



REGION DES PAYS DE LA LOIRE

**PROJET DE CONTRAT DE DELEGATION
DE SERVICE PUBLIC
POUR LA GESTION DES LIGNES AUTOCARS REGIONALES
DU SUD VENDEE**

**« Fontenay-le-Comte - Niort »
« Fontenay-le-Comte – La Rochelle »
« Fontenay-le-Comte – La Roche-sur-Yon »**

Sommaire

PREAMBULE	6
TITRE I – ECONOMIE DU CONTRAT	7
Article 1 – Objet du contrat	7
Article 2 – Durée d'exécution du contrat	7
Article 3 - Prérogatives de l'Autorité Organisatrice	7
Article 4 - Droits et obligations du Délégué	8
TITRE II – MODALITES D'EXECUTION	10
Article 5 – Conditions générales d'exécution des services	10
5.1 Respect de la réglementation générale	10
5.2 Inscription au registre des transporteurs	10
5.3 Sous-délégation	10
Article 6 – Consistance des services	10
Article 7 – Continuité du service public et sauvegarde de la sécurité	11
7.1 Principe	11
7.2. Gestion du service en cas de perturbations prévisibles	11
7.3. Gestion des situations non prévisibles	14
7.4 Gestion des incidents et accidents impliquant un véhicule de la ligne	14
Article 8 – Doublages	15
Article 9 - Démarche d'insertion socioprofessionnelle	15
TITRE III - ECHANGES D'INFORMATIONS ENTRE LES PARTIES ET COORDINATION AVEC LA SNCF	21
Article 10 – Réunions de lancement	21
Article 11 - Comités de suivi	21
Article 12 – Coordination avec la SNCF	21
12.1 Convention de partenariat pour la gestion des lignes autocars régionales	22
12.2. Gestion des retards du transport ferroviaire	22
12.3 Adaptation du service en cas de modifications des services ferroviaires	22
TITRE IV - MODIFICATION DES SERVICES	23
Article 13 – Principe	23
Article 14 – Procédure d'instruction et de mise en œuvre des modifications	23
TITRE V – INFORMATION, PROMOTION ET QUALITE DES SERVICES	24
Article 15 – Supports d'information	24
15.1. Supports papier	24
15.2 Information aux arrêts	24
Article 16 – Information à bord des véhicules réguliers	24
Article 17 - Mise à disposition d'une permanence téléphonique	25
Article 18 – Information en situation perturbée	25
Article 19 - Promotion	26
19.1. Rôle du Délégué	26
19.2. Respect de l'image du réseau	26
19.3. Livrée des véhicules	26
19.4. Projet cadre et programme annuel d'actions commerciales	27
19.5. Supports de promotion et cadres de diffusion	27
19.6. Concession de droits patrimoniaux	28
19.7 Evaluation annuelle des actions commerciales	28
19.8 Enquêtes relatives à la qualité et au développement du réseau	28
Article 20 – Qualité du réseau	28
Article 21 – Réclamations et indemnisation des usagers	29
TITRE VI – MOYENS AFFECTES AU SERVICE	31
Article 22 – Les moyens humains	31
22.2. Rôle des conducteurs	31
22.3 Consignes particulières en termes de conduite :	31
22.4 Relation des conducteurs avec les usagers	32

22.5 Moyens humains relatifs à l'action d'insertion socioprofessionnelle	32
Article 23 - Biens fournis par le Déléataire.....	33
Article 24 - Age des véhicules.....	33
Article 25 - Caractéristiques techniques des véhicules	33
Article 26 - Accessibilité des véhicules	34
Article 27 - Réemploi des véhicules.....	34
Article 28 – Matériel de billettique	34
Article 29 - Entretien du matériel et des installations	34
Article 30 - Entretien des points d'arrêts et abribus	35
Article 31 - Les biens mis à disposition du Déléataire par l'Autorité Organisatrice.....	35
TITRE VII– DISPOSITIONS FINANCIERES	36
Article 32 - Tarification et titres de transport	36
32.1. Tarification et vente des titres	36
32.2. Commercialisation des titres par la SNCF.....	37
Article 33 - Revue des recettes	37
Article 34 - Les recettes annexes	37
Article 35 – Revue des charges	37
Article 36 – Contribution financière de la Région.....	38
36.1. Le principe	38
36.2. – Les modalités de calcul de la contribution financière forfaitaire.....	38
Article 37 - Actualisation de la contribution financière.....	39
38.1. Modifications du kilométrage régulier par ligne.....	40
38.2. Autres modifications de service	41
38.3 Cas des doublages	41
Article 39 - Insuffisance ou excédent de recettes	41
39.1. Insuffisance des recettes	41
39.2. - Répartition des recettes excédentaires.....	41
Article 40 - Système d'intéressement sur la fréquentation.....	42
Article 41 - Modalités de règlement	42
41.1 - Estimation prévisionnelle	42
41.2. - Paiement.....	42
41.3 - Révision des acomptes.....	43
41.4 - Régularisation au titre de l'année n.....	43
41.5 - Retard de paiement.....	43
TITRE VIII – CONTROLE DU DELEGATAIRE.....	44
Article 42 - Pénalités et sanctions	44
Article 43 – Suivi de l'activité	44
43.1 Rapport annuel du Déléataire	44
43.2. Droit de contrôle des caractéristiques des services.....	44
43.3 Droit de contrôle des documents	45
43.4 Transmission mensuelle des données chiffrées sur la fréquentation.....	45
43.5. Accès aux données d'exploitation	45
Article 44 - Responsabilités et assurances	45
44.1 Responsabilité	45
44.2. Assurances	46
TITRE IX – DISPOSITIONS FINALES	47
Article 46 - Procédure de conciliation en cas de litiges	47
Article 47 - Non validité partielle.....	47
Article 48 - Election de domicile	47
Article 49 – Résiliation pour motif d'intérêt général.....	47
Article 50 - Résiliation pour faute	48
Article 51 - Continuité du service en fin de contrat	48
Article 52 - Personnel du délégataire.....	48
Article 53 - Sort des biens	49
LISTE DES ANNEXES.....	50

Nota :

Le présent document est un projet de contrat qui est remis aux candidats admis à présenter une offre dans le cadre de la procédure de délégation de service public portant sur la gestion des lignes autocars régionales du Sud Vendée et servira de base à la libre discussion prévue par les articles L1411-1 et L1411-5 du Code général des Collectivités Territoriales.

Les éléments négociés avec le candidat retenu figureront donc dans le présent document (y compris les annexes) qui sera modifié pour prendre en compte le résultat des négociations. Le projet de contrat ainsi modifié prendra alors le titre de « contrat de délégation de service public » et deviendra la pièce définitive opposable aux parties.

Entre les soussignés :

La Région des Pays de la Loire faisant élection de domicile à Nantes, 1 rue de la Loire représentée par Monsieur Jacques AUXIETTE, agissant en qualité de Président du Conseil Régional, autorisé par délibération de la Commission permanente du,

ci-après dénommé “ l’**Autorité Organisatrice** ”,

d'une part,

Et :

Nom, prénom, qualité du signataire agissant pour le compte de la société

Ci-après dénommées “ le **Déléataire** ”,

D'autre part,

Il a été convenu ce qui suit :

PREAMBULE

La loi n° 82-1153 du 30 décembre 1982, dite Loi d'Orientation des Transports Intérieurs (LOTI), fait de la Région l'autorité organisatrice des transports collectifs d'intérêt régional. A ce titre, elle a notamment la responsabilité de l'organisation des services routiers effectués en substitution des services ferroviaires régionaux (article 21.1 modifié par l'article 124 de la loi Solidarité et Renouvellement Urbains), et des services routiers d'intérêt régional (article 29).

Aussi, dans le cadre de sa compétence d'Autorité Organisatrice des services routiers d'intérêt régional, la Région a décidé de recourir à la délégation de service public pour la gestion des lignes autocars régionales du Sud Vendée Fontenay-le-Comte – Niort, Fontenay-le-Comte – La Rochelle, Fontenay-le-Comte – La Roche-sur-Yon.

Sur la base des objectifs assignés au délégataire, le Délégataire est chargé d'exécuter un certain nombre de missions traduites dans le présent contrat.

- *Contexte et objectifs assignés au délégataire sur la durée du contrat*

La Région des Pays de la Loire a adopté le 21 septembre 2007 le Plan de Déplacements régional de Voyageurs, un document stratégique définissant la politique régionale en matière d'orientation et de développement du réseau de transport régional à l'horizon 2020. Le scénario retenu est à la fois une réponse pertinente aux plus forts besoins de déplacements, aux enjeux de développement des déplacements périurbains autour des principales agglomérations, au renforcement du maillage régional et des liaisons avec les régions voisines ainsi qu'au maintien de la cohésion et de l'équilibre du territoire régional grâce au développement des dessertes secondaires. Dans ce cadre, il est proposé d'ici à 2020 une augmentation de 90% des cars.km réalisés sur l'ensemble des lignes régionales. Ainsi, en Jour ouvrable de base (JOB), hors période estivale, le Plan de déplacements régional de voyageurs (PDRV, document prospectif régional sur le thème des transports et déplacements) proposait 6 allers-retours Fontenay-le-Comte – La Rochelle, et 8 allers-retours La Roche-sur-Yon – Fontenay-le-Comte à l'horizon 2020 (pas de préconisations sur Fontenay-Niort dont l'opportunité de la réouverture au trafic ferroviaire était alors à l'étude).

Le 26 juin 2008, la Région s'est dotée de son Schéma Directeur d'Accessibilité de son réseau de transport. Ce document fixe les objectifs en termes d'accessibilité du réseau régional et permet de déterminer la nature et le montant des travaux à réaliser et de planifier les investissements. Ce schéma prévoit la mise en accessibilité de l'ensemble des autocars affectés au service de transport régional, au fur et à mesure du renouvellement du matériel et des contrats.

La Région a adopté son Agenda 21 en juin 2009 : ce document est un programme d'actions qui implique un mode de développement situé à la confluence de 3 préoccupations : sociale, économique et environnementale, tout en étant géré en bonne gouvernance : le développement durable. L'enjeu est de répondre aux 5 finalités suivantes :

- la lutte contre le changement climatique et la protection de l'atmosphère,
- la préservation de la biodiversité, protection des milieux et des ressources,
- la cohésion sociale et la solidarité entre territoires et entre générations,
- l'épanouissement de tous les êtres humains,
- la dynamique de développement suivant des modes de production et de consommation responsables.

Dans le respect de ces documents et démarche stratégiques en matière de transport régional, voici les objectifs assignés au délégataire :

- développer l'usage de la ligne Fontenay-le-Comte – Niort, permettant notamment d'offrir à Fontenay-le-Comte une connexion à la capitale avec un nombre importants de relations par correspondance possibles à Niort avec le TGV ;
- maintenir les lignes La Roche-sur-Yon – Fontenay-le-Comte et Fontenay-le-Comte – La Rochelle dans une logique de maillage du territoire régional et d'aménagement du territoire, en adaptant au mieux volume de desserte et horaires ;

TITRE I – ECONOMIE DU CONTRAT

Article 1 – Objet du contrat

L'Autorité Organisatrice confie au Délégué, la gestion déléguée des services réguliers de transport routier non urbain de voyageurs dont la consistance est précisée dans l'annexe 1. En contrepartie des sujétions en termes de desserte et de tarifs que l'Autorité Organisatrice impose au Délégué, elle lui verse une contribution financière forfaitaire.

L'Autorité Organisatrice s'oblige à informer le Délégué préalablement à la signature de tout contrat ayant des conséquences éventuelles sur l'économie du présent contrat, en vue le cas échéant de déterminer conjointement les mesures à prendre en conséquence.

Article 2 – Durée d'exécution du contrat

La durée d'exécution du présent contrat est fixée à six ans et neuf mois, à compter de sa date de notification au délégué. Les dates de début d'exécution et de fin d'exécution sont fixées de manière prévisionnelle du 15 mars 2014 au 12 décembre 2020.

Dès réception de la notification, le Délégué devra faire parvenir à l'Autorité Organisatrice une liste récapitulative précisant pour chaque ligne, les véhicules et personnels affectés afin de garantir un démarrage entièrement opérationnel des services à la date prévue, sous réserve de la disponibilité auprès des constructeurs des véhicules neufs.

Le Délégué devra informer l'Autorité Organisatrice de tout changement ultérieur des renseignements fournis dans la liste visée au paragraphe précédent.

L'achèvement du contrat correspond à la veille de la mise en place du service unique annuel ferroviaire soit à titre prévisionnel le 12 décembre 2020.

Sous réserve des dispositions législatives et réglementaires en vigueur au moment de l'expiration du présent contrat, aucune clause concernant la reprise du personnel ou du matériel ne pourra être invoquée à l'encontre de l'**Autorité organisatrice**, quel que soit le mode de gestion choisi à cette date pour les lignes autocars régionales.

Article 3 - Prerogatives de l'Autorité Organisatrice

L'Autorité Organisatrice :

- définit la politique générale concernant le transport public régional et veillera aux conditions de mise en œuvre de l'intermodalité avec les services de transports gérés par les autorités organisatrices urbaines ou interurbaines ou ferroviaires ;
- arrête les modifications éventuelles du service régional de transport à son initiative ou après avoir recueilli les propositions d'adaptations de service du Délégué qui seraient rendues nécessaires par des évolutions des besoins des voyageurs;
- verse au Délégué une contribution financière forfaitaire
- contrôle :
 - ✓ la conformité de la gestion par le Délégué à la politique qu'elle a définie à travers les renseignements techniques, financiers et commerciaux dont la communication incombe au Délégué

✓ la bonne exécution et la qualité de service perçue par la clientèle par des vérifications effectuées sur les lieux d'exécution des services de transport et des enquêtes réalisées à bord auprès de la clientèle ainsi que par tout moyen qui lui semble approprié.

- donne son approbation avec modifications éventuelles sur le programme annuel d'actions commerciales élaboré par le Délégué dans le cadre de la réalisation du plan figurant en annexe 10 et 11.

- élabore et fait imprimer les fiches horaires, sur la base des documents supports préalablement transmis par le Délégué.

Article 4 - Droits et obligations du Délégué

Le Délégué se voit confier par l'Autorité Organisatrice une mission de gestion des services de transports publics régionaux.

A ce titre, le Délégué doit :

- exploiter les services réguliers de transport de voyageurs selon les éléments indiqués en annexe 1 du présent contrat, en mettant en place les services aux voyageurs indiqués en annexe 12 ;

- mettre en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires à l'exploitation des services de transports qui lui sont confiés. A cette fin, il :

- assure le recrutement, la formation et la gestion du personnel ;
- assure la fourniture des biens nécessaires à l'exploitation, à l'exception des infrastructures et/ ou équipements qui seraient fournis par l'Autorité Organisatrice ;
- gère le système de billetterie (fourniture, entretien, exploitation afin de fournir notamment les éléments statistiques demandés dans le rapport du délégué) ;
- diffuse l'information auprès des voyageurs par divers canaux (à bord des véhicules, aux points d'arrêt, sur le site DESTINEO, par téléphone, par courrier, par diffusion à la SNCF qui alimente son réseau d'information, etc.) ;
- gère la centrale téléphonique de réservation des places d'utilisateurs de fauteuil roulant et des services à la demande ;
- gère les relations avec les voyageurs ;
- supporte les charges d'exploitation des lignes et assurer la vente des titres de transport dont il perçoit les recettes ;
- assure la promotion des lignes à travers des actions de communication ;
- est responsable du bon fonctionnement du service public qui lui est délégué et doit à cette fin :
 - Procéder à des contrôles internes réguliers ;
 - Informer l'Autorité Organisatrice des choix d'organisation du service et de tout problème ou difficulté dans l'exploitation du service confié ;
 - Assurer une mission de conseil, d'aide à la décision et de force de proposition ;

- Apporter son concours aux enquêtes et audits réalisés à la demande de l'Autorité Organisatrice ;
- Respecte les principes généraux propres à tout service public à savoir la continuité, l'égalité des usagers, l'adaptabilité des conditions de mise en œuvre, la sécurité, la transparence ;
- Assure la coordination des services de transport délégués avec les autres réseaux de transports collectifs (ferroviaires, départementaux, urbains) et mène une veille sur la disponibilité des voiries empruntées par les lignes ;
- Informe l'Autorité Organisatrice de tout défaut d'entretien et de maintenance des équipements et installations du réseau (poteaux, abribus, etc.) ;
- transmet l'ensemble des documents de contrôle et de suivi énoncés dans le présent contrat ;
- Participe aux comités de lignes objets du présent contrat et au comité régional des partenaires du transport public, organisés par la Région, ainsi qu'à toute réunion à laquelle la Région lui demande de participer.

De manière générale, l'exploitant doit gérer les lignes en se conformant à toutes les prescriptions législatives et réglementaires applicables directement ou indirectement à la circulation et aux transports publics et respecter les conventions conclues entre la Région et les autres autorités organisatrices et également l'accord de partenariat passé avec la SNCF concernant les lignes autocars régionales, présenté en annexe 13.

TITRE II – MODALITES D'EXECUTION

Article 5 – Conditions générales d'exécution des services

5.1 Respect de la réglementation générale

Le délégataire et ses éventuels sous délégataires devront pouvoir justifier à tout moment du respect de leurs obligations légales ou réglementaires et pourront être amenés à fournir, à la demande de l'**Autorité Organisatrice**, des justificatifs en la matière.

Ces obligations sont relatives tant à la réglementation propre aux transports issue notamment de la loi n°82-1153 du 30 décembre 1982 relative aux transports intérieurs et du décret n°85-891 du 16 août 1985 relatif aux transports urbains de personnes et aux transports routiers non urbains de personnes, qu'à la réglementation générale ayant un impact sur l'exécution des services.

Tout manquement au respect de la réglementation en vigueur, peut donner lieu à une résiliation aux torts exclusifs du **délégataire**, sans aucune indemnité, dans les conditions prévues au présent contrat.

5.2 Inscription au registre des transporteurs

Conformément aux termes du décret n° 85-891 du 16 août 1985 relatif aux transports urbains de personnes et aux transports routiers non urbains de personnes, **le délégataire** est inscrit au registre des entreprises de transport public routier de personnes. Il devra faire connaître à l'**Autorité Organisatrice** tout changement de personne dirigeant l'entreprise, titulaire de l'attestation de capacité.

5.3 Sous-délégation

Le Délégataire est autorisé à sous-déléguer, pour une durée ne pouvant excéder celle du présent contrat, l'exécution d'une partie des services et des prestations. Il reste, dans tous les cas, seul responsable vis-à-vis de l'**Autorité Organisatrice** de la bonne exécution de la totalité des services ainsi que du respect des dispositions du contrat.

Le choix du sous-délégataire ainsi que ses modalités de paiement doivent être approuvés par l'**Autorité Organisatrice**. Chaque sous-délégataire doit justifier des mêmes garanties techniques, financières et professionnelles que le Délégataire pour la fraction du service dont l'exécution lui est confiée. La liste des sous-délégataires approuvés par l'**Autorité Organisatrice** pour l'exécution du présent contrat figure à l'annexe 14.

Pour tout nouveau sous-délégataire, le Délégataire est tenu de solliciter l'accord énoncé au paragraphe précédent. A défaut de réponse dans le délai d'un mois à compter de la réception par l'**Autorité Organisatrice** de la demande du Délégataire, l'accord est réputé tacitement obtenu.

Une fois l'accord de l'Autorité Organisatrice obtenu, le Délégataire lui adresse l'annexe 14 mise à jour dans un délai maximum de quinze jours aux fins de substitution à l'annexe 14 antérieure.

Le Délégataire prend toutes dispositions pour assurer le contrôle des services sous-délégués.

Article 6 – Consistance des services

Les services confiés au **Délégataire** par le présent contrat sont décrits en annexes 1 et 15 qui fixent :

- les communes et points d'arrêt à desservir
- l'itinéraire
- les horaires
- la fréquence des services et la période de fonctionnement.

L'exécution des services est effectuée soit par des véhicules réguliers soit par des véhicules de renfort.

Les véhicules réguliers sont ceux dédiés à l'exécution des services visés à l'annexe 1 du présent contrat et effectuant au moins deux allers-retours par semaine en période d'hiver.

Les véhicules de renfort concernent l'ensemble des autres véhicules utilisés pour l'exécution du présent contrat notamment les véhicules affectés au service théorique de base mais effectuant moins de deux allers-retours par semaine en période d'hiver, les véhicules de doublage et les véhicules de réserve utilisés ponctuellement en cas de panne ou de maintenance d'un véhicule régulier.

Article 7 – Continuité du service public et sauvegarde de la sécurité

7.1 Principe

Le **Délégataire** est tenu d'assurer la continuité des services sauf cas de force majeure ou obligation réglementaire.

A cette fin, le Délégataire dispose en permanence des moyens humains, techniques et matériels nécessaires à la poursuite de l'exécution du service.

Si, du fait du **Délégataire**, la sécurité publique vient à être compromise par le mauvais état des installations et du matériel, l'**Autorité Organisatrice** prend ou propose à l'autorité compétente de prendre immédiatement toutes les mesures nécessaires pour prévenir tout danger, aux frais et risques du **Délégataire**.

La contribution financière de la Région, telle que définie à l'article 36, sera minorée au titre des services non mis en œuvre pour les kilomètres réguliers non effectués, y compris en cas de force majeure et de situations perturbées, au-delà d'un seuil de non réalisation de l'offre fixé à 2% de l'offre annuelle programmée exprimée en kilomètres. Le kilométrage régulier non effectué est déterminé par le délégataire sur la base des enregistrements des chronotachygraphes des véhicules affectés à l'exécution des services du présent contrat, qui pourront être, sur demande de l'Autorité Organisatrice, fournis et annexés au rapport d'activité annuel.

Cette minoration (M) est calculée de la manière suivante :

$M = \text{kilométrage régulier non effectué (hors doublage)} \times \text{SOMME A DETERMINER € ht}$

Sans préjudice du paragraphe précédent, tout service non effectué donne lieu en sus de la minoration à l'application d'une pénalité prévue à l'annexe 16 lorsque cette non-exécution n'est pas justifiée soit par un cas de force majeure, soit par l'application du plan de transport adapté prévu à l'article 7.2.1. du présent contrat.

7.2. Gestion du service en cas de perturbations prévisibles

7.2.1. Principe

- Notion de perturbations prévisibles

Les perturbations prévisibles résultent :

- des grèves ;
- des plans de travaux ;
- d'incidents techniques, dès lors qu'un délai de trente-six heures s'est écoulé depuis leur survenance ;
- d'aléas climatiques, dès lors qu'un délai de trente-six heures s'est écoulé depuis le déclenchement d'une alerte météorologique ;
- de tout événement dont l'existence a été portée à la connaissance de l'entreprise de transport par le représentant de l'Etat, l'Autorité Organisatrice de transport ou le gestionnaire de l'infrastructure depuis trente-six heures.

- Obligation d'application du plan de transport adapté et de plan d'information des usagers

En cas de survenance de perturbations prévisibles, le Délégué doit appliquer à ses frais les mesures prévues d'une part, dans son plan de transport adapté figurant à l'annexe 1 en indiquant le niveau ou degré retenu, d'autre part, dans son plan d'information des usagers.

Ces plans sont établis conformément aux dispositions de la loi n°2007-1224 du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs.

Le Plan de transport adapté du Délégué ainsi que le Plan d'information des usagers doivent être conformes aux exigences minimales figurant au présent contrat. Ces exigences sont déterminées sur la base du protocole d'accord conclu entre l'Autorité Organisatrice et la Fédération nationale des transports de voyageurs des Pays de la Loire figurant à l'annexe 17 du présent contrat.

7.2.2. Exigences minimales du Plan de transport adapté

- Gestions des perturbations résultant de mouvements sociaux

En cas de mouvements sociaux, les services prévus par le présent contrat sont construits suivant quatre différents degrés :

- Degré 3 : Personnels disponibles > 80% = 70% des services assurés sur la ligne autocar régionale concernée ;
- Degré 2 : Personnels disponibles compris entre 60 et 80% = 40% des services assurés sur la ligne autocar régionale concernée ;
- Degré 1 : Personnels disponibles compris entre 40 et 60% = 10% des services assurés sur la ligne autocar régionale concernée ;
- En dessous de la limite des 40% des personnels disponibles, l'exécution des services ne peut être réalisée.

Dans tous les cas, tout client du réseau autocar régional bénéficiant d'un aller le matin, doit disposer d'un retour le soir.

Le Délégué ne fait pas l'objet de pénalités en cas de défaut d'application du plan de transport adapté s'il transmet à l'Autorité Organisatrice un justificatif démontrant la réalisation d'un des événements suivants :

- blocage des dépôts ou des cars isolés par les grévistes,
- vandalisme,
- gréviste non déclaré ne se présentant pas le matin à la prise de service,
- Intempéries.

Le Délégué exécute les services prévus par le présent contrat en fonction de la perturbation météorologique et des possibilités de circulation existantes.

- Cas spécifiques des travaux prévisibles

Lorsque des travaux sur la voirie ayant une incidence sur le déroulement des services en termes de desserte ou d'horaires sont programmés à l'avance, le Délégué doit assurer leur prise en compte. Il doit à ce titre veiller à recueillir les informations nécessaires auprès des gestionnaires ou propriétaires de voirie de façon suffisamment préventive afin soit :

- d'assurer une offre de service adaptée équivalente à l'offre normale
- d'assurer lorsque le maintien n'est pas possible, une offre de substitution minimisant les impacts pour les usagers.
- De procéder à une information adaptée et préventive des usagers

Dans tous les cas, il doit prévenir l'Autorité organisatrice de la nature et de la durée prévisionnelle des travaux concernés et préciser la date à laquelle il en a obtenu l'information.

- Application du plan de prévisibilité

Le Plan de Transport Adapté est conforme aux Plans de Prévisibilité adoptés le cas échéant par le Délégué.

7.2.3. Exigences minimales du Plan d'information des usagers

Le Délégué applique le Plan d'information des usagers au moins 24 heures avant le début de la perturbation, y compris le week-end. Ce plan doit prévoir au minimum :

- Mise à jour de la page info trafic de DESTINEO
- Transmission du PTA à la SNCF pour alimentation de ses centrales d'informations (Contact TER SNCF, site ter-SNCF.com)
- Impression et poses d'affiches dans les autocars et les gares routières, les principaux points d'arrêt, avec les horaires des services effectués, accompagné d'une invitation à se rendre sur les sites d'information (DESTINEO et numéro de téléphone du Délégué) ;
- Communiqués adressés aux médias :
 - Ouest France et les quotidiens locaux vendéens ;
 - transmission aux radios ayant un décrochage local sur la zone de la Région rencontrant la perturbation ;
- Mise en place d'une permanence téléphonique accessible en cas de situations perturbées conformément à l'article 16 ;
- Mise à jour du site Internet du Délégué s'il en possède un.

L'Autorité Organisatrice se réserve le droit de mettre en œuvre des contrôles internes ou externes pour vérifier l'application du Plan d'information des usagers et du Plan de Transport Adapté.

7.2.4. Information de l'Autorité Organisatrice

Le Délégué informe immédiatement l'Autorité Organisatrice dès qu'il a connaissance d'une perturbation.

Après chaque perturbation, le Délégué communique sous quinze jours à l'Autorité Organisatrice un bilan détaillé de l'exécution du plan de transport adapté et du plan d'information des usagers.

Dans le cadre du rapport annuel prévu à l'article 43.1, le Délégué établit un récapitulatif des perturbations et indique les incidences financières de l'exécution du plan de transport adapté. Il dresse également la liste des investissements qu'il estime nécessaires à l'amélioration de sa mise en œuvre.

7.2.5. Non application et méconnaissance du plan de transport adapté et/ou du plan d'information des usagers

En cas de défaut d'exécution dans la mise en œuvre du plan de transport adapté ou du plan d'information des usagers imputable directement au Délégitaire, ce dernier doit procéder au remboursement des titres de transport aux usagers selon les modalités suivantes.

Pour chaque journée où le Délégitaire ne respecte pas le Plan de transport adapté ou le Plan d'information des usagers, il s'engage à rembourser les détenteurs de titres de transport sur la base du coût d'un aller/retour quotidien pour les abonnements (1/23ème du prix de l'abonnement mensuel ou 1/5 du prix de l'abonnement hebdomadaire) ou de tout ou partie du billet unitaire correspondant au trajet effectué sur la ligne exploitée par le transporteur, à conditions que ceux-ci en fassent la demande et démontrent que l'inexécution de ces plans les ont mis dans l'incapacité d'utiliser le moyen de transport pour lequel ils avaient acheté un titre de transport.

7.2.6. Les pénalités pour non-exécution du Plan de transport adapté et du Plan d'information des usagers

A défaut d'exécution du Plan de transport adapté ou du Plan d'information des usagers, le Délégitaire s'expose aux pénalités prévues à l'annexe 16 du présent contrat.

7.3. Gestion des situations non prévisibles

L'exécution de l'offre de référence s'effectue dans un environnement sujet à des perturbations non prévisibles dont la cause est extérieure à l'exploitation. Il s'agit de tout incident d'exploitation d'une durée inférieure à trente-six heures et notamment lié à :

- des encombrements et blocages de circulation, des travaux de voirie de courte durée, des manifestations sur la voie publique de toute nature, des actes de malveillance externe,
- des accidents de véhicules pour lesquels la responsabilité du **Délégitaire** n'est pas engagée et incidences engendrées,
- des détériorations d'installations fixes.

Le Délégitaire doit prendre toutes les mesures nécessaires pour pallier les conséquences de ces perturbations et maintenir la continuité du service public.

Le Délégitaire fournit dans les 15 jours qui suivent la survenance de ces aléas un rapport technique à l'Autorité Organisatrice et indiquent les incidents ayant eu des conséquences importantes sur l'organisation des services, ainsi qu'un récapitulatif annuel joint au rapport du Délégitaire.

L'impact financier de ces aléas est évalué selon les modalités fixées à l'article 38.

Dans les cas où la survenance de situations non prévisibles aurait un impact sur les coûts et les recettes du Délégitaire, l'ajustement éventuel de la contribution serait réalisé selon les termes de l'article 38.

7.4 Gestion des incidents et accidents impliquant un véhicule de la ligne

- Prévention

Le Délégitaire doit remplir un rôle de prévention des accidents et incidents. A ce titre, il est tenu d'informer l'Autorité Organisatrice des mesures de son ressort, notamment :

- si le stationnement de véhicules aux abords des arrêts venait à affecter le bon déroulement du débarquement et de l'embarquement des usagers,
- si des événements naturels ou des aménagements venaient à compromettre la visibilité ou la bonne exécution des manœuvres des cars,
- en cas de déviation temporaire, si l'itinéraire de substitution mis en place ne présentait pas toutes les garanties de sécurité requises, dans ce cas, il devra proposer des solutions de remplacement.

- Information des incidents et accidents

En cas d'accident ou incident ayant mis en cause la sécurité des personnes, le Délégué informe sans délai l'Autorité Organisatrice par télécopie ou texto ou par courriel aux coordonnées qui lui seront transmises lors de la réunion de lancement.

Le Délégué doit transmettre à l'Autorité Organisatrice avant le 15 de chaque mois un récapitulatif mensuel de tous les accidents et incidents ayant eu un impact sur la sécurité des personnes ainsi que sur le fonctionnement normal du service. Ce récapitulatif doit respecter le modèle figurant à l'annexe 18 du présent contrat.

Article 8 – Doublages

Pour faire face à la demande des voyageurs et assurer le fonctionnement normal des lignes, le Délégué doit disposer en permanence d'une capacité de transport suffisante et mettre en place si besoin des services de doublage.

A cette fin, il doit notamment être en relation avec la SNCF, et spécifiquement en période estivale et de congés scolaires, pour connaître les réservations effectuées par les voyageurs sur les lignes objets du présent contrat, sur la base de la procédure reprise dans la convention de partenariat avec la SNCF en annexe 13.

Tout voyageur doit disposer d'une place assise.

Lorsque pour un service donné, la capacité de transport du véhicule de base est insuffisante pour prendre en charge les passagers, le Délégué doit dans un délai de 15 minutes à compter de la connaissance de cet événement mettre à disposition un ou plusieurs véhicules (possibilité de mettre en place des taxis si les voyageurs supplémentaires sont peu nombreux) afin de transporter l'ensemble des passagers. A défaut, il s'expose à une pénalité par infraction constatée définie à l'annexe 16.

Article 9 - Démarche d'insertion socioprofessionnelle

La Région des Pays de la Loire, dans un souci de promotion de l'emploi et de lutte contre l'exclusion, a décidé d'inclure dans ce contrat une clause obligatoire d'insertion socioprofessionnelle.

Le délégué doit réaliser une action d'insertion socioprofessionnelle qui permette l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières.

Afin de faciliter la mise en œuvre de la démarche d'insertion socioprofessionnelle, la Région des Pays de la Loire a mis en place un dispositif d'accompagnement.

Pour obtenir des informations, le délégué peut ainsi prendre contact avec :

Mme Marie Le Borgne
Région des Pays de la Loire
 1, rue de la Loire – 44966 Nantes cedex 9
 Tél : 02 28 20 57 42

Compte-tenu du lieu d'exécution de la prestation, cet accompagnement sera complété par deux facilitateurs, relais locaux :

Mme Raphaële Oliveau
Maison Départementale de l'Emploi
et du Développement Économique de la Vendée
4 rue du Maréchal Foch - 85000 La Roche sur Yon
Tél : 02.51.44. 26.84
raphaele.oliveau@vendee.fr

Mme Solenn LE CAM - GUIHO
Maison de l'Emploi La Roche/Yon – Centre Vendée
70 rue Chanzy – BP14 - 85000 La Roche sur Yon
Tél: 02 51 09 89 62
lecams@maison-emploi-vendee.fr

Le facilitateur aura pour missions :

- de renseigner le délégataire sur les différents dispositifs d'insertion existants ou sur les conditions de suspension de la clause d'insertion ;
- d'accompagner le délégataire pour la mise en œuvre de l'insertion socioprofessionnelle ;
- de proposer des publics prioritaires au délégataire ;
- d'assurer le contrôle et l'évaluation de l'action d'insertion.

Il reste que le délégataire conserve l'entière responsabilité des personnes recrutées, de la signature des contrats de travail et de la définition du programme d'insertion.

9.1 Modalités d'exécution de la démarche d'insertion socioprofessionnelle

Nombre d'heures d'insertion exigées :

Le délégataire s'engage à réaliser un minimum de 1800 heures de travail au titre de l'action d'insertion socioprofessionnelle par année d'exécution du contrat.

Le non-respect de ce nombre d'heures d'insertion entraîne l'application de pénalités définies à l'annexe 16.

Les modalités de mise en œuvre :

Le délégataire réserve une part du temps total de travail nécessaire à l'exécution du contrat, à une action d'insertion réalisée selon l'une des modalités définies ci-dessous :

- **1ère modalité** : le recours à la sous-délégation de service public avec une entreprise d'insertion ;

- **2ème modalité** : la mise à disposition de salariés

Le délégataire est en relation avec un organisme extérieur qui met à sa disposition des salariés en insertion durant la durée du contrat. Il peut s'agir :

- d'une Entreprise de Travail Temporaire d'Insertion (ETTI) (ou d'une entreprise de travail temporaire dans le cadre de l'arrêté du 28 novembre 2005 étendant les dispositions de l'accord national relatif à la mise en œuvre de l'article L.124-2-1-1 du code du travail)
- d'un Groupement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification (GEIQ)
- d'une Association Intermédiaire (AI)

- **3ème modalité** : l'embauche directe par le délégataire du contrat d'une personne répondant aux critères d'éligibilité des publics.

9.2 Public éligible à l'action d'insertion socioprofessionnelle

Les publics visés par les opérations d'insertion impulsées et soutenues par la Région des Pays de la Loire répondent

aux critères des publics prioritaires suivants :

- les Demandeurs d'Emploi de Longue Durée (plus de 12 mois d'inscription au chômage dans les 18 derniers mois ou plus de 24 mois dans les 36 derniers mois),
- les jeunes (moins de 26 ans) sans qualification (infra niveau V) ou sans expérience professionnelle,
- les allocataires du RSA demandeurs d'emplois ou ayant droits,
- les allocataires de minimas sociaux,
- les publics demandeurs d'emploi reconnus travailleurs handicapés,
- les personnes en recherche d'emploi prises en charge dans le dispositif IAE (Insertion par l'Activité Economique),
- les personnes placées sous main de justice,
- les demandeurs d'emploi de plus de 50 ans.

En outre d'autres **personnes rencontrant des difficultés particulières** peuvent, sur avis motivé des facilitateurs clauses d'insertion, être considérées comme relevant des publics cibles.

L'éligibilité des publics devra obligatoirement être validée par le facilitateur clauses d'insertion avant la prise de poste effective.

Le respect de cette liste constitue une des conditions d'exécution du présent contrat. Les bénéficiaires de l'action d'insertion devront impérativement relever de ces catégories.

Toutefois, quelques exceptions sont prévues dans le but de favoriser la pérennisation de l'emploi tout en conservant l'effet utile de l'action d'insertion. Ainsi, pourra être valorisé, au titre de la clause d'insertion, le temps de travail des bénéficiaires (voir liste ci-dessus), si et seulement si les heures effectuées sont affectées à l'exécution du contrat :

- En cas de contrat de professionnalisation signé moins de 3 mois avant le début de l'exécution de la prestation.
- En cas de CDD signé moins de 3 mois avant la remise des offres et transformé en CDI ou avec apport d'une formation qualifiante, lors de l'exécution de la prestation.
- En cas de contrat d'apprentissage, valorisation des 12 premiers mois du contrat d'apprentissage.

Pour toute embauche en CDI d'un public prioritaire en cours de contrat, la quotité d'heures affectées au présent contrat continuera à être valorisée au titre de la clause d'insertion.

9.3 Finalités de l'action d'insertion

La finalité de l'action d'insertion est avant tout de permettre à des personnes, rencontrant des difficultés particulières d'insertion, d'acquérir ou de réacquérir une compétence professionnelle et d'accéder à l'emploi durable.

Cette acquisition de compétences doit se faire par l'organisation et la mise en œuvre de formations professionnelles, de mises à niveau et d'adaptation à l'emploi à l'occasion de prestations ordonnées par les collectivités territoriales. C'est pourquoi, au-delà de l'activité professionnelle qui découle de l'objet du contrat, il est nécessaire qu'un accompagnement des personnes accueillies soit mis en place par le délégataire.

9.4 Suivi de l'action d'insertion

Un suivi des actions d'insertion sera effectué auprès du délégataire, avec l'assistance du « Facilitateur clauses d'insertion » dont les coordonnées sont précisées ci-dessus.

Chaque année, un bilan quantitatif et qualitatif de l'exécution de l'action d'insertion relative aux engagements signés par le délégataire, sera établi par le « facilitateur clauses d'insertion ».

Ce bilan fera état des heures de travail mises à la disposition de personnes rencontrant des difficultés particulières d'insertion professionnelle et sera accompagné des justificatifs liés aux contrats de travail concernés.

Ce bilan annuel permettra de faire le point sur la mise en œuvre de l'action d'insertion avec le délégataire et de mettre en place des mesures correctives si nécessaire.

9.5 Modalités de contrôle

Il sera procédé, par tous moyens, au contrôle de l'exécution de l'action d'insertion pour laquelle le délégataire s'est engagé.

Le délégataire fournit chaque trimestre tous renseignements utiles (date d'embauche, nombre d'heures réalisées, type de contrat, poste occupé, encadrement technique, accompagnement socioprofessionnel, formation) propres à permettre le contrôle régulier de l'exécution de la clause d'insertion et son évaluation.

En complément de cette transmission d'informations et pendant l'exécution de la prestation, l'Autorité organisatrice peut, à tout moment, décider d'inscrire le suivi de la clause, à l'ordre du jour d'un comité de suivi.

L'absence ou le refus de transmission de ces renseignements entraîne l'application de pénalités définies à l'annexe 16.

En tout état de cause, le délégataire doit, dès leur survenance, informer l'Autorité organisatrice par courrier recommandé avec accusé de réception, qu'il rencontre des difficultés pour assurer son engagement.

Dans ce cas, le facilitateur désigné par l'Autorité organisatrice dont les coordonnées sont précisées ci-dessus, étudiera avec le délégataire, les moyens à mettre en œuvre pour parvenir aux objectifs.

9.6 Sous-délégation de service public

Si une partie des prestations est sous déléguée, le délégataire s'engage à faire respecter la condition d'exécution relative à l'insertion par son sous-délégataire si celui-ci est concerné au vu des prestations qui lui sont confiées.

En tant qu'entreprise principale, il reste responsable globalement de l'exécution du contrat.

9.7 Conditions de suspension de l'application de la clause d'insertion socioprofessionnelle :

Difficultés économiques de l'entreprise

Lorsque le délégataire est en situation de chômage partiel sur les métiers concernés par la clause ou bien en situation de licenciement économique, l'application de la clause d'insertion doit être suspendue tant que perdurent ces difficultés pour le délégataire. L'exigence de volume sera réduite au prorata temporis de cette suspension et de la durée globale de la prestation.

Cet ajustement du volume et la reconnaissance de la suspension de la clause s'effectueront par ordre de service dont la délivrance sera exclusivement assurée par l'Autorité organisatrice.

Situation de chômage partiel :

1/ Le délégataire – ou son sous- délégataire, s'il est concerné par l'application de la clause sociale d'insertion - informe l'Autorité organisatrice dans les meilleurs délais de la survenance d'une mesure de chômage partiel au sein de son établissement.

2/ Il fournit à cette fin une copie de la « décision d'attribution d'une d'allocation spécifique » délivrée par la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi « DIRECCTE » qui fixe la durée et le volume maximum autorisé ou une copie de la « convention de chômage partiel ». Puis, il fournit mensuellement le bordereau adressé à la DIRECCTE mentionnant au minimum les fonctions concernées ainsi que le volume d'heures chômées.

3/ Au vu de ces 2 pièces justificatives, le pouvoir adjudicateur notifie par ordre de service : la suspension de l'application de la clause sociale d'insertion, la période d'application de cette suspension, ses conséquences sur le volume d'heures

contractuelles dédiées à l'insertion ainsi que le nouveau volume contractuel restant dû au titre du contrat.

4/ Le délégataire doit ensuite informer l'Autorité organisatrice lorsque la situation de chômage partiel prend fin.

Attention :

- La suspension de l'application de la clause ne peut être accordée que si la durée de la mesure de chômage partiel correspond à une phase d'exécution active du contrat pour le délégataire et si les fonctions concernées par cette mesure correspondent à celles visées par la clause sociale d'insertion. De plus, la suspension ne peut être accordée si le délégataire recourt à une sous-traitance pour des tâches visées par la clause sociale d'insertion et si le sous-traitant n'est pas touché par une mesure de chômage partiel.

- La suspension entraîne la réduction du volume d'heures contractuelles dédiées à l'insertion prorata temporis. Le volume d'heures contractuel est d'abord ramené à un volume moyen mensuel au vu de la durée du contrat. Ce volume moyen mensuel est ensuite multiplié par le nombre de jours ouvrés validés au titre du chômage partiel dans les conditions précitées. Ce produit est alors déduit du volume global.

Situation de licenciement économique :

1/ Le délégataire – ou son sous- délégataire, s'il est concerné par l'application de la clause sociale d'insertion- doit informer l'Autorité organisatrice, dans les meilleurs délais, de la survenance d'une mesure de licenciement économique au sein de son établissement.

2/ Il fournit à cette fin une copie de l'information transmise à la DIRECCTE et copie de la lettre recommandée – anonymée mais laissant apparaître les fonctions exercées – de convocation à l'entretien préalable du/des salarié(s) concerné(s). Puis le titulaire fournit une copie de la lettre recommandée anonymée mais laissant apparaître les fonctions exercées- notifiant le licenciement économique et sa prise d'effet.

3/ Au vu de ces 2 pièces justificatives le pouvoir adjudicateur notifie par ordre de service : la suspension de l'application de la clause sociale d'insertion, la période d'application de cette suspension, ses conséquences sur le volume d'heures contractuel dédié à l'insertion ainsi que le nouveau volume contractuel restant dû au titre du marché.

Attention :

- La suspension de l'application de la clause ne peut être accordée que s'il s'agit d'un licenciement économique, intervenu moins d'un an (délai applicable à la priorité de réembauchage) avant une phase d'exécution active du contrat pour le délégataire et si les fonctions concernées par cette mesure correspondent à celles visées par la clause d'insertion. De plus, la suspension ne peut être accordée si le délégataire recourt à une sous-traitance pour des tâches visées par la clause d'insertion et que le sous- délégataire n'est pas touché par une mesure de licenciement économique.

TITRE III - ECHANGES D'INFORMATIONS ENTRE LES PARTIES ET COORDINATION AVEC LA SNCF

Article 10 – Réunions de lancement

Dès la notification du contrat, le Délégué est à la disposition de l'Autorité Organisatrice pour la tenue d'une réunion de lancement qui aura pour objet de présenter les différents interlocuteurs chargés de l'exécution et du suivi du présent contrat, de s'assurer du démarrage effectif des services le 15 mars 2014 et de rappeler les attentes de la Région. Lors de cette réunion, le délégué informera la Région de la date de formation à la tarification SNCF des conducteurs par la SNCF (cf article 32.1).

Une seconde réunion a lieu le quatrième mois suivant le démarrage effectif des services, afin d'effectuer un premier bilan de l'exécution du contrat.

Article 11 - Comités de suivi

Le comité de suivi a pour vocation le suivi technique et opérationnel du contrat d'exploitation. Il a notamment pour objet de constituer un cadre :

- de concertation et de partage d'informations sur la gestion et l'exploitation du réseau ;
- de restitution des évolutions du réseau ;
- de formulation et d'examen des propositions de d'adaptation et/ou de développement du réseau ;
- de préparation des décisions de l'Autorité Organisatrice.

Il se réunit deux fois par an aux mois d'avril et de novembre à l'initiative de l'Autorité Organisatrice.

Le comité de suivi du mois d'avril N aura pour objet :

- l'examen du rapport annuel d'activité de l'année N-1, à remettre par le délégué au plus tard le 15 avril de l'année N comprenant notamment le bilan des actions commerciales engagées
- le bilan des mesures qualité réalisées par la Région ou un tiers dûment mandaté l'année N-1 et la détermination du bonus/malus
- la restitution par le délégué des études de modifications de desserte pour le changement de service de décembre N, et de tarifs pour une application en juillet N.

Le comité de suivi du mois de novembre N aura pour objet :

- l'examen du programme annuel d'actions commerciales proposé par le délégué pour l'année N+1
- la restitution par le délégué des études de modifications de desserte pour le changement de service de juillet N+1
- la détermination des objectifs qualité par critère pour l'année N+1.

Le comité de suivi est composé des représentants des services de l'Autorité Organisatrice et du Délégué, lesquels peuvent se faire assister de toute personne compétente au regard des sujets évoqués. Il peut être présidé par le président du Conseil régional ou son représentant.

Un procès-verbal de la réunion est établi dans les quinze jours suivant la réunion à l'initiative ou pour le compte de l'Autorité Organisatrice qui le transmet au Délégué, celui-ci disposant d'un délai de quinze jours pour y apporter ses éventuelles observations, lesquelles sont annexées au procès-verbal.

Article 12 – Coordination avec la SNCF

12.1 Convention de partenariat pour la gestion des lignes autocars régionales

En application de la convention de partenariat conclue entre l'Autorité Organisatrice, la Société nationale des chemins de fer (SNCF), et STAO PL (actuel délégataire de service public) figurant à l'annexe 13 du présent contrat, la SNCF commercialise les titres de transport des lignes objet du présent contrat afin de permettre aux voyageurs de bénéficier du réseau de vente de la SNCF et de bénéficier des dispositions d'information et d'accompagnement du réseau TER.

Le délégataire a l'obligation de transmettre les horaires des lignes qu'il gère à la SNCF dans les délais repris au planning figurant en annexe 19, dans le but d'intégrer ces horaires dans les bases de vente et d'information de la SNCF, et dans la base de données du calculateur d'itinéraire DESTINEO.

Cette transmission se fera sous un format informatique (EXCEL) dont les normes de présentation et de renseignements sont fixées par la SNCF et seront transmises au délégataire lors de la réunion de lancement.

12.2. Gestion des retards du transport ferroviaire

En cas de retard du service ferroviaire de la SNCF ayant une correspondance avec l'une des lignes objets du contrat, le Délégataire s'engage à respecter un délai d'attente qui est indiqué pour chaque service à l'annexe 1.

12.3 Adaptation du service en cas de modifications des services ferroviaires

Le Délégataire est tenu d'adapter, avec l'accord de l'autorité organisatrice, le service de transport public autocar aux modifications de transport ferroviaire ayant un impact sur la fréquentation du service dont il est l'exploitant, et particulièrement aux horaires des TGV Paris – Niort en correspondance avec la ligne Fontenay-le-Comte – Niort, et aux trains régionaux Nantes – La Roche-sur-Yon et TET Nantes – La Roche-sur-Yon avec lesquels certains des services autocars La Roche-sur-Yon – Fontenay-le-Comte sont construits en correspondance.

Il a l'obligation de participer aux réunions techniques organisées spécifiquement par l'Autorité Organisatrice avec la SNCF et ayant pour objet de déterminer les adaptations de service à mettre en œuvre en réponse aux modifications définitives ou temporaires décidées par la SNCF sur le réseau qu'elle exploite.

TITRE IV - MODIFICATION DES SERVICES

Article 13 – Principe

Le service de transports publics routiers non urbains de voyageurs s'adapte aux besoins des usagers dans des conditions de qualité. Sur la base de ce principe, le Délégué est tenu de proposer des modifications du service à chaque fois qu'elles apparaissent nécessaires à la satisfaction des besoins des usagers et d'exécuter celles demandées par l'Autorité Organisatrice.

Article 14 – Procédure d'instruction et de mise en œuvre des modifications

L'instruction et la mise en œuvre des modifications de services sont régies suivant le planning repris en annexe 19.

Lorsque l'Autorité Organisatrice a fait part d'une demande de modification, le Délégué doit lui transmettre dans un délai d'un mois à compter de cette demande une étude prévisionnelle technique, commerciale et financière de ce projet de modification. Cette étude met notamment en exergue l'incidence attendue sur la fréquentation ainsi que l'impact éventuel sur la contribution annuelle.

Hors demande de l'autorité organisatrice telle qu'indiquée ci-dessus, les études de modification de services sont présentées lors des réunions du comité de suivi.

Ces études de modification émanant du Délégué ou de l'Autorité Organisatrice doit contenir les éléments suivants :

- ligne et services concernés
- motif de la modification
- nature de la modification
- incidences techniques de la modification (variation du kilométrage, de la vitesse commerciale, des horaires, de l'itinéraire sur la base d'un plan, etc.)
- impact prévisible sur la fréquentation (report, induction, etc...)
- incidences financières éventuelles de la modification (modification du forfait de charges, modification des recettes prévisionnelles, modification de la contribution régionale) telles que prévues par l'article 38.1 du présent contrat
- actions de communication éventuelles auprès des usagers

L'Autorité Organisatrice dispose d'un délai de cinq semaines à compter de la réunion du comité de suivi pour faire part de l'intérêt potentiel ou non de la proposition de modification.

Les conséquences financières des modifications de service sont définies par l'article 38 du présent contrat.

TITRE V – INFORMATION, PROMOTION ET QUALITE DES SERVICES

Article 15 – Supports d'information

15.1. Supports papier

L'Autorité Organisatrice édite les fiches horaires des lignes objet du présent contrat, les plans du réseau ainsi que les informations tarifaires.

Le Délégué devra indiquer à l'autorité organisatrice, préalablement à l'édition, le nombre d'exemplaires qui lui sont nécessaires pour l'ensemble de la période de validité des documents.

Le Délégué a l'obligation de se procurer les fiches horaires auprès de l'imprimeur dont les coordonnées seront fournies par l'Autorité Organisatrice.

Le délégué doit diffuser ces documents qui doivent par ailleurs être en permanence disponibles en quantité suffisante :

- dans les autocars,
- chez les dépositaires,
- au siège ou aux agences commerciales du Délégué,
- en tout point assurant une connexion intermodale ou des correspondances avec d'autres moyens de transports publics, notamment les gares SNCF de l'aire d'attraction des lignes,
- auprès des opérateurs urbains,
- auprès du Département ou ses exploitants.

Pour la mise en œuvre de son programme d'actions commerciales, le Délégué peut solliciter l'édition de fiches horaires supplémentaires à l'Autorité Organisatrice qui dispose d'un délai de deux mois à compter de la réception de la demande pour les lui fournir.

15.2 Information aux arrêts

Les abribus et poteaux d'arrêt doivent porter les indications suivantes :

- nom de l'arrêt et de la commune,
- n° ligne(s) et direction,
- les horaires lisibles,
- le plan de ligne avec repérage de l'arrêt et des principales correspondances
- les plans du réseau régional

La gestion de l'information aux points d'arrêt du réseau est de la compétence du Délégué.

Article 16 – Information à bord des véhicules réguliers

- A l'extérieur du véhicule

Chaque véhicule dispose de girouettes latérales situées sur le côté droit, de girouettes frontales à l'avant et à l'arrière indiquant le numéro et le nom de la ligne à partir du point d'arrêt.

Des pictogrammes indiquant que le véhicule est accessible aux personnes à mobilité réduite (UFR, mal voyants, mal entendants) sont posés à l'avant droit de l'autocar et sur la porte accessible.

- A l'intérieur du véhicule

A l'intérieur du véhicule, sont diffusés / affichés / réservés :

- les fiches horaires à l'avant de l'autocar
- le schéma de ligne, ainsi que le plan du réseau régional
- des panneaux d'information dynamique situés à l'avant de l'autocar et au milieu du véhicule informent les passagers sur la ligne et la destination
- une information sonore sur la destination et le prochain arrêt
- les conditions tarifaires
- le règlement de service, repris en annexe 15
- un emplacement aisément visible format A4 destiné exclusivement aux informations fournies par l'Autorité Organisatrice
- au moins un emplacement aisément visible format A4 destiné en permanence aux actions de promotion du Délégué

Article 17 - Mise à disposition d'une permanence téléphonique

Le Délégué s'engage à mettre à disposition, auprès des usagers, une permanence téléphonique fonctionnant au minimum du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 au prix d'un appel non surtaxé.

Le numéro d'appel est le suivant : **A COMPLETER à la signature du contrat**

Cette permanence a pour objet de répondre aux questions des usagers relatives à la desserte, les horaires, les tarifs et abonnements, les points d'arrêts ainsi que les conditions de circulation en situations normale et perturbée et les modifications éventuelles des services.

Cette permanence aura également pour mission de réserver à la demande d'un usager :

- un espace dédié à un fauteuil roulant dans un des véhicules,
- d'éventuels services déclenchés à la demande.

La demande doit être formulée la veille avant 17h00 lorsque le voyage concerné est effectué entre le mardi et le vendredi et le vendredi avant 17h00 lorsque le voyage concerné est effectué entre le samedi et le lundi. En dehors de ces plages horaires, le répondeur vocal indique les horaires de réservation.

En cas de situations perturbées, la permanence téléphonique doit également fonctionner la veille et le jour de la situation perturbée entre 6h00 et 20h00. Dans ce cas, et de 6h00 à 7h00 et de 19h00 à 20h00, l'accès à un répondeur vocal suffit à condition qu'il délivre l'ensemble des informations indiquées dans le paragraphe suivant.

Article 18 – Information en situation perturbée

En cas de perturbations prévisibles au sens de l'article 7, l'information aux usagers doit être délivrée par le Délégué au plus tard vingt-quatre heures avant le début de la perturbation suivant les modalités de l'article 7.2.

En cas de perturbations non prévisibles au sens de l'article 7.3, la permanence téléphonique visée à l'article précédent devra mettre à disposition cette information auprès des usagers au plus tard dans un délai de trente minutes à compter de la connaissance de cette perturbation.

S'il s'agit d'un évènement dont le conducteur vient d'avoir connaissance, il est tenu d'informer les voyageurs présents dans l'autocar des motifs d'un retard dès lors que ce dernier est supérieur à 10 minutes. Il doit, en outre, prendre contact avec le centre opérationnel, à l'aide du téléphone embarqué, afin que toutes les dispositions soient prises pour assurer l'ensemble des services dans des conditions optimales. En cas de correspondance du service retardé avec un service ferroviaire exploité par la SNCF, il contacte la gare de correspondance en question. Il présente des excuses à la clientèle sur ce retard.

Article 19 - Promotion

19.1. Rôle du Déléгатaire

La promotion et le développement de la fréquentation commerciale sont des éléments essentiels du présent contrat. Il incombe au Déléгатaire de mettre en œuvre l'ensemble des actions commerciales relatives à l'incitation à l'utilisation des transports publics.

Il s'engage à consacrer un budget annuel destiné à la mise en œuvre de la politique marketing et commerciale du réseau sur la base des coûts indiqués en annexe 10 qui se concrétisera par l'application d'un programme annuel d'actions commerciales.

19.2. Respect de l'image du réseau

Le **Déléгатaire** s'engage à respecter l'image du réseau dans le cadre de la mise en œuvre des actions commerciales en utilisant la charte graphique de la Région reprise en annexe 20.

Tous les supports d'information ou de promotion du réseau sont soumis à l'accord de la Région avant leur diffusion. A cet effet, ces supports doivent être communiqués à la Région, qui donne son accord dans un délai de 15 jours. Le défaut de réponse équivaut à un accord tacite.

19.3. Livraison des véhicules

◆ **Livraison extérieure**

Seuls les véhicules réguliers doivent porter la livrée de la Région. La livrée est financée et réalisée par l'Autorité Organisatrice par l'intermédiaire d'une société tierce dont les ateliers sont situés à St-Herblain (44) à la date de signature du présent contrat. En cas de remplacement de véhicule régulier en cours de contrat, les parties décideront ou non de la mise aux couleurs.

Le Déléгатaire est tenu de procéder à la remise en état de la carrosserie avant la mise en peinture. Il a la charge de l'acheminement des véhicules à l'atelier ainsi que les frais y afférents.

Sur les véhicules de renfort doit être installée une plaque portant le nom de la ligne et dotée du logo régional sur la face intérieure du pare brise avant. Ces plaques sont fournies par le déléгатaire.

Tout véhicule qui n'est plus affecté à la ligne ne pourra conserver la livrée de la Région que s'il est maintenu sur un service de transport de voyageurs organisé par la Région des Pays de la Loire ou sur autorisation de la Région des Pays de la Loire. Dans le cas contraire, la livrée régionale devra être supprimée aux frais du Déléгатaire.

◆ **Livrée intérieure**

La livrée intérieure des véhicules réguliers neufs doit être en cohérence avec la livrée extérieure. Elle est proposée par le délégataire, fait l'objet d'une validation de la Région, et est à la charge du Délégataire.

19.4. Projet cadre et programme annuel d'actions commerciales

● **Projet cadre d'actions commerciales**

Sur la base d'un projet cadre d'actions commerciales établi pour la durée du contrat, le Délégataire établit chaque année un programme d'actions commerciales soumis à l'approbation expresse de l'Autorité Organisatrice.

Le projet cadre d'actions commerciales, défini à l'annexe 10, énonce les objectifs de développement auxquels il entend parvenir à l'échéance du contrat. Il détermine à cette fin les lignes directrices de la politique de communication afin d'en démontrer la cohérence.

● **Programme annuel d'actions commerciales (hors actions tarifaires)**

Le programme annuel d'actions commerciales définit avec précision les actions menées au titre de l'année concernée en indiquant pour chacune d'elle :

- l'objet de l'action
- le public visé
- la durée
- le montant
- les outils de mise en œuvre (supports et cadres de diffusion)

Ce programme annuel est transmis avant le 20 octobre de chaque année à l'**Autorité Organisatrice** et examiné lors du comité de suivi. L'Autorité organisatrice donne son accord sous un mois ou fait part de ses observations. Dans ce dernier cas, le Délégataire dispose d'un délai d'un mois pour présenter son programme modifié.

Le programme d'actions commerciales de la première année d'exécution du présent contrat figure à l'annexe n°11.

19.5. Supports de promotion et cadres de diffusion

Les actions de promotion doivent prendre notamment les formes suivantes :

- affiches et panneaux
- dépliant d'informations
- insertions dans la presse locale
- spots radio
- mailings auprès de cibles commerciales
- démarches actives auprès des générateurs de trafic
- information sur le site DESTINEO

Dans le cadre de son programme annuel, le Délégataire recourt obligatoirement à trois au moins des supports susvisés.

19.6. Concession de droits patrimoniaux

Le **Délégataire** cède à la Région les droits patrimoniaux de représentation, de reproduction, et d'adaptation sur toutes les créations réalisées dans le cadre du présent contrat, notamment sur papier et par informatique, et par tous procédés connus au jour de la cession, par elle-même ou par un tiers. Cette cession est d'une durée de 10 ans à compter de la remise des créations à la Région, et pour la France entière. Le montant est inclus dans la contribution versée par la Région. Le prestataire garantit la Région contre toute éviction de son fait, du fait de ses sous-délégataires ou du fait de tiers, et lui assure une jouissance paisible des droits cédés.

19.7 Evaluation annuelle des actions commerciales

Les actions menées font l'objet d'un compte rendu dans le rapport annuel d'activité avec un récapitulatif des dépenses consacrées au marketing. En cas d'engagement de dépenses inférieures au budget prévu, l'**Autorité Organisatrice** reporte la somme restante pour les actions de l'année suivante. En fin de contrat, l'autorité organisatrice procède à un bilan des dépenses engagées sur l'ensemble de la durée du contrat, et le cas échéant à une réfaction sur le montant de la contribution financière due au **Délégataire lors de la régularisation au titre de la dernière** année comme stipulé à l'article 41.4.

19.8 Enquêtes relatives à la qualité et au développement du réseau

L'Autorité Organisatrice organise des enquêtes en vue d'apprécier la perception par les usagers de la qualité du réseau sans en informer obligatoirement le Délégataire.

Lorsque le Délégataire est informé de la réalisation d'une telle enquête, il s'oblige à collaborer étroitement à la bonne réalisation de celle-ci tant avec les services de l'Autorité Organisatrice qu'avec les prestataires extérieurs missionnés par elle.

Le Délégataire est tenu de réaliser trois enquêtes permettant d'analyser la typologie et la satisfaction de la clientèle au cours de l'exécution du contrat espacées d'au moins dix-huit mois. Le questionnaire sera soumis à la Région et validé par elle. Ces prestations ne donnent lieu à aucune facturation complémentaire. Il transmet les résultats de ces enquêtes dans un délai d'un mois à compter de leur réalisation.

Article 20 – Qualité du réseau

Un système de bonus/malus basé sur la mesure de la qualité de service rendue au public est instauré.

A ce titre, le **Délégataire** s'engage à mettre en œuvre une démarche qualité et à rechercher le niveau de qualité de service le plus élevé possible. Ce niveau sera évalué à intervalles réguliers au travers des critères ci-après, par les services de la Région ou par un prestataire choisi par la Région, auquel le **Délégataire** laissera un libre accès à l'ensemble des services :

- état – fonctionnement
- propreté
- information
- accueil
- confort
- ponctualité

Les différentes composantes de cette démarche qualité et le calcul de bonus ou de malus financiers en résultant sont décrits à l'annexe 21 du présent contrat.

Le bonus sera plafonné à 16 000 € H.T et le malus à 24 000 € HT par an indexés avec la même formule que la contribution régionale.

Chaque année, lors du comité de suivi du mois de novembre de l'année N-1, l'Autorité Organisatrice fixe avec le Délégué les niveaux d'objectif à atteindre par critère pour l'année N.

Chaque année, avant le 1^{er} avril de l'année n+1, l'**Autorité Organisatrice** ou son mandataire établit le rapport de synthèse des contrôles de qualité effectués tout au long de l'année précédente et le transmet au **Délégué** pour observations avant le comité de suivi d'avril qui en fera l'examen, et avant l'application du bonus ou du malus par l'**Autorité Organisatrice**.

Le montant du bonus-malus lié aux résultats des mesures de qualité fait ensuite l'objet d'un règlement par l'une ou l'autre des parties dans le cadre des dispositions de l'article 41.4 traitant des régularisations au titre de l'année n.

Il est toutefois entendu que sont exclues les mesures effectuées pendant les périodes de mouvements sociaux, ou en cas de survenance de tout événement extérieur (manifestations, travaux de voirie etc.), susceptibles de perturber le bon fonctionnement des services.

Article 21 – Réclamations et indemnisation des usagers

Afin de garantir une qualité du service en adéquation avec les besoins des usagers, le Délégué est tenu de mettre à disposition des usagers un registre des réclamations et des suggestions au siège de l'exploitation et dans ses antennes commerciales.

Si la réclamation concerne l'exécution du service, le Délégué doit y répondre par écrit dans un délai de quinze jours à compter de la réception de la réclamation.

Si la réclamation concerne les modalités d'organisation du service, le Délégué doit la transmettre sans délai à l'Autorité Organisatrice.

L'Autorité Organisatrice peut consulter les registres des réclamations à tout moment sur simple demande.

Le bilan des réclamations doit figurer dans le rapport annuel défini à l'article 43.1 du présent contrat.

Sans perdre son droit au transport, le voyageur titulaire d'un abonnement ou devant effectuer une correspondance avec une desserte nationale peut recevoir, et, s'il en fait la demande et en cas de retard, une indemnisation versée par le délégué selon les conditions énumérées ci-après :

- le voyageur a quinze jours à compter du mois échu pour effectuer sa réclamation ;
- le dossier de réclamation est traité dans les vingt jours qui suivent le dépôt de la demande par le délégué.
- cette indemnisation n'est pas grevée de coûts de transaction financière tels que redevances, frais de téléphone ou timbres.

➤ Perturbations récurrentes

Un même service autocar ayant subi plus de cinq suppressions ou retards supérieurs à 14 minutes au cours d'un mois calendaire ou une période de 4 semaines consécutives, pourra faire l'objet, sur demande d'un abonné au délégataire, d'une indemnisation de 20% du montant de l'abonnement mensuel relatif au parcours habituel de l'abonné.

Les retards ou suppressions pris en considération concernent les tranches horaires suivantes : 6h-9h et 17h-19h, et uniquement pour des causes imputables au délégataire.

➤ Ruptures de correspondance

Dans le cas du retard d'un autocar entraînant une rupture de correspondance sur un train national (TGV ou Corail Intercités), l'usager sera indemnisé si les deux conditions suivantes sont réunies :

- retard d'au moins 30 minutes,
- cause du retard imputable au délégataire.

Le montant de l'indemnisation représente un tiers du montant du parcours total (autocar + train).

TITRE VI – MOYENS AFFECTES AU SERVICE

Article 22 – Les moyens humains

22.1. Affectation et gestion du personnel

Le **Délégataire** affecte le personnel qualifié nécessaire à l'exécution du service et veille à sa bonne tenue et à sa parfaite correction.

Il met en œuvre un programme de formations pour son personnel de nature à améliorer la qualité du service offert aux usagers et prévoyant obligatoirement l'aide humaine aux personnes à mobilité réduite ainsi que l'utilisation de la tarification nationale SNCF et régionale. Un plan de formation de référence pour la durée du contrat figure en annexe 23.

Le rapport annuel du Délégataire indique les formations effectivement réalisées au cours de l'année concernée.

Le **Délégataire** fixe les rémunérations et avantages du personnel conformément aux usages de la profession et aux conventions collectives nationales applicables.

22.2. Rôle des conducteurs

Afin de garantir la promotion commerciale et le développement du réseau, le Délégataire doit veiller à ce que les conducteurs présentent un comportement accueillant auprès des usagers en particulier à l'occasion de la montée à bord des véhicules, de la délivrance des titres, de réponse aux demandes d'informations, de la diffusion de messages sur la sécurité.

De manière générale, les conducteurs doivent répondre aux conditions exigées des personnels de conduite des véhicules de transport en commun et présenter toutes garanties de moralité, de sobriété et d'aptitudes relationnelles et psychologiques pour le contact avec du public.

En conséquence, le **Délégataire** s'engage à remplacer immédiatement soit à son initiative, soit à la demande de l'**Autorité organisatrice** et dans les limites permises par le code du travail, les agents dont le comportement met en cause la sécurité des personnes et des biens, et sous huitaine, ceux coupables d'autres manquements tels que le défaut de probité, l'inobservation grave et répétée des lois et règlements.

22.3 Consignes particulières en termes de conduite :

Le conducteur doit notamment respecter les prescriptions suivantes :

- avant de remettre en marche son véhicule, s'assurer que les portes sont bien fermées, qu'il peut démarrer sans danger pour les utilisateurs descendus et notamment qu'aucun d'entre eux ne cherche à traverser devant son véhicule
- ne pas ouvrir les portes du véhicule avant l'arrêt total de celui-ci
- ne pas utiliser un téléphone portable pendant la conduite. En cas d'urgence, il stoppe son véhicule sur un arrêt sécurisé
- éviter toute manœuvre ou marche arrière aux points de prise en charge des usagers, sauf aménagements prévus à cet effet
- surveiller particulièrement la montée et la descente des utilisateurs aux différents points d'arrêts

- rester présent à son poste de conduite pendant les phases d'embarquement des usagers sauf pour l'accueil des personnes à mobilité réduite et le contrôle de l'accroche-décroche des vélos
- adopter une conduite souple sans accélération brusque, coup de frein intempestif ou manœuvre inutile

22.4 Relation des conducteurs avec les usagers

Tout conducteur doit respecter les principes de sécurité, d'information et de tranquillité des usagers.

A cette fin, il est notamment tenu de respecter les principes suivants :

- **Sécurité**
Il délivre les messages de sécurité utiles, notamment en attirant l'attention des élèves sur les dangers liés à la traversée de la chaussée.
Il rappelle en tant que de besoin aux usagers l'obligation de porter la ceinture de sécurité.
- **Information**
Il répond aux demandes d'informations des voyageurs relatives au réseau à savoir les arrêts et les correspondances.
Il doit informer les voyageurs en temps réel de toute perturbation dans le service qu'il effectue.
En cas de retard, il doit demander s'il y a des usagers en correspondance et contacter les services concernés pour que le service en correspondance attende les voyageurs situés dans son véhicule.

- **Tranquillité**
Le conducteur accueille les voyageurs à bord avec politesse, amabilité et courtoisie.
Le conducteur est tenu de proposer son concours aux personnes à mobilité réduite pour faciliter leur accès aux véhicules.

Le conducteur peut prévoir un fond musical à bord du véhicule mais en aucun cas gênant pour les voyageurs. Il l'éteint en cas de demande expresse d'un voyageur.

Il est tenu de faire respecter le confort et la quiétude des usagers.

Il doit rapporter les objets perdus au service approprié.

22.5 Moyens humains relatifs à l'action d'insertion socioprofessionnelle

Pour mettre en œuvre l'action d'insertion socioprofessionnelle intégrée au contrat et précisée à l'article 9, le délégataire devra recourir au public prioritaire suivant :

- les Demandeurs d'Emploi de Longue Durée (plus de 12 mois d'inscription au chômage dans les 18 derniers mois ou plus de 24 mois dans les 36 derniers mois),
- les jeunes (moins de 26 ans) sans qualification (infra niveau V) ou sans expérience professionnelle,
- les allocataires du RSA demandeurs d'emplois ou ayant droits,
- les allocataires de minimas sociaux,
- les publics demandeurs d'emploi reconnus travailleurs handicapés,
- les personnes en recherche d'emploi prises en charge dans le dispositif IAE (Insertion par l'Activité Economique),
- les personnes placées sous main de justice,
- les demandeurs d'emploi de plus de 50 ans.

En outre d'autres **personnes rencontrant des difficultés particulières** pouvant, sur avis motivé des facilitateurs clauses d'insertion, être considérées comme relevant des publics cibles.

L'éligibilité des publics devra obligatoirement être validée par le facilitateur clauses d'insertion avant la prise de poste effective.

Article 23 - Biens fournis par le Délégué

Le **Délégué** fournit tous les biens nécessaires à l'exploitation des services qui lui sont confiés à savoir : le matériel roulant, le matériel billettique, les girouettes électroniques et les téléphones mobiles.

Il en assume la responsabilité, le financement et l'entretien.

Il garde la propriété des biens qu'il fournit. Il pourra toutefois recourir à la location ou au crédit bail.

Au fur et à mesure de leur mise en service, ces biens sont inscrits à l'inventaire B qui est tenu à jour par le **Délégué** et transmis à l'**Autorité Organisatrice**. L'inventaire B correspond à la liste des véhicules utilisés figurant aux annexes n° 6, 7 et 8.

Au fur et à mesure de la sortie des biens en cours de contrat ils sont rayés de l'inventaire B. Le **Délégué** fait son affaire de leur éventuelle revente.

Pendant toute la durée du contrat, l'inventaire est tenu à jour par le **Délégué** au fur et à mesure des mouvements à y apporter du fait des présentes et reporté dans le rapport annuel du Délégué, dont la liste des rubriques est précisée à l'annexe n°24.

Article 24 - Age des véhicules

L'âge limite des véhicules réguliers doit être de deux ans à l'entrée en vigueur du contrat (exception faite des véhicules utilisés provisoirement avant la livraison d'éventuels véhicules neufs sur une période de 5 mois maximum après la signature du présent contrat : ceux-ci ne dépasseront pas la limite d'âge de 5 ans). L'âge limite est de neuf ans à la date d'expiration normale du contrat, avec un kilométrage maximal de 800 000 km.

L'âge limite des véhicules de renfort répertorié à l'annexe n°6 doit être de 5 ans à l'entrée en vigueur du contrat. L'âge limite est de douze ans à la date d'expiration normale du contrat.

En cas d'affluence exceptionnelle et de recours à de la sous-délégation aux conditions de l'article 5.3, les véhicules de renfort devront respecter l'âge limité de 15 ans sur toute la durée du contrat.

Dans l'hypothèse où le matériel roulant mis en œuvre à la signature du contrat est remplacé de façon définitive au cours du présent contrat, l'âge maximal du véhicule de remplacement ne pourra pas être supérieur à l'âge atteint par le véhicule à remplacer à cette date.

Article 25 - Caractéristiques techniques des véhicules

Les caractéristiques techniques des véhicules réguliers sont précisées à l'annexe 12.

Les caractéristiques techniques des véhicules de renfort, dont l'équipement en plate-forme élévatrice ne sera pas obligatoire, devront présenter un niveau de confort équivalent aux véhicules réguliers (climatisation, fauteuil inclinable, sonorisation, ceinture de sécurité).

Il est précisé que chaque véhicule sera équipé d'un moyen de communication embarqué permettant une liaison entre le conducteur, le Délégué et les services de secours afin de permettre une réaction rapide en cas d'incident/accident.

Le délégataire met en place une permanence et fournit à l'Autorité Organisatrice les coordonnées de l'agent d'astreinte concerné.

Article 26 - Accessibilité des véhicules

L'ensemble des véhicules réguliers doit être accessible aux personnes à mobilité réduite et respecter les dispositions du décret n°2006-138 du 9 février 2006 relatif à l'accessibilité du matériel roulant affecté aux services de transport public terrestres de voyageurs ainsi qu'à l'arrêté du 2 juillet 1982 relatif aux transports en commun de personnes.

Lors des arrêts, le conducteur doit se positionner de manière à pouvoir mettre en œuvre le dispositif d'accès du car aux personnes à mobilité réduite.

Cette accessibilité devra être d'ailleurs organisée dans le respect du schéma directeur d'accessibilité des services de transport élaboré par l'Autorité Organisatrice en application de l'article 45 I 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 notamment par l'utilisation de matériel roulant accessible et par la prise en charge des personnes à mobilité réduite.

Article 27 - Réemploi des véhicules

Dans la mesure où il ne concurrence pas les services objets du présent contrat, le Délégué est autorisé à utiliser les véhicules dédiés à la présente délégation, pour le compte de tiers, dès lors que ce réemploi a pour but d'assurer une utilisation optimale de ceux-ci.

Le réemploi peut concerner :

- des services occasionnels
- des services de transport de personnel
- des services divers (piscines, etc....)

Les recettes issues du réemploi des véhicules sont déterminées dans le compte d'exploitation du Délégué figurant à l'annexe 2.

Article 28 – Matériel de billettique

Le Délégué devra mettre en place dans chaque véhicule un système de billettique répondant aux prescriptions techniques décrites à l'annexe n°25 du présent contrat et permettant les analyses statistiques nécessaires à l'élaboration du rapport annuel du délégataire dont les rubriques sont décrites dans l'annexe 24.

Article 29 - Entretien du matériel et des installations

Le **Délégué** est seul responsable de l'état du matériel, des équipements et des installations qu'il en soit propriétaire ou que l'**Autorité Organisatrice** les lui mette à disposition. Il s'engage à en assurer le bon entretien et toutes les charges afférentes (entretien, maintenance, réparation).

Le **Délégataire** est tenu de renouveler la sellerie, la peinture et de maintenir les véhicules affectés en bon état de propreté extérieure et intérieure. La vérification fait l'objet du contrôle qualité effectué par la Région ou son mandataire et entre dans le calcul du bonus-malus annuel.

Pour les véhicules, le **Délégataire** s'engage à fournir à la demande de l'**Autorité Organisatrice** les carnets d'entretien sur lesquels sont consignées les principales opérations de maintenance auxquelles il aura fait procéder.

Article 30 - Entretien des points d'arrêts et abribus

L'Autorité Organisatrice a la charge de l'entretien et du renouvellement des poteaux d'arrêt et abribus de sa propriété.

Le **Délégataire** assure à ses frais toutes les opérations de :

- fourniture, pose et remplacement des affiches horaires et itinéraire sur les poteaux d'arrêts et abris de la propriété de la Région ou mis à sa disposition,
- vérification du bon état du mobilier, et signalement à l'Autorité Organisatrice dans les trois jours de toute dégradation nécessitant sa réparation ou son remplacement

Article 31 - Les biens mis à disposition du Délégataire par l'Autorité Organisatrice

L'**Autorité organisatrice** met à la disposition du **Délégataire** les biens mentionnés à l'inventaire A figurant en annexe n°31 du présent contrat.

Cet inventaire sera complété si d'autres biens sont mis, au cours du contrat, à la disposition du **Délégataire** ; il précise la date à laquelle ces biens sont mis à la disposition du **Délégataire**. L'inventaire est tenu à jour par le **Délégataire** au fur et à mesure des mouvements à y apporter du fait des présentes.

TITRE VII– DISPOSITIONS FINANCIERES

Article 32 - Tarification et titres de transport

32.1. Tarification et vente des titres

◆ Titres de transport

Le Délégué perçoit auprès des voyageurs des recettes résultant de la vente des titres de transport aux tarifs prévus à l'annexe 26.

Pour ce faire, les conducteurs devront, préalablement à toute prise de service sur les lignes, recevoir une formation spécifique par la SNCF afin de connaître et de maîtriser la gamme tarifaire SNCF et régionale et de pouvoir la vendre.

Toute réduction tarifaire proposée par le Délégué, y compris à caractère commercial ou à titre temporaire, nécessite l'accord préalable de l'Autorité Organisatrice et doit être étudiée dans le calendrier repris en annexe 19.

Dans ce cadre, le Délégué peut proposer ces réductions dans le cadre de sa politique commerciale et dans le respect du principe d'égalité des usagers devant le service public.

Les réductions à caractère social sont décidées par l'Autorité Organisatrice et constituent des sujétions de service public dont les impacts financiers sont compris dans la contribution financière forfaitaire détaillée en article 36.

L'Autorité Organisatrice peut décider à tout moment de créer de nouveaux titres ou de prendre une décision ayant pour objet la modification ou l'absence d'évolution de la grille tarifaire, auxquels cas, les parties conviennent de se rapprocher afin d'en étudier l'impact sur les recettes existantes et les charges.

Le Délégué a l'obligation d'exécuter les demandes de l'Autorité Organisatrice en matière de tarif évènementiel dans un délai ne pouvant excéder une (1) semaine à compter de la réception de la demande.

Le délégué remettra un (1) mois après la réunion de lancement 10 cartes de libre circulation à l'attention d'agents de la Région, dont les noms seront communiqués lors de la dite réunion. En cours d'exécution du contrat, le nombre de cartes de circulation pourra être porté à 14.

◆ Vente des titres de transport

Le Délégué vend a minima les billets à l'unité (mis à part les billets Groupe) à bord des véhicules.

En outre, la vente des titres de transport par le délégué se fait également :

- au siège de l'exploitant et/ ou dans les centres d'accueil de la clientèle ; le cas échéant, chez les dépositaires/ correspondants choisis par le délégué ;
- Dans le réseau de vente SNCF

L'ouverture de tout nouveau point de vente doit être agréée par l'Autorité Organisatrice et donne lieu à une modification de l'annexe correspondante.

Le rapport annuel du Délégataire doit indiquer la ventilation de la vente des titres selon leur point de vente.

32.2. Commercialisation des titres par la SNCF

Pour des raisons de facilités pour les usagers, la commercialisation des titres de transport est également assurée par la SNCF dans les conditions fixées par l'accord de partenariat conclu entre la Région et la SNCF et figurant à l'annexe 13.

Ces titres de transport sont acceptés par le Délégataire à bord des véhicules.

Au plus tard dans un délai de quatre mois à compter de la signature du présent contrat, un avenant à l'accord de partenariat sera conclu entre la Région, la SNCF, les actuels délégataire et le présent Délégataire. Cet accord prévoit notamment le reversement mensuel à M+2 par la SNCF au Délégataire des recettes perçues pour son compte.

Les modalités de calcul de ces recettes et de rémunération de la SNCF par le délégataire sont déterminées par celui-ci figurant à l'annexe 13. Celles-ci resteront inchangées à la passation de l'avenant intégrant le présent Délégataire.

Article 33 - Revue des recettes

Le Délégataire perçoit les recettes suivantes :

- Les recettes des voyageurs commerciaux, telles que définies à l'article 32 du présent contrat (annexe 5.).
- Les recettes annexes, telles que définies à l'article 34 du présent contrat

Il a la propriété de ces recettes sur l'ensemble des services du réseau de transport dont la gestion lui est confiée.

Il perçoit par ailleurs une contribution financière forfaitaire de l'Autorité Délégante, telle que définie à l'article 36 du présent contrat.

Article 34 - Les recettes annexes

Le Délégataire est autorisé à percevoir les recettes annexes suivantes :

- Les recettes issues des services de messagerie ;

Le Délégataire perçoit et conserve également pour son compte toutes les recettes accessoires telles qu'indemnités d'assurance, subventions et indemnités attribuées au Délégataire par d'autres organismes que l'Autorité Organisatrice, produits financiers de gestion.

Article 35 – Revue des charges

Le **Délégataire** supporte l'ensemble des coûts d'exploitation des services, objet du présent contrat.

Le montant des coûts tient compte de la totalité des charges d'exploitation de la ligne à supporter par le **Délégataire**, y compris notamment :

- L'ensemble des charges de personnel de toute nature sur la base d'un horaire théorique de travail de 35 heures hebdomadaires,
- Les frais de formation du personnel pour un montant qui ne saurait être inférieur à 1,60 % de la masse salariale pour chaque année du contrat,

- L'entretien des biens nécessaires à l'exploitation (y compris les investissements en matériel roulant) financés par lui-même ou par l'**Autorité Organisatrice**,
- Les assurances,
- Les études liées aux projets de création de services nouveaux, de modification de services existants, à l'initiative de l'une ou l'autre des parties,
- La rémunération de la SNCF pour la vente des titres réalisée dans son réseau. Il est précisé que toute modification de l'accord de partenariat avec la SNCF figurant à l'annexe 13 devra recueillir l'accord préalable du Délégué.
- Les coûts liés à l'éventuelle vente au sol des titres, les frais de contrôle et les frais de réservation des places des personnes à mobilité réduite et des éventuels services à la demande,
- L'information et la politique de communication,
- Les frais généraux, les frais financiers ainsi que l'ensemble des impôts et taxes,
- La taxe professionnelle ou équivalent, après application du dégrèvement lié au plafonnement à la valeur ajoutée,
- Sauf recours contre qui de droit, toutes les indemnités qui pourraient être dues à des tiers à la suite de l'exécution des services ou de l'entretien des biens et installations.

Les coûts sont présentés en euros valeur du 1^{er} juin 2013. Ils s'entendent avec un niveau d'offre kilométrique correspondant aux services décrits à l'annexe 1 et au kilométrage journalier défini à l'annexe 1.

Le détail de ces coûts sur lesquels le **Délégué** s'engage sur la durée du contrat est fourni dans le compte d'exploitation prévisionnel figurant à l'annexe 2.

Dans le cas où des événements de toute nature, extérieurs aux parties, seraient susceptibles d'entraîner un bouleversement de l'économie du contrat et en particulier des charges d'exploitation, les parties se concerteront afin d'évaluer les conséquences éventuelles à prendre en compte et de déterminer, le cas échéant, les conditions de conclusion d'un avenant.

Article 36 – Contribution financière de la Région

36.1. Le principe

Conformément aux articles L. 2224-1 et 2 du Code général des collectivités territoriales, chaque année, l'Autorité Organisatrice verse au Délégué une contribution financière en compensation de l'insuffisance de recettes résultant de la politique tarifaire mise en œuvre et, plus généralement, eu égard aux autres sujétions de service public imposées au **Délégué** en matière de desserte (horaires, itinéraires...).

36.2. – Les modalités de calcul de la contribution financière forfaitaire

Le montant de la contribution forfaitaire (Cf) à verser, chaque année, par l'Autorité Organisatrice au Délégué correspond à la différence entre les coûts de production forfaitisés des services (Df) sur lesquels le Délégué s'engage pour 6 ans et 9 mois, tels que définis en annexe 2 et les recettes de référence (Rf) composées des recettes de trafic et

des recettes complémentaires (recettes relatives aux biens et autres recettes) sur lesquelles le Délégué s'engage pour la durée globale du contrat (6 ans et 9 mois).

Année	Montant Df €HT	Montant Rf €HT	Montant Cf €HT
Du 15 mars 2014 au 31 décembre 2014			
Du 1 ^{er} janvier 2015 au 31 décembre 2015			
Du 1 ^{er} janvier 2016 au 31 décembre 2016			
Du 1 ^{er} janvier 2017 au 31 décembre 2017			
Du 1 ^{er} janvier 2018 au 31 décembre 2018			
Du 1 ^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2019			
Du 1 ^{er} janvier 2020 au 12 décembre 2020			

Attention : les montants proposés ne tiennent pas compte des majorations tarifaires futures déterminées par la Région des Pays de la Loire.

Article 37 - Actualisation de la contribution financière

La contribution forfaitaire définie à l'article 36.2 est revalorisée trois fois par an par application du coefficient d'actualisation (A) défini ci-après. La revalorisation intervient au 1^{er} février, 1^{er} juin et 1^{er} octobre de chaque année. La première revalorisation est réalisée au 1^{er} juin 2014.

Pour la période de base et chaque période d'actualisation au 1^{er} jour du mois t de l'année n (t = février ou juin ou octobre), les valeurs d'indices utilisées seront égales à la moyenne arithmétique des valeurs des 4 derniers mois connus (en cas d'indices publiés mensuellement) ou à la valeur du dernier trimestre (en cas d'indices publiés trimestriellement) au 1^{er} jour du mois t de l'année n.

La contribution est actualisée selon la formule suivante :

$$C_{tn} = C_{fto} \times A_{tn}$$

C_{tn} = contribution actualisée au 1^{er} jour du mois t de l'année n

C_{fto} = contribution de 4 mois de l'année n valeur au 1^{er} juin 2013 (C_{fto} = C_{fo} / 3)

A_{tn} = coefficient d'actualisation pour les 4 mois précédant le 1^{er} jour du mois t de l'année n

Le coefficient d'actualisation est défini par la formule suivante :

$$Cft_n = Cft_0 \times \left(0,05 + 0,45 \frac{S_n}{S_0} + 0,17 \frac{M_n}{M_0} + 0,10 \frac{G_n}{G_0} + 0,07 \frac{E_n}{E_0} + 0,01 \frac{P_n}{P_0} + 0,15 \frac{FSD3_n}{FSD3_0} \right)$$

Indice	Intitulé / Identifiant	source	Valeur juin 2013
Salaires (S)	1567433	INSEE	
Véhicules (M)	1653206	INSEE	
Carburant (G)	1653879	INSEE	
Réparation (E)	0638816	INSEE	
Pneumatiques (P)	0638809	INSEE	
Frais et services divers	FSD3	Le Moniteur	

La formule d'actualisation ci-dessus et ses paramètres sont révisés, dans les cas suivants :

- Si leur application est rendue impossible par suite de la disparition d'un ou plusieurs indices pris en compte ou de modifications apportées à leur mode de calcul,
- Si des obligations nouvelles légales ou réglementaires sont imposées aux entreprises de transport et entraînent une modification substantielle des conditions économiques d'exécution des missions confiées au titulaire, alors que la formule de révision en vigueur n'en reflète pas l'incidence,
- Si des allègements légaux ou réglementaires de droit commun sont décidés en faveur des entreprises de transport et entraînent une modification substantielle des conditions économiques d'exécution des missions confiées au Délégué, alors que la formule de révision en vigueur n'en reflète pas l'incidence. Cette clause s'appliquera pour toute mesure dont le titulaire pourrait bénéficier dans les domaines sociaux, environnementaux ou relatifs aux prix ou à la fiscalité des carburants.

Article 38 - Ajustement de la contribution

38.1. Modifications du kilométrage régulier par ligne

Lorsque la modification entraîne une variation de kilomètres réguliers inférieure à + ou - 2% par ligne par rapport au kilométrage annuel de référence indiqué dans le compte prévisionnel d'exploitation en annexe n°34.1, aucune répercussion sur la contribution versée par l'autorité organisatrice ne sera prise en compte.

Lorsque la modification entraîne une variation de kilomètres réguliers comprise entre + ou - 2% et + ou - 25% du kilométrage annuel de référence pour la ligne considérée, la contribution forfaitaire annuelle est modifiée sur la base des charges et des recettes prévisionnelles résultant de cette modification évaluées sur la base des éléments suivants :

- Le montant de charges correspondantes estimé à partir du coût kilométrique des services réguliers égal à **x € ht** par kilomètre en charge pour la ligne **xxxx, x € ht** par kilomètre en charge pour la ligne **xxx, et x € ht** par kilomètre en charge pour la ligne **xxx** (valeur au 1^{er} juin 2013) et dont le détail est fourni à l'annexe 3. Ce coût kilométrique sera actualisé selon la formule de l'article 37.

- Le montant des recettes correspondantes estimées à partir de l'étude visée à l'article 14 et remise par le Délégué à l'Autorité Organisatrice lors de la modification de services selon le calendrier repris en annexe 19.

La différence entre le montant des charges et des recettes prévisionnelles est intégrée à la contribution forfaitaire annuelle par voie d'avenant.

Lorsque la modification entraîne une variation de kilomètres réguliers supérieure à + ou -25% du kilométrage annuel de référence par ligne, l'Autorité Organisatrice et le Délégué se rencontrent afin de déterminer les incidences financières de cette modification.

38.2. Autres modifications de service

Les surcoûts nets des recettes occasionnés par la mise en œuvre des modifications de service n'ayant pas d'impact sur le kilométrage annuel de référence pourraient le cas échéant être répercutés sur la contribution financière forfaitaire après accord entre les parties sur le montant des surcoûts occasionnés.

38.3 Cas des doublages

Le financement des doublages dédiés aux services objet du présent contrat est intégré dans la contribution forfaitaire annuelle. Les parties conviennent de se rencontrer si un écart entre le kilométrage réel et le kilométrage prévisionnel est constaté dans les conditions ci-après.

Le montant de charges correspondantes estimé à partir du coût kilométrique des services en doublage égal à **x € ht** par kilomètre en charge pour la ligne **xxxx, x € ht** par kilomètre en charge pour la ligne **xxx, et x € ht** par kilomètre en charge pour la ligne **xxx** (valeur au 1^{er} juin 2013) et dont le détail est fourni à l'annexe 4. Ce coût kilométrique sera actualisé selon la formule de l'article 37.

Article 39 - Insuffisance ou excédent de recettes

39.1. Insuffisance des recettes

Dans le cas où le montant des recettes effectivement perçues par le Délégué serait inférieur au montant prévisionnel, le déficit est à la charge de celui-ci.

Toutefois, les parties conviennent de se rencontrer en milieu de contrat, à la fin de la période allant du 15/03/2014 au 31/12/2017. Dans le cas d'un différentiel négatif supérieur à 10% entre les recettes réelles cumulées et les recettes de référence cumulées pour la période considérée, les parties conviennent de se rencontrer, afin de redéfinir le cas échéant le montant des recettes de référence pour la période allant du 01/01/2018 au 12/12/2020.

En l'absence d'accord entre les parties, le montant de la contribution forfaitaire versée correspond à celle stipulée à l'article 36 pour toute la durée du contrat (valeur au 1^{er} juin 2013).

39.2. - Répartition des recettes excédentaires

Si les recettes effectivement perçues pour un exercice donné sont comprises entre le montant estimé et + 5% de celui-ci, l'excédent est conservé par le Délégué.

Si les recettes effectivement perçues pour un exercice donné sont supérieures de 5 à 10% du montant prévisionnel des recettes, l'excédent compris dans ce pourcentage est reversé pour moitié à l'autorité organisatrice.

Si les recettes effectivement perçues pour un exercice donné sont supérieures de 10% du montant prévisionnel des recettes, l'excédent au-delà de ce pourcentage est reversé en totalité à l'autorité organisatrice.

Article 40 - Système d'intéressement sur la fréquentation

Le Délégué est intéressé au développement de la fréquentation des lignes dont il assume l'exploitation.

Il est défini de la façon suivante :

Chaque tranche atteinte de 1% de fréquentation supérieure à l'objectif annuel fixé au début de convention pour chaque année déclenche un bonus de 1.000 €. Cet intéressement sera plafonné à **xxxx € H.T.** par an (valeur au 1^{er} juin 2013), indexé avec la même formule que la contribution forfaitaire (cf. article 37).

Dans le cas où l'Autorité organisatrice mettrait en place de nouveaux titres de transport, les parties se rencontreront afin d'adapter en conséquence le système d'intéressement sur la fréquentation.

Chaque année, avant le 31 mars, le Délégué fournit un état détaillé de la vente des titres faisant l'objet du présent intéressement tout au long de l'année précédente et le transmet à l'Autorité Organisatrice pour accord avant application de l'intéressement par celle-ci.

Article 41 - Modalités de règlement

Le règlement des sommes dues au Délégué par l'Autorité Organisatrice sera effectué par celle-ci dans les conditions suivantes.

41.1 - Estimation prévisionnelle

Chaque année, l'**Autorité organisatrice** versera par douzième (sauf la première et dernière année d'exécution du contrat) le montant de la contribution forfaitaire prévisionnelle valeur juin 2013. L'actualisation fait l'objet d'une facturation distincte par quadrimestre.

41.2. - Paiement

Pour le paiement de l'acompte, le **Délégué** présente une facture dès le premier jour du mois, l'**Autorité Organisatrice** paie, avant le dernier jour de chaque mois des acomptes mensuels calculés en fonction de la contribution financière forfaitaire prévisionnelle Cfn (valeur au 1^{er} juin 2013) déterminée dans les conditions de l'article 36.

Ces acomptes sont déterminés sur la base de 1/12^{ème} de Cfn valeur juin 2013.

Pour la période du 15 mars au 31 décembre 2014, l'acompte est déterminé au prorata temporis sur la base de 1/9,5^{ème} de Cfn, sauf pour la période du 15 mars au 31 mars 2014 sur la base de 0,5/10,5^{ème} de Cfn.

Pour la période du 1^{er} janvier au 12 décembre 2020, l'acompte est déterminé au prorata temporis sur la base de 1/11,39^{ème} de Cfn, sauf pour la période du 1^{er} décembre au 10 décembre 2020 sur la base de 0,39/11,39^{ème} de Cfn.

41.3 - Révision des acomptes

En cas de mise en œuvre de variations d'offre des services, les acomptes sont revus à partir du premier acompte suivant la date de mise en œuvre de la modification.

41.4 - Régularisation au titre de l'année n

Le règlement définitif des sommes dues au **Délégataire** au titre de l'année n est soldé à la clôture de l'exercice, au plus tard le 1^{er} juin de l'année suivante, sur présentation d'une facture envoyée au plus tard le 1^{er} mai de l'année suivante :

- par prise en compte du montant des modifications de services
- par application des dispositions en matière :
 - de pénalités
 - de clause de partage des recettes excédentaires
 - d'intéressement à la qualité de service et à la fréquentation
 - de réfaction des dépenses inférieures au budget prévu dans le cadre des actions de communication
 - des minorations pour service non mis en œuvre

Le mandatement des sommes dues doit intervenir dans le mois suivant la facture présentée par le **Délégataire**.

41.5 - Retard de paiement

En cas de retard de paiement par l'Autorité Organisatrice, aux conditions du présent contrat, des sommes dues au Délégataire et réciproquement, lesdites sommes sont de plein droit majorées, à compter du jour suivant leur date d'exigibilité, d'intérêts de retard calculés prorata temporis, au taux légal déterminé par décret conformément aux dispositions de l'article L.313-2 du Code monétaire et financier.

41.6 – Assujettissement à la taxe sur les salaires

Afin de prendre en compte la législation fiscale et sous réserve de la validation de l'assujettissement du Délégataire à la taxe sur les salaires, laquelle devra intervenir au plus tard 12 mois après l'entrée en vigueur de la convention, le Délégataire communique avant le mois d'octobre de l'année N une estimation de la taxe sur les salaires qu'il estime devoir acquitter en année N+1 au titre de l'année N.

En avril de l'année N+1, le Délégataire communique à la Région :

- les avis d'imposition pour la taxe sur les salaires au titre de l'année N,
- le relevé du chiffre d'affaire global du Délégataire au titre de l'année N,
- le chiffre d'affaire correspondant aux services objet de la présente convention.

La participation de l'autorité organisatrice au titre de la taxe sur les salaires est déterminée en fonction de la part du chiffre d'affaires correspondant aux services objet de la convention par rapport au chiffre d'affaire total.

La part ainsi déterminée de la taxe sur les salaires donne lieu à une facture séparée émise par le Délégataire à l'euro. Elle est plafonnée au montant équivalent à celui qu'aurait dû acquitter la Région en cas d'assujettissement à la taxe sur la valeur ajoutée.

TITRE VIII – CONTROLE DU DELEGATAIRE

Article 42 - Pénalités et sanctions

En cas d'irrégularités ou d'inexécutions avérées des clauses du présent contrat et du cahier des charges ci-annexé, l'**Autorité Organisatrice** peut appliquer les pénalités suivantes sans mise en demeure préalable. Celles-ci sont reprises en annexe 16.

La constatation des faits entraînant les sanctions prévues ci-dessus est effectuée à la diligence de l'**Autorité Organisatrice** qui peut utiliser à cet effet des agents d'un prestataire extérieur chargé du contrôle et du suivi des services de ladite ligne.

L'application d'une pénalité est notifiée au Délégué dans le mois suivant la constatation de l'irrégularité ou de l'inexécution. Celui-ci dispose d'un délai de quinze jours pour faire part de ses observations.

Passé ce délai, l'Autorité Organisatrice complète, au regard des observations éventuelles du Délégué, le décompte des pénalités pour l'année en cours.

Le montant des pénalités fait ensuite l'objet d'un règlement par l'une ou l'autre des parties dans le cadre des dispositions de l'article 41.4 traitant des régularisations au titre de l'année n.

Ces montants de pénalités s'entendent à la date de la signature du contrat. Ils seront modifiés par utilisation de la formule d'ajustement de la contribution financière prévue à l'article 37 du présent contrat.

Article 43 – Suivi de l'activité

43.1 Rapport annuel du Délégué

Conformément à l'article L.1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, le **Délégué** produit chaque année au plus tard le 15 avril à l'autorité délégante un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public et une analyse de la qualité de service. Ce rapport est assorti d'une annexe permettant d'apprécier les conditions d'exécution du service public.

Le **Délégué** fournit ce rapport annuel sur la base des rubriques listées à l'annexe n°24 du présent contrat.

De surcroît, le **Délégué** fournira en même temps une copie certifiée par l'expert-comptable des comptes de l'année écoulée pour l'activité, objet du présent contrat.

43.2. Droit de contrôle des caractéristiques des services

L'**Autorité Organisatrice** se réserve le droit de procéder à tout moment, au contrôle de la conformité des caractéristiques des services, telles qu'elles sont définies dans l'annexe 1 au présent contrat.

A cette fin, des vérifications pourront être opérées à bord des véhicules notamment par les personnes mandatées à cet effet par l'**Autorité Organisatrice**.

43.3 Droit de contrôle des documents

En référence aux dispositions de l'article 7 de la loi n° 82-1153 du 30 décembre 1982 d'orientation des transports intérieurs et à l'article R 2222-2 du Code Général des Collectivités Territoriales prévoyant le contrôle des fonds engagés par la personne publique, et dans un souci de transparence voulu par la loi n° 93-122 du 29 janvier 1993 modifiée, **l'Autorité Organisatrice** se réserve le droit de prendre connaissance et de procéder à tout moment aux vérifications qu'elle jugera utile de tout document technique ou comptable nécessaire au contrôle des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public objet du présent contrat. Elle doit pouvoir s'assurer en particulier de la réalité du montant des recettes encaissées par le **Déléataire**.

Ces opérations pourront être effectuées par toute personne mandatée à cet effet par **l'Autorité Organisatrice**. En outre, en tant que de besoin, **l'Autorité Organisatrice** se réserve le droit de faire procéder, à ses frais, à un audit pour vérifier les comptes du **Déléataire**.

A la demande de **l'Autorité Organisatrice**, un inventaire des titres de transport peut être effectué contradictoirement au 31 décembre ainsi qu'avant chaque changement de tarifs.

43.4 Transmission mensuelle des données chiffrées sur la fréquentation

Chaque mois au plus tard le 30 du mois, le délégataire transmettra à l'autorité organisatrice la fréquentation des lignes du mois précédent, en indiquant l'évolution par rapport au même mois de l'année précédente. Il indiquera également la fréquentation cumulée depuis le début de l'année en cours, en indiquant l'évolution par rapport au cumul de l'année précédente. Il précisera notamment les éléments de contexte permettant d'apprécier et de comprendre ces évolutions.

Cette transmission s'effectuera sous forme écrite de type courriel, aux coordonnées qui seront indiquées lors de la réunion de lancement.

43.5. Accès aux données d'exploitation

L'Autorité Organisatrice peut avoir accès à l'ensemble des données d'exploitation établies par le Déléataire et relatives à la présente délégation de service public sans que ne lui soit opposable le secret industriel et commercial.

Les parties assurent la confidentialité de ces données et la sécurité de leurs échanges.

Cette confidentialité ne peut toutefois faire obstacle à la publication de ces données lorsqu'elle résulte d'une obligation réglementaire.

Les notifications sont valablement effectuées par lettres recommandées avec accusé de réception ou remise contre récépissé.

Article 44 - Responsabilités et assurances

44.1 Responsabilité

Le Déléataire est responsable de tout dommage corporel ou matériel causé à un voyageur au cours de l'exécution du service confié par le présent contrat.

Il est également responsable de tout dommage causé à des tiers dans le cadre ou à l'occasion de l'exécution du service objet du présent contrat.

44.2. Assurances

Le Délégué est tenu, conformément à la loi, de souscrire une police d'assurances responsabilité civile automobile qui couvrira les dommages corporels sans limitation de somme, et/ou matériels causés aux tiers et aux voyageurs transportés.

Il doit, d'autre part, assurer, selon les usages du droit commun, sa responsabilité découlant de l'exploitation de la ligne, et couvrir les biens mobiliers et immobiliers affectés à l'exploitation et dont il a la garde, l'usage et le contrôle à titre d'utilisateur, contre les risques habituels (incendie, dégâts des eaux, explosion, etc.) y compris ceux qualifiés par les assureurs de risques annexes.

Le Délégué communiquera à l'Autorité organisatrice copie des polices d'assurance souscrites au titre du présent contrat un mois après la notification de ladite convention.

Les polices conclues par le Délégué doivent comporter une renonciation à tout recours contre l'Autorité Organisatrice.

Le Délégué doit, sur simple demande écrite de l'Autorité Organisatrice, dans un délai de cinq jours calendaires à compter de cette demande, lui justifier du paiement régulier des primes afférentes aux polices souscrites et/ou du détail des garanties souscrites.

Article 45 – Contrôle relatif à l'action d'insertion socioprofessionnelle

Il sera procédé, par tous moyens, au contrôle de l'exécution de l'action d'insertion pour laquelle le délégué s'est engagé.

Le délégué fournit chaque trimestre tous renseignements utiles (date d'embauche, nombre d'heures réalisées, type de contrat, poste occupé, encadrement technique, accompagnement socioprofessionnel, formation) propres à permettre le contrôle régulier de l'exécution de la clause d'insertion et son évaluation.

En complément de cette transmission d'informations et pendant l'exécution de la prestation, l'Autorité organisatrice peut, à tout moment, décider d'inscrire le suivi de la clause, à l'ordre du jour d'un comité de suivi.

L'absence ou le refus de transmission de ces renseignements entraîne l'application de pénalités.

En tout état de cause, le délégué doit, dès leur survenance, informer l'Autorité organisatrice par courrier recommandé avec accusé de réception, qu'il rencontre des difficultés pour assurer son engagement.

Dans ce cas, le facilitateur désigné par l'Autorité organisatrice à l'article 9 du contrat, étudiera avec le délégué, les moyens à mettre en œuvre pour parvenir aux objectifs.

TITRE IX – DISPOSITIONS FINALES

Article 46 - Procédure de conciliation en cas de litiges

En cas de difficultés dans l'application du présent contrat et particulièrement pour, le cas échéant, apprécier les conditions de répercussion sur le niveau des contributions financières complémentaires éventuellement dues à la survenance des événements qui les entraînent, les parties s'obligent à tenter de se concilier avant toute action contentieuse, en désignant d'un commun accord un tiers ayant pour mission de les aider à faire aboutir cette conciliation, mission dont la charge financière est partagée également entre les parties.

Pour ce faire, la partie la plus diligente propose à l'autre partie, par lettre recommandée avec avis de réception, le nom du tiers et le contenu de sa mission. L'autre partie dispose de 15 jours pour formuler son accord ou son refus, le silence gardé valant refus.

Tous les litiges qui subsisteraient après cette tentative de conciliation seraient de la compétence du Tribunal Administratif de Nantes.

Article 47 - Non validité partielle

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

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

Article 48 - Election de domicile

Pour l'exécution du présent contrat, les parties font élection de domicile en leur siège respectif dans le ressort de l'exploitation, désigné en tête des présentes.

Les notifications sont valablement effectuées par lettres recommandées avec accusé de réception ou remise contre récépissé.

Article 49 – Résiliation pour motif d'intérêt général

- Résiliation avec indemnité

L'Autorité Organisatrice peut résilier unilatéralement le présent contrat à tout moment au cours de son exécution, après préavis de 6 mois en cas de suppression de la ligne.

Dans ce cas, l'Autorité Organisatrice verse au Délégué, une indemnité de résiliation, fixée, par année ou au prorata d'années restant à courir, à hauteur de 2 % du montant hors taxe des charges figurant au dernier compte de résultat connu de la délégation.

- Résiliation sans indemnité

L'Autorité Organisatrice se réserve le droit de résilier sans indemnité le présent contrat :

- en cas de mise en liquidation judiciaire du Délégué, ou de mise en redressement judiciaire dans l'hypothèse où la continuité du service public ne serait pas assurée,
- en cas de cession du bénéfice du présent contrat à un tiers sans l'autorisation de l'Autorité Organisatrice,

La résiliation prend alors effet 3 mois après la date de réception de la lettre recommandée de notification au Délégué.

Article 50 - Résiliation pour faute

Le Délégué peut être déchu du bénéfice du présent contrat :

- en cas d'inobservations graves ou de transgressions répétées des clauses du présent contrat, et notamment si le service vient à être interrompu totalement pendant plus de trois (3) jours, cas de force majeure exceptés, ou si du fait du Délégué, la sécurité vient à être compromise pour défaut d'entretien du matériel,
- dans tous les cas où, par incapacité ou négligence, le Délégué compromettrait l'intérêt général.

La déchéance est prononcée par l'Autorité Organisatrice après mise en demeure du Délégué de remédier aux fautes constatées dans le délai qu'elle lui impartit. Cette déchéance prend effet à compter de la date fixée par la lettre de notification au Délégué.

Article 51 - Continuité du service en fin de contrat

L'Autorité Organisatrice a la faculté en fin de contrat, sans qu'il en résulte un droit à indemnité pour le délégué, de prendre pendant les six derniers mois du contrat toute mesure qu'elle estime nécessaire pour assurer la continuité du service lors de la transition entre le contrat actuel et le prochain, en réduisant autant que possible la gêne qui en résulterait pour le délégué.

Article 52 - Personnel du délégué

Un an avant la date d'expiration du contrat, le délégué communique à l'Autorité Organisatrice, sur demande de cette dernière, les renseignements non nominatifs concernant le personnel du service qui fera l'objet d'une reprise dans le cadre de l'article L. 1224-1 du Code du travail suivants :

- Age
- Niveau de qualification professionnelle
- Fonction
- Convention collective applicable
- Rémunération annuelle charges comprises
- Existence éventuelle dans le contrat d'une clause pouvant empêcher le transfert à un autre exploitant

Article 53 - Sort des biens

A l'expiration du contrat, pour résiliation d'intérêt général ou en raison de l'expiration de la durée d'exécution, les biens mis à la disposition du Délégué par l'Autorité Organisatrice (lesquels figurent à l'inventaire A, annexe n°31) font retour gratuitement à cette dernière en bon état d'entretien et de fonctionnement compte tenu de leur âge.

Les biens du Délégué (lesquels figurent à l'inventaire B, cf annexes n° 6, 7 et 8) font retour à ce dernier, qui devra en assurer le financement restant, s'il y a lieu. Cependant, l'Autorité Organisatrice peut, si elle le souhaite, les reprendre à leur valeur comptable résiduelle, majorée des taxes en vigueur.

En cas de résiliation pour motif d'intérêt général, l'Autorité Organisatrice dispose d'un délai d'un mois à compter de la notification de la décision de résiliation pour exprimer son choix. Son silence vaut refus de reprise des matériels.

Dans les autres cas, l'Autorité Organisatrice informe le Délégué de son choix par lettre recommandée avec accusé de réception six mois avant l'expiration du contrat.

Fait à Nantes, le
(en deux exemplaires)

Pour la Région des Pays de la Loire

Pour le Délégué

Le Président du Conseil Régional

LISTE DES ANNEXES

- Annexe n°1 : Consistance de la ligne (horaires), délai maximal d'attente des correspondances par service et plan de transport adapté
- Annexe n°2 : Compte d'exploitation prévisionnel
- Annexe n° 3: Coût prévisionnel des services réguliers supplémentaires compris entre 2 et 25 % de l'offre contractuelle des services réguliers
- Annexe n° 4: Coût prévisionnel des doublages supplémentaires compris entre 10 et 30 % de l'offre contractuelle de doublages cumulée
- Annexe n°5: Répartition du nombre de titres vendus et des recettes par titre de transport et par distributeur
- Annexe n° 6, 7 et 8: Inventaire B (liste des véhicules)
 - Etat technique
 - Détail des équipements
 - Etat financier
- Annexe n° 9 : Ratios économiques
- Annexe n° 10 : Projet cadre des actions commerciales
- Annexe n° 11: Programme d'actions commerciales 2014
- Annexe n°12 : Prescriptions techniques des véhicules
- Annexe n°13 : Convention de partenariat pour la gestion des lignes autocars régionales avec la SNCF
- Annexe n°14 : Services envisagés en sous-délégation – liste des sous-délégués
- Annexe n°15 : Graphicage
- Annexe n° 16 : Pénalités
- Annexe n° 17 : Protocole d'accord Région Pays de la Loire – FNTV sur la continuité du service
- Annexe n°18 : Modèles de fiches incidents/accidents
- Annexe n° 19: Calendrier des modifications de service
- Annexe n° 20: Charte graphique du réseau régional
- Annexe n°21: La démarche qualité de service

- Annexe n° 22 : Démarche d'insertion socioprofessionnelle
- Annexe n°23 : Plan prévisionnel de formation du personnel et liste des effectifs
- Annexe n° 24: Le rapport annuel du délégataire à l'autorité organisatrice : liste des rubriques
- Annexe n° 25: Descriptif du système de distribution embarqué et des éléments statistiques restitués
- Annexe n°26: Tarifs à l'entrée en vigueur du contrat et modalités de perception
- Annexe n°27 : Règlement de service
- Annexe n°28 : Plan de transport adapté
- Annexe n° 29: Plan d'information des usagers
- Annexe n° 30: Plan de prévisibilité, le cas échéant
- Annexe n° 31 : Inventaire A : Biens mis à disposition du délégataire par l'AOT