortant et auprès des salariés ayant fait le choix de passer au service du délégataire.

Le deuxième compte-rendu est remis au Délégant trois mois après la date de conclusion de la convention. Il précise le nombre de contrats repris, les caractéristiques des personnels maintenus dans leur emploi et toutes autres informations que le Délégataire ou le Délégant jugerait utiles.

### **Article 71.3 Sanction**

En cas de non-respect de l'obligation de reprise du personnel du fait du Délégataire, 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 délégataire, une pénalité forfaitaire de 30 000 euros par salarié non repris, plafonnée à un total maximal de 1 000 000 euros sera appliquée après mise en demeure du délégant resté sans effet pendant 15 jours.

## TITRE 6 DISPOSITIONS TECHNIQUES PARTICULIÈRES

### Chapitre 6.1 Dispositions relatives à la gestion de la ligne de tramway

#### Article 72 Sécurité des systèmes de transports guidés

##### Article 72.1 Dispositions générales

Le Délégué effectue ses missions au titre du présent contrat dans le respect de la législation, de la réglementation et des règles de l'art relatives à la sécurité des transports publics guidés (STPG). A ce titre, le Délégué veille notamment, pendant toute la durée du présent contrat, à ce que le niveau global de sécurité du système de transport à l'égard des usagers, des personnels d'exploitation et des tiers soit au moins équivalent au niveau de sécurité lors de la mise en service et sera responsable de la prise en charge de l'évolution des règles de l'art, des recommandations des autorités compétentes ou de leurs services instructeurs et des retours d'expérience.

Le Délégué assure le suivi de l'ensemble des prescriptions et recommandations émises par les autorités de contrôle de la sécurité.

##### Article 72.2 Procédures relatives à la sécurité des transports publics guidés

Le Délégué s'assure du respect et de l'intégrité de la démonstration de sécurité réalisée dans le dossier de sécurité (DS) et la tient à jour pendant toute la durée du contrat. A ce titre et, préalablement à la mise en œuvre de toute modification du système, il émet un avis sur leur caractère substantiel au sens du décret STPG.

Le Délégué définit les modalités d'intervention aux abords de la ligne de tramway et coordonne les différentes interventions réalisées pour son compte ou pour un tiers aux abords du tramway. Le délégué s'assure que ces interventions puissent être réalisées en toute sécurité et dans le respect de la réglementation. Les dispositions relatives au traitement des modifications initiées par les tiers en interface avec la ligne sont décrites à l'Article 74 .

Pour toutes les autres modifications et sauf avis contraire d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, le Délégué réalise l'ensemble des dossiers requis au titre de la réglementation relative à la sécurité des transports publics guidés, désigne l'organisme qualifié agréé (OQA) et supporte les frais afférents. Le Délégué adresse ces dossiers à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS en identifiant les enjeux de sécurité et les délais spécifiques à ces dossiers. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS adresse ces dossiers aux autorités compétentes conformément à la réglementation. Le Délégué produit ces différents dossiers et ces notes éventuelles dans des délais permettant leur instruction par les autorités compétentes et par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS. Il ne pourra se prévaloir des délais de traitement habituels des modifications par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et les autorités compétentes pour justifier un retard dans la mise en œuvre des modifications.

#### Article 73 Documents de la sécurité de l'exploitation

Le Délégué établit l'ensemble des règles, procédures et méthodes à mettre en œuvre pour atteindre en permanence les objectifs de sécurité, ce qui constitue le système de gestion de la sécurité (SGS). Ce SGS détaille l'organisation et les dispositions prises par le Délégué pour s'assurer de la gestion des risques associés à l'exploitation et à la maintenance du système, pour l'acquisition, l'habilitation et le maintien des compétences du personnel, pour la gestion de la documentation, pour le contrôle interne des activités d'exploitation et de maintenance, pour la gestion des évolutions du système, pour la gestion des interfaces, pour la mesure du niveau de sécurité et pour l'information d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS sur ces différents aspects.

Le Délégué détaille son SGS à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, au plus tard lors du dépôt du dossier de sécurité. Il prendra en compte les éventuelles observations d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

Le Délégué élabore, met en œuvre et assure la mise à jour du règlement de sécurité de l'exploitation (RSE) et du plan d'intervention de sécurité (PIS), et du système de gestion de la sécurité (SGS) dans le respect de la réglementation en vigueur et des règles de l'art. Il transmet ces documents à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS qui les soumettra, le cas échéant, au Préfet de Région.

Avant la mise en service, le Délégué participera pour ce qui le concerne à l'élaboration des dossiers d'autorisation d'essais (DAE), et du dossier de sécurité (DS), ainsi qu'à la prise en compte des prescriptions émises par le préfet de la région Ile-de-France au cours de l'instruction.

Après la mise en service, le Délégué participera, pour ce qui le concerne, à l'élaboration du dossier de récolement de la sécurité (DRS).

## **Article 74 Gestionnaires en interface avec la ligne**

Le Délégué pourra être associé à l'élaboration et au suivi des conventions établies avant la mise en service de la ligne et portant sur l'entretien et la maintenance aux abords du tramway TRAM 9 avec les gestionnaires en interface avec la ligne (ci-après dénommés les « Gestionnaires » ou individuellement un « Gestionnaire ») en fonction de leur état d'avancement à la signature du contrat. Ces conventions seront établies sur la base du projet de matrice de gestion ultérieure des ouvrages et des plans de répartition joints en annexe G8. Le Délégué reprend pour lui toutes les obligations prises par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS dans ses conventions dans la limite de sa mission définie au présent contrat.

### **Article 74.1 Relation avec les Gestionnaires**

Le Délégué met en place et pilote un système permettant des échanges réguliers avec les Gestionnaires afin de maintenir et d'améliorer le niveau de sécurité de la ligne. Dans ce cadre, il réunit au moins semestriellement un comité de suivi des gestionnaires sur la ligne TRAM 9 réunissant entre autres le Délégué, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et l'ensemble des Gestionnaires notamment afin :

- de suivre le fonctionnement global de la ligne de tramway et de faire un bilan sur les principaux sujets touchant au (i) fonctionnement de la priorité aux feux et (ii) à la sécurité des transports publics guidés (événements particuliers, incidents, accidents, analyse des scénarios d'accident...);
- de présenter aux gestionnaires les opérations d'entretien et de maintenance qu'il effectue aux interfaces avec les ouvrages du Gestionnaires ;
- de suivre l'application des prescriptions législatives et réglementaires, ou des recommandations des personnes compétentes désignées par ces mêmes textes ;
- de veiller au maintien du niveau de sécurité de la ligne de tramway ;
- de faire l'inventaire des modifications à venir susceptibles d'avoir un impact sur la sécurité de l'exploitation du système de transport, et d'étudier les éléments à transmettre aux services de l'Etat pour instruction le cas échéant ;
- de veiller à la mise à jour de la documentation (éléments constitutifs des dossiers des ouvrages exécutés des travaux de réalisation de la ligne : plans, dossiers carrefours, etc.) sous la responsabilité du gestionnaire du sous-système concerné ;
- de suivre les sujets et projets en interface ;
- de suivre l'élaboration par le Délégué des rapports annuels et la mise en œuvre du plan d'actions unique ;
- d'échanger sur les modalités de transmission d'information permettant d'analyser les circonstances des accidents ou incidents graves.

Le Délégué mettra en place toutes les réunions qu'il juge nécessaires avec les Gestionnaires ou les services instructeurs de l'Etat afin d'exécuter ses missions au titre du présent contrat, en assure l'animation et la traçabilité et y convie ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

Ces échanges pourront être élargis en tant que de besoin à la sécurité du réseau bus objet du présent contrat.

### **Article 74.2 Modifications à l'initiative des gestionnaires de voirie aux abords du tramway**

Dans le cas où un gestionnaire de la voirie souhaite réaliser des modifications susceptibles d'affecter la sécurité du tramway, le délégué se prononce sur l'impact de la modification sur la sécurité du système de transport et sur le caractère substantiel de la modification au sens du décret n° 2017-440 précité. Le Délégué transmettra au gestionnaire de voirie les prescriptions relatives à la sécurité aux abords du tramway et celles relatives à la sécurité en phase chantier. Le Délégué indiquera au Gestionnaire les différents dossiers et notes à produire, leur contenu et les délais de transmission associés.

Les différents dossiers et notes sont établis et mis en œuvre sous la responsabilité du gestionnaire demandant la modification. Le Délégué s'assure que les différents dossiers et notes respectent la réglementation STPG et des règles de l'art avant de les transmettre à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS accompagnés de son analyse.

## **Article 75 Rapports relatifs aux accidents ou incidents graves**

En cas d'accident ou d'incident grave, le Délégué s'engage à réaliser toutes les démarches nécessaires pour récupérer les informations permettant d'analyser les circonstances de l'accident, ou de l'incident grave. A ce titre,

le Délégué conventionnera notamment avec les gestionnaires de la signalisation lumineuse de trafic pour obtenir ces données. Le Délégué fera également les démarches auprès des autorités compétentes pour pouvoir exploiter les données enregistrées par les caméras embarquées sur le tramway.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS sera destinataire dans les mêmes conditions que le préfet ou ses services instructeurs, des rapports d'accident ou d'incident grave, de la communication relative aux autres événements affectant la sécurité de l'exploitation, et sera en copie des échanges avec les services de l'Etat. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS se réserve le droit de demander tous les éléments d'information qu'elle juge nécessaire sur les circonstances des accidents, incidents et événements mentionnés ci-dessus.

Tout retard dans la transmission des documents ou éléments de réponse suite à une demande d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS peut entraîner l'application de la pénalité décrite à l'Article 82.2.1.

## **Chapitre 6.2 Dispositions relatives aux opérations de préparation de la mise en service de la ligne**

### **Article 76 Participation du délégataire aux essais**

#### **Article 76.1 Démarches liées aux essais**

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, au travers de son mandataire, coordonne les différentes étapes de la préparation de la mise en service depuis l'arrivée du matériel roulant sur le site de remisage et de maintenance (SMR), les essais, les éventuelles formations liées aux marchés, les marches à blanc jusqu'à la mise en service, selon les phases suivantes :

- livraison des rames
- essais des sous-systèmes ;
- essais de l'ensemble du système de transport ;
- marche à blanc ;
- suivi de la mise en service commerciale.

Le Délégué formalise à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS son avis motivé sur chacune de ces phases d'essai.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, au travers de son mandataire pilote la mise au point de la priorité aux carrefours avec l'assistance du Délégué.

#### **Article 76.2 Mise à disposition du personnel du Délégué pour la préparation de la mise en service de la ligne**

##### *76.2.1. Principes*

Le Délégué accompagne le mandataire et le maître d'ouvrage (ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS) pendant toutes ces phases d'essais en mettant à disposition le personnel nécessaire (régulateurs, conducteurs) lors des essais ainsi qu'en produisant des analyses nécessaires sur l'ensemble des essais produits. Le Délégué met en place une cellule d'essais chargée :

- d'assurer la coordination des équipes et la mise à disposition des ressources conformément au planning des essais ;
- d'appliquer et de garantir la mise en œuvre des procédures de sécurité ;
- de planifier l'activité hebdomadaire et mensuelle pour les équipes en lien avec le maître d'œuvre système de transport ;
- de coordonner l'activité journalière et de s'assurer de la mise à disposition des moyens et ressources nécessaires ;

Le besoin en conducteur et régulateurs correspond au volume d'essais à réaliser sur la période prévue au planning. Le graphique ci-dessous présente le besoin en termes de conducteurs :

PROGRAM	GROUP	ACTIVITE	RESSOURCE	2013	2020
				01/2013 02/2013 03/2013 04/2013 05/2013 06/2013 07/2013 08/2013 09/2013 10/2013 11/2013 12/2013	01/2020 02/2020 03/2020 04/2020 05/2020 06/2020 07/2020 08/2020 09/2020 10/2020 11/2020 12/2020
0	TRAM9 - Programme des essais				
0.1	Rodage véhicule (1000km pour la rame)	ALSTOM		5 6 3 2	2 2 2 2 2 2 2 1
0.2	Essais sur rame	ALSTOM		23 21 22	
0.3	Essais installations	MOA/MOE			
0.4	Essais d'ensemble en ligne	MOA/MOE			07 03 00 02 07
0.5	Marche à blanc	Opérateur			
0.6	Mise en service commercial	Opérateur			
	BESOIN EN CONDUCTEUR			1 2 2 2 1 1 1 1 1 1 3 3 4 22 22	
	BESOIN EN REGULATEUR			0 0 1 1 1 1 1 1 1 1 2 2 2 2 2	

Le Délégué sera présent pour la réception du matériel roulant. Toutefois, si le Délégué est désigné avant la réception des autres équipements du système de transport, sa présence, en qualité d'observateur, sera demandée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

### 7.6.2.2. Description des différentes phases d'essais

A partir de l'arrivée des premières rames sur le SMR, le Délégué mettra à disposition les conducteurs et personnels nécessaires pour la réalisation :

- I. des opérations préalables à la réception du matériel roulant (OPR) incluant le rodage de 50 km par rame (1000 km pour la première rame) ;

Ces opérations de réceptions incluent la réalisation de circulation pour le rodage des rames. Ce rodage est de 1000 kms sur la première rame et de 50 kms sur les rames suivantes. Cela implique un total de **31 jours d'essais** pour l'ensemble des rames. Le temps nécessaire à la réalisation des essais sur les premières rames dépendront de l'avancement de la réception des zones d'essais.

- II. des essais rame seul (statique et dynamique) ;

Les essais rame seul seront réalisés comme suit :

- Cinq semaines sur la première rame ;
- Trois semaines sur la seconde rame ;
- Deux semaines sur les deux rames suivantes (rames 3 et 4) ;

Cela nécessitera au total près de 60 jours d'essais pour l'ensemble des rames. Ces besoins seront affinés une fois le plan de validation rame disponible (répartition des essais statiques et dynamiques).

- III. des essais systèmes rames statique (équipements du site de maintenance) ;

Ces essais sont prévus sur 5 semaines de jour excepté sur la dernière semaine qui nécessitera des essais de nuit. Au total il sera nécessaire de couvrir 23 jours d'essais pour l'ensemble des rames. Ces essais seront réalisés dès la réception des premiers équipements du SMR.

Semaine	Intitulé	Nb de jours	Nb Rame
	Essais centre de maintenance : Station-service (Gabarit + Sable)	1	1
	<b>Essais centre de maintenance : Station-service (Sable)</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
	Essais centre de maintenance : Station-service (Sable)	1	1
	<b>Essais centre de maintenance : Station-service (Machine à laver)</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
	Essais centre de maintenance : Station-service (Machine à laver)	1	1
	<b>Essais centre de maintenance : Voies d'atelier</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	Remorquage/poussage trémie + ligne droite	1	1
	<b>Réserve pour reprise d'essais</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
	Essais première rame zone d'essai (GLO - carrefour - ZM - Energie)	4	1
	<b>Essais première rame zone d'essai (GLO - carrefour - ZM - Energie)</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
TOTAL		23 jr	

- IV. des essais de réception de la ligne et des essais dynamiques systèmes ;

Ces essais sont prévus sur 16 semaines **principalement de nuit sur les premières semaines (S1 à S7)** puis de jour. Au total il sera nécessaire de couvrir **439 jours d'essais** à répartir sur plusieurs rames et plusieurs conducteurs. Ces essais seront réalisés dès la réception des premiers tronçons de voie complet et aboutiront au début de la marche à blanc.

Semaine	Intitulé	Nb de jours	Nb Rame
	Essais première rame (Essai GLO - Imperfection voie - Lacunes - Pantographe - Contrôle obstacles fixes)	3	1
	Essais de charge ouvrage	1	2
	Essais dynamiques SIG ZM (Terminus Nord Porte de Choisy, Terminus Sud Fer à Cheval, Accès au SMR) - Interfaces SIG/PCC - Croisements bons	4	3
	Essais dynamiques SIG ZM (Terminus Nord Porte de Choisy, Terminus Sud Fer à Cheval, Accès au SMR) - Interfaces SIG/PCC - Croisements bons	2	3
	Essais passage en sécurité carrefour et interface SIG/SLT	1	2
	Réserve pour reprise d'essais	1	3
	Essais passage en sécurité carrefour et interface SIG/SLT	4	2
	Essais passage en sécurité carrefour et interface SIG/SLT	3	2
	Réserve pour reprise d'essais	1	2
	Essais passage en sécurité carrefour et interface SIG/SLT	4	2
	Réserve pour reprise d'essais	1	2
	Essais passage en priorité tramway	4	4
	Essais passage en priorité tramway	5	4
	Réserve pour reprise d'essais	1	4
	Essais passage en priorité tramway	4	4
	Essais passage en priorité tramway - Essais tramway suiveur croiseur	5	4
	Réserve pour reprise d'essais	1	4
	Essais passage en priorité tramway - Essais tramway suiveur croiseur	4	4
	Essais passage en priorité tramway - Essais tramway suiveur croiseur	5	4

13	Essais de charge (énergie) - Mesure traction carrousel (contrôle des intensités) Mesure des courants vagabonds dans chaque SSR - Arrêt d'urgence en charge et redémarrage (750V)	3	22
	Réserve pour reprise d'essais	1	22
	Essais mode nominal (SAE - intervalle - essais carrousel - temps de parcours - localisation - information voyageur)	3	22
	Réserve pour reprise d'essais	1	22
	Démonstration des services provisoires	4	1
	Réserve pour reprise d'essais	1	1
	Essais en marche dégradée (perte de SSR)	2	22
	Réserve pour reprise d'essais	2	22
	DEBUT MARCHÉ A-BLANC	2	22
TOTAL	439 jrs		

V. de la manœuvre des rames sur le site de maintenance et remisage ;

Le Délégitaire mettra à disposition son personnel de manière à répondre à l'ensemble des besoins durant cette période.

#### Article 76.3 Démarches administratives liées à la mise en service

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, ou son mandataire, associera le Délégitaire aux démarches administratives qu'elle réalise avant la mise en service.

Le Délégitaire effectue l'ensemble des démarches administratives lui incombant dans les délais impartis afin de garantir l'absence d'impact sur la date de mise en service et une exploitation performante.

#### Article 77 Réalisation de la marche à blanc

Le début de la marche à blanc marquera pour le Délégitaire, la prise en responsabilité de l'ensemble des équipements du système de transport (y compris le matériel roulant) et des bâtiments nécessaires à l'exploitation, ainsi que des activités qui s'y déroulent.

Le Délégitaire programme, organise et réalise la marche à blanc afin de pouvoir, dès la mise en service exploiter la ligne conformément aux objectifs de qualité de service fixé au présent contrat et conformément à son SGS, son RSE et son PIS. A cette occasion, le Délégitaire forme notamment son personnel et les conducteurs et régulateur de la ligne, il mettra en œuvre les projets de RSE et de PIS, et pourra utilement prévoir des exercices avec les services de secours concernés.

Le délégataire dispose de maximum 6 semaines pour la réalisation de la marche à blanc. Il devra indiquer l'impact d'une potentielle réduction de la période de marche à blanc.

Le Délégitaire prendra toutes les mesures de sécurité nécessaire pour veiller au parfait déroulement de la marche à blanc en conditions réelles. Il réalisera toutes les démarches administratives et de communications auprès des gestionnaires et des communes traversées nécessaires à la bonne réalisation de la marche à blanc. Conformément à l'article 33 du décret n°2017-440, les essais avec des passagers, notamment pour des présentations commerciales, sont interdits.

Le Délégitaire réalisera le bilan complet de la marche à blanc, en identifiant précisément tous les événements, d'ordre interne (prise en compte de la priorité aux carrefours qui semble trop longue, dysfonctionnements dans l'ouverture des portes du matériel roulant, ...) et externe (interface potentiellement accidentogène, entre la plateforme tramway et les files de circulation automobile, événements exceptionnels, ...). Ce bilan sera transmis à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS sous 5 jours, après la fin de la marche à blanc.

---

**Article 78 Dispositions d'exploitation temporaire**

Le Délégué mettra en œuvre les dispositions d'exploitation temporaires qu'il juge nécessaires après la mise en service pour permettre une bonne appropriation du tramway par les tiers, les riverains et le personnel de conduite.

## TITRE 7 DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES PARTICULIERES

### Chapitre 7.1 Information, suivi et contrôle de l'exécution du contrat

#### Article 79 Informations sur l'exécution du contrat

##### Article 79.1 Principes généraux

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

Le Délégué transmet toutes les informations qu'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS peut demander ainsi que tous les tableaux de bord, rapports, documents de nature contractuelle, dans un délai de quinze (15) jours, sauf accord particulier entre les Parties. A défaut une pénalité sera appliquée selon les modalités de l'Article 82.2.1.

Pour tous les cas où un modèle-type est imposé par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS au Délégué, 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 MOBILITÉS 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 82.2.1

Si le Délégué ne donne pas droit à la demande d'informations une fois le délai de réponse échu, outre les pénalités mentionnées, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS peut engager un contrôle ou un audit dans les conditions fixées à l'Article 81.2.

Les informations communiquées par le Délégué à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS doivent pouvoir contribuer à assurer, auprès de tous les responsables locaux et des administrateurs d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, la meilleure lisibilité possible des conditions d'exécution du présent contrat. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS est garant vis-à-vis du Délégué du respect de la confidentialité des informations correspondantes, dans les conditions prévues par la loi n°78-753 du 17 juillet 1978.

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

Le Délégué désignera une personne de son encadrement, qui sera l'interlocuteur unique et privilégié d'ILE DE France MOBILITES et de ses conseils.

Cet interlocuteur unique aura le pouvoir de prendre toutes les décisions utiles à la bonne exécution technique, administrative et financière du Contrat.

##### Article 79.2 Information trimestrielle et annuelle sur l'exécution du contrat

###### 79.2.1. Information trimestrielle

Le Délégué fournit l'annexe A3 (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 Délégué fournit trimestriellement à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS :

- 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.

###### 79.2.2. Information annuelle

Le Délégué fournit annuellement les informations précisées aux annexes A1, A2 et A3, F1 (suivi du Plan d'investissement, suivi du plan de GER) et G2 (Contenu du rapport annuel DSP).

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 31 janvier de l'année N+1 lorsque ceux-ci sont produits par le délégué.

A défaut, une pénalité sera appliquée selon les modalités de l'Article 82.2.1.

### Article 79.3 Rapport annuel

Conformément aux dispositions de l'article 52 de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 et de l'article 33 du décret n° 2016-86 du 1er février 2016, le Délégué est tenu de fournir à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS avant le 30 avril de chaque année, un rapport annuel d'information.

A défaut, une pénalité sera appliquée selon les modalités de l'Article 82.2.1.

Plus précisément, ce rapport comprend notamment, outre les éléments imposés par les dispositions susvisées, une analyse de la qualité de service, les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du contrat, et les éléments recensés dans l'annexe G2.

Le rapport annuel respecte les principes comptables d'indépendance des exercices et de permanence des méthodes retenues pour son élaboration.

La production de ce rapport implique que soit mis en place une comptabilité analytique permettant l'analyse des produits et des charges afférents à l'exploitation du réseau, ainsi que la mise en évidence du personnel affecté à l'exploitation du contrat.

Toutes les pièces justificatives des éléments sont tenues à la disposition d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS dans le cadre de son droit de contrôle.

Le rapport annuel comprendra notamment :

#### a) Éléments financiers :

- le compte de résultats et le bilan certifiés de la société dédiée ;
- le compte d'exploitation de la société dédiée, rempli pour l'année n selon le formalisme de l'annexe F1 ;
- les informations demandées au titre de l'Article 46 (Partage des gains de productivité)
- un compte-rendu financier : l'objectif de ce compte rendu financier est de porter à la connaissance d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS les éléments d'information nécessaires pour apprécier les conditions d'exploitation du service de référence, des activités annexes et le suivi de la politique de gestion des biens et investissements. Le compte rendu financier devra notamment comporter les éléments suivants :
  - Pour la société dédiée supportant le contrat :
    - la présentation des règles de comptabilité analytique utilisées pour élaborer le compte financier du service ;
    - le fichier de passage des comptes sociaux aux comptes des rapports annuels ;
    - l'indication, pour chaque ligne de charges et de produits ayant fait l'objet d'une imputation analytique sur le contrat d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, de la nature, la valeur de la clé de répartition utilisée ainsi que du montant total à répartir ;
  - Pour les sociétés des sous-traitants :
    - le détail du coût de sous-traitance réparti par poste de charge ainsi que la nature, la valeur de la clé de répartition utilisée.
- une analyse des résultats et de leur évolution par rapport au budget et à l'année passée, notamment au regard des principaux événements de l'exercice ;
- le chiffre d'affaires ventilé entre contributions d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et autres recettes, notamment les informations demandées au titre de l'Article 51 (Produits des amendes) ;
- Les versements d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS feront également apparaître les contributions forfaitaires, les différentes formes d'intéressements perçus ;
- une présentation analytique des comptes décomposant les produits et charges par grandes fonctions (conduite, entretien et maintenance du matériel roulant et des installations fixes, services en stations ...);

- une communication des coûts unitaires rapportés à la production (Kilomètres Commerciaux KCC) et aux voyageurs transportés (voyages-kilomètres) ;
- un état détaillé des immobilisations avec le plan d'amortissement afférent;
- les informations demandées au titre de l'Article 54 (Application des obligations en matière d'inventaires aux sous-traitants) ;
- les informations demandées au titre de l'Article 56 (Affectation des biens mis à disposition par le délégant) ;
- Les informations demandées au titre de l'Article 58.4 (Inventaire des biens-suivi annuel et transmission) ;
- Les informations demandées au titre de l'Article 58.7 (Réforme des biens) ;
- Les informations demandées au titre de l'Article 63.2 (Suivi du plan de GER) ;
- Les informations demandées au titre de l'Article 66 (suivi de la réalisation du programme des d'investissements) ;
- ainsi que, le cas échéant, les autres éléments financiers prévus à l'article 33 du décret précité du 1<sup>er</sup> février 2016.

**b) Compte-rendu technique :**

- l'état des travaux réalisés par le Déléгатaire au cours de l'exercice ;
- l'état des travaux envisagés par lui et l'état de vieillissement des équipements constaté et prévisible sur l'exercice à venir ;
- la liste des contrats réalisés par le Déléгатaire pour le compte de tiers ;
- la liste des contrats de sous-traitance ;
- un état récapitulatif de l'ensemble des prestations qu'il réalise pour le compte de tiers au titre du dernier exercice clos ;
- un bilan des moyens matériels engagés. Celui-ci doit comprendre un compte-rendu détaillé des cessions et acquisitions de biens, des assurances souscrites (uniquement en cas de modification des polices d'assurances), ainsi que les inventaires et états des lieux ;
- un état du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service ;
- le lieu de remisage ;
- adresse du ou des dépôts et le nombre de véhicules par dépôt ;
- mise à jour du programme d'investissement.

**c) Autres informations :**

- Les informations demandées au titre de l'Article 6 (Contrats avec les tiers)
- les justificatifs prévus à l'Article 8.2 relatifs aux attestations d'assurance ;
- Les informations demandées au titre de l'Article 8.3 (Gestion des sinistres) ;
- une synthèse des actions engagées sur la thématique régularité et gestion des correspondances, ainsi que des actions d'adaptation de l'offre et de qualité prises à la suite des modifications prévues aux articles Article 11 et Article 12 ;
- Les informations demandées au titre de l'Article 22.3 (Lutte contre la fraude – informations à communiquer à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS )
- le bilan annuel du suivi des réclamations et actions correctives mises en place ainsi que le plan de formation des personnels du Déléгатaire sur l'attitude commerciale et la conduite (notamment Article 25 .)
- les informations demandées au titre de l'Article 26.3 (La stratégie de communication) ;
- la synthèse des actions conduites par le Déléгатaire au titre de la RSE (responsabilité sociale et environnementale) pendant l'année écoulée et les perspectives pour l'année suivante ;

- les informations demandées au titre de l'Article 38.2 (validation des titres et contrôle) ;
- le reporting et les indicateurs de suivi, dans le cadre du système qualité ;
- Les informations demandées au titre de l'Article 69 (Respect de la législation du travail) ;

Sous réserve de confidentialité, le Délégué transmettra à la même date que son rapport annuel une annexe strictement à usage interne comprenant :

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

Le Délégué peut adjoindre à ce rapport annuel tous les documents qu'il juge nécessaires, afin d'apporter à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS une information détaillée portant sur les conditions d'exécution de l'offre de référence.

#### **d) Rapport annexe de suivi billettique**

Dans ce rapport, le Délégué devra notamment indiquer :

- Le volume de titres vendus et la valeur, par mode et par catégories de titres ;
- L'évolution annuelle des actes de distribution réalisés ;
- Les taux de disponibilité des équipements billettiques de distribution et de validation conformément aux articles 36.4.2 et Article 38.2;
- Les données agrégées des événements de validation réussie, hors validation des cartes de maintenance et de tests, et hors validation refusée ainsi que les caractéristiques des produits tarifaires faisant l'objet d'une validation et la localisation-par arrêt- des actes de validation, conformément à l'Article 39.1 ;
- Les principaux événements de l'année ayant trait à la billettique.

#### **Article 79.4 Rapport annuel de la sécurité de l'exploitation du système tramway**

Le Délégué établit le rapport annuel sur la sécurité de l'exploitation du système de la ligne TRAM 9, en application de l'article 92 du décret n°2017-440 du 30 mars 2017 relatif à la sécurité des transports publics guidés. Ce rapport, dont le contenu est précisé par l'arrêté du 30 mars 2017 et dans les guides d'application du STRMTG, comporte notamment une partie relative à l'accidentologie, une partie relative au contrôle interne, une partie relative aux évolutions du système, et une partie relative à un plan d'actions unique envisagé pour maintenir et améliorer la sécurité du système. Les parties 1 à 7 du rapport annuel de la sécurité de l'exploitation de l'année n devront être transmises par le Délégué à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS au plus tard le 31 mai de l'année n+1, les parties 8 et 9 au plus tard le 31 octobre de l'année n+1. A défaut, une pénalité sera appliquée selon les modalités de l'Article 82.2.1.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, en tant qu'autorité organisatrice de transport, transmet au préfet de la région Ile-de-France ce rapport, accompagné de son avis sur le plan d'actions unique.

Le Délégué sollicite les Gestionnaires pour les parties qui les concernent dans des délais compatibles avec une remise du rapport à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS aux échéances précitées.

### **Article 80 Comités de suivi**

#### **Article 80.1 Comité de suivi général**

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 MOBILITÉS.

Instance de concertation, 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 à la programmation de l'offre ou des investissements et formule des avis sur des modifications potentielles de l'offre de référence.

L'ordre du jour du comité de suivi est établi conjointement entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et le Délégué dans le cadre d'un rendez-vous préparatoire.

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 comité se réunit dans les locaux d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, à la demande expresse d'une ou des Parties.

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.

Le comité de suivi traite notamment :

- du suivi de la qualité de service ;
- du rapport annuel rédigé chaque année par le Délégué ;
- de l'évolution de l'offre de service et de la fréquentation.

### **Article 80.2 Rencontres avec ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS**

Sur demande d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS ou du Délégué, des rencontres spécifiques, notamment relatives aux questions de maintenance et d'entretien pourront être organisées. L'ordre du jour sera validé quinze (15) jours calendaires avant la rencontre.

### **Article 80.3 Correspondants désignés**

Pour faciliter les échanges entre le Délégué et ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, chaque structure désignera un correspondant.

En fonction de la nature des sujets, et si besoin, ces échanges pourront se dérouler dans le cadre des Comités de suivi généraux, décrits dans l'Article 80.1.

## **Article 81 Contrôle de l'exécution du contrat**

### **Article 81.1 Contrôle de l'exécution du contrat par le Délégué**

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

Ce devoir général de contrôle s'exerce sans préjudice des droits reconnus à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS en tant qu'autorité organisatrice, dans le cadre des contrôles et audits qu'il peut décider de mener.

### **Article 81.2 Droit général de contrôle et d'audit par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS**

Conformément à l'article L. 1611-4 du Code Général des Collectivités Territoriales, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS dispose d'un droit d'audit et de contrôle se rapportant à l'exécution par le Délégué 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 MOBILITÉS de la bonne exécution par le Délégué du service de référence prévu par le présent contrat et il consiste à vérifier sur pièces et sur place les documents et informations attestant que les services et prestations sont exécutés conformément aux stipulations du présent contrat.

Il vise également à permettre à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS de s'assurer de l'étanchéité entre les activités exercées par le Délégué au titre du contrat et de ses autres activités. A cette fin, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS pourra également rechercher, pour tout ou partie de l'audit, auprès du Délégué des éléments justificatifs de la facturation des prestations effectuées en interne du groupe auquel le Délégué appartient ou son(s) sous-traitant(s) (filiale du même groupe ou prestataire extérieur) lorsque des financements spécifiques auront été versés par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS après signature du contrat.

Le droit d'audit vise notamment à examiner tous les éléments comptables et financiers nécessaires à l'établissement du compte du Délégué et à évaluer les méthodes et outils qu'il emploie afin de recueillir, agréger et restituer à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS les informations servant à l'établissement des tableaux de bord et du compte-rendu général d'activité.

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

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS ou ses représentants, agents ou tiers accrédités, peuvent effectuer dans les services du Délégué 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.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS s'engage à communiquer au Délégué la liste des auditeurs internes accrédités à cet effet et à prévenir le Délégué de toute modification de ladite liste.

Les frais et honoraires de l'intervention des organismes extérieurs restent à la seule charge d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

### **Article 81.3 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 Délégué est informé de la décision d'audit d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, 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 MOBILITÉS ou les organismes extérieurs mandatés par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS peuvent demander au Délégué, la délivrance de tout élément d'information en lien avec l'offre de services prévue par le présent contrat. Ces éléments sont communiqués par le Délégué dans un délai 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 82.2.1. 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 Délégué s'expose à l'application des pénalités correspondantes. Il appartient à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, 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 99 du présent contrat.

## **Chapitre 7.2 Sanctions et pénalités**

### **Article 82 Pénalités**

#### **Article 82.1 Modalités d'application des pénalités**

Des sanctions pécuniaires pourront être prononcées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS à l'encontre du Délégué, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels celle-ci pourrait être tenue par ailleurs.

La constatation des faits entraînant les pénalités prévues ci-dessous est effectuée à la diligence d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS : Les constatations entraînant l'application de pénalités sont transmises au Délégué par courrier simple ou courrier électronique. Le Délégué est alors mis à même de présenter préalablement ses observations sur les faits qui lui sont reprochés. Passé un délai de contestation de quinze (15) jours, les pénalités sont notifiées au Délégué, par lettre recommandée avec avis de réception et seront déduites de la rémunération annuelle versée au délégataire dans les conditions fixées par l'Article 49

Le montant des pénalités listées ci-après est fixé en valeur 1<sup>er</sup> janvier 2019 et sera actualisé par application de la formule d'indexation définie à l'Article 49.1 du présent contrat.

Les pénalités ne sont pas libératoires, ne sont pas plafonnées et sont cumulables sans limitation.

En cas d'évènement extérieur au Délégué et sur lequel ce dernier n'a aucune maîtrise, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS ne prononce pas de pénalités à l'encontre du Délégué, pour les obligations directement impactées par ledit évènement.

## Article 82.2 Liste des pénalités

Sans préjudice des autres sanctions prévues par le présent contrat, le Délégataire encourt les pénalités suivantes étant entendu que ces pénalités relèvent de la constatation d'un dysfonctionnement ponctuel, donc différent de ceux constatés dans le cadre de la rémunération liée à la qualité de service établie sur la durée et définie au Chapitre 2.4 du présent contrat.

### 82.2.1. Pénalités liées à la transmission de documents ou informations (sans mise en demeure préalable)

Une pénalité forfaitaire de 700 € sera appliquée par document et par jour de retard :

- Si le Délégataire ne transmet pas un document ou information dont la transmission est prévue par le présent contrat. Cela concerne notamment les documents visés à l' Article 8.2, l'Article 10 l'Article 26.3, l'Article 79.2, l'Article 79.3, l'Article 79.4, et l'Article 95 .
- Si le Délégataire ne transmet pas l'un des documents ou informations demandés expressément par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS par courrier ou courrier électronique ;
- Si le Délégataire 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 MOBILITÉS ;
- Si le Délégataire transmet un document ou information mentionné ci-avant de manière partielle, incomplète, ne respectant pas le formalisme imposé par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, ou falsifiée.

### 82.2.2. Pénalités liées aux manquements aux prescriptions d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS

Les pénalités suivantes sont prévues :

- Si le Délégataire met en œuvre d'un nouveau canal ou service sans accord préalable d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, une pénalité de 100 000€ par mois entamé est appliquée. Par exception aux dispositions de l'Article 82.1, cette pénalité est plafonnée à 1 M€.
- Si le Délégataire ne respecte pas les règles d'expérimentation d'un nouveau canal ou service souhaité par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, une pénalité de 100 000€ par mois entamé est appliquée. Par exception aux dispositions de l'Article 82.1, cette pénalité est plafonnée à 1 M€.
- Si le Délégataire 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 Délégataire diffuse des supports de communication non validée préalablement par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, une pénalité de 5 000 euros est appliquée par support de communication non validé.
- Si le Délégataire ne respecte pas l'identité du service et de la charte graphique du réseau ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, une pénalité de 500 euros par jour calendaire de retard et par support.

### 82.2.3. Pénalités liées aux garanties de la société dédiée (sans mise en demeure préalable)

Une pénalité forfaitaire de 15 000 euros par mois de retard entamé est prévue :

- En cas de non transmission à compter de la prise d'effet de la délégation 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.

### 82.2.4. Pénalités liées aux remontées de validation et à l'effort de contrôle

Les pénalités suivantes sont prévues :

- Si, conformément aux dispositions de l'Article 39.2, l'indicateur est jugé « insuffisant », le Délégataire se voit appliquer une pénalité égale à -0,1% du CA annuel tel qu'indiqué à l'Article 82 .
- Par application des dispositions de l'Article 39.3, en cas de retard dans la remontée des données de validation vers le module CTU, les pénalités suivantes sont appliquées : Le principe retenu est le suivant (sans mise en demeure préalable) :
  - Remontée de la donnée de validation à J+2 : 10 centimes H.T. de pénalité par validation
  - Remontée de la donnée à J+3 : 20 centimes de pénalité par validation
  - Remontée de la donnée à J+4 : 50 centimes de pénalité par validation et par jour supplémentaire
- En cas de non-respect du taux de contrôle minimal déterminé à l'Article 22.1, le Délégataire se verra appliquée une pénalité de 50 k€ si le taux de contrôle se situe entre 2% et 2,5%, et de 100 k€ si ce taux se situe en dessous de 2%.

#### 82.2.5. *Pénalités relatives aux biens*

Les pénalités suivantes sont prévues :

- Si le Délégataire 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 € lui sera appliquée par opération programmée non réalisée.
- Si le Délégataire ne met pas en œuvre les dispositions de l'Article 58.4.1.C (Remplacement des biens manquants de l'inventaire physique) dans le délai contractuel d'un mois, une pénalité de 1 000 euros H.T. sera appliquée au Délégataire 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 Délégataire 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 Délégataire par véhicule et par mois de retard.
- En cas d'absence d'un habillage conforme et validé par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, 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 Délégataire pour intervenir après la détection de l'incident. Passé ce délai, l'Entreprise s'expose à une pénalité de 1000€/jour par jour d'indisponibilité de l'appareil.

#### 82.2.6. *Pénalités relatives au décalage de la mise en service du tramway (sans mise en demeure préalable)*

Dans le cas d'un décalage de la mise en service du tramway dans les conditions décrites à l'Article 96.1, les pénalités prévues au même article seront appliquées.

#### 82.2.7. *Pénalités en cas de manquements aux obligations contractuelles*

Plus généralement, en cas de manquement par le délégataire à l'une des obligations contractuelles non listées aux articles 82.2.1 à 82.2.6, 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 MOBILITÉS restée sans effet pendant un mois, une pénalité de 700€ par jour de manquement constaté est appliquée.

### **Article 83 Pénalités pour situation inacceptable**

Pour quatre 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 ;
- 2) Retard supérieur à 15 minutes du fait du Délégué ;

Information écrite aux points d'arrêts en situations perturbées prévues

- 3) en cas d'absence d'information sur la nature, la date, le début et la fin prévisionnelle d'une situation perturbée dès lors qu'elle était prévue ;

Information écrite à bord du véhicule en situations perturbées prévues

- 4) en cas d'absence d'information sur la nature, la date, le début et la fin prévisionnelle d'une situation perturbée dès lors qu'elle était prévue

Attitude du conducteur

- 5) si le conducteur fume à bord du véhicule ;
- 6) ou téléphone en conduisant ;
- 7) ou n'est pas disponible pour renseigner un client hors raisons de service ;
- 8) ou 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.

(1)	Passage en avance.	400 euros
(2)	Retard supérieur à 15 minutes du fait du Délégué.	400 euros
(3)	Absence, à un point d'arrêt impacté par une situation perturbée prévue, de l'information sur la nature, la date, le début et la fin prévisionnelle de cette perturbation.	300 euros
(4)	Absence, à bord d'un véhicule d'une ligne impactée par une situation perturbée prévue, de l'information sur la nature, la date, le début et la fin prévisionnelle de cette perturbation.	300 euros
(5)	Le conducteur fume à bord du véhicule.	300 euros
(6)	Le conducteur téléphone en conduisant.	200 euros
(7)	Le conducteur n'est pas disponible pour renseigner les clients car il discute avec un collègue ou un habitué.	200 euros
(8)	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

**Article 84 Mise en régie provisoire**

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS peut procéder à la mise en régie provisoire aux frais du Délégué dans les hypothèses suivantes :

- la sécurité publique vient à être compromise. L'exécution d'office est précédée d'une mise en demeure non suivie d'effet dans un délai fixé par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et approprié au cas d'espèce.
- si le service n'est pas exécuté ou s'il n'est exécuté que partiellement, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS peut également prendre provisoirement, aux frais du Délégué, toutes les mesures nécessaires à la continuité de l'exploitation du service.

## Article 85 Résiliation pour faute

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS peut résilier la convention de plein droit et sans qu'il soit besoin de remplir aucune formalité judiciaire, dans les cas suivants :

- dissolution du Délégué ;
- cession du bénéfice du présent contrat à un tiers sans autorisation ;
- cession des biens attachés au présent contrat sans autorisation ;
- méconnaissance des dispositions relatives à la société dédiée ;
- radiation devenue définitive du Délégué du registre des transports, valant interdiction pour cette dernière d'exercer l'activité de transport public ;
- 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 Délégué, après une mise en demeure non suivie d'effet dans le délai d'un (1) mois ;
- 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 Délégué.

La résiliation est précédée d'une mise en demeure motivée, notifiée au Délégué par lettre recommandée avec accusé de réception, et restée sans effet pendant un délai de 15 jours calendaires.

La résiliation fait l'objet, sauf urgence, d'une délibération du Conseil d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception.

Les conséquences financières de la déchéance sont à la charge du Délégué à l'exception :

- d'une part, du remboursement par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS de la valeur nette comptable des éventuels biens de retour financés par le Délégué et non encore amortis ;
- et d'autre part, du rachat, si ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS le souhaite, des biens de reprise.

## Article 86 Force majeure

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 résulte directement d'événements intervenant à tout moment et présentant les caractéristiques de la force majeure.

La force majeure doit donc, conformément à la jurisprudence administrative, être irrésistible, imprévisible et avoir un caractère extérieur aux Parties.

Si le Délégué vient à invoquer la survenance d'un événement de force majeure, il le notifie :

- immédiatement au Directeur ou au chef de Département chargé de l'astreinte d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS ;
- dans les deux (2) jours ouvrés à compter de la survenance de l'événement à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS par courriel et confirmé dans les meilleurs délais par lettre recommandée avec avis de réception.

Le Délégué 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 MOBILITÉS notifie dans un délai de quinze jours ouvrés sa décision quant au bien-fondé de cette prétention et aux effets de l'événement de force majeure en cause.

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

### **Chapitre 7.3 Fin de la convention**

#### **Article 87 Terme normal du contrat**

Lorsque le présent contrat arrive à son échéance normale fixée à l'Article 3 , le Délégué ne peut prétendre à aucune indemnité, sauf si les biens de retour n'ont pas été amortis.

#### **Article 88 Résiliation pour motif d'intérêt général**

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS peut résilier unilatéralement le présent contrat à tout moment pour des motifs d'intérêt général.

Cette résiliation est notifiée au Délégué par lettre recommandée avec accusé de réception et moyennant un préavis de six (6) mois.

En cas de rupture anticipée du présent contrat à l'initiative d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS pour des motifs d'intérêt général, celle-ci s'engage à verser au Délégué, une indemnité due au titre :

- de la valeur nette comptable des ouvrages ou équipements financés par le Délégué 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 MOBILITÉS ou au nouvel exploitant ;
- et, le cas échéant, du montant des pénalités liées à la résiliation anticipée des contrats de prêt sauf succession dans lesdits contrats d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS ou d'un nouvel exploitant ;
- une somme correspondant à 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.

Les sommes dues au Délégué au titre du présent article sont versées dans les trois (3) mois suivant la date de résiliation.

#### **Article 89 Résiliation en cas d'annulation contentieuse 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, IDFM informe sans délai le Délégué, 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, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS informe le Délégué 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 89.1 Poursuite de l'exécution du contrat**

Dans l'hypothèse où, au terme de la période de concertation, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 Délégué aura droit au versement d'une indemnité dans les mêmes conditions que celles définies à l'Article 88 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 Déléataire, 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 tel que défini à l'Article 88 du présent contrat.

Le Déléataire aura en tout état de cause droit à l'indemnisation, dans les conditions définies par l'article 56 de l'ordonnance n°2016-65 du 29 janvier 2016, des dépenses qu'il a engagées conformément au contrat dès lors qu'elles ont été utiles à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 F1 du présent contrat, y compris, le cas échéant, les coûts pour le Déléataire 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 56 III de l'ordonnance n°2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concession, le présent article est divisible des autres stipulations du contrat.

### **Article 89.2 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, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS peut, unilatéralement ou après concertation avec le Déléataire, mettre fin à la suspension de l'exécution du contrat.

De même, dans la mesure où la suspension dure plus de six (6) mois, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS pourra prononcer la résiliation dans les conditions de l'Article 89.3 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.

### **Article 89.3 Résiliation du contrat**

Dans l'hypothèse où, au terme de la période de concertation, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS déciderait de résilier unilatéralement le présent contrat, le Déléataire aura droit au versement d'une indemnité dans les mêmes conditions que celles définies à l'Article 88 du présent contrat relatif à la résiliation pour motif d'intérêt général sous réserve d'une limitation de 50 % du manque à gagner tel que défini à l'Article 88 du présent contrat.

Le Déléataire aura en tout état de cause droit à l'indemnisation, dans les conditions définies par l'article 56 de l'ordonnance n°2016-65 du 29 janvier 2016, des dépenses qu'il a engagées conformément au contrat dès lors qu'elles ont été utiles à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 F1 du présent contrat, y compris, le cas échéant, les coûts pour le Déléataire 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 délégation.

### **Article 90 Remise des documents en cas de résiliation anticipée**

En cas de rupture anticipée du contrat, l'ensemble des documents nécessaires et faisant partie de la délégation est remis dans les plus brefs délais à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS (inventaires, documents techniques, notices, plans, rapports de contrôles et d'audits, ...).

### **Article 91 Sort des biens en fin de contrat**

Le Déléataire transmettra à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 91.1 Remise des biens en fin de contrat – Inventaire**

### 91.1.1. Remise des biens en fin de contrat – audit préalable

Le Délégué 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

Le Délégué 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 Délégué réalise les travaux nécessaires et fait réaliser à ses frais, par un organisme tiers agréé par le Délégué 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 Délégué 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.

Quinze (15) mois avant l'expiration du contrat et au maximum douze mois (12) mois avant, les Parties arrêtent et estiment, s'il y a lieu après expertise organisée, les travaux à exécuter sur les ouvrages délégués qui ne seraient pas en état normal d'entretien et de fonctionnement ; le Délégué 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 Délégué.

En cas de rupture anticipée du contrat, les biens de retour sont immédiatement remis, assortis de leur inventaire. Si le Délégué 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 Délégué, au besoin sur la garantie à première demande.

### 91.1.2. Remise des biens en fin de contrat – Inventaire contradictoire

Un inventaire contradictoire est réalisé par le Délégué, le Délégué 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 le Délégué, le Délégué 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>5</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 Délégué 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 les Parties au protocole dans les 15 jours calendaires suivant la fin du présent contrat. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS se réserve toutefois le droit de se retourner vers le Délégué 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 MOBILITÉS 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 MOBILITÉS au délégué.

[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 91.2 Régime d'indemnisation du Délégué pour les biens de retour et de reprise

<sup>5</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.

### 91.2.1. 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 au Délégrant.

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 le Délégrant d'une part, pour les biens acquis, réalisés, aménagés ou renouvelés par le Délégataire et totalement amortis comptablement d'autre part,
- dans le cas d'un amortissement partiel des biens acquis, réalisés, aménagés ou renouvelés par le Délégataire
  - contre paiement de la valeur nette comptable (VNC) ;
  - à la plus petite des deux valeurs suivantes : valeur nette comptable réelle ou valeur nette comptable prévisionnelle telle que résultant du plan d'investissement et d'amortissement du Délégataire tel qu'intégré au compte d'exploitation prévisionnel constituant l'Annexe F1 au contrat ;
  - nette des subventions d'investissement restant à amortir (montant réel) ;
  - minorée des travaux nécessaires à la remise en état des biens, lorsqu'ils ne sont pas réalisés par le Délégataire avant la fin du contrat, et tels que résultant de l'inventaire contradictoire mentionné à l'Article 91.1 et/ou des audits patrimoniaux menés par le Délégrant.

Tout bien de retour acquis, réalisé, aménagé ou renouvelé par le Délégataire en cours de contrat, n'ayant pas été intégré dans l'inventaire initial ou lors de la transmission annuelle de l'inventaire au Délégrant 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 du Délégrant. Il lui revient à titre gratuit.

Les biens obsolètes physiquement présents au terme du contrat sur l'un des sites mis à disposition par le Délégrant, après inventaire contradictoire et autorisation préalable écrite du Délégrant, sont évacués aux seuls frais du Délégataire.

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.

### 91.2.2. Sort des biens de reprise

Les biens de reprise peuvent être repris par le Délégrant ou son prochain exploitant en fin de contrat, sans que le Délégataire 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
  - contre paiement de la valeur nette comptable (VNC) ;
  - à la plus petite des deux valeurs suivantes : valeur nette comptable réelle ou valeur nette comptable prévisionnelle telle que résultant du plan d'investissement et d'amortissement du Délégataire tel qu'intégré au compte d'exploitation prévisionnel constituant l'Annexe F1 au contrat ;
  - nette des subventions d'investissement restant à amortir (montant réel) ;
  - minorée des travaux nécessaires à la remise en état des biens, lorsqu'ils ne sont pas réalisés par le Délégataire avant la fin du contrat, et tels que résultant de l'inventaire contradictoire mentionné à l'Article 91.1 et/ou des audits patrimoniaux menés par le Délégrant.

Tout bien de reprise n'ayant pas été intégré dans l'inventaire initial ou lors de la transmission annuelle au Délégué 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 du Délégué. 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 du Délégué, après inventaire contradictoire et autorisation préalable écrite du Délégué, sont évacués aux seuls frais du Délégué.

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.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS notifie sa décision de reprise au Délégué dans un délai de deux (2) mois à compter de la date de notification de la résiliation ou douze (12) mois avant l'échéance du contrat.

## **Article 92 Continuité du service en fin de contrat**

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

D'une manière générale, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 MOBILITÉS ou le nouvel exploitant pourra être subrogé aux droits du Délégué, à leur demande.

## **Article 93 Reprise des contrats et des engagements du Délégué en fin de contrat**

Dans un délai de quinze (15) mois avant le terme du contrat, le Délégué adresse à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 Délégué pour les biens nécessaires à la réalisation du service de référence.

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

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS notifie sa décision au Délégué et à son cocontractant dans un délai de deux (2) mois à compter de la date de notification de la résiliation ou douze (12) mois avant l'échéance du contrat.

Si ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS ne fait pas usage de sa faculté de substitution, le Délégué ou son cocontractant ne peuvent se prévaloir d'aucune indemnité de quelque nature que ce soit.

Par dérogation à l'alinéa qui précède, si ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS décide de ne pas reprendre un bail immobilier conclu par le Délégué pour l'exploitation d'un site de remisage et de maintenance bus, il s'engage à prendre en charge le cas échéant les coûts raisonnables et dûment justifiés de la démolition des investissements réalisés sur le site, pour autant qu'ils soient conformes au présent contrat et nécessaires à l'exécution de la délégation de service public. Cette prise en charge est conditionnée à la présentation par le Délégué d'au moins trois devis et à la validation par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS du devis retenu par le Délégué.

Dans un délai de trois (3) mois à compter de la prise d'effet du présent contrat, le Délégué 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.

Il est entendu que les stipulations du présent article ne concernent pas :

- les contrats passés par le Délégué 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 Délégué avec une société la contrôlant ou placée sous le même contrôle (notamment les contrats d'assistance technique).

- en cas de méconnaissance par le Délégué d'une des stipulations du présent article qui rendrait notamment impossible la poursuite par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS ou tout tiers désigné par lui de l'un des contrats, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS pourra obtenir une prestation de même nature, aux frais et risques du Délégué (au besoin par utilisation de la garantie à première demande prévue à l'Article 9.2 du contrat).

## **Article 94 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 94.1 Dettes et créances relatives à l'exploitation du service**

Au terme du contrat, le Délégué établit dans le délai d'un (1) mois, un état des créances et des dettes reprises par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS ou le nouvel exploitant et assumées par ces derniers.

Cet état détaillé fera notamment apparaître :

- les charges payées par le Délégué et couvrant une période n'entrant pas dans le périmètre 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 MOBILITÉS 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 MOBILITÉS 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 MOBILITÉS ou le successeur seront tenus de l'intégralité de ces droits à leur échéance ;
- les provisions passées, entre autres, pour départ à la retraite ;
- et toute autre charge liée à l'exploitation du service confié incombant au Délégué.

Si cet état fait apparaître un solde en faveur du Délégué, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS ou le nouvel exploitant verse ce solde au Délégué, dès le début de son exploitation.

Si cet état fait apparaître un solde en faveur du successeur, le Délégué verse ce solde à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, dès la fin de son exploitation.

Cet état devra impérativement être validé par l'expert-comptable du Délégué, ainsi que par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

Un protocole transactionnel peut valider, le cas échéant, l'accord financier.

### **Article 94.2 Soldes du programme d'investissement et de GER**

#### *94.2.1. Solde du programme d'investissement*

Dans le cas où le Délégué ne réaliserait pas l'intégralité du plan d'investissement contractuel prévu à l'Annexe F1, il s'engage à reverser la différence entre le montant des dépenses (dotation aux amortissements et frais financiers associés) réalisées et le montant des dépenses (dotation aux amortissements et frais financiers associés) prévues au programme d'investissement.

## 94.2.2. Solde du programme de GER

Dans le cas où le Délégataire ne réaliserait pas l'intégralité du programme de GER contractuel prévu à l'Annexe F1, il s'engage à reverser la différence entre le montant des dépenses réalisées et le montant des dépenses prévues, actualisé chaque année selon les modalités de l'Article 49.1.

### **Article 95 Remise des documents relatifs au terme du contrat**

#### **Article 95.1 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 82.2.1.

#### **Article 95.2 Informations relatives au personnel**

Le Délégataire sera tenu, deux ans avant la fin du présent contrat, de transmettre à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS l'ensemble des données relatives aux personnels actuellement affectés à l'exploitation de ces services. Il remettra l'ensemble de ces données à jour six mois avant la fin du contrat et à la date de fin du contrat, étant précisé que le Délégataire prend l'engagement de ne pas initier de changement qui serait de nature à augmenter sans juste motif sa masse salariale.

Le Délégataire communiquera à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS la liste des emplois et des postes de travail ainsi que les renseignements non nominatifs suivants concernant les personnels affectés au service délégué et à reprendre conformément aux dispositions législatives, réglementaires et conventionnelles applicables (liste non exhaustive) :

- Le nombre de salariés à reprendre ;
- La nature des contrats à reprendre ;
- Les avantages dont disposent les personnels ;
- L'expérience, l'ancienneté et la qualification du personnel ;
- Un contrat de travail anonymisé par catégorie de salarié ;
- Montant total de la rémunération pour l'année civile précédente, charges et détail des primes comprises,
- Coefficient des conducteurs ;
- Glissement vieillesse-technicité (GVT) ;
- Convention collective de rattachement ;
- Identification de salariés disposant, dans leur contrat ou dans leur statut, d'une clause ou d'une disposition pouvant empêcher le transfert de l'intéressé à une autre exploitant.
- Et toute les autres informations susceptibles d'impacter la masse salariale

Tout autre renseignement nécessaire à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS pour remplir ses obligations en termes de reprise du personnel devra être communiqué.

En cas de non-respect de ces obligations, une pénalité, prévue à l'Article 82.2.1 du présent contrat sera prononcée à l'encontre du Délégataire.

#### **Article 95.3 Transmission des informations, données et documents au Délégant en fin de contrat**

Les documents et données, sous toute forme et sur tout support, produits ou reçus par le Délégataire dans le cadre du présent contrat constituent des biens de retour.

Ils reviennent gratuitement au Délégant 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 Délégataire, ainsi que les plans et l'ensemble de la documentation relative à la maintenance des biens, sont remis au Délégant sous forme d'une copie des données informatiques et sous forme papier.

Les plans sont remis notamment au format DWG.

Le Déléataire fournit un export de l'ensemble des données présentes dans ses systèmes d'information et ceux de ses sous-traitants en lien avec l'exécution du présent contrat, sous un format exploitable défini par le Délégant. 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 du Délégant, quel qu'en ait été le traitement par le Déléataire ou ses sous-traitants pendant la durée du contrat.

Le Déléataire, comme ses sous-traitants 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 95.4 Remise des données et outils développés par le Déléataire (réversibilité des données)**

Le Déléataire 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 Déléataire 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 délégation objet du présent contrat,
- à mettre en œuvre les moyens raisonnables permettant une reprise et une exploitation future.

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 MOBILITÉS ou tout autre exploitant
  - o les bases de données et les données traitées et/ou constituées dans le cadre de la délégation,
  - 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.
- de préparer et animer une présentation complète des outils développés
- de transmettre les codes sources développés spécialement pour le contrat, l'ensemble des documents et outils associés, ainsi que les données et bases de données créées et/ou traitées.

En accord avec ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, le Déléataire 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 délégataire ainsi qu'un échéancier des dites tâches.

Dans le cas où le Déléataire a recours à un logiciel existant, il assure à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS les licences d'exploitation nécessaires à la continuité du service. En cas de développement ou paramétrage spécifique, le Déléataire s'engage à transmettre les droits d'exploitation nécessaires à la continuité du service dont le Déléataire est lui-même titulaire. Afin de conférer plein effet aux stipulations de cet alinéa, le Déléataire s'assure auprès de tout tiers ayant contribué à la réalisation desdits développements ou paramétrages la cession, sans surcoût pour ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, de ces droits de propriété intellectuelle au profit d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS ou de tout nouvel exploitant. S'agissant plus particulièrement du système billettique roulant mis à disposition du Déléataire ainsi que des logiciels BORD et SOL pour le matériel roulant mis à disposition, celui-ci consent à céder à titre exclusif à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS ses droits de propriété intellectuelle de nature patrimoniale sur les développements créés dans le cadre du présent contrat du système billettique mis à disposition du Déléataire. La rémunération de cette cession des droits d'auteur patrimoniaux est comprise dans la rémunération versée au Déléataire qui reconnaît que les sommes ainsi versées couvrent l'intégralité des droits d'auteur patrimoniaux cédés. Ceux-ci concernent ainsi les droits d'utilisation et d'exploitation, à titre commercial et/ou non commercial, sous toutes ses formes et sur tous supports, les droits de reproduction, par tous moyens et

sur tous supports (Internet, papier, supports numériques, DVD, CDROM...), les droits de représentation par tous procédés, les droits d'adaptation, modification, traduction, évolution, adjonction, suppression, de tout ou partie des développements dans la limite du respect du droit à l'image, et d'une manière générale, toutes les prérogatives patrimoniales de l'auteur sur sa création. La présente cession est consentie pour le monde entier pour une durée de 15 (quinze) ans à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2019.

Le Délégué garantit à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 ILE DE France MOBILITES, d'un droit de propriété intellectuelle par un tiers, les Parties coopèrent pour la résolution du litige.

Dans l'éventualité où les œuvres cédées seraient entachées d'un vice de contrefaçon pour lequel la garantie définie ci-avant est mise en œuvre.

La responsabilité du Délégué pourra être écartée dans les cas suivants :

- modification quelconque du logiciel concerné sans l'accord du Délégué
- utilisation d'une version du logiciel contrefaisant les droits d'un tiers alors que le Délégué a mis à disposition du Délégué 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 Délégué.

## **Chapitre 7.4 Modifications du contrat et hypothèses de révision**

### **Article 96 Cas du décalage de la date de mise en service**

#### **Article 96.1 Décalage lié à la responsabilité du Délégué**

En cas de décalage de la mise en service du fait du Délégué, celui-ci ne pourra prétendre à aucune indemnité.

Il ne pourra non plus solliciter une prolongation du contrat.

Une pénalité de 20 000 € par jour calendaire est appliqué sur la rémunération définie à l'Article 44 pour un décalage d'une durée inférieure à 1 (un) mois.

Au-delà d'1 (un) mois, la pénalité est portée à 40 000 € par jour calendaire.

#### **Article 96.2 Décalage indépendant de la volonté ou des missions du délégué**

En cas de décalage de la mise en service d'une durée inférieure à 3 (trois) mois indépendant de la volonté du Délégué, et dans la mesure où il en a été dûment informé 4 mois avant la date de mise en service prévisionnelle indiquée à l'Article 3, le délégué ne pourra prétendre à aucune indemnité.

Dans le cas d'un décalage supérieur à 3 mois, et dans la mesure où le délégué a été dûment prévenu 6 mois avant la date de mise en service prévisionnelle indiquée à l'Article 3 ou, les Parties conviennent des modalités suivantes :

- Le contrat est prorogé à due concurrence du nombre de semaines de retard sur l'année 2025, sans qu'il puisse excéder le 31/12/2025 ;
- L'ensemble des montants inscrits à l'annexe F1 (hors charges d'investissements) pour les années 2021 à 2024 sont décalés du nombre de semaines de retard considéré ;
- Par dérogation aux dispositions de l'Article 44, la période comprise entre le 1er janvier 2021 et la date de mise en service du tramway donne lieu à une rémunération spécifique forfaitaire calculée comme suit : nombre de semaines de retard x [redacted] €. Cette rémunération couvre l'ensemble des dépenses, fixes ou variables, d'exploitation du réseau de bus et de préexploitation du tramway. Elles s'ajoutent à celles prévues dans la rémunération prévue à l'Article 44.1.

Si les deux délais de prévenance mentionnés ci-avant ne sont pas respectés, les Parties conviennent de se revoir.

### **Article 97 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 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 de 5 % des recettes ou des charges prévisionnelles telles que définies dans le CEP de l'annexe F1. Ce seuil constitue une franchise à la charge du Délégué.

Pour apprécier l'impact de ces événements, les Parties s'appuient sur toutes données économiques et financières utiles et disponibles.

La révision du contrat peut notamment intervenir dans les cas suivants :

- en cas de modifications législatives et réglementaires en matière sociale, environnementale, technique, fiscale, parafiscale et d'imposition de toute nature (évolution de taux fiscaux, création ou suppression d'impôts, taxes et redevances ou changements de règles déterminant l'assiette, les taux ou les modalités de calcul des impôts, taxes et redevances) venant affecter de manière substantielle à la baisse ou à la hausse l'économie de la convention ;

Dans le cadre de la procédure de révision, il est tenu compte notamment des éléments suivants :

- (i) les garanties d'assurance du Délégué
- (ii) la possibilité pour le délégué de se retourner contre un tiers responsable notamment dans le cadre d'une subrogation accordée par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS
- (iii) la part de responsabilité du Délégué 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 Délégué

Sauf accord contraire des parties, la procédure de révision est mise en œuvre six (6) mois 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 98 Recours à la procédure d'avenant**

### **Article 98.1 Cas général**

Le présent contrat et ses annexes autres que celles listées à l'Article 98.2 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 36-1° du décret du 1<sup>er</sup> février 2016. 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 :

- modification de la durée du contrat suite à une décision d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS ;
- modification pérenne de l'offre de référence si elle a un impact financier (Article 12) ;
- modification de l'offre de référence liée aux participations des Collectivités ;
- modification exceptionnelle des tarifs par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS (Article 35.2) ;
- mise en œuvre de nouveaux services ou canaux de distribution de produits tarifaires ;
- modification de la consistance du parc mis à disposition par ÎLE-DE-FRANCE ;
- décision d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS de recourir à un mandat (Article 50) ;
- décision d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS de réaliser elle-même la vente d'espaces publicitaires en station et sur le matériel roulant (Article 51.2) ;
- modification par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS du Centre d'exploitation bus (Article 61.1) ;
- modification de la programmation des investissements si elle a un impact financier (Article 65.2) ;
- décalage de la mise en service indépendant de la volonté ou des missions du délégué ;
- modification de la législation/réglementation applicable en matière de protection des données personnelles ;

- déclenchement de l'option après le 1<sup>er</sup> janvier 2021 ou déclenchement d'une partie du contenu de l'option quelle que soit sa date de mise en œuvre ;
- révision en cas de non-respect des délais de prévenance indiquée à l'Article 96.2 ;
- clauses de révision inscrites à l'Article 97 du contrat.

#### **Article 98.2 Cas particuliers**

Certaines annexes sont susceptibles d'être modifiées par simple accord entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et le Délégué, sans qu'il soit nécessaire de passer un avenant :

- modification pérenne de l'offre de référence sans impact financier (Article 12 ),
- modification de l'Annexe B1-4 SAE prévue dans l'Article 14.3,
- modification des biens propres recensés à l'Annexe C3 du contrat
- substitutions temporaires ou définitives de véhicules qui ne sont pas de nature à remettre en cause la consistance du parc,
- modification de l'annexe G2, hors demandes d'informations complémentaires à celles déjà précisées dans le contrat,
- modification de la programmation des investissements sans impact financier (Article 65.2).

### **Chapitre 7.5 Dispositions diverses**

#### **Article 99 Procédure de conciliation**

En cas de litige né de l'interprétation ou de l'exécution du présent contrat, les Parties pourront mettre en œuvre, sans qu'il ne s'agisse d'un préalable obligatoire à toute contestation juridictionnelle, une procédure de conciliation selon les modalités suivantes :

- la mise en œuvre de la procédure est décidée par l'une ou l'autre Partie,
- chaque Partie désigne un expert dans les dix (10) jours qui suivent,
- les experts remettent leurs conclusions aux Parties sous dix (10) jours.

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

#### **Article 100 Redressement, liquidation judiciaire et contrôle fiscal**

Le Délégué porte sans délai à la connaissance d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS 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 101 Jugement des contestations**

Sous réserve des stipulations de l'Article 99 , les contestations qui s'élèveraient entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et le Délégué au sujet de l'interprétation et de l'exécution du présent contrat, sont soumises au Tribunal Administratif de Paris.

#### **Article 102 Election de domicile**

Pour l'application du présent contrat, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS fait élection de domicile en son siège administratif, 41 rue de Châteaudun, 75009 Paris.

Le Délégué fait élection de domicile en son siège social.

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.

#### **Article 103 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 104 Protection des données et Open Data

### Article 104.1 Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre de l'exécution de la présente convention, le Délégué qui dispose d'un accès à des Données Personnelles pour lesquelles ILE DE FRANCE MOBILITES à la qualité de Responsable de Traitement et qui traite des Données Personnelles en qualité de Sous-traitant pour le compte d'ILE DE FRANCE MOBILITES (selon les définitions de « Données Personnelles », de « Personne Concernée », de « Traitement », de « Responsable de traitement » et de « Sous-traitant » résultant du Règlement U.E. 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données à caractère personnel (ci-après le « RGPD »), n'effectuera de tels accès et/ou Traitements que dans la mesure nécessaire à l'exécution de la présente convention.

Les Données Personnelles ne pourront faire l'objet, de la part du Délégué ou de toute personne agissant sous les instructions de celui-ci, d'aucune opération autre que celles prévues dans la présente convention ou strictement nécessaire au respect des obligations légales comptables, fiscales ou sociales du délégataire.

ILE DE FRANCE MOBILITES et le Délégué s'engagent à respecter, à l'occasion de la collecte et du traitement des données à caractère personnel dans le cadre de la présente concession, l'ensemble des obligations légales qui leur sont applicables en matière de protection des données à caractère personnel et de la vie privée, en particulier la loi Informatique et Libertés n°78-17 modifiée, ci-après « la loi « Informatique et Libertés » », ainsi que le règlement U.E. 2016/679 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 le « RGPD ».

#### 104.1.1. Description des traitements de données à caractère personnel traitées par le Délégué et son/ses sous-traitant(s) éventuels

Le Délégué en tant que sous-traitant s'engage à traiter les données personnelles, en particulier le fichier des abonnés et les données visées à l'Article 38 du présent contrat, conformément à toutes les dispositions législatives et réglementaires relatives aux libertés individuelles et à la protection de la vie privée en vigueur, et notamment à ordonnance n° 2015-1341 du 23 octobre 2015 relative aux dispositions législatives du code des relations entre le public et l'administration, à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée et au règlement général sur la protection des données (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 « le RGPD ».

Il respecte également les recommandations particulières de la CNIL relatives aux transports publics, telles notamment que l'autorisation unique l'AU-12 de la CNIL relative à la gestion des infractions dans les TC et l'autorité unique AU-015 de la CNIL relative aux applications billettiques dans les transports publics et tout autres référentiels qui pourraient être publiés par la CNIL.

Le Délégué est autorisé à traiter pour le compte du responsable de traitement les données à caractère personnel nécessaires pour exploiter le tramway TRAM 9 et les lignes de bus de l'actuel réseau « Bord de l'Eau ».

Les données à caractère personnel traitées et exploitées par le Délégué dans le cadre de la présente délégation le sont pour les finalités 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) ; 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 tramway TRAM 9 et les lignes de bus de l'actuel réseau « Bord de l'Eau » (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 :**

Les données à caractère personnel traitées sont : Les données d'identification du client notamment ses coordonnées de contact et postales, les données de validation, les données relatives aux moyens de paiement, les données relatives aux infractions constatées.

Les catégories de personnes concernées sont les clients et les usagers du réseau de transport public en Ile-de-France.

En dehors des missions prévues par le présent contrat, le Délégué ne pourra pas utiliser ces données à des fins commerciales ni céder la base de données constituée.

#### 104.1.2. *Obligation de confidentialité et de sécurité*

Le Délégué s'engage à prendre les dispositions adaptées pour assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données et des systèmes informatiques où sont stockées et gérées les données personnelles collectées. Il prend les dispositions nécessaires au regard de la réglementation en matière de données à caractère personnel (déclarations, mise en place d'un fichier de traitements, EIVP..). Ces démarches devront avoir lieu dans un délai de 1 mois à compter de la notification du contrat.

Le Délégué s'engage à respecter la plus stricte confidentialité en matière de données personnelles. En cas de diffusion à un prestataire il devra s'assurer que ce dernier respecte les obligations visées au présent article.

En dehors des missions prévues par le présent contrat, le Délégué ne pourra pas utiliser ces données à des fins commerciales ni céder la base de données constituée.

Le Délégué s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires au respect par lui-même et par son personnel de ces obligations et notamment :

- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu de la présente convention s'engagent à respecter la confidentialité des Données Personnelles dont ils ont connaissance et reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.
- prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut, en réalisant des analyses de risques sécurité
- ne pas traiter, consulter les Données Personnelles ou les fichiers à d'autres fins que l'exécution des prestations effectuées pour le compte du Délégué dans le cadre de la présente convention ;
- ne traiter, consulter et conserver les données que dans le cadre des instructions et de l'autorisation reçues par le Délégué;
- ne conserver les données et fichiers fournis que le temps de la durée de la convention;
- à prendre toute mesure permettant d'empêcher toute utilisation détournée, malveillante ou frauduleuse des Données Personnelles et des fichiers. ;
- à restituer toutes les Données Personnelles fournies, ainsi que les données personnelles modifiées pendant l'exécution de la convention, à la fin du contrat, conformément à la clause « sort des données ».

Si le Délégué considère qu'une instruction donnée par ILE DE FRANCE MOBILITES constitue une violation de la législation et de la réglementation en vigueur ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des États membres relatives à la protection des données, il en informe immédiatement le Délégué.

#### 104.1.3. *Durée du traitement de données*

Les données à caractère personnel sont traitées par le Délégué uniquement pendant la durée d'exécution de la présente Convention.

#### 104.1.4. *Sous-traitance*

Si le délégataire fait appel à des sous-traitants, le délégataire informe préalablement et par écrit ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement de sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS n'a pas émis d'objection pendant le délai de 21 jours à compter de la date de réception de la demande.

Le Délégataire est tenu de respecter les obligations de la présente convention pour le compte et selon les instructions d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS. Il appartient au Délégataire de s'assurer que ses sous-traitants et sous-traitants ultérieurs présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences de la législation et de la réglementation en vigueur sur la protection des données. Si les sous-traitants et sous-traitants ultérieurs ne remplissent pas leurs obligations en matière de protection des données, le Délégataire demeure pleinement responsable devant ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS de l'exécution par le sous-traitant de ses obligations.

#### 104.1.5. *Hébergement, traitement et transferts de Données Personnelles*

Le Délégataire s'engage à héberger et traiter les Données Personnelles d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES exclusivement sur le territoire d'un État Membre de l'Union Européenne.

Le lieu d'hébergement des Données Personnelles du Client est précisé dans le cadre du rapport annuel de l'Article 79.3.

Le Délégataire s'engage à n'en faire aucune divulgation ni transfert, même à des fins de transit à un sous-traitant établi dans un pays situé en dehors du territoire de l'Union Européenne, sauf à respecter préalablement l'une des conditions suivantes fixées par le RGPD :

- la législation du pays tiers concerné offre un niveau de protection des Données Personnelles adéquat et reconnu comme tel par la Commission Européenne ;
- le délégataire ou l'un de ses représentants a conclu avec un Sous-traitant extra-européen un contrat de transfert de Données Personnelles conforme aux clauses-type élaborées par la Commission Européenne ;
- le sous-traitant extra-européen du délégataire a souscrit à un mécanisme de transfert autorisé de Données Personnelles validé par les institutions communautaires, tel que le « *E.U.- U.S. Privacy Shield Arrangement* » ;
- le sous-traitant extra-européen du délégataire ou le délégataire lui-même a adopté des « *Binding Corporate Rules* » validées par une autorité de protection des données personnelles européenne habilitée.

A défaut de respecter au moins l'une des conditions dérogatoires énoncées ci-dessus, le Délégataire s'assure qu'aucune Donnée Personnelle traitées pour le compte d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES dans le cadre de la présente convention n'est transférée hors du territoire de l'Union Européenne par lui-même, par son personnel, dirigeants, ses sociétés affiliées ou par ses sous-traitants.

#### 104.1.6. *Sort des données*

A l'issue du contrat, le Délégataire remet à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS les données nominatives et les coordonnées base clients complètes (mails, téléphone adresses, ...) concernant les voyageurs utilisateurs du service des 12 derniers mois précédents la fin du contrat et permettant d'assurer la continuité du service. Il ne peut en conserver aucune copie.

Le Délégataire s'engage en tout état de cause à respecter la plus stricte confidentialité en matière de données personnelles.

En dehors des missions prévues par le présent contrat, le Délégataire ne pourra pas utiliser ces données à des fins commerciales ni céder la base de données constituée.

En cas de non-respect de ces obligations par le Délégué ou l'un de ses sous-traitants le Délégué devra se mettre en conformité sous 48 heures et sera passible à défaut de pénalités prévue à l'Article 82.2.7.

#### 104.1.7. Droits d'information et exercice des droits des personnes concernées

Le Délégué, au moment de la collecte des données, doit fournir aux personnes concernées par les opérations de traitement, l'information relative aux traitements de données qu'il réalise. La formulation de l'information doit être convenue avec le Délégué avant la collecte de données.

Le délégataire doit répondre, au nom et pour le compte d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, et dans les délais prévus par la législation et la réglementation en vigueur sur la protection des données, aux demandes des personnes concernées en cas d'exercice de leurs droits (droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée y compris le profilage), s'agissant des données personnelles du Délégué objet de la présente convention.

#### 104.1.8. Notification des violations de données à caractère personnel

En cas d'accès non-autorisé par tout tiers aux Données Personnelles, ou constituant une faille de sécurité au sens du RGPD, le Délégué notifie par courrier électronique à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 24 heures ouvrées après en avoir pris connaissance.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS donne son accord au Délégué pour notifier à l'autorité de contrôle compétente (la CNIL), au nom et pour le compte d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, les violations de données à caractère personnel dans les meilleurs délais et, si possible, 72 heures au plus tard après en avoir pris connaissance, à moins que la violation en question ne soit pas susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques.

Le Délégué s'engage à transmettre à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS une description détaillée et complète des éléments, en sa possession, y afférent concernant la violation de données personnelles et les mesures prises, conformément aux informations qui sont nécessaires à toutes notification à l'autorité de contrôle listées à l'article 33 du RGPD.

La communication à la/aux personne(s) concernée(s) sera conforme aux exigences prévues par le RGPD.

#### 104.1.9. Audit

Afin de s'assurer du respect des obligations par le Délégué, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS peut réaliser des audits et inspections auprès du Délégué. Ce dernier doit mettre à disposition l'ensemble des documents et informations nécessaires à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS pour effectuer ces contrôles, en particulier relatif à la sécurité et à la confidentialité.

#### 104.1.10. Aide du sous-traitant

Le Délégué aide le responsable de traitement, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données, ainsi que pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

#### 104.1.11. Délégué à la protection des données

Le délégué à la protection des données pour ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS est :

Emmanuel GRANDJEAN, directeur Ressources d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS,  
[emmanuel.grandjean@iledefrance-mobilites.fr](mailto:emmanuel.grandjean@iledefrance-mobilites.fr)

Le Responsable des systèmes d'information de l'exploitant sera le délégué à la protection des données.

#### 104.1.12. Registre des catégories d'activités de traitement

Le Délégué déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS comprenant :

- le nom et les coordonnées d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
- les catégories de traitements effectués pour le compte d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS;
- le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel, hors de l'union européenne vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du RGPD, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées

#### **Article 104.2 Open data**

Conformément à l'article 53-1 de l'ordonnance du 29 janvier 2016, le Délégué est tenu de fournir à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, 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 présent contrat et qui sont indispensables à son exécution.

Il est entendu qu'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS ou un tiers désigné par elle 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.

En outre, le Délégué est tenu de se conformer aux dispositions plus spécifiques de l'article L. 1115-1 du Code des transports, qui imposent que les données des services réguliers de transport public de personnes et des services de mobilité soient diffusées librement, immédiatement et gratuitement 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.

Dans ce but, ces données sont diffusées par voie électronique, au public et aux autres exploitants, dans un format ouvert destiné à permettre leur réutilisation libre, immédiate et gratuite. Si le format de diffusion des données n'est pas précisément défini, il pourrait être amené à évoluer du fait des évolutions législatives ou réglementaires à venir. Le Délégué devra ainsi se conformer à toute modification portant sur ce point particulier, sans qu'il ne lui soit possible de réclamer une quelconque indemnisation.

Les données transmises par le Délégué seront mises à disposition des réutilisateurs sur la plateforme open data d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS en vue de leur réutilisation et les modalités de cette mise à disposition sont prévues à l'annexe G10.

L'ensemble des données concernées devra être rendu anonyme.

En tout état de cause, les données gérées par le Délégué, eu égard à leur qualification d'archives nationales, devront être stockées sur un cloud souverain, c'est-à-dire un modèle de déploiement dans lequel l'hébergement et l'ensemble des traitements effectués sur des données par un service de cloud sont physiquement réalisés dans les limites du territoire national par une entité de droit français et en application des lois et normes françaises.

#### **Article 105 Propriété intellectuelle**

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS concède au Délégué, pour la seule durée du présent contrat, les droits de propriété intellectuelle permettant au Délégué d'utiliser la documentation et les données transmises par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS pour l'exécution du service.

##### **Article 105.1 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 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 et modèles, les inventions 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 et qui appartiennent, au jour de la notification du contrat, au Délégué, à un sous-contrat géré par le Délégué, ou à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS. Les connaissances antérieures figurent à l'Annexe G11 du présent contrat.

La conclusion du contrat n'emporte pas transfert des droits de propriété intellectuelle ou des droits de toute autre nature afférents aux connaissances antérieures. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, le Délégué 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 les connaissances antérieures.

Au cours de l'exécution du contrat, le Délégué ne peut utiliser ou incorporer, sans l'accord préalable d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, des connaissances antérieures nécessaires à la réalisation de l'objet du contrat qui seraient de nature à limiter ou à rendre plus coûteux l'exercice des droits.

## **Article 105.2 Droits de propriété intellectuelle**

### *105.2.1. Logiciels MR T9 et système billettique*

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS est titulaire des droits sur les logiciels matériels roulant T9 (bord et sol), ainsi que sur le système billettique.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS concèdera au Délégué les droits nécessaires sur les logiciels matériels roulants T9, sur le système billettique, ainsi que sur la documentation logicielle correspondantes, afin de lui permettre d'exploiter et de maintenir le matériel roulant susmentionné, ainsi que le système billettique. La concession de ces droits fera l'objet de licences ad hoc conclues entre le Délégué et ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS. Il est d'ores et déjà prévu que cette licence sera concédée au Délégué à titre gratuit. Dans tous les cas, le droit d'utilisation ainsi concédé au titre de ladite licence sera limité aux besoins d'exécution du présent Contrat.

Le Délégué cèdera à titre exclusif et gratuitement à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, au terme de la présente convention que ce soit de manière anticipée ou non, et dans les conditions prévues à l'article 95.4, les droits de propriété intellectuelle sur :

- les développements logiciels matériel roulant qui auraient pu être apportés par le délégué dans le cadre de l'exécution de la présente convention (exemple : développement logiciel pour optimiser la maintenance) ;
- toutes modifications et/ou adaptations de la documentation matériel roulant (exemple : plan de maintenance) qui seraient apportées par le délégué ;
- tous les développements et/ou paramétrages qui auraient pu être apportés au système billettique mis à disposition.

### *105.2.2. Marques*

Les marques mises à disposition gratuitement par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS sont listées à l'annexe G1 et font l'objet d'une licence d'utilisation prévue à l'annexe G10.

### *105.2.3. Site internet, comptes réseaux sociaux et contenus*

Le Délégué cède, à titre exclusif, gratuitement l'intégralité de ses droits ou titres de propriété intellectuelle, de toute nature, afférents au site internet, comptes réseaux sociaux et contenus de toute nature, afin de permettre à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS de les exploiter librement, y compris à des fins commerciales.

La cession est consentie pour le monde entier et pour toute la durée de protection des droits de propriété intellectuelle prévue par les législations nationales et les conventions internationales applicables en matière de propriété intellectuelle.

Le Délégué cède, à titre exclusif, à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS qui accepte, pour lui-même et ses ayants droits, l'intégralité des droits patrimoniaux de propriété intellectuelle afférents au site internet, comptes réseaux sociaux et contenus de toute nature, et plus précisément

- son droit de reproduction par tout procédé de fixation matériel de façon provisoire ou permanente, sous toute forme ou tout format, par tout moyen et procédé actuel ou à connaître sur tout support actuel ou futur et notamment la reproduction et la fabrication afférents au site internet, comptes réseaux sociaux et contenus de toute nature, leur édition graphique (édition papier) y compris à usage promotionnel ou publicitaire, sur tout support électronique ou informatique et ce y compris les supports analogiques, numériques ou optiques, et notamment à partir de réseaux numériques tel que Internet ou par le biais de services télématiques, et ce pour toute destination notamment (sans que cette liste ne soit limitative) à des fins de commercialisation, d'informations, d'illustrations, de publicité, et de promotion.
- son droit de représentation qui s'entend du droit de représenter, de faire représenter tout ou partie afférents le site internet, comptes réseaux sociaux et contenus de toute nature à titre gratuit ou onéreux, sous toute forme, sur tout support connu ou à connaître par tout moyen et/ou procédé actuel ou futur de communication au public, par le biais de réseaux numériques tant fermés tel Intranet ou ouverts tel

Internet, ou services télématiques ou par tout autre moyen de télécommunications quel que soit le mode de réception et de consultation, domestique ou collectif, quel qu'en soit le mode d'accès restreint ou libre, gratuit ou onéreux.

- son droit d'adaptation et de traduction afférents au site internet, comptes réseaux sociaux et contenus de toute nature ;

En conséquence, le Délégué autorise ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS à procéder à toute fixation, utilisation, reproduction et diffusion des reproductions du site internet, comptes réseaux sociaux et contenus de toute nature, à les exploiter ou les faire exploiter commercialement, c'est-à-dire à les reproduire et les fabriquer ou les faire fabriquer par tous procédés, les diffuser, les mettre en vente ou en circulation de quelque manière que ce soit, directement ou indirectement, les exposer, et les représenter publiquement.

Le Délégué autorise ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS à obtenir la protection du site internet, comptes réseaux sociaux et contenus de toute nature en France et dans le monde entier, en son propre nom ou au nom d'une tierce partie désignée par lui, au moyen de tous droits ou titres de propriété intellectuelle qu'il pourra choisir.

#### 105.2.4. Tenues

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS autorise le Délégué à reproduire les modèles des tenues qui figurent en Annexe D4 uniquement pour habiller les agents travaillant pour l'exploitation du service.

Aucune reproduction et utilisation pour des finalités autres que celles énoncées ne sont autorisées sans accord préalable d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS, sous peine de poursuites en contrefaçon.

### Article 106 Définition – Documents contractuels et interprétation

Les documents contractuels sont constitués du présent contrat et de ses Annexes.

En cas de contradiction entre le présent contrat et ses annexes, les stipulations du contrat prévalent.

Il est précisé que le mémoire technique du Délégué constitue une Annexe.

Les annexes mentionnées dans le tableau ci-dessous seront établies et signées en cours d'exécution du contrat. D'autres annexes pourront l'être également, cette liste n'est donc pas exhaustive :

Annexe A4 : Suivi de l'offre en substitution de l'offre ferroviaire régionale
Annexe C1 : Inventaire A (biens de retour)
Annexe C2 : Inventaire B (biens de reprise)
Annexe C3 : Inventaire C (biens propres)
Annexe C4 : Inventaire physique de début de contrat
Annexe G1 : Marques
Annexe G4 : Acte constitutif de la régie
Annexe G8 : Projets de conventions avec partenaire
Annexe G11 : Connaissances antérieures

LP 18

Fait à Paris, en trois (3) exemplaires, le 13/06/2019.

Pour ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS :

**Le Directeur Général  
Laurent PROBST**



14 JUIL. 2019

Pour le Délégué :

*Yves DUPUIS*  
*Directeur Général Adjoint*  
*160215*



## TITRE 8 LISTES DES ANNEXES

### A - Offre

- Annexe A1 : Service de référence
- Annexe A1bis : Service de référence – option
- Annexe A2 : Suivi de l'offre
- Annexe A3 : Suivi de la non-réalisation
- Annexe A4 : Suivi de l'offre en substitution de l'offre ferroviaire régionale

### B - Qualité de service

- Annexe B1-1 : IQS Communs
- Annexe B1-2 : IQS Tram
- Annexe B1-3 : IQS Bus
- Annexe B1-4: Rapports SAE
- Annexe B2 : Modalités de remboursement des voyageurs pour le dispositif de continuité de service
- Annexe B3 : SDGR
- Annexe B4 : Plan information voyageurs continuité de service
- Annexe B5 : Montant remboursement grève
- Annexe B6 : Suivi remboursement grève
- Annexe B7 : Formulaire réclamation PMR
- Annexe B8 : IV "chapeau"
- Annexe B8-1 : SDIV
- Annexe B8-2 : Référentiels - offre théorique
- Annexe B8-3 : IVTR
- Annexe B8-4 : Carto régionale
- Annexe B8-5 : Gouvernance carto bassin
- Annexe B8-6 : Prescriptions carto
- Annexe B8-7 : Droits data
- Annexe B8-8 : Charte des supports
- Annexe B8-9 : Charte signalétique
- Annexe B8-10 : Dispos fonctionnelles SAEIV
- Annexe B9 : Grille de mesure de propreté à bord des rames de tramway
- Annexe B10 : Grille de mesure de propreté dans les stations de tramway
- Annexe B11 : Enquête perception Tram 9
- Annexe B12 : Enquête perception bus
- Annexe B15 : Liste des points d'arrêt du réseau
- Annexe B16 : Procédure déclaration accessibilité
- Annexe B17 : Méthodologie fraude

## **C - Biens et investissements**

- Annexe C1 : Inventaire A (biens de retour)
- Annexe C2 : Inventaire B (biens de reprise)
- Annexe C3 : Inventaire C (biens propres)
- Annexe C4 : Inventaire physique de début de contrat
- Annexe C5 : Centres d'exploitation
- Annexe C6 : Plan de gestion de l'obsolescence
- Annexe C7 : Procédures de traçabilité des biens
- Annexe C8 : Groupe de mise en service (réception des biens)
- Annexe C9 : Conditions de mise à disposition du matériel bus

## **D - Identité, communication, design**

- Annexe D1 : Charte graphique ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS
- Annexe D2 : Charte communication
- Annexe D3 : Charte événementielle
- Annexe D4 : Charte Identité et Design

## **E - Tarification et billettique**

- Annexe E0 : Accord de confidentialité pour la communication du RTTIF
- Annexe E1 : Charte du système télébillettique NAVIGO
- Annexe E2 : Billettique communautaire
- Annexe E3 : Données de validation du SIDV et indicateurs de qualité associés
- Annexe E4 : Distribution des produits tarifaires
- Annexe E5 : Liste des dépositaires
- Annexe E6 : Liste des agences

## **F - Régime financier**

- Annexe F1 : Compte financier prévisionnel du contrat (annexe confidentielle)
- Annexe F1bis : Compte financier prévisionnel du contrat avec option (annexe confidentielle)
- Annexe F2 : Modalités de calcul et données de trafic prises en compte pour déterminer la rémunération variable  
Fréquentation
- Annexe F3 : Modèle de facture de régularisation annuelle
- Annexe F4 : Modèle d'échéancier d'acomptes

## **G - Autres annexes**

- Annexe G1 : Marques
- Annexe G2 : Rapport annuel DSP (volet général et volet financier)
- Annexe G3 : Caractéristiques de la société dédiée, Garantie bancaire et Engagement de la société-mère
- Annexe G4 : Acte constitutif de la régie

---

Annexe G5 : Servitudes

Annexe G8 : Projets de conventions avec partenaire

Annexe G9 : Réclamations voyageurs

Annexe G10 : Open Data

Annexe G11 : Connaissances antérieures

Annexe G12 : Engagements en matière de RSE

Annexe G13 : Mémoire technique de l'offre finale du Délégué (annexe confidentielle)