



CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES

Exploitation des services de transport touristique sur la commune d'Argelès sur Mer

SOMMAIRE

Article 1 Formation du marché.....	5
Article 1.1 Compétence de l’Autorité Organisatrice	5
Article 1.2 Décision pour lancer le marché de transport public	5
Article 2 Objet et périmètre.....	5
Article 2.1 Objet du marché.....	5
Article 2.2 Périmètre du marché.....	6
Article 3 Prix.....	6
Article 4 Prise d’effet et durée	7
Article 5 Documents contractuels	7
Article 5.1 Définition des documents contractuels.....	7
Article 5.2 Primauté	7
Article 6 Sous-traitance des services de transports de voyageurs	7
Article 7 Cession du marché.....	8
Article 8 Respect de la réglementation	9
Article 9 Responsabilités et assurance.....	9
Article 9.1 Responsabilité	9
Article 9.2 Obligation d’assurance	10
Article 10 Consistance du service	11
Article 11 Adaptations et modifications du service	11
Article 11.1 Modifications et renforts temporaires.....	11
Article 11.2 Modifications à l’initiative de l’Autorité Organisatrice	12
Article 11.3 Modifications à l’initiative du Titulaire	12
Article 11.4 Conséquences financières des modifications	13
Article 11.5 Service optionnel – mise en place d’une mobilité douce	13
Article 12 Conditions de réalisation des services	14
Article 12.1 Respect des itinéraires et points d’arrêt	14
Article 12.2 Respect des horaires	14
Article 13 Continuité du service	15
Article 13.1 Obligation de continuité.....	15
Article 13.2 Mesures destinées à assurer la continuité du service	16
Article 13.3 Cas d’accidents et incidents.....	17
Article 14 Dénomination et image du service.....	18
Article 14.1 Charte graphique	18
Article 14.2 La publicité	18
Article 15 Information des usagers.....	19
Article 15.1 Principes généraux.....	19
Article 15.2 Mise à disposition des documents d’informations sur le service	19
Article 15.3 Information aux points d’arrêts.....	19

Article 15.4 Information à bord des véhicules	19
Article 16 Relation avec les usagers	20
Article 16.1 Sécurité et Discipline.....	20
Article 16.2 Réclamations et demande de renseignements	21
Article 16.3 Accès des personnes handicapées ou à mobilité réduite aux services....	21
Article 17 Promotion du service	21
Article 17.1 Principes généraux.....	21
Article 17.2 Promotion institutionnelle du réseau.....	22
Article 18 Titres de transport.....	22
Article 18.1 Conception, édition et stockage des titres de transport	22
Article 18.2 Vente et distribution des titres de transport	22
Article 18.3 Matériel de validation et billettique.....	22
Article 18.4 Lutte contre la fraude.....	22
Article 19 Qualité et performance du service	23
Article 20 Mission d'études et de conseil	23
Article 21 Moyens Humains.....	24
Article 22 Mise à disposition des biens par l'Autorité Organisatrice.....	24
Article 23 Mise à disposition des biens par le Titulaire.....	25
Article 24 Entretien et maintenance des biens affectés au service.....	25
Article 24.1 Obligations légales	25
Article 24.2 Entretien et maintenance du matériel roulant	25
Article 24.3 Entretien et maintenance des points d'arrêts	25
Article 24.4 Contrôle de l'état des biens par l'Autorité Organisatrice	25
Article 25 Caractéristiques du matériel roulant.....	26
Article 25.1 Principes généraux.....	26
Article 25.2 Age des véhicules	26
Article 25.3 Equipements des véhicules titulaires du service	26
Article 26 Contrôle par l'Autorité Organisatrice	27
Article 27 Devoir d'information et de conseil du Titulaire	28
Article 27.1 Principes généraux.....	28
Article 27.2 Moyens de communication	28
Article 28 Tableaux de bord annuels.....	29
Article 29 Réunions entre l'Autorité Organisatrice et le Titulaire	29
Article 30 Garantie à première demande.....	30
Article 31 Pénalités.....	30
Article 32 Exécution aux frais et risque du Titulaire.....	31
Article 33 Mise en œuvre des sanctions	31
Article 34 Règlement des litiges	31
Article 35 Expiration	31
ANNEXE 1 CONSISTANCE DU SERVICE.....	32-33-34-35
ANNEXE 2 CHARTE GRAPHIQUE	36
ANNEXE 3 PLAN DE TRANSPORT ADAPTE ET PLAN D'INFORMATION USAGERS	37

ANNEXE 4 PENALITES.....	38
ANNEXE 5 LISTE DES VEHICULES EXPLOITES SUR LE MARCHE (VEHICULES TITULAIRES)	39
ANNEXE 6 MODELE DE TABLEAU DE BORD ANNUEL	40

Article 1 Formation du marché

Article 1.1 Compétence de l'Autorité Organisatrice

La commune d'Argelès-sur-Mer exerce les compétences d'Autorité Organisatrice en matière de services de transport routier de touristes, réguliers et transport scolaire au sens du Code des transports.

Article 1.2 Décision pour lancer le marché de transport public

Par délibération n°12 du 18 mai 2021, l'Autorité Organisatrice a approuvé la prise de compétence mobilité.

Article 2 : Objet et Périmètre

2.1 Objet du marché

L'Autorité Organisatrice confie au Titulaire l'exploitation du service public des transports routiers de touristes relevant de sa compétence à l'intérieur de la commune.

L'exploitation du service consistent notamment à :

- Mettre en place une organisation interne adaptée à la consistance du service (fonctions supports, exploitation, maintenance, direction, etc.) ;
- Percevoir les recettes du service pour le compte de la ville d'Argelès et supporter l'ensemble des charges directement liées à l'exécution du marché dans le respect des normes comptables, fiscales et réglementaires en vigueur ;
- Dans les limites prévues par le Marché, mettre en œuvre des modalités adaptées d'informations voyageurs et proposer des améliorations au cours de l'exécution du marché en lien avec l'Autorité Organisatrice ;
- Assurer un niveau optimal de qualité de service pour les usagers tout au long du marché et assurer le suivi de la qualité ;
- Mettre à disposition les biens nécessaires au service (matérialisation des arrêts et des infrastructures ad hoc notamment) autres que ceux mis à disposition par l'Autorité Organisatrice ;
- Apporter à l'Autorité Organisatrice son conseil et son expertise pour améliorer le réseau de transport au cours de l'exécution du marché ;
- Produire pour le compte de l'Autorité Organisatrice l'ensemble des informations de suivi de l'activité permettant le contrôle de l'Autorité Organisatrice via la production d'un rapport annuel et de toute information prévue au marché (tableaux de bord de suivi, etc.).

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

La gestion du service est assurée par le Titulaire, conformément aux règles de l'art, dans le souci d'assurer, les droits des tiers et la qualité de l'environnement.

L'Autorité Organisatrice conserve le contrôle du service délégué dans les conditions définies au présent marché.

Il n'est pas prévu de décomposition en lot.

2.2 Périmètre du marché

Article 2.2.1 Périmètre du service

Le périmètre du service porte exclusivement sur l'exploitation des transports touristiques sur le territoire de la commune d'Argelès sur mer, tel que défini dans l'annexe 1.

Article 2.2.2 Exclusivité du service

Le Titulaire a le soin exclusif d'assurer la gestion et l'exploitation du service public des transports routiers de voyageurs sur le périmètre décrit à l'annexe 1.

En cas de création de service, l'Autorité Organisatrice reste décisionnaire du marché sur lequel l'offre est impactée en prenant en considération l'itinéraire auquel appartient le plus grand nombre de points d'arrêts à desservir sur le nouvel itinéraire.

Article 2.2.3 Marchés avec les tiers

Chacune des parties peut conclure avec des tiers tout marché relatif à des services de transport ou connexes dès lors que ces services :

- ne concurrencent et ne perturbent pas ceux régis par la présente convention,
- ne remettent pas en cause les objectifs généraux de l'Autorité Organisatrice ou les stipulations du présent marché.

L'utilisation des véhicules affectés aux services objet du présent marché pour d'autres services de transports hors du périmètre de compétence de l'Autorité Organisatrice doit faire l'objet d'une autorisation expresse par l'Autorité Organisatrice. L'Autorité Organisatrice dispose d'un délai de deux mois pour faire connaître sa décision. Passé ce délai, l'absence de réponse de l'Autorité Organisatrice vaut autorisation.

Article 3 Prix

Les prix sont fermes et non actualisables.

Les prestations sont réglées par un prix global et forfaitaire. En aucune façon, le prix global du marché – avec la prestation supplémentaire si elle se trouve levée - inscrit à

l'acte d'engagement ne pourra dépasser 100 % des recettes cumulées des ventes des billets et de l'ensemble des prestations dont celles liées à la publicité.

Article 4 Prise d'effet et durée

La date d'effet du présent marché est fixé au 4 avril 2022.

Le Titulaire assure l'exploitation des services à compter du 4 avril 2022 (sous réserve des autorisations administratives nécessaires) et jusqu'au 31 décembre 2022, sous réserve que le marché ait bien été préalablement notifié au Titulaire par l'Autorité Organisatrice.

Le marché n'est pas reconductible et sa date de fin de validité administrative est fixée au 13 janvier 2023.

Article 5 Documents contractuels

Article 5.1 Définition des documents contractuels

Les documents contractuels sont :

- L'acte d'engagement et ses annexes,
- Le CCP et ses annexes,
- L'annexe financière,
- Le CCAG FCS en vigueur à date,
- Le mémoire technique remis par le Titulaire.

Article 5.2 Primauté

En cas de contradiction entre leurs stipulations, le présent cahier des charges prime sur ses annexes.

Article 6 Sous-traitance des services de transports de voyageurs

L'Autorité Organisatrice autorise le Titulaire à sous-traiter une partie des services qui font l'objet du présent marché.

Le Titulaire est tenu d'obtenir l'accord formel et préalable de l'Autorité Organisatrice pour toute sous-traitance de service de transports de voyageurs qui dispose d'un délai de 1 mois pour donner son accord. Dans ce délai, l'Autorité Organisatrice peut demander la communication de tout document susceptible de l'éclairer sur les garanties professionnelles et financières de ce tiers ainsi que tout document de nature à démontrer sa capacité à respecter les obligations qui incombent au Titulaire. Le défaut de réponse de la part de l'Autorité Organisatrice à l'expiration dudit délai vaut acceptation. La liste

des sous-traitants est mise à jour annuellement et figure au rapport annuel prévu au cahier des charges.

Les marchés de sous-traitance ne peuvent avoir une échéance postérieure à la date de fin du marché. En cas de résiliation anticipée du présent marché, les éventuels marchés de sous-traitance ou d'affrètement ne sont pas transférés à l'Autorité Organisatrice.

Lorsque des prestations sont sous-traitées à des tiers, les conditions d'attribution et de paiement doivent garantir la transparence des opérations. Les éléments concernant la procédure de choix du sous-traitant et les justifications du prix fixé sont tenus à la disposition de l'Autorité Organisatrice. Le niveau de détail de ces justifications est au minimum équivalent à celui exigé dans le cadre de la consultation, au terme de laquelle le présent marché a été conclu.

Le Titulaire est responsable de l'exécution du service et de la garde des biens du service vis-à-vis de l'Autorité Organisatrice, des usagers et des tiers. Il est de la responsabilité du Titulaire de contrôler la réalité et la qualité des services sous-traités et le respect des obligations contractuelles par les sous-traitants. Les sous-traitants exécutent le service sous la direction du Titulaire et ne peuvent se retourner contre l'Autorité Organisatrice pour quelque motif que ce soit. Les exigences de la collectivité vis-à-vis des moyens mis à disposition par le Titulaire (notamment les véhicules) s'appliquent sans restriction aux moyens employés par les sous-traitants dans le cadre des prestations sous-traitées.

En cas de défaillance du ou des sous-traitants, le Titulaire met tout en œuvre pour pourvoir à son remplacement. Il supporte toutes les dépenses engagées par l'Autorité Organisatrice pour assurer la continuité du service.

L'ensemble des marchés de sous-traitance, actuels et futurs, conclus par le Titulaire, comportant les conditions financières de la sous-traitance, sont communiqués à l'Autorité Organisatrice pour information.

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

Article 7 Cession du marché

La cession totale ou partielle du présent marché est soumise à l'accord préalable de l'Autorité Organisatrice portant à la fois sur les conditions de la cession et la qualité du cessionnaire.

En cas de cession du présent marché ou de changement substantiel dans la composition de l'actionariat et du contrôle du Titulaire, l'Autorité Organisatrice est fondée à :

- obtenir communication préalable de toutes les informations nécessaires sur les garanties techniques, financières et professionnelles du repreneur,
- décider de la résiliation anticipée du présent marché si elle considère que les garanties précitées ne sont plus équivalentes à celles qui avaient présidé à la dévolution du marché,

L'Autorité Organisatrice s'engage à faire connaître sa décision dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la transmission de l'ensemble des justificatifs utiles.

Le refus, par l'Autorité Organisatrice, d'autoriser la cession totale ou partielle du marché n'ouvre droit à aucune indemnité pour le Titulaire.

Article 8 Respect de la réglementation

Le Titulaire doit pouvoir justifier à tout moment du respect de ses obligations légales et fournir à cet effet tous les éléments demandés par l'Autorité Organisatrice.

Le Titulaire est tenu de se conformer à la législation en vigueur concernant le transport routier de voyageurs, et notamment :

- La législation sociale applicable au transport de voyageurs et en particulier à la déclaration intégrale à l'URSSAF des heures effectuées,
- La législation applicable aux véhicules utilisés pour le transport routier de voyageurs, et notamment pour l'accessibilité des personnes à mobilité réduite
- La convention collective à laquelle il adhère,
- La législation fiscale applicable au transport public de voyageurs,
- La Loi sur le Handicap et l'Égalité des Chances du 11 février 2005, notamment en ce qui concerne le matériel roulant utilisé par lui et ses sous-traitants et l'information-voyageur.
- La réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

Tout manquement au respect de la réglementation en vigueur et en particulier les règles sanitaires, peut donner lieu à une déchéance du présent marché ou l'application des pénalités.

Article 9 Responsabilités et assurance

Article 9.1 Responsabilité

Dès la prise d'effet du présent marché, le Titulaire est responsable du bon fonctionnement du service et assume toutes les responsabilités relevant des pouvoirs laissés à son initiative.

Il fait son affaire personnelle de tous les risques et litiges pouvant provenir du fait de son exploitation et est tenu de réparer les dommages corporels, matériels et immatériels qui peuvent résulter de cette exploitation ou des installations dont il a la charge, tant à l'égard de l'Autorité Organisatrice, des usagers du service qu'à des tiers.

En cas de sinistre, il prend immédiatement toute mesure conservatoire tendant à assurer la continuité du service.

La responsabilité de l'Autorité Organisatrice ne peut être recherchée à l'occasion d'un litige provenant de la gestion du Titulaire, ce dernier renonçant par avance à tout recours

à l'encontre de l'Autorité Organisatrice ou de ses assureurs sauf faute grave ou intentionnelle de l'Autorité Organisatrice.

La responsabilité du Titulaire s'étend notamment :

- Aux dommages causés par les agents ou préposés du Titulaire dans l'exercice de leurs fonctions,
- Aux dommages causés aux usagers et aux tiers du fait d'un accident ou d'une fausse manœuvre quelles qu'en soient les causes,
- Aux dommages aux biens de l'Autorité Organisatrice mis à disposition du Titulaire, causés par l'incendie, le dégât des eaux, l'explosion, la foudre, les attentats, les accidents causés par des tiers, les actes de vandalisme et les catastrophes naturelles au sens de la législation en vigueur, ainsi que leur vol ou disparition. Le Titulaire remboursera à l'Autorité Organisatrice le montant de la valeur nette comptable résiduelle du bien considéré.

Article 9.2 Obligation d'assurance

Le Titulaire est tenu de couvrir sa responsabilité civile et les biens du service par des polices d'assurance appropriées dont il donne une copie à l'Autorité Organisatrice et s'engage à lui communiquer sans délai et par écrit toute modification survenue dans ses polices au cours de l'exécution du marché.

Les assurances contractées doivent, selon les usages du droit commun, garantir les risques découlant de l'exploitation du transport public et couvrir les biens mobiliers et immobiliers du service.

Le Titulaire doit justifier d'une assurance responsabilité civile et assurance illimitée de type « *risque des tiers et voyageurs transportés* ».

Il doit en particulier être assuré conformément à la loi n°85-677 du 5 juillet 1985 tendant à l'amélioration de la situation des victimes d'accidents de la circulation et à l'accélération des procédures d'indemnisation (Loi Badinter).

Les polices d'assurance doivent comporter une renonciation formelle à tout recours contre l'Autorité Organisatrice sauf faute grave ou intentionnelle de l'Autorité Organisatrice.

Au plus tard dans un délai de quinze (15) jours à compter de la notification du marché et avant tout commencement d'exécution, le Titulaire doit produire pour lui et pour ses sous-traitants une copie des attestations d'assurance et justifier qu'il est à jour du paiement de ses cotisations. Par la suite, il doit fournir au fur et à mesure les attestations à jour à l'Autorité Organisatrice dans les 15 jours qui suivent l'échéance de la dernière attestation fournie.

Les attestations d'assurance font apparaître les mentions suivantes :

- Le nom de la compagnie d'assurance et son adresse,
- Les activités garanties,
- Les risques garantis,
- Les montants de chaque garantie,
- Les principales exclusions, les franchises et les plafonds de garantie,

- La période de validité,
- Le règlement des primes dues pour la période de garantie considérée.

Le Titulaire supporte les franchises, dépassements de plafonds de garanties et les conséquences des exclusions.

Le Titulaire autorise l'Autorité Organisatrice à s'enquérir auprès de son ou ses assureurs des conditions de couverture et du règlement à leur échéance des primes.

La présentation de ces attestations d'assurance ne modifie en rien l'étendue des responsabilités assumées par le Titulaire. La non-présentation de ces attestations n'exonère pas le Titulaire de ses obligations d'assurance et de ses responsabilités.

Article 10 Consistance du service

Le service effectué par le Titulaire comprend les lignes et services décrits à l'annexe 1. Le service devra être également effectué avec des petits trains touristiques conformes à l'arrêté du 22 janvier 2015 définissant les caractéristiques et les conditions d'utilisation des véhicules autres que les autocars et les autobus, destinés à des usages de tourisme et de loisir.

Le titulaire pourra proposer en complément d'autres types de véhicules ouverts équivalent, adaptés aux circuits définis à l'annexe 1.

Article 11 Adaptations et modifications du service

Le service initial est susceptible de modifications afin de l'adapter à l'évolution des besoins à satisfaire en vertu du principe de mutabilité du service public.

Autant que possible, ces adaptations sont programmées de façon à ce qu'elles entrent en vigueur au moment des changements de période d'exploitation.

La diffusion de l'information destinée aux usagers résultant de ces modifications est de la responsabilité du Titulaire ou de l'Autorité Organisatrice selon les dispositions de l'Article 15.

Article 11.1 Modifications et renforts temporaires

Les modifications et renforts temporaires de la consistance ou des modalités d'exécution du service peuvent résulter d'aléas prévisibles ou non (conditions climatiques, problème de capacité suite à des affluences importantes y compris en période estivale et intersaison, indisponibilité de véhicules de réserve non imputables au Titulaire).

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

Les modifications temporaires liées à des travaux de voirie ou à des manifestations prévues à l'avance sont étudiées et mises en œuvre par le Titulaire avec information en amont de l'Autorité Organisatrice, et approuvées par celle-ci par courrier ou courriel dans

un délai de sept (7) jours après leur transmission. L'absence de réponse dans ce délai équivaut à une approbation.

Les modifications et renforts temporaires liées à des problèmes d'exploitation non imputables au Titulaire, ainsi que les cas de situations d'urgence et d'imprévus, sont mises en œuvre par le Titulaire qui en prévient l'Autorité Organisatrice par courriel dans les 3 heures suivant leur entrée en vigueur, en les justifiant.

L'Autorité Organisatrice peut alors exiger des adaptations ou la suppression de ces modifications.

Article 11.2 Modifications à l'initiative de l'Autorité Organisatrice

L'Autorité Organisatrice peut décider en cours de marché des modifications portant sur la consistance et les modalités d'exploitation du service sur la base d'une étude d'impact détaillée.

Dès lors qu'elles sont pérennes, ces modifications donnent lieu à un ordre de service ou à un avenant, dans les conditions fixées par l'Article 11.4.

Lorsque les délais ne permettent pas de procéder à un avenant sans mettre en cause la continuité des services, l'Autorité Organisatrice notifie au Titulaire la modification par ordre de service jusqu'à la passation de l'avenant.

En cas de modification de l'offre de transport, le Titulaire est chargé de l'information des usagers dans les conditions définies à l'Article 15 du présent marché.

Article 11.3 Modifications à l'initiative du Titulaire

Dans le cadre de sa mission de conseil prévue à l'Article 20, le Titulaire peut proposer à l'Autorité Organisatrice des modifications relatives à la consistance ou aux modalités des services et visant à améliorer ceux-ci.

La procédure de modification est la suivante :

- Proposition de modifications et étude d'impact détaillée : le Titulaire communique à l'Autorité Organisatrice ses propositions de modification, accompagnées des études détaillées d'impact attendu tant en matière d'offre de services, d'heures de travail effectif et de moyens, de coûts, de fréquentation que de recettes, en précisant les méthodes de calcul employées.
- Ces modifications sont présentées pour avis à l'Autorité Organisatrice au moins un (1) mois avant la proposition de mise en service qui demeure seule compétente pour décider de la mise en œuvre de ces améliorations et de leur planning
- Dès lors qu'elles sont définitives et approuvées par l'Autorité Organisatrice, ces modifications donnent lieu à un ordre de service ou à un avenant, dans les conditions fixées par l'Article 11.4.

Lorsque les délais ne permettent pas de procéder à un avenant sans mettre en cause la continuité des services, l'Autorité Organisatrice notifie au Titulaire une modification par ordre de service jusqu'à la passation de l'avenant.

Article 11.4 Conséquences financières des modifications

Suivant leur durée et leur ampleur, les modifications de la consistance ou des modalités d'exécution du service induisent une éventuelle modification des conditions financières, dans les conditions prévues ci-après :

- 1/ Jusqu'à 1% inclus ou -1% inclus de variation par rapport à l'offre kilométrique prévisionnelle figurant à l'0 (kilomètres commerciaux de l'ensemble de l'offre) et à moyen matériel roulant constant : un maintien des conditions financières contractuelles sans variation de la participation forfaitaire d'exploitation.

Ces modifications sont transmises au Titulaire par ordre de service.

- 2/ Dans une marge de variation au-delà de -1% jusqu'à -10% inclus et au-delà de 1% et jusqu'à 10% inclus par rapport à l'offre kilométrique prévisionnelle figurant à l'0 (kilomètres commerciaux de l'ensemble de l'offre) ou en cas de variation des moyens en matériel roulant : application des coûts unitaires prévus en annexe BPU,

Ces modifications nécessitent la passation d'un avenant.

- 3/ Au-delà de +/-10% inclus de l'offre kilométrique prévisionnelle figurant à l'0 (kilomètres commerciaux de l'ensemble de l'offre), une révision des conditions financières formalisée par un avenant suite à une rencontre des parties devra être effectuée.

Le point de référence pour l'appréciation des variations de kilomètres correspond au volume de kilomètres commerciaux annuel formalisé soit à la notification du marché soit dans le cadre du dernier avenant modifiant l'offre de service.

Les modifications d'offre de service n'ayant pas donné lieu à l'application des coûts unitaires ou à la conclusion d'un avenant (modifications dans la limite de +/- 1% de l'offre kilométrique prévisionnelle prévues au 1/ supra) sont prises en compte dans l'évaluation du dépassement des seuils (variation cumulée) jusqu'à l'intégration de leur impact financier (conformément aux points 2/ et 3/ prévus ci-avant).

Le Titulaire fournit à l'Autorité Organisatrice une version actualisée de l'Annexe 1 à chaque variation, dont un exemplaire sous format électronique.

11.5 Service optionnel – Mise en place d'une mobilité douce

L'Autorité Organisatrice se réserve, avant le début d'exploitation des services, la faculté de lever l'option suivante :

- Option 1 : Mise en place d'une mobilité douce

La définition de la mobilité douce en matière de transports est large : elle englobe les modes de mobilité dits "actifs", qui ne font appel qu'à la seule énergie humaine (marche, vélo, trottinette...) mais aussi tout moyen de mobilité, collectif ou individuel, contribuant à une baisse des émissions de CO2.

Ici, il reviendra au candidat de proposer la mise à disposition de moyens visant à promouvoir cette mobilité douce selon de modalités qu'il devra préciser (modalité

techniques, financières, d'usage). L'intensité de la proposition, la logistique et la rapidité de mise en œuvre entreront en compte dans la décision de la collectivité pour lever ou pas cette option.

Lorsque l'option est levée en amont ou au moment de l'attribution du marché, le marché signé est établi sur la base de l'option en ce qui concerne notamment les engagements techniques et financiers du Titulaire.

En dehors de cette hypothèse, l'Autorité Organisatrice s'engage à informer le Titulaire de sa décision d'affermir tout ou partie du service optionnel, au moins un (1) mois avant leur mise en œuvre. Le délai d'un (1) mois peut être réduit d'un commun accord entre les Parties et dans l'intérêt du service sous la réserve que le Titulaire soit en capacité de disposer des moyens humains et matériels nécessaires à leur réalisation. Cette décision sera notifiée au Titulaire par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le service optionnel donne lieu à la conclusion d'un avenant qui précisent notamment les incidences financières qui s'y rapportent.

Dans l'hypothèse où l'Autorité Organisatrice décide, pour quelque motif que ce soit, de ne pas affermir tout ou partie du service optionnel, le Titulaire ne peut en aucune façon prétendre à une indemnité, à quelque titre que ce soit.

Article 12 Conditions de réalisation des services

Article 12.1 Respect des itinéraires et points d'arrêt

Le Titulaire se doit de respecter les itinéraires et les points d'arrêt prévus à l'annexe 1.

Les conditions maximales de sécurité doivent être recherchées lors du stationnement du véhicule. Les aires de dégagement aménagées, dans ce cadre, doivent être impérativement utilisées.

Les modifications unilatérales d'itinéraires, le non-respect des arrêts, la non-utilisation des aires de dégagement aménagées et les arrêts de complaisance sont strictement interdits et donnent lieu à l'application des pénalités prévues au marché.

Article 12.2 Respect des horaires

Le Titulaire se doit de respecter les horaires aux divers arrêts qu'il aura préalablement proposés dans le présent cahier des charges. A ce titre, les propositions d'horaires devront permettre de prendre en compte la caractéristique balnéaire de la commune.

Pour les têtes de lignes, le véhicule doit être présent entre 5 et 3 minutes avant l'heure théorique de départ. Durant ce laps de temps, le conducteur a l'obligation d'assurer l'accueil des voyageurs.

Les horaires de correspondance, avec les autres services de transports, font l'objet d'une vigilance particulière des conducteurs.

Les conditions d'application des pénalités relatives au respect des horaires sont définies dans le marché.

En outre, en cas de retard supérieur à ½ d'heure ou de passage en avance (plus d'une minute) à un point d'arrêt, le Titulaire s'expose à l'application des pénalités prévues au marché.

Les horaires et le nombre de rotation seront proposés par le candidat devront prendre en compte la caractéristique balnéaire de la commune.

Article 13 Continuité du service

Article 13.1 Obligation de continuité

Article 13.1.1 Principe

Sauf cas de force majeure, le Titulaire doit s'efforcer avec les moyens disponibles et/ou avec le concours d'autres entreprises de transport le cas échéant, d'assurer les services conformément aux stipulations contractuelles.

En cas d'incapacité du Titulaire à assurer totalement ou partiellement le service, celui-ci supporte toutes les dépenses engagées par l'Autorité Organisatrice pour assurer provisoirement le service, après mise en demeure non suivie d'effet sous 48 heures.

Dans l'hypothèse où un service ne peut être exécuté ou ne peut l'être qu'avec une modification de ses caractéristiques, ainsi qu'en cas d'incident ou d'accident ayant pu mettre en cause la sécurité, le Titulaire est tenu d'informer sans délai l'Autorité Organisatrice et d'utiliser les outils mis à sa disposition pour assurer l'information des voyageurs.

Article 13.1.2 Grève et autres perturbations prévisibles

En cas de grève ou autre perturbation prévisible du trafic, le Titulaire :

- Dans les conditions prévues par les articles L. 1324-2 et suivants du Code des transports, dans les transports terrestres réguliers de voyageurs, met en œuvre la procédure de prévention des conflits applicable,
- Transmet à l'Autorité Organisatrice 48 heures avant le début de la perturbation les prévisions de circulation sur les lignes,
- En conformité avec les priorités de desserte et les niveaux de service fixés par l'Autorité Organisatrice, met en œuvre et adapte, après approbation par l'Autorité Organisatrice, un plan de transport adapté et un plan d'information des usagers (Annexe). Un bilan et une évaluation financière d'exécution de ces plans sont communiqués à l'Autorité Organisatrice.

En cas de défaut d'exécution dans la mise en œuvre du plan de transport adapté ou du plan d'information des usagers, le Titulaire, s'il est directement responsable du défaut d'exécution, peut se voir appliquer les pénalités contractuelles et assure la prolongation de validité, l'échange ou le remboursement des titres qui n'ont pu être utilisés.

Article 13.1.3 Perturbations imprévisibles

En cas de force majeure ou lorsque des évènements imprévisibles (ex : sanitaires, climatiques, terroristes) impactent substantiellement l'exécution des services réguliers de transport sur une durée prévisible supérieure à 15 jours consécutifs, les parties se rapprochent sans délais, dans le respect de la réglementation en vigueur, pour :

- Aménager les conditions d'exécution des services de transport en fonction des moyens humains et matériels disponibles ;
- Assurer un suivi fin de l'exécution des services tout au long de la période concernée, par lignes et de manière hebdomadaire a minima ;
- Définir les modalités d'ajustement des services en cas de besoin ainsi que des conditions financières du marché durant cette période (montant et échéancier des sommes dues par les Parties l'une envers l'autre) le cas échéant.

Tous les trimestres ou à la date de fin de la période concernée par les évènements si celle-ci est connue, les parties dressent un bilan technique et financier partagé de l'exécution des services réalisés sur la période comprenant notamment :

- Le détail des moyens humains (ETP par fonctions) et matériels (nombre et nature des matériels roulants) ;
- Les aides et/ou mesures de soutien accordées aux parties, notamment les aides financières ;
- L'ensemble des éléments financiers et comptables permettant d'appréhender les coûts / décaissements et recettes / encaissements du Titulaire sur la période en distinguant ce qui relève des coûts habituels et des coûts exceptionnels le cas échéant. Dans le cas où des coûts exceptionnels seraient identifiés, le Titulaire en détaillera la nature.

Si les évènements induisent un bouleversement des conditions économiques du marché, les parties conviennent que le niveau des pertes conjointement identifiées par les signataires du présent marché seront réparties de manière identique à hauteur de 50 %.

Dans le cas d'évènements qualifiés de force majeure ou de perturbations ayant un impact significatif sur la réalisation des services sur une période d'au moins 15 jours consécutifs, la rémunération du Titulaire est ajustée dans les conditions prévues au marché.

Article 13.2 Mesures destinées à assurer la continuité du service

En cas d'interruption partielle ou totale du service public, sauf cas de force majeure, le Titulaire doit s'efforcer avec les moyens disponibles localement et/ou avec le concours d'autres entreprises de transport, d'assurer les services conformément aux stipulations contractuelles. Le Titulaire peut avoir recours ponctuellement à la sous-traitance sans autorisation préalable de l'autorité délégante conformément aux dispositions du marché.

En cas d'incapacité du Titulaire à assurer totalement ou partiellement le service, celui-ci supporte toutes les dépenses engagées par l'Autorité Organisatrice pour assurer provisoirement le service, après mise en demeure non suivie d'effet sous 48 heures.

Dans l'hypothèse où un service ne peut être exécuté ou ne peut l'être qu'avec une modification de ses caractéristiques, ainsi qu'en cas d'incident ou d'accident ayant pu mettre en cause la sécurité, le Titulaire est tenu d'informer sans délai l'Autorité Organisatrice et d'utiliser les outils dont il dispose pour assurer l'information des usagers.

Le plan de transport adapté devra distinguer le niveau de service, le nombre de personnel mobilisé par métier pour assurer les services ainsi que le nombre de véhicules en activité.

En cas de défaut d'exécution dans la mise en œuvre du plan de transport adapté ou du plan d'information des usagers, le Titulaire, s'il est directement responsable du défaut d'exécution, peut se voir appliquer les pénalités contractuelles prévues à l'Article 44 et assure la prolongation de validité en lien avec le prestataire billettique, l'échange ou le remboursement des titres qui n'ont pu être utilisés.

En cas de force majeure, si le titulaire est en mesure de mettre en place des moyens et mesures pour assurer une continuité des services, il les met en place en concertation avec l'Autorité Organisatrice, dans les meilleurs délais et dans le respect des dispositions prévues à l'Article 13.1.3.

Article 13.3 Cas d'accidents et incidents

Article 13.3.1 Principes généraux

En cas d'accident ou d'incident, le Titulaire doit avertir, l'Autorité Organisatrice :

- Sans délai : Pour les accidents corporels ou les incidents entraînant un retard de plus de 30 minutes ou une interruption totale ou partielle de service ;
- Sous 2 heures maximum : pour les incidents entraînant un retard inférieur à 30 minutes

Le Titulaire doit lui communiquer tout détail en sa possession par appel sur le numéro d'astreinte puis par mail à l'adresse mail d'astreinte mis en place par l'Autorité Organisatrice.

Le Titulaire est ensuite tenu d'adresser à l'Autorité Organisatrice, dans un délai maximum de 24 heures suivant les faits, le compte rendu d'accident ou d'incident de transport, relatant notamment :

- les circonstances de l'accident ou de l'incident,
- en cas d'accident, un schéma retraçant les circonstances de l'accident,
- le bilan de l'accident ou de l'incident,
- les conséquences de l'accident ou de l'incident,
- la façon dont l'accident ou l'incident a été géré,
- les enseignements à en tirer.

Par ailleurs, le Titulaire doit tenir à jour un registre des incidents, relatant la chronologie des incidents et pouvant être consulté ou transmis à tout moment par le Titulaire.

Article 13.3.2 Prévention

Le Titulaire doit remplir un rôle de prévention des accidents. A ce titre, il invite l'Autorité Organisatrice à prendre les mesures de son ressort, notamment :

- si des événements naturels ou des réalisations matérielles viennent à compromettre la visibilité ou la bonne exécution des manœuvres des véhicules,
- si des surnombres sont constatés sur certains services,
- si le stationnement de véhicules aux abords des arrêts vient à affecter le bon déroulement du débarquement et de l'embarquement des usagers,
- en cas de déviation temporaire, si l'itinéraire de substitution mis en place ne présente pas toutes les garanties de sécurité requises.

Article 13.3.3 Suivi des infractions

Le Titulaire est tenu d'informer l'Autorité Organisatrice:

- de toute infraction au Code de la route ou à la réglementation en matière de sécurité des véhicules commise par ses agents affectés au service,
- des suites qui ont été données à cette infraction.

Les infractions sont portées au registre des incidents visés à l'Article 13.3.1

Article 14 Dénomination et image du service

Article 14.1 Charte graphique

La charte graphique est déclinée sur l'ensemble des documents diffusés aux voyageurs, ainsi que sur les points d'arrêt et sur les véhicules dont la livrée dans les modalités techniques précisées en annexe 2.

L'Autorité Organisatrice demande au Titulaire à apposer le logo de la commune à l'arrière des véhicules affectés aux services conformément à la charte graphique communale.

La production et la pose de la livrée sur les véhicules régulièrement affectés au service est à la charge du Titulaire.

Article 14.2 La publicité

Le Titulaire est autorisé à commercialiser un espace publicitaire sur ses véhicules en veillant à ce que la visibilité du logo de la commune soit conservée.

Il en perçoit des recettes qui devront être mentionnées dans le compte d'exploitation du marché. Il tient l'Autorité Organisatrice informée de la nature de ces publicités. Toute publicité qui serait de nature à présenter un caractère politique, confessionnel ou contraire à la morale, aux bonnes mœurs ou de nature à troubler l'ordre public est strictement interdite.

Article 15 Information des usagers

Article 15.1 Principes généraux

La politique d'informations aux voyageurs relève de la responsabilité de l'Autorité Organisatrice. Il lui revient ainsi d'organiser, de coordonner et de mettre en cohérence l'information sur la base des éléments fournis par le Titulaire.

Le Titulaire met en œuvre la politique d'informations voyageurs et participe activement aux actions relevant de sa responsabilité conformément aux dispositions du présent marché. Il assure une information complète aux usagers, à bord des véhicules et aux points d'arrêts, y compris en cas des modifications ou suppressions temporaires de services.

Article 15.2 Mise à disposition des documents d'informations sur le service

La conception des documents d'information relève de l'Autorité Organisatrice qui assure à ses frais l'édition des documents d'information relatifs au service.

Le Titulaire assure également la diffusion des documents d'information sur le service. Il veille notamment :

- A la diffusion de ces documents, non seulement dans les points de vente du réseau mais aussi à bord des véhicules, auprès de l'office de tourisme et de tout autre organisme relais d'information constituant un point d'intérêts pour les usagers du service ;
- Aux réapprovisionnements des documents d'informations sur le service dans les points de diffusion.

Article 15.3 Information aux points d'arrêts

La conception des documents d'information aux points d'arrêt relèvent de l'Autorité Organisatrice.

Le Titulaire a ainsi la charge pour les arrêts équipés :

- D'éditer, d'installer et mettre à jour l'information aux poteaux d'arrêts et aux abribus. Il veille tout particulièrement à mettre en place les documents d'information préalablement à la mise en service de toute modification. Il utilise les espaces dédiés à cet effet sur les panneaux horaires.
- Le Titulaire est chargé d'informer l'Autorité Organisatrice en cas d'absence ou de dégradation de l'information voyageurs aux points d'arrêt.

Article 15.4 Information à bord des véhicules

Le Titulaire est responsable de l'information à bord des véhicules et doit mettre en œuvre tous les dispositifs conformes à la réglementation en vigueur.

Les véhicules doivent comporter une signalisation automatique lumineuse permettant une information extérieure apparente à l'avant et sur les côtés au niveau de la porte

avant de montée, présentant les indications du numéro de la ligne, du terminus de la ligne et de possibilités de diffuser des messages commerciaux en faveur de la mobilité et des transports. Le numéro de ligne doit obligatoirement figurer à l'arrière du véhicule, au moyen d'une signalisation automatique lumineuse.

Parallèlement, le Titulaire doit délivrer une information visuelle et sonore à l'intérieur du véhicule concernant :

- Le numéro de la ligne et sa destination,
- Le prochain arrêt,
- La prise en compte de la demande d'arrêt.

Par ailleurs, une information sonore devra être délivrée à l'ouverture de la porte lors de l'accostage au point d'arrêt.

A l'intérieur des véhicules sont obligatoirement apposés :

- les horaires de la ligne ainsi que des lignes en correspondance ;
- les tarifs voyageurs en vigueur ;
- les avis de service intéressant la clientèle ;
- les modalités d'obtention d'informations sur le service et de dépôts des réclamations ;
- un extrait du règlement et ses modalités d'application (notamment les pénalités pour fraude).

Article 16 Relation avec les usagers

Article 16.1 Sécurité et Discipline

Le Titulaire est responsable de la sécurité et du confort des usagers sur l'ensemble des services objet du présent marché, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Dans ce cadre, il s'assure du respect des dispositions du Règlement d'Utilisation du Service.

Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre une politique de gestion des relations avec les usagers, et de prévention, le cas échéant de résolution des éventuels conflits dans les meilleures conditions.

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

Tous les incidents relatifs à l'application des règlements susvisés doivent faire l'objet d'une information à l'Autorité Organisatrice.

Le non-respect des dispositions entraîne l'application des pénalités prévues au cahier des charges.

Article 16.2 Réclamations et demande de renseignements

Les réclamations et observations directement reçues par l'Autorité Organisatrice font l'objet d'une transmission au Titulaire pour consignation et suite à donner. Le Titulaire s'engage à fournir une réponse dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation par le Titulaire. Dans certains cas une réponse peut être donnée directement par l'Autorité Organisatrice avec copie d'information faite au Titulaire.

Les réclamations et observations directement reçues par le Titulaire font l'objet d'une réponse dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation par le Titulaire. Le Titulaire conserve un registre des réclamations faisant figurer la demande de l'utilisateur et la réponse apportée qu'il tient à la disposition de l'Autorité Organisatrice.

Par ailleurs, certaines réclamations peuvent donner lieu à une étude à l'initiative du Titulaire ou de l'Autorité Organisatrice afin d'améliorer le service rendu en tenant compte de remarques pertinentes pour l'offre.

Article 16.3 Accès des personnes handicapées ou à mobilité réduite aux services

Le Titulaire s'engage à respecter la réglementation applicable en matière d'accessibilité des transports publics, notamment les articles L.1112-1 et suivants du Code des transports.

Dans ce cadre, le Titulaire s'engage à assurer les obligations suivantes :

- Assurer la formation des conducteurs à l'accompagnement des personnes en situation de handicap,
- Veiller au bon état de fonctionnement des dispositifs d'information voyageurs à bord des véhicules notamment en cas de situations perturbées,
- Assurer l'accessibilité des espaces de ventes dont il assure la gestion,
- Mettre en place des accompagnateurs pour assurer la prise en charge et l'accompagnement, suite à une réservation, de toute personne à mobilité réduite, notamment en fauteuil roulant, et plus largement de toute personne présentant un handicap ou des troubles autistiques.

Article 17 Promotion du service

Article 17.1 Principes généraux

L'Autorité Organisatrice assume le rôle de maîtrise d'ouvrage de toutes les actions de promotion du réseau et d'information des usagers.

Toutefois, le Titulaire se doit de participer activement à l'animation du réseau et en particulier des services qui lui sont confiés dans le respect des orientations et des prescriptions définies par l'Autorité Organisatrice.

L'Autorité Organisatrice réalise ou fait réaliser à ses frais un plan média annuel, en concertation avec l'exploitant du réseau, qui fixe les axes et concepts de communication du réseau, les actions à mener, les supports et le planning.

Article 17.2 Promotion institutionnelle du réseau

Les opérations ou campagnes liées à la communication institutionnelle sur le réseau et la politique générale de mobilité relèvent de l'initiative et de la responsabilité de l'Autorité Organisatrice qui peut consulter le Titulaire sur la conception et la mise en œuvre de l'opération ou de la campagne.

Ces opérations peuvent y compris se traduire par des opérations promotionnelles généralisées à l'échelle de la Région, comme à l'occasion de la semaine de la mobilité.

Article 18 Titres de transport

Article 18.1 Conception, édition et stockage des titres de transport

Article 18.1.1 Titres commerciaux

La conception des titres de transports relève de l'Autorité Organisatrice.

Le façonnage, l'édition et le stockage initial des titres commerciaux incombent au titulaire et conformément à la charte graphique de la commune.

Article 18.2 Vente et distribution des titres de transport

Article 18.2.1 Titres commerciaux

Le Titulaire assure la vente des titres de transports à bord des véhicules.

L'Autorité Organisatrice est propriétaire des recettes issues de la vente à bord des véhicules qui lui sont reversées tous les mois.

Article 18.3 Matériel de validation et billettique

Le Titulaire fournit le matériel de billettique et ses consommables permettant d'émettre, de valider ou d'horodater un titre de transport, tout particulièrement un billet unitaire.

Le Titulaire prend notamment à sa charge l'ensemble des aménagements nécessaires à l'utilisation du système billettique dans les véhicules et dans ses locaux.

En cas de panne de ces matériels de validation, le conducteur met en œuvre sans délai les procédures permettant leur remplacement et accepte les clients commerciaux en procédant au contrôle à vue du titre de transport.

Article 18.4 Lutte contre la fraude

Les usagers doivent être en possession d'un titre de transport adéquat, en cours de validité et des éventuels justificatifs requis pour son utilisation.

Le Titulaire est responsable de la politique de contrôle des titres de transport. A cet effet, il doit notamment contrôler aussi fréquemment qu'il le juge utile les titres de transport et

faire poursuivre, conformément aux lois et aux règlements en vigueur, les usagers qui circuleraient sur le réseau sans titre de transport ou avec un titre de transport non valable et qui n'accepteraient pas de s'acquitter de l'indemnité forfaitaire prévue dans le règlement d'utilisation du service.

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

Article 19 Qualité et performance du service

Le Titulaire assure les missions qui lui sont confiées dans un souci d'amélioration constante de la qualité du service rendu.

La qualité de service peut être appréciée au travers d'un ensemble d'indicateurs objectifs et mesurables, destinés à mobiliser le Titulaire dans une démarche concrète d'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers.

A cette fin, l'Autorité Organisatrice peut, en cours, d'exécution, mettre en œuvre de nouveaux outils de suivi.

Article 20 Mission d'études et de conseil

Le Titulaire assure vis-à-vis de l'Autorité Organisatrice un rôle de conseil, de proposition et d'assistance portant notamment sur :

- La bonne adéquation de l'offre de transports aux objectifs de sécurité, de gain de temps, d'optimisation de la fréquentation,
- L'évolution de la grille tarifaire et des outils de commercialisation,
- La qualification des attentes des usagers et notamment la qualité du service rendu,
- Les moyens humains et techniques nécessaires,
- L'assistance à la rédaction des cahiers des charges relatifs aux investissements de l'Autorité Organisatrice.

Le Titulaire produit à l'Autorité Organisatrice toutes les pièces se rapportant aux différentes enquêtes/études réalisées.

Toute transmission de ces études à des tiers au marché doit faire l'objet de l'accord préalable de l'Autorité Organisatrice.

Le Titulaire assiste de manière permanente l'Autorité Organisatrice dans ses études de définition et de condition de réalisation de la politique de mobilité.

Le Titulaire est également chargé de proposer des améliorations afin de remédier aux éventuels dysfonctionnements qu'il a constatés, ou d'augmenter l'attractivité du système de transport public.

Le Titulaire ne peut prétendre à aucune rémunération supplémentaire au titre de ces missions. Les coûts correspondants sont intégrés aux charges d'exploitation du service.

Article 21 Moyens Humains

Le Titulaire affecte le personnel qualifié nécessaire à l'exécution du service. Il est l'employeur de son personnel et en assume toutes les responsabilités (marchés de travail, accords d'entreprises et négociations collectives, formation, embauches, licenciements, avancements, promotions, sanctions). Il fixe les rémunérations du personnel conformément aux usages de la profession et à la convention collective nationale applicable.

Le Titulaire est garant du respect des dispositions du présent marché par ses agents. Il s'engage à prendre toute mesure en cas de manquements ou de faute grave pour éviter le renouvellement des faits signalés.

Le Titulaire veille à faire appliquer les mêmes dispositions aux entreprises de sous-traitance. En cas de manquement, l'Autorité Organisatrice peut suspendre l'agrément du sous-traitant.

Le Titulaire tient à la disposition de l'Autorité Organisatrice, pendant la durée du marché, les plannings d'affectation des conducteurs aux différents services.

Les conducteurs doivent répondre aux conditions exigées des personnels de conduite des véhicules de transport en commun. Ils doivent présenter toute garantie de moralité et d'aptitudes relationnelles et psychologiques requises pour le contact avec les usagers. Le Titulaire veille à la bonne tenue de ses conducteurs et à leur parfaite correction. Il s'engage à prendre toute mesure en cas de manquement ou de faute grave pour éviter le renouvellement des faits signalés.

La sécurité de son personnel relève de la responsabilité du Titulaire.

Le Titulaire s'engage à procéder à la formation de ses conducteurs suivant un plan de formation par un organisme agréé.

En tout état de cause, le Titulaire doit respecter la réglementation en la matière ainsi que les accords-cadres intervenus entre les partenaires sociaux du transport de voyageurs et les accords conventionnels en la matière (formation initiale et formation continue).

Ces dispositions s'imposent également aux entreprises de sous-traitance de transport.

Le Titulaire est tenu d'informer l'Autorité Organisatrice de toute infraction au Code de la route ou à la réglementation en matière de sécurité des véhicules commise par ses agents affectés au service et des suites qui y ont été données.

Article 22 Mise à disposition des biens par l'Autorité Organisatrice

Il n'est pas prévu a priori de mise à disposition de biens par l'Autorité Organisatrice.

Article 23 Mise à disposition des biens par le Titulaire

Le Titulaire est tenu de mettre en œuvre les moyens nécessaires à la réalisation du service. Il en assume la responsabilité, le financement, l'exploitation, l'entretien et la maintenance.

Article 24 Entretien et maintenance des biens affectés au service

Article 24.1 Obligations légales

Le Titulaire est tenu de faire procéder, à ses frais, à tous les contrôles prévus par la réglementation concernant les biens qu'il met à disposition.

Article 24.2 Entretien et maintenance du matériel roulant

Le Titulaire s'engage à assurer le bon entretien des biens nécessaires à l'exploitation eu égard à leurs destination, âge et état à la date d'entrée en vigueur du présent marché.

La politique d'entretien et de maintenance des biens mis à disposition, mise en œuvre par le Titulaire doit contribuer à la réalisation des objectifs suivants :

- Garantir un haut niveau de qualité de service à la clientèle du réseau, impliquant notamment que le taux de pannes soit réduit au minimum, que la propreté des véhicules soit irréprochable, et qu'aucun élément de défaillance du matériel ne soit décelable,
- Permettre au réseau d'être porteur d'une image valorisante de l'action de l'Autorité Organisatrice.

Article 24.3 Entretien et maintenance des points d'arrêts

La fourniture, l'installation et l'entretien des équipements afférents aux points d'arrêts sont à la charge du Titulaire.

Il revient au Titulaire d'actualiser les informations indiquées aux points d'arrêt (mise à jour des fiches horaires et des plans).

Le Titulaire rend compte à l'Autorité Organisatrice des anomalies qu'il découvre, et notamment des détériorations éventuelles survenues.

Article 24.4 Contrôle de l'état des biens par l'Autorité Organisatrice

L'Autorité Organisatrice se réserve le droit de contrôler périodiquement l'état des biens mis à disposition par le Titulaire, de transmettre au Titulaire ses observations éventuelles, et de prendre ou de faire prendre toutes mesures au cas où la sécurité publique viendrait à être compromise par le mauvais état du matériel.

En cas d'insuffisance d'entretien, l'Autorité Organisatrice peut mettre le Titulaire en demeure d'y remédier. A défaut d'exécution dans le délai imparti, elle fait assurer, aux frais du Titulaire la remise en état des installations ou des matériels concernés.

Article 25 Caractéristiques du matériel roulant

Article 25.1 Principes généraux

Les véhicules affectés aux différents services doivent être en adéquation avec les effectifs transportés mais également avec la vocation et les fonctions de la ligne.

Les catégories de véhicules suivantes peuvent être utilisées, au regard des dessertes décrites en annexe 1 :

- catégorie 1 : véhicule de moins de 9 places
- catégorie 2 : véhicule de 10 à 35 places
- catégorie 3 : véhicule de 36 places à 70 places

Article 25.2 Age des véhicules

Les véhicules mis en service sur les lignes du réseau devront respecter pour des raisons de sécurité et de confort les limites d'âge suivantes pendant toute la durée du marché :

- catégorie 1 : limite inférieure à 10 ans maximum à tout moment du contrat
- catégorie 2 et 3 : limite inférieure à 15 ans maximum à tout moment du contrat

Concernant les véhicules de remplacement dont la durée de mise à disposition est limitée à 15 jours, leur âge maximum est fixé à 15 ans.

L'âge du véhicule est déterminé à partir du jour de sa première mise en circulation. Seuls les véhicules déclarés à l'Autorité Organisatrice sont autorisés à circuler sur les services du présent marché.

Article 25.3 Equipements des véhicules titulaires du service

Ces véhicules sont à minima obligatoirement dotés:

- de 3 girouettes quadricolores paramétrables signalant à minima, le numéro et la destination de la ligne,
- d'un dispositif pour l'affichage des informations voyageurs à bord,
- d'une liaison téléphonique avec le siège de l'entreprise,
- de la livrée définie par la ville d'Argelès dont la pose, sur véhicule entièrement blanc, est à réaliser par le Titulaire en respectant la charte graphique définie par l'Autorité Organisatrice;
- de bandes réfléchissantes latérales et sur le pourtour de l'arrière du bus,
- de double warning sauf pour les véhicules de catégorie 1 et 2,
- de l'ensemble des supports d'informations requis,
- de l'ensemble des équipements de sécurité obligatoires selon leur usage,
- d'une climatisation ;

- d'un emplacement dédié aux fauteuils roulants toujours accessible.

L'absence de ces équipements est sanctionnée par l'application de la pénalité correspondante prévue au marché.

Article 26 Contrôle par l'Autorité Organisatrice

L'Autorité Organisatrice dispose d'un droit de contrôle permanent sur l'exécution technique et financière du présent marché par le Titulaire ainsi que sur la qualité du service rendu aux usagers.

Ce contrôle, organisé librement par l'Autorité Organisatrice et sans accord préalable du Titulaire, comprend notamment :

- Un droit d'information sur la gestion du service effectué,
- La possibilité pour les agents de l'Autorité Organisatrice ou de ses préposés de se faire présenter toutes pièces et tous documents nécessaires au contrôle du service,
- Le pouvoir de prendre toutes les mesures prévues par le présent marché lorsque le Titulaire ne se conforme pas aux obligations stipulées à sa charge.

L'Autorité Organisatrice peut confier l'exécution du contrôle soit à ses propres agents, soit à des organismes qu'elle choisit. Elle peut, à tout moment, en modifier l'organisation.

L'Autorité Organisatrice exerce son contrôle dans le respect des réglementations relatives à la confidentialité (vie privée, droits de propriété intellectuelle et industrielle du Titulaire dûment justifiés par celui-ci). Elle doit veiller à la qualification et à la déontologie des personnes chargées du contrôle et s'assurer qu'il ne perturbe pas le bon fonctionnement et la sécurité du service.

Le Titulaire facilite l'accomplissement du contrôle. A cet effet, il doit notamment :

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

Le Titulaire s'engage à répondre par écrit aux questions de l'Autorité Organisatrice et à lui transmettre les documents qu'elle aura demandés dans un délai n'excédant pas quinze (15) jours à compter de la date de réception de la demande.

Si l'Autorité Organisatrice fait réaliser une enquête auprès des usagers entre autres dans les véhicules, elle bénéficie d'un accès gratuit à toutes les lignes pour les enquêteurs.

En cas de manquement à ces obligations, le Titulaire sera redevable des pénalités contractuelles prévues au marché (annexe 4), sauf cas justifié exonérateur de sa responsabilité.

Article 27 Devoir d'information et de conseil du Titulaire

Article 27.1 Principes généraux

Compte tenu de sa qualité de professionnel du transport public de voyageurs, le Titulaire est tenu à une obligation générale d'information, d'avis et de conseil vis à vis de l'Autorité Organisatrice.

Sans préjudice des autres stipulations du présent marché, cette obligation concerne notamment toute information de nature à permettre à l'Autorité Organisatrice d'exercer sa qualité de maître d'ouvrage dans les meilleures conditions, d'améliorer le service rendu aux usagers, de prévenir les risques d'accidents, et d'écarter tout risque de nature à mettre en jeu la responsabilité de l'Autorité Organisatrice.

Le Titulaire tient à la disposition de l'Autorité Organisatrice, sur support informatique sous un format compatible avec les logiciels de bureautiques usuels, toutes les données techniques qu'il est amené à communiquer sur support papier, sur simple demande de l'Autorité Organisatrice.

Le Titulaire assure les missions d'études et de conseil à l'Autorité Organisatrice prévues au marché.

Il participe aux réunions organisées par l'Autorité Organisatrice ou ses partenaires.

Par ailleurs, le Titulaire informe l'Autorité Organisatrice des réunions auxquelles il est sollicité à la demande d'une collectivité territoriale ou d'un service de l'Etat pour un sujet relevant de la compétence de l'Autorité Organisatrice.

Article 27.2 Moyens de communication

Le Titulaire doit être en mesure de communiquer en permanence. A cet effet, il doit disposer des équipements et services suivants :

- Téléphone fixe ou mobile accessibles 24h sur 24h et 7 jours sur 7, via la mise en place d'une astreinte,
- Répondeur téléphonique,
- Courrier électronique/adresse Internet avec boîte électronique dédiée à l'astreinte

Chaque véhicule est équipé d'un moyen de communication embarqué permettant une liaison entre le conducteur, le Titulaire et les services de secours afin de permettre une réaction plus rapide en cas d'incident ou d'accident.

Article 28 Tableaux de bord annuels

Le Titulaire est tenu de remettre un tableau de bord retraçant l'activité écoulée dans la limite d'un mois après la fin de validité du présent marché.

Les tableaux de bord précisent notamment :

- Le nombre de kilomètres par ligne,
- La disponibilité du matériel,
- Le taux de pannes,
- Le bilan des ventes et des recettes,
- Un bilan sur la qualité de service,
- Le bilan sécurité / accident / fraude,
- L'analyse des conditions d'exploitation et de variation des fréquentations, les impacts liés à des événements particuliers,
- Une synthèse des réclamations enregistrées.

Les tableaux de bord sont systématiquement accompagnés de commentaires synthétiques expliquant les évolutions constatées.

Article 29 Réunions entre l'Autorité Organisatrice et le Titulaire

Pour l'exercice de son droit de contrôle sur l'exécution technique et financière du présent marché ainsi que sur la qualité du service rendu aux usagers, des réunions bi-mestrielles sont organisées entre l'Autorité Organisatrice et le Titulaire.

Elles ont notamment pour objet :

- L'échange de toutes informations relatives à l'exploitation du réseau, et en particulier l'examen des documents définis ci-dessous ;
- L'élaboration et la présentation des évolutions du réseau ;
- Le suivi de la maintenance ;
- La préparation des actions communes vis-à-vis des tiers ;
- La coordination entre les actions dépendant de l'Autorité Organisatrice et celles dépendant du Titulaire ;
- La coordination des campagnes promotionnelles ;
- La préparation des décisions de l'Autorité Organisatrice ;
- La préparation des avenants éventuels ;
- Tous autres sujets dont les parties estimeraient opportun de saisir le Comité de coordination.

Un compte-rendu des réunions sera établi par le Titulaire et transmis à l'Autorité Organisatrice dans un délai de 10 jours ouvrés après la réunion.

Des réunions supplémentaires de suivi peuvent être organisées à l'initiative de l'Autorité Organisatrice dans les mêmes conditions en cas de problématiques spécifiques.

Article 30 Garantie à première demande

Dans les quinze (15) jours ouvrés qui suivent la prise d'effet du marché, le Titulaire fournit à l'Autorité Organisatrice une garantie à première demande.

L'Autorité Organisatrice peut faire appel à cette garantie pour recouvrer :

- Le remboursement des dépenses engagées par elle dans l'hypothèse où elle a été contrainte de prendre les mesures prévues par le présent marché pour assurer la continuité du service public,
- Le paiement des pénalités dues par le Titulaire en cas de non versement dans les conditions prévues à l'Article 31 et à l'annexe 4,
- Le paiement de toutes les sommes restantes dues par le Titulaire à l'expiration du présent marché.

La garantie prend fin six (6) mois après le terme du présent marché.

En cas d'usage de la garantie par l'Autorité Organisatrice, le Titulaire doit reconstituer celle-ci dans son montant originel dans la limite de deux reconstitutions dans un délai de quinze (15) jours ouvrés.

Article 31 Pénalités

Sauf causes exonératoires de responsabilité, l'Autorité Organisatrice peut infliger au Titulaire des pénalités sanctionnant les manquements à ses obligations contractuelles et notamment dans les cas mentionnés à l'annexe 4.

La procédure pour l'application des pénalités est la suivante :

- Après constat par l'Autorité Organisatrice d'un évènement donnant lieu à pénalité, celui-ci la notifie au Titulaire par lettre recommandée en rappelant précisément l'origine et les faits donnant lieu à cette application.
- Le Titulaire a un délai de réponse de 15 jours ouvrables à compter de la réception pour contester cette pénalité ou pour apporter toutes les pièces permettant de justifier une non-application.
- En l'absence de réponse, ou de justification recevable, la pénalité est appliquée par l'Autorité Organisatrice, qui émet un titre de recette correspondant à l'encontre du Titulaire.

Les pénalités sont payées à l'Autorité Organisatrice dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la réception du titre de recettes correspondant. Ces pénalités, ayant pour objet de compenser les préjudices subis par l'Autorité Organisatrice, sont placées hors du champ d'application de la TVA.

Le paiement des pénalités par le Titulaire présente un caractère libératoire à l'égard de l'Autorité Organisatrice.

Article 32 Exécution aux frais et risque du Titulaire

En cas de faute grave du Titulaire, et notamment si la sécurité des usagers, des tiers ou la sécurité publique viennent à être compromises ou si le service n'est exécuté que partiellement, l'Autorité Organisatrice peut prendre toutes les mesures nécessaires aux frais et risques du Titulaire et notamment décider la mise en régie du service pour la durée du marché. Si le service n'est pas repris par le Titulaire à l'issue de cette période, la résiliation pour faute peut être prononcée.

Sauf circonstances exceptionnelles ou urgence, la mise en régie provisoire est précédée d'une mise en demeure, adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, au Titulaire.

La mise en demeure précise les griefs invoqués et fixe un délai au Titulaire pour qu'il se mette en conformité ou fasse part de ses observations.

Article 33 Mise en œuvre des sanctions

Préalablement au recours aux sanctions prévues au marché et sauf urgence, l'Autorité Organisatrice informe le Titulaire par courrier avec accusé de réception de son intention. Ce courrier précise les motifs de la sanction et fixe un délai au Titulaire pour qu'il se mette en conformité ou fasse part de ses observations. Au terme de ce délai, l'Autorité Organisatrice apprécie la mise en conformité ou la pertinence des arguments présentés par le Titulaire et décide de l'application ou non des sanctions.

Article 34 Règlement des litiges

En cas de Litige, les parties s'accordent à engager une conciliation visant l'obtention d'un accord amiable.

A défaut d'accord amiable, le règlement du litige sera soumis à la juridiction administrative compétente.

Article 35 Expiration

Le présent marché n'ouvre droit à aucune indemnité lorsqu'il arrive à son échéance normale.

ANNEXE 1 - CONSISTANCE DU SERVICE

LIGNE 1 : EXPLOITATION A PARTIR DU 01 AVRIL AU 31 DÉCEMBRE

Les horaires et le nombre de rotation qui doivent être proposés par le candidat doivent prendre en compte la caractéristique balnéaire de la commune.

NUMERO SUR PLAN	DENOMINATION DES ARRETS
1	DÉPART / TERMINAL ALLEE DES PINS
2	ALLEE DES PINS (Face Hôtel Plage des Pins)
3	AVENUE DES PLATANES (entrée Parking Platanes)
4	PARKING DU GRAU (devant poste EDF)
5	PARKING DU GRAU (devant accès campings Sardane - Front de Mer)
6	PARKING DES EMBRUNS (face Esplanade du Nouveau Monde)
7	AVENUE TABARLY (Face Résidence Mer et Golf)
8	AVENUE JORDI BARRE (devant camping le Valmarie)
9	D81 – MER ET GOLF (à hauteur Parking Plaisanciers)
10	ROND POINT VALMY
11	ROUTE DE COLLIOURE (devant Cabinet Médical)
12	BOULEVARD EDOUARD HERRIOT (devant entrées écoles primaires maternelles)
13	CHEMIN DE NEGUEBOUS (face Hôtel Acapella)
14	CHEMIN DE NEGUEBOUS (face résidence Equinoxe)
15	CHEMIN DE NEGUEBOUS (avant le rond-point du Lycée)
16	AVENUE NELSON MANDELA (avant rond-point gymnase)
17	ROUTE DE TAXO (à hauteur camping Etoile d'Or)
18	ROUTE DE TAXO (face camping Le Pearl)
19	ROUTE DE TAXO (devant camping le Dauphin)
20	ROUTE DE TAXO (devant restaurant Arbor et Sens)
21	ROUTE DE TAXO (devant camping Rêves des Iles)
22	ROUTE DE TAXO (devant camping La Sirène)
23	IMPASSE COPERNIC (devant Karting)
24	ROUTE DU LITTORAL (Entrée Résidence Paganes)
25	ROND POINT JOIE ET LUMIERE (devant Ecole Tamaris)
26	AVENUE DU TECH (devant Résidence Le Lagon)
27	AVENUE DU TECH (devant résidence Le Petit Bois)
1	DÉPART / TERMINAL ALLEE DES PINS

LIGNE 2 : EXPLOITATION A PARTIR DU 01 AVRIL AU 31 DÉCEMBRE

Les horaires et le nombre de rotation qui doivent être proposés par le candidat doivent prendre en compte la caractéristique balnéaire de la commune.

NUMERO SUR PLAN	DENOMINATION DES ARRETS
1	DÉPART / TERMINAL ALLEE DES PINS
2	ALLEE DES PINS (Face Hôtel Plage des Pins)
28	BD DE LA MER (Face à la Place de l'Alhambra)
29	BD MEDITERRANEE - COSTA BLANCA
30	ROUTE DU LITTORAL (Chemin de la Marenda)
23	IMPASSE COPERNIC (devant Karting)
31	ROUTE DE TAXO (devant camping Hippocampe)
32	ROUTE DE TAXO (devant Les Jardins Catalans)
33	ROUTE DE TAXO (Face camping Le Dauphin)
34	ROUTE DE TAXO (devant camping Le Pearl)
35	ROUTE DE TAXO (devant camping Taxo Les Pins)
36	ROUTE DE TAXO (avant Rond-point gymnase)
37	CHEMIN DE NEGUEBOUS (sortie rond-point du Lycée)
38	CHEMIN DE NEGUEBOUS (devant Résidence Equinoxe)
39	CHEMIN DE NEGUEBOUS (devant Hôtel Acapella)
40	AVENUE DU MARASQUER (sortie école primaire)
41	ROUTE DE COLLIOURE (face Cabinet médical)
42	ROND POINT VALMY
8	AVENUE JORDI BARRE (devant camping le Valmarie)
9	D81 - MER ET GOLF (à hauteur Parking Plaisanciers)
43	AVENUE DU GRAU (croisement Rue du Port)
1	DÉPART / TERMINAL ALLEE DES PINS

LIGNE 3 : EXPLOITATION A PARTIR DU 15 JUIN AU 31 DÉCEMBRE

Les horaires et le nombre de rotation qui doivent être proposés par le candidat doivent prendre en compte la caractéristique balnéaire de la commune.

NUMERO SUR PLAN	DENOMINATION DES ARRETS
1	DÉPART / TERMINAL ALLEE DES PINS
2	ALLEE DES PINS (Face Hôtel Plage des Pins)
44	AVENUE DU TECH (devant Intermarché Contact) via l'avenue des Mimosas
45	ESPLANADE DU ROUSSILLON (devant Résidence Patios de la Massane)
46	BD MEDITERRANEE (devant Résidence Patios de la Massane)
47	AVENUE DE LA RETIRADA (devant camping le Neptune)
48	AVENUE DE LA RETIRADA (face camping de Pujol)
13	CHEMIN DE NEGUEBOUS (face Hôtel Acapella)
14	CHEMIN DE NEGUEBOUS (face Résidence Equinoxe)
15	CHEMIN DE NEGUEBOUS (avant le rond-point du Lycée)
49	CHEMIN DE TAXO D'AMONT (Devant Camping Al Sol)
50	RUE DES COLVERTS (devant Sport 2000)
16	AVENUE NELSON MANDELA (avant Rond-point Gymnase)
51	ROUTE DE TAXO (devant accès camping Le Flamenco)
17	ROUTE DE TAXO (à hauteur camping Etoile d'Or)
18	ROUTE DE TAXO (face camping Le Pearl)
19	ROUTE DE TAXO (devant camping le Dauphin)
20	ROUTE DE TAXO (devant restaurant Arbor et Sens)
21	ROUTE DE TAXO (devant camping Rêves des Iles)
22	ROUTE DE TAXO (devant camping La Sirène)
23	IMPASSE COPERNIC (devant Karting)
24	ROUTE DU LITTORAL (Entrée Résidence Paganes)
25	ROND POINT JOIE ET LUMIERE (devant Ecole Tamaris)
26	AVENUE DU TECH (devant Résidence Le Lagon)
27	AVENUE DU TECH (devant résidence Le Petit Bois)
1	DÉPART / TERMINAL ALLEE DES PINS

LIGNE 4 : EXPLOITATION A PARTIR DU 15 JUIN AU 31 DÉCEMBRE

Les horaires et le nombre de rotation qui doivent être proposés par le candidat doivent prendre en compte la caractéristique balnéaire de la commune.

NUMERO SUR PLAN	DENOMINATION DES ARRETS
1	DÉPART / TERMINAL ALLEE DES PINS
2	AVENUE DES PINS (Face Hôtel Plage des Pins)
28	BD DE LA MER (Face à la Place de l'Alhambra)
29	BD MEDITERRANEE - COSTA BLANCA
30	ROUTE DU LITTORAL (Chemin de la Marena)
23	IMPASSE COPERNIC (devant Karting)
24	ROUTE DU LITTORAL (Entrée Résidence Paganes)
25	ROND POINT JOIE ET LUMIERE (devant Ecole Tamaris)
52	BD MEDITERRANEE (face Costa Blanca)
53	BD DE LA MER (croisement Avenue des Baléares)
1	DÉPART / TERMINAL ALLEE DES PINS

Pour ces 4 lignes, il s'agit des lieux où sont situés les arrêts. Le titulaire pourra proposer de renommer ces points d'arrêts afin de créer davantage de cohérence dans les tournées et de pouvoir créer des correspondances inter lignes.

ANNEXE 2 - CHARTE GRAPHIQUE

le logotype



les couleurs

Les couleurs du logotype sont normalisées, elles ne peuvent, en aucun cas, être modifiées.

Les Pantones se décomposent en quadrichromie. Leurs références sont indiquées ci-contre.

Impression en Pantones



Pantone 312 C



Pantone 382 C



Pantone ProcMagenta C



Pantone 152

Impression en quadrichromie



C 96 %
Y 11 %



C 29 %
Y 100 %



M 100 %



Y 50 %
M 100 %

Le blanc tournant.

Le blanc tournant est une zone de protection autour du logotype où aucun élément, quel qu'il soit ne doit apparaître, pour ne pas gêner sa lisibilité.



Utilisation sur fond de couleurs

Toute reproduction du logotype sur un fond de couleur nécessite de le conserver dans son cartouche blanc.



Utilisation sur photo

En aucun cas le logo ne doit être positionné sur une photo sans cartouche blanc.



Utilisation avec « Toile du soleil »

Le logo doit être positionné avec son blanc tournant au centre de la «toile du soleil » et en pied de page.



Typographie

FF Erikrihand

FF Erikrihand

abcdefghijklmnopqrstuvxyz

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

ANNEXE 3 - PLAN DE TRANSPORT ADAPTE ET PLAN D'INFORMATION USAGERS

A compléter par le candidat.

Le candidat précisera dans son offre les modalités de mise en œuvre du plan de transport adapté :

- en cas d'événement prévisible (grève, travaux...) ;
- en cas d'évènement imprévisible (accident, intempéries, crise sanitaire, etc...).

Le candidat précisera dans son offre pour chacun des cas :

- les délais de transmission de l'information à l'Autorité Organisatrice ;
- les délais et modalités de mise en place de l'information voyageurs (site internet, poteaux, centrale d'information, etc...) ;
- les conditions de remboursement des usagers en cas de responsabilité directe du Titulaire.
- La politique commerciale envisagée par le candidat

ANNEXE 4 - PENALITES

Conformément au marché, le tableau ci-après récapitule de manière non exhaustive les pénalités applicables au Titulaire en cas de non-respect de ses obligations contractuelles

Libellé	Montant
Non-respect de la réglementation relative au transport routier de personne et à la réglementation sanitaire	1 000 € par manquement
Non-respect des itinéraires et points d'arrêt	200 € par manquement
Non-respect des horaires	200 € par manquement
Absence d'information ou de mise à disposition du registre des incidents	200 € par manquement
Non-respect des dispositions en matière d'information voyageurs	200 € par manquement
Non-respect des dispositions relatives à la sécurité et à la discipline	200 € par manquement
Non-respect des dispositions relatives au traitement des réclamations	50 € par jour de retard
Non-respect des dispositions en matière d'accessibilité	200 € par manquement
Non-respect des dispositions en matière de billettique	200 € par manquement
Utilisation d'un véhicule non-autorisé par l'Autorité Organisatrice	500€ par manquement
Absence des équipements obligatoires pour les véhicules (y compris tel portable conducteur)	200€ par manquement
Défaut de production des tableaux de bord bimestriels dans les délais	50 € par jour de retard
Défaut de production du rapport annuel dans les délais	50 € par jour de retard
Non-respect des obligations en matière de réunions ou de contrôle par l'autorité organisatrice	100€ par manquement

**ANNEXE 5 - LISTE DES VEHICULES EXPLOITES SUR LE MARCHE
(VEHICULES TITULAIRES)**

A compléter par le candidat

ANNEXE 6 - MODELE DE TABLEAU DE BORD ANNUEL

A compléter par le candidat