



**CONTRAT D'OBLIGATION DE SERVICE  
PUBLIC POUR LA GESTION ET  
L'EXPLOITATION DE SERVICES DE  
TRANSPORTS PUBLICS ROUTIERS SUR  
LE TERRITOIRE DE MARTINIQUE  
TRANSPORT**

**ENTRE :**

**MARTINIQUE TRANSPORT**

Etablissement public *sui generis*, dont le siège est **sis rue Gaston Defferre – CS 70473 – 97256, Fort-de-France,**

Représenté par son Président, **Monsieur David ZOBDA** dûment habilité par délibération du Conseil d'Administration n° XX en date du XX ;

Ci-après dénommé « l'Autorité Organisatrice de la Mobilité »

D'UNE PART,

**ET :**

**La Régie des transports de Martinique**

Etablissement Public Industriel et Commercial, dont le siège social est sis **Centre Technique des Transports - ZA La Trompeuse – Rue Ferrements – BP 435 – 97204 Fort-de-France** et qui est immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Martinique sous le numéro 887 569 812 000 19

Représentée par son Directeur, **Monsieur André WENG-LAW** dûment habilité par délibération du Conseil d'Administration n° XX en date du XX.

Ci-après dénommée « l'Opérateur Interne »,

D'AUTRE PART,

Ci-après dénommées ensemble « les Parties ».

# SOMMAIRE

<b>CHAPITRE 1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES D'INTERVENTION</b> .....	<b>9</b>
ARTICLE 1 - OBJET DU CONTRAT .....	9
ARTICLE 2 - PÉRIMÈTRE ET EXCLUSIVITÉ .....	9
Article 2.1 Périmètre du service .....	9
Article 2.2 Exclusivité du service .....	10
Article 2.3 Contrats avec des tiers .....	10
Article 2.4 Notices opérationnelles .....	10
ARTICLE 3 - DUREE .....	11
ARTICLE 4 - ELECTION DE DOMICILE .....	11
Article 4.1 Autorité Organisatrice de la Mobilité .....	11
Article 4.2 L'opérateur Interne .....	11
ARTICLE 5 - DOCUMENTS CONTRACTUELS .....	11
Article 5.1 Définition des documents contractuels .....	11
Article 5.2 Primauté .....	11
Article 5.3 Interprétation .....	11
ARTICLE 6 - SOUS-TRAITANCE, CESSION .....	12
Article 6.1 Affrètement, sous-traitance pour le transport .....	12
Article 6.2 Modalités de recours à la sous-traitance .....	13
Article 6.3 Cession du contrat .....	13
ARTICLE 7 - RESPECT DE LA RÉGLEMENTATION .....	13
Article 7.1 Obligations générales .....	13
Article 7.2 Obligations au titre du RGPD .....	14
Article 7.3 Respect des principes d'égalité, de laïcité et de neutralité du service public .....	14
ARTICLE 8 - RESPONSABILITÉ ET ASSURANCES .....	15
Article 8.1 Responsabilité .....	15
Article 8.2 Obligation d'assurance .....	16
<b>CHAPITRE 2 - EXPLOITATION DES SERVICES DE TCSP</b> .....	<b>17</b>
ARTICLE 9 - EXPLOITATION DU TCSP .....	17
Article 9.1 Généralités .....	17
Article 9.2 Tâches relevant de la responsabilité de l'Opérateur Interne .....	17
ARTICLE 10 - CONSISTANCE DU SERVICE DE TRANSPORT EN EXPLOITATION .....	17
Article 10.1 Définition du service .....	17
Article 10.2 Respect des horaires et des itinéraires .....	18
Article 10.3 Autres usages de la voirie .....	18
ARTICLE 11 - MODIFICATIONS DE LA CONSISTANCE OU DES MODALITÉS D'EXECUTION DES SERVICES EN EXPLOITATION .....	18
Article 11.1 Modifications mineures ou temporaires .....	18
Article 11.2 Modifications des services à réaliser .....	19
Article 11.3 Amélioration et optimisation des services .....	19
ARTICLE 12 - CONTINUITÉ DU SERVICE .....	20
Article 12.1 Obligation de continuité .....	20
Article 12.2 Mesures destinées à assurer la continuité du service .....	20

Article 12.3 Cas de grève .....	20
Article 12.4 Cas d'accidents .....	21
Article 12.5 Aléas relatifs aux pics de pollution atmosphérique .....	22
<b>ARTICLE 13 - SÉCURITÉ .....</b>	<b>22</b>
Article 13.1 Dispositions générales .....	22
Article 13.2 Sécurité .....	22
<b>ARTICLE 14 - QUALITÉ DU SERVICE .....</b>	<b>23</b>
Article 14.1 Généralités .....	23
Article 14.2 Indicateurs de qualité .....	23
<b>ARTICLE 15 - MOYENS NECESSAIRES A L'EXPLOITATION MIS A DISPOSITION PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE DE LA MOBILITE .....</b>	<b>23</b>
Article 15.1 Principes généraux .....	23
Article 15.2 Inventaire A des biens mis à disposition par l'Autorité Organisatrice .....	24
Article 15.3 Renouvellement des biens mis à disposition par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité .....	24
<b>ARTICLE 16 - MOYENS NECESSAIRES A L'EXPLOITATION MIS A DISPOSITION PAR L'OPERATEUR INTERNE .....</b>	<b>24</b>
Article 16.1 Principes généraux .....	24
Article 16.2 Inventaire B des biens mis à disposition par l'Opérateur Interne .....	24
<b>ARTICLE 17 – ENTRETIEN ET MAINTENANCE DES BIENS .....</b>	<b>25</b>
Article 17.1 Obligations légales .....	25
Article 17.2 Objectifs de l'entretien et de la maintenance pour les biens mis à disposition .....	25
<b>ARTICLE 18 - CONTROLE ET SUIVI DES BIENS PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE DE LA MOBILITE .....</b>	<b>25</b>
Article 18.1 Contrôle de l'état des biens par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité .....	25
Article 18.2 Suivi des biens mis à disposition à l'Opérateur Interne et l'Autorité Organisatrice de la Mobilité .....	26
<b>ARTICLE 19 - DÉGRADATION, VANDALISME .....</b>	<b>26</b>
<b>ARTICLE 20 – MOYEN HUMAIN ET REGIME DU PERSONNEL .....</b>	<b>26</b>
Article 20.1 Principes généraux .....	26
Article 20.2 Qualification des conducteurs et des autres agents en contact avec les usagers .....	26
Article 20.3 Détail des effectifs .....	27
<b>ARTICLE 21 - RESPECT DU SCHEMA DIRECTEUR D'ACCESSIBILITE DU RESEAU DE TRANSPORTS .....</b>	<b>27</b>
<b>CHAPITRE 3 – MISSIONS TRANSVERSALES D'EXPLOITATION .....</b>	<b>28</b>
<b>ARTICLE 22 - MISSIONS DE GESTION DES LIGNES .....</b>	<b>28</b>
Article 22.1 Mission de suivi, de coordination et de supervision .....	28
Article 22.2 Mission de contrôle .....	28
Article 22.3 Outils d'exploitation .....	28
Article 22.4 Sous-traitance des prestations de maintenance et installation des outils d'exploitation .....	30
Article 22.5 Relations avec l'Autorité Organisatrice de la Mobilité .....	30
<b>ARTICLE 23 – SUIVI DES MODIFICATIONS DE LA CONSISTANCE OU DES MODALITES D'EXECUTION DES SERVICES EFFECTUES PAR LES OPERATEURS TIERS .....</b>	<b>31</b>
Article 23.1 Modifications mineures ou temporaires .....	31
Article 23.2 Modifications des services à gérer .....	31
Article 23.1 Amélioration et optimisation des services .....	32
<b>ARTICLE 24 MOYENS MIS A DISPOSITION PAR LES OPERATEURS TIERS AUX RESEAUX ..</b>	<b>32</b>

ARTICLE 25 MOYENS MIS A DISPOSITION PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE DE LA MOBILITE AUX OPERATEURS TIERS .....	32
ARTICLE 26 – ENTRETIEN ET MAINTENANCE DES BIENS MIS A DISPOSITION PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE DE LA MOBILITE AUX OPERATEURS TIERS.....	32
ARTICLE 27 CONTROLE ET SUIVI DES BIENS PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE DE LA MOBILITE .....	33
Article 27.1 Contrôle de l'état des biens mis à disposition par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité aux opérateurs tiers .....	33
Article 27.2 Suivi des biens mis à disposition par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité aux opérateurs tiers .....	34
<b>CHAPITRE 4 - CONDITIONS GENERALES.....</b>	<b>35</b>
ARTICLE 28 - DENOMINATION ET IMAGE DES LIGNES .....	35
Article 28.1 Principes généraux .....	35
Article 28.2 Livrée des véhicules.....	35
ARTICLE 29 - INFORMATION DES USAGERS ET COMMUNICATION .....	36
Article 29.1 Principes généraux relatifs aux supports d'information sur le service .....	36
Article 29.2 Information aux points d'arrêt .....	37
Article 29.3 Information à bord des véhicules .....	37
Article 29.4 Gestion de la communication institutionnelle.....	38
Article 29.5 Conception et réalisation de la signalétique des véhicules en service sur les lignes .....	38
ARTICLE 30 - PREVENTION ET GESTION DES CONFLITS .....	38
Article 30.1 Prévention .....	38
Article 30.2 - Lutte contre le vandalisme .....	38
Article 30.3 - Réclamations .....	38
ARTICLE 31 - RÈGLEMENT D'UTILISATION DU SERVICE .....	39
ARTICLE 32 - TITRES DE TRANSPORT .....	40
Article 32.1 Edition des titres de transport .....	40
Article 32.2 Vente des titres de transport commerciaux .....	40
Article 32.3 Matériel de validation et billettique.....	40
Article 32.4 Lutte contre la fraude .....	41
ARTICLE 33 - PUBLICITÉ .....	41
ARTICLE 34 - MISSION D'ETUDE ET DE CONSEIL .....	42
Article 34.1 Principes généraux .....	42
Article 34.2 Etudes et conseil sur la définition et l'optimisation de l'offre.....	42
Article 34.3 Assistance de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité pour sa politique d'investissements .....	42
<b>CHAPITRE 5 - REGIME FINANCIER ET FISCAL .....</b>	<b>43</b>
ARTICLE 35 – EQUILIBRE ECONOMIQUE DU CONTRAT / REMUNERATION DE L'OPERATEUR INTERNE .....	43
ARTICLE 36 – COMPTE D'EXPLOITATION A L'ENTREE EN VIGUEUR DES PRESENTES.....	43
ARTICLE 37 – CHARGES D'EXPLOITATION .....	44
Article 37.1 Charges courantes d'exploitation.....	44
Article 37.2 Subventions exceptionnelles d'investissement.....	44
ARTICLE 38 - TARIFS ET PERCEPTION DES RECETTES AUPRES DES USAGERS.....	44
Article 38.1 Tarification.....	44
Article 38.2 Évolution des tarifs.....	44
Article 38.3 Perception des recettes .....	45

Article 38.4 Recettes accessoires .....	45
ARTICLE 39 - REMUNERATION .....	46
ARTICLE 40 - MODALITES DE REGLEMENT DES SOMMES DUES PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE DE LA MOBILITE A L'OPERATEUR INTERNE .....	46
Article 40.1 Règlement de la Rémunération .....	46
Article 40.2 Acceptation et délai des paiements .....	47
ARTICLE 41 RÉEXAMEN DES CONDITIONS FINANCIÈRES .....	47
Article 41.1 Motifs de réexamen des conditions financières .....	47
Article 41.2 Modalités de réexamen des conditions financières .....	48
Article 41.3 Ajustement de la rémunération en fonction de l'évolution de l'offre kilométrique .....	48
ARTICLE 42 - IMPÔTS .....	48
<b>CHAPITRE 6 - CONTROLE INFORMATION ET CONSEIL .....</b>	<b>49</b>
ARTICLE 43 - EXERCICE DU CONTROLE PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE .....	49
ARTICLE 44 - DEVOIR D'INFORMATION ET DE CONSEIL ENVERS L'AUTORITE ORGANISATRICE .....	50
Article 44.1 Principes généraux .....	50
Article 44.2 Moyens de communication .....	51
ARTICLE 45 - RAPPORT ANNUEL.....	51
Article 45.1 Principes généraux .....	51
Article 45.2 Données comptables .....	52
Article 45.3 Analyse de la qualité de service .....	52
Article 45.4 Annexe technique et financière.....	53
<b>CHAPITRE 7 - GARANTIE, SANCTIONS, CONTENTIEUX .....</b>	<b>55</b>
ARTICLE 46 - PÉNALITÉS.....	55
ARTICLE 47 - MISE EN RÉGIE.....	55
ARTICLE 48 - DÉCHÉANCE.....	55
ARTICLE 49 - MISE EN ŒUVRE DES SANCTIONS.....	56
ARTICLE 50 - NOTIFICATIONS, MISES EN DEMEURE .....	56
ARTICLE 51 - LIQUIDATION.....	56
ARTICLE 52 - RÈGLEMENT DES LITIGES.....	56
<b>CHAPITRE 8 - FIN DU CONTRAT ET MODIFICATION .....</b>	<b>58</b>
ARTICLE 53 - EXPIRATION.....	58
ARTICLE 54 - RESILIATION UNILATERALE POUR MOTIF D'INTERET GENERAL .....	58
ARTICLE 55 - CONTINUITE DU SERVICE EN FIN DE CONTRAT .....	58
Article 55.1 Principes généraux .....	58
Article 55.2 Continuité des contrats de l'Opérateur Interne conclus avec des tiers .....	58
ARTICLE 56 - REGIME DES BIENS EN FIN DE CONTRAT.....	59
ARTICLE 57 - REMISE DES DOCUMENTS ET DES FICHIERS .....	59
ARTICLE 58 - REPRISE DU PERSONNEL .....	59
ARTICLE 59 - AVENANTS, MODIFICATIONS CONTRACTUELLES ET MISES A JOUR .....	60
Article 59.1 Avenants et modifications contractuelles .....	60
Article 59.2 Mises à jour .....	60

Article 59.3 Procédures .....	60
<b>CHAPITRE 9 - DOCUMENTS ANNEXÉS .....</b>	<b>62</b>

## - PREAMBULE -

Vu le Règlement (CE) n°1370/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route ;

Vu le Règlement (CE) n°595/2009 du Parlement européen et du Conseil du 18 juin 2009 relatif à la réception des véhicules à moteur et des moteurs au regard des émissions des véhicules utilitaires lourds (Euro VI) et à l'accès aux informations sur la réparation et l'entretien des véhicules, et modifiant le règlement (CE) n° 715/2007 et la directive 2007/46/CE, et abrogeant les directives 80/1269/CEE, 2005/55/CE et 2005/78/CE ;

Vu le Code des transports ;

Vu le Code général des collectivités territoriales ;

Vu le Code de l'éducation ;

Vu le Code de la route ;

Vu la délibération n°14-2161-2 du conseil régional de la Martinique en date du 18 décembre 2014 portant instauration d'une autorité organisatrice de transport unique et d'un périmètre unique des transports ;

Vu les statuts de la Régie des transports de Martinique approuvés par délibération du Conseil d'administration de Martinique Transport n°20-30.01/002 en date du 30 janvier 2020 ;

Vu la délibération du Conseil d'administration de Martinique Transport n°20-29.06/019 en date du 29 juin 2020 autorisant le Président ou son représentant à signer le présent contrat ;

Vu la délibération du Conseil d'Administration de la Régie des Transports de Martinique n°RTM/2020-06.07//004 en date du 06 juillet 2020 habilitant son Directeur à signer le présent contrat.

Considérant que Martinique Transport dispose, depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2017, de la qualité d'autorité organisatrice unique des transports et de la mobilité sur l'ensemble du territoire de la Martinique, en vertu des articles L. 1811-2 et L. 1811-3 du code des transports et qu'il est, en cette qualité, l'autorité organisatrice des transports routiers sur l'ensemble du territoire de la Martinique.

Considérant que la Régie des transports de Martinique (ci-après, l'« Opérateur Interne »), créée par Martinique Transport (ci-après, l'« Autorité Organisatrice de la Mobilité »), constitue un opérateur interne de transport au sens du droit national et du droit communautaire, dont l'objet principal est d'exploiter des services de transport public de voyageurs.

Considérant que Martinique Transport souhaite confier à la Régie des transports de Martinique l'exploitation de tout ou partie des services de transports publics de personnes relevant de sa compétence et, plus spécifiquement ceux qui revêtent une importance structurante à l'échelle du territoire de martiniquais (notamment les lignes de Transports en Commun en Site Propre), ou encore des services laissés inexécutés en raison d'une défaillance plus ou moins durable de leur exploitant.

Considérant que Martinique Transport entend également confier à la Régie des transports de Martinique des missions transverses s'agissant des services de transport qui relèvent de sa compétence – notamment en matière de communication, marketing, information, et relation avec les usagers, contrôles du service et des voyageurs, supervision du réseau, vente des titres et abonnements – de même que la gestion du centre technique des transports (CTT) et du centre de maintenance des bus à haut niveau de service (BHNS). Il exerce ces missions transverses auprès des titulaires de contrats d'exploitation (ci-après, les « opérateurs tiers ») passés avec Martinique Transport.

**EN CONSEQUENCE DE CE QUI PRECEDE, LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIV**

# CHAPITRE 1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES D'INTERVENTION

## ARTICLE 1 - OBJET DU CONTRAT

Par le présent contrat, l'Autorité Organisatrice de la Mobilité confie à l'Opérateur Interne l'exploitation du service public des transports publics de personnes relevant de sa compétence à l'intérieur du périmètre défini à l'Article 2.1 ci-après.

La gestion et l'exploitation du service incluent :

1. En exploitation : les lignes régulières de transports en commun en site Propre N° A et B (réseau Mozaïk) dès la prise d'effet du présent contrat et selon l'offre détaillée en Annexe 1A ;
2. En gestion : les missions transversales relatives au suivi, coordination et supervision de l'ensemble des services de transports de Martinique tels que définis à l'annexe 1A et ceux notifiés par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité à l'Opérateur Interne correspondant à ceux exploités par les opérateurs tiers ;
3. En exploitation : le centre technique des transports (CTT) et du centre de maintenance des bus à haut niveau de service.

L'Opérateur Interne pourra se voir confier l'exploitation d'autres services de transports routiers par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité, tels qu'ils sont également visés en Annexe 1A.

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

L'Autorité Organisatrice de la Mobilité conserve le contrôle du service dans les conditions définies à l'Article 4343.

La modification du mode de gestion des services ou d'un réseau impactant les missions de l'Opérateur Interne fera l'objet d'un avenant de révision des présentes.

## ARTICLE 2 - PÉRIMÈTRE ET EXCLUSIVITÉ

### Article 2.1 Périmètre du service

La gestion et l'exploitation du service est assurée sur le territoire de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité, y compris en cas de modification de celui-ci dans les conditions prévues à l'Article 11.

#### *Article 2.1.1. Périmètre du service en exploitation*

Le périmètre du service en exploitation porte exclusivement sur les lignes et les missions décrites dans l'Annexe 1A, sous réserve de création ou de modifications des lignes du réseau à exploiter par l'Opérateur Interne par délibération du conseil d'administration de Martinique Transport. Ces dernières seront intégrées automatiquement au présent contrat à compter du caractère exécutoire de la délibération.

Le périmètre du service peut être modifié dans les conditions prévues à l'Article 11.

Des lignes et services de transports supplémentaires peuvent ainsi être confiés par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité à l'Opérateur Interne et venir compléter le service assuré sur son territoire.

### *Article 2.1.2. Périmètre du service en gestion*

Le périmètre du service en gestion relatif aux missions transversales porte sur les lignes exploitées par l'Opérateur Interne et les opérateurs tiers, cocontractants de Martinique Transport (voir annexe 1B). Ces lignes sont identifiées aux contrats d'exploitation.

L'Opérateur Interne assure la supervision, la coordination et le contrôle de chaque nouvelles lignes exploitées par les opérateurs tiers ou à chaque modification sans qu'il soit nécessaire de réviser la présente convention. Les Parties se rencontrent pour éventuellement tirer les conséquences des changements effectués aux contrats d'exploitation.

## **Article 2.2 Exclusivité du service**

### *Article 2.2.1 Principe*

L'Opérateur Interne a le soin exclusif d'assurer la gestion et l'exploitation du service public des transports publics de personnes sur le périmètre du service décrit à l'Article 2.1.1 et la gestion du service public des transports publics de personnes sur le périmètre du service décrit à l'Article 2.1.2.

### *Article 2.2.2 Limites*

L'Autorité Organisatrice de la Mobilité se réserve toutefois le droit de conclure avec des tiers, toute autre convention relative à des services de transport public de personnes relevant de sa compétence, en dehors du périmètre défini à l'Article 2.1.1.

## **Article 2.3 Contrats avec des tiers**

L'Opérateur Interne peut conclure avec des tiers, dans la mesure permise par ses statuts, dans le respect des règles de la commande publique et sous réserve d'obtenir l'accord préalable de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité, tout contrat 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 de la Mobilité ou les stipulations du présent contrat et sous réserve que le coût net de ces services soit totalement financé par les tiers.

## **Article 2.4 Notices opérationnelles**

Dès lors qu'une mission définie aux présentes ou une tâche nécessite des précisions opérationnelles et relationnelles entre les Parties, celles-ci définissent les modalités organisationnelles et la répartition des tâches et des responsabilités à travers des notices opérationnelles annexées (voir Annexe 12).

Ces notices pourront faire l'objet de mise à jour en application de l'article 59.2 à l'initiative de l'une des parties et validée en dernier ressort par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité.

## ARTICLE 3 - DURÉE

Le présent contrat est conclu pour une durée de 4 ans à compter du 1<sup>er</sup> août 2024 soit jusqu'au 31 juillet 2028 sous réserve que le contrat ait bien été préalablement notifié à l'Opérateur Interne par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité.

À défaut, le présent contrat débute au jour de sa notification à l'Opérateur Interne.

## ARTICLE 4 - ELECTION DE DOMICILE

### Article 4.1 Autorité Organisatrice de la Mobilité

L'Autorité Organisatrice de la Mobilité fait élection de domicile à l'adresse suivante :

**Martinique Transport, rue Gaston Defferre – CS 70473 – 97256, Fort-de-France**

### Article 4.2 L'opérateur Interne

L'Opérateur Interne fait élection de domicile à l'adresse suivante :

**Régie des Transports de Martinique – Centre Technique des Transports - ZA La Trompeuse – Rue Ferrements – BP 435 – 97204 Fort-de-France**

## ARTICLE 5 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

### Article 5.1 Définition des documents contractuels

Les documents contractuels sont :

- Le présent contrat ;
- Les annexes au présent contrat dont la liste figure au Chapitre 9.

### Article 5.2 Primauté

En cas de contradiction entre leurs stipulations, le présent contrat prime sur ses annexes.

En cas de contradiction entre les annexes, l'annexe de rang supérieur prévaut.

### Article 5.3 Interprétation

Les documents contractuels doivent être interprétés sur la base des stipulations du présent contrat, des règles générales applicables aux contrats administratifs ainsi que de la jurisprudence administrative.

## ARTICLE 6 - SOUS-TRAITANCE, CESSION

### Article 6.1 Affrètement, sous-traitance pour le transport

L'Autorité Organisatrice de la Mobilité autorise l'Opérateur Interne à sous-traiter une partie des services en exploitation qui font l'objet du présent contrat seulement dans les conditions prévues au présent Article.

L'Opérateur Interne est tenu d'obtenir l'accord exprès et préalable de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité pour toute sous-traitance de prestations et avant tout démarrage des prestations. L'Autorité Organisatrice de la Mobilité se réserve la possibilité de refuser un sous-traitant présenté par l'Opérateur Interne pour des motifs tenant à ses capacités techniques et financières.

Pour tout recours à la sous-traitance, l'Opérateur Interne doit informer l'Autorité Organisatrice, dans le cadre du contrôle du surcoût que cela occasionnerait de réaliser le service lui-même.

L'Opérateur Interne passe les marchés avec les sous-traitants dans le respect des dispositions du droit interne et communautaire. L'Opérateur Interne doit s'assurer des capacités, techniques et financières, ainsi que des garanties présentées par les sous-traitants, notamment au regard de la législation du travail. Cette sous-traitance doit se conformer, aux règles applicables aux régies de transport et au Règlement OSP n°1370/2007 du 23 octobre 2007 du Parlement Européen et du Conseil.

Les contrats de sous-traitance ne peuvent avoir une échéance postérieure à la date de fin normale du présent contrat.

En cas de résiliation anticipée du présent Contrat, les éventuels contrats de sous-traitance ou d'affrètement ne sont pas automatiquement transférés à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité. Ils ne pourraient l'être qu'avec l'assentiment de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité, étant précisé que l'absence de transfert ne peut être source d'une quelconque obligation pour l'Autorité Organisatrice de la Mobilité.

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 de la Mobilité (notamment rapport analyse des offres).

L'Opérateur Interne est responsable de l'exécution du service et de la garde des biens du service vis-à-vis de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité, des usagers et des tiers. Il est de la responsabilité de l'Opérateur Interne 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 de l'Opérateur Interne et ne pourront se retourner contre l'Autorité Organisatrice de la Mobilité pour quelque motif que ce soit. Les exigences de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité vis-à-vis des moyens mis à disposition par l'Opérateur Interne (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, l'Opérateur Interne met tout en œuvre pour pourvoir à son remplacement tout en informant dès que possible l'Autorité Organisatrice de la Mobilité. Il supporte toutes les dépenses engagées, le cas échéant, par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité pour assurer la continuité du service conformément à l'Article 12.

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

Dans le cadre du rapport annuel, l'Opérateur Interne informe et transmet systématiquement à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité tous les contrats de sous-traitance.

En cas de manquement, l'Opérateur Interne est passible des pénalités prévues à l'Article 466.

Les stipulations ci-avant ne concernent pas le recours à la sous-traitance ponctuelle et de courte durée (six jours consécutifs maximum par ligne et dans la limite des 20% de sous-traitance) nécessitée par l'obligation de continuité du service public ou motivée 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 de la Mobilité devra en être informée dans les plus brefs délais par tout moyen (courriel, fax, etc.).

## **Article 6.2 Modalités de recours à la sous-traitance**

L'Opérateur Interne doit respecter, dans toute la mesure où elle lui est applicable, la réglementation en matière de commande publique concernant ses besoins en matière d'achats de services, de fournitures et de travaux. L'Opérateur Interne s'engage à respecter le code de la commande publique ou toute réglementation qui s'y substituerait.

L'Opérateur Interne est seul responsable de l'application de ces procédures, et doit s'y conformer.

## **Article 6.3 Cession du contrat**

Le Contrat ayant fait l'objet d'une attribution directe eu égard à la nature de l'Opérateur Interne et des liens contractuels pouvant être directement noués entre Martinique Transport et lui, toute cession du présent Contrat par l'Opérateur Interne est interdite.

La « cession » d'un contrat au sens du présent article s'entend de la reprise pure et simple, par le cessionnaire qui constitue son nouveau titulaire, de l'ensemble des droits et obligations résultant du présent Contrat.

N'est donc pas considérée comme une « cession » au sens du Contrat :

- L'exercice par l'Opérateur Interne de la faculté de sous-traitance qui lui est reconnue par l'Article 6.1 ;
- L'opération par laquelle une autre personne morale se substituerait dans les droits et obligations de l'Opérateur Interne dès lors que (i) cette personne morale peut régulièrement remplir les obligations de l'Opérateur Interne au titre du Contrat et (ii) que cette substitution peut s'opérer par attribution directe au regard du droit français comme du droit communautaire et notamment du Règlement OSP ;
- La modification de la structure juridique de l'Autorité Organisatrice, dès lors qu'elle n'a pas pour objet ou pour effet de faire perdre à l'Opérateur Interne sa qualité d'opérateur interne.

# **ARTICLE 7 - RESPECT DE LA RÉGLEMENTATION**

## **Article 7.1 Obligations générales**

L'Opérateur Interne doit pouvoir justifier à tout moment du respect de ses obligations légales et peut être amené à fournir, à la demande de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité, des justificatifs en la matière (inscription au registre des transports ou équivalent, attestation de capacité financière, attestation de capacité professionnelle, attestation d'assurance, attestation de responsabilité civile professionnelle etc.).

Conformément à l'article L. 3113-1 du code des transports et aux articles R. 3113-2 et suivants du code des transports, l'Opérateur Interne est inscrit au registre des entreprises de transport public routier de personnes.

L'Opérateur Interne est tenu de se conformer à la législation en vigueur concernant le transport routier de personnes, et notamment :

- du règlement n° 595/2009 du Parlement européen et du Conseil du 18 juin 2009,
- du Code des transports,
- du Code de la route,
- de la législation sociale applicable au transport et en particulier à la déclaration intégrale à l'URSSAF des heures effectuées,
- de la législation fiscale applicable au transport public de voyageurs,
- de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté aux personnes handicapées, notamment en ce qui concerne le matériel roulant utilisé par ses sous-traitants.

Tout manquement au respect de la réglementation en vigueur, peut donner lieu à une déchéance du présent contrat dans les conditions prévues à l'Article 486.

## **Article 7.2 Obligations au titre du RGPD**

L'Autorité Organisatrice de la Mobilité et l'Opérateur Interne s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le Règlement Général européen sur la Protection des Données (RGPD) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018.

Au regard de la nouvelle réglementation en matière de données à caractère personnel, l'Autorité Organisatrice de la Mobilité et l'Opérateur Interne procéderont, dès l'entrée en vigueur du Contrat, à un examen des différents traitements de données à caractère personnel relatifs au présent Contrat, afin de déterminer conjointement les modalités de mise en œuvre de ces traitements et la répartition des responsabilités associées sur le périmètre et l'utilisation des outils mis à disposition par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité.

Une Annexe 16 intégrant la clause de responsabilité conjointe de traitement et une matrice de répartition des responsabilités devra être complétée et créée conjointement par l'Opérateur Interne et l'Autorité Organisatrice de la Mobilité. Cette annexe identifiera également le Délégué à la Protection des Données, que l'Opérateur Interne désignera dès le jour d'entrée en vigueur du contrat et prévoira que l'Autorité Organisatrice de la Mobilité dispose d'un libre accès au Registre de traitement des données. Seront également annexées les mesures de protection en œuvre. Cette annexe sera mise à jour par l'Opérateur Interne aussi souvent que la réglementation l'exigera.

## **Article 7.3 Respect des principes d'égalité, de laïcité et de neutralité du service public**

L'Opérateur Interne est tenu de garantir l'égalité des usagers devant le service public et le respect des principes de laïcité et de neutralité du service public.

Il prend les mesures nécessaires à cet effet et, en particulier, il veille à ce que ses salariés ou les personnes sur lesquelles il exerce une autorité hiérarchique ou un pouvoir de direction, lorsqu'ils participent à l'exécution du service public, s'abstiennent notamment de manifester leurs opinions politiques ou religieuses, traitent de façon égale toutes les personnes et respectent leur liberté de conscience et leur dignité.

Le personnel en contact avec la clientèle s'abstient du port visible de tout signe religieux, philosophique et politique. Il en va de même des écrits et propos tenus dans l'exercice de leurs fonctions.

L'Opérateur Interne veille également à ce que toute autre personne à laquelle il confie en partie l'exécution du service public s'assure du respect de ces obligations. Il est tenu de communiquer à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité chacun des contrats de sous-traitance ayant pour effet de faire participer le sous-traitant à l'exécution de la mission de service public.

L'Autorité Organisatrice de la Mobilité contrôle le bon respect de ces obligations.

Pour ce faire, l'Opérateur Interne remet à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité un compte-rendu exposant les mesures mises en œuvre pour garantir le respect de ces principes d'égalité, de laïcité et de neutralité (ex : règlement intérieur, directives internes, actions de sensibilisation, registres d'information).

Par ailleurs, l'Opérateur Interne est tenu de se soumettre à tous les contrôles que l'Autorité Organisatrice de la Mobilité jugera opportun d'effectuer.

Ces enquêtes et contrôles peuvent être effectués par le personnel de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité ou les personnes désignées par lui.

L'Opérateur Interne s'engage à apporter une réponse aux manquements constatés et à faire connaître à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité les mesures mises en œuvre pour y remédier ainsi que les délais.

Lorsque l'Opérateur Interne ne prend pas les mesures adaptées pour mettre en œuvre les obligations du présent article et faire cesser les manquements constatés, il est redevable des pénalités prévues à l'annexe 6 du contrat.

## **ARTICLE 8 - RESPONSABILITÉ ET ASSURANCES**

### **Article 8.1 Responsabilité**

Dès la prise d'effet du présent Contrat, l'Opérateur Interne est responsable du bon fonctionnement des services en exploitation et exploités par les opérateurs tiers 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 pourraient résulter de cette exploitation ou des installations dont il a la charge, tant au niveau de l'Autorité Organisatrice, des usagers du service que des tiers. En cas de sinistre, il prend immédiatement toute mesure conservatoire tendant à la continuité du service.

La responsabilité de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité ne pourra être recherchée à l'occasion d'un litige provenant de la gestion de l'Opérateur Interne, ce dernier renonçant par avance à tout recours à l'encontre de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité ou de ses assureurs.

La responsabilité de l'Opérateur Interne s'étend notamment :

- aux dommages causés par les agents ou préposés de l'Opérateur Interne 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 de la Mobilité mis à disposition de l'Opérateur Interne, causés notamment 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 et la négligence.

L'Opérateur Interne s'assure auprès des opérateurs tiers qu'ils justifient d'une assurance permettant de couvrir les risques découlant de l'exploitation du CTT.

## **Article 8.2 Obligation d'assurance**

L'Opérateur Interne est tenu de couvrir sa responsabilité civile et les biens du service par des polices d'assurance appropriées auprès de compagnie d'assurance notoirement solvables ayant un siège en France (siège de représentation en France) et soumis à l'autorité de contrôle prudentiel dont il donne une copie à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité et s'engage à lui communiquer sans délai et par écrit toute modification survenue dans ses polices au cours de l'exécution du contrat.

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.

L'Opérateur Interne doit justifier d'une assurance responsabilité civile et assurance illimitée de type « risque des tiers et voyageurs transportés ».

Dans un délai d'un mois à compter de l'entrée en vigueur du présent contrat l'Opérateur Interne devra produire pour lui et pour ses sous-traitants une copie de l'attestation d'assurance et justifier qu'il est à jour du paiement de ses cotisations.

Les attestations d'assurance font apparaître les mentions suivantes :

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

L'Opérateur Interne supporte les franchises, les dépassements de plafonds de garantie et les conséquences des exclusions.

L'Opérateur Interne autorise l'Autorité Organisatrice de la Mobilité 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 l'Opérateur Interne. La non-présentation de ces attestations n'exonère pas l'Opérateur Interne de ses obligations d'assurance et de ses responsabilités.

# CHAPITRE 2 - EXPLOITATION DES SERVICES DE TCSP

Le présent chapitre 2 ne concerne que les conditions d'exploitation des services de transport par BHNS figurant à l'Annexe 1A.

## ARTICLE 9 - EXPLOITATION DU TCSP

### Article 9.1 Généralités

L'Autorité Organisatrice de la Mobilité a réalisé deux lignes de TCSP comprenant l'infrastructure, le matériel roulant, les parcs-relais, et de manière générale l'ensemble des installations et équipements nécessaires à son exploitation conforme au service décrit à l'Annexe 1A.

### Article 9.2 Tâches relevant de la responsabilité de l'Opérateur Interne

L'Opérateur Interne sera chargé de la conduite à bonnes fins des opérations suivantes, cette liste étant non limitative :

- préparation de l'exploitation des lignes de TCSP : graphicage et habillage, et éventuellement du réseau de bus associé,
- prise en main et préparation du programme détaillé de maintenance des véhicules dédiés, et de l'ensemble des équipements nécessaires à l'exploitation du TCSP, et préparation des contrats d'entretien et des sous-traités y afférant,
- recrutement et formation des personnels qualifiés nécessaires à l'entretien, à la maintenance et au fonctionnement des différentes installations et des différents équipements, ou sélection et formation de ces mêmes personnels parmi les personnels existants au sein du personnel de l'Opérateur Interne,
- recrutement et formation des personnels de conduite et de contrôle du TCSP, ou sélection et formation de ces mêmes personnels parmi les personnels existants au sein du personnel de l'Opérateur Interne.

## ARTICLE 10 - CONSISTANCE DU SERVICE DE TRANSPORT EN EXPLOITATION

Le transport des usagers doit être effectué dans les meilleures conditions de régularité, d'accueil, de confort, de propreté, de sécurité et de rapidité.

### Article 10.1 Définition du service

L'Autorité Organisatrice de la Mobilité exerce dans le cadre de ses missions obligatoires la définition de l'offre de transport.

Le service proposé par l'Opérateur Interne comprend les lignes et services décrits à l'Annexe 1A (itinéraires, fiches horaires, nombre de km en ligne par période et par an).

Ces documents sont tenus à jour par l'Opérateur Interne en fonction des modifications (création ou suppression d'arrêts ou de lignes) qui pourraient intervenir dans les conditions prévues à l'Article 11.

### **Article 10.2 Respect des horaires et des itinéraires**

L'Opérateur Interne se doit de respecter les itinéraires définis à l'Annexe 1A. L'arrêt doit être assuré aux emplacements spécifiques prévus à cet effet.

Sauf cas de force majeure, d'intempérie reconnue ou de chantiers de voirie, l'horaire est considéré comme non respecté lorsque :

- Le départ du véhicule se fait avec plus d'une minute d'avance ;
- Le véhicule passe en avance à un arrêt au-delà de deux minutes ;
- Le véhicule passe avec un retard de plus de dix minutes.

Le non-respect par l'Opérateur Interne d'un point quelconque du descriptif des services l'expose aux pénalités prévues par l'Article 466.

### **Article 10.3 Autres usages de la voirie**

L'Autorité Organisatrice de la Mobilité consulte pour avis l'Opérateur Interne avant toute décision relevant de sa compétence pouvant avoir des répercussions importantes sur le fonctionnement du service, la circulation générale ou le stationnement.

L'Autorité Organisatrice de la Mobilité ne peut être tenue pour responsable des éventuelles perturbations occasionnées dans l'usage de la route (travaux, manifestations, etc.).

L'Opérateur Interne est tenu de se conformer aux conditions de circulation posées par les autorités compétentes.

L'Autorité Organisatrice de la Mobilité s'engage néanmoins à intervenir auprès des autorités responsables de la circulation et du stationnement sur les voies publiques pour faciliter la circulation des véhicules de transports.

## **ARTICLE 11 - MODIFICATIONS DE LA CONSISTANCE OU DES MODALITÉS D'EXÉCUTION DES SERVICES EN EXPLOITATION**

Les services initiaux en exploitation sont susceptibles de modifications afin d'adapter le réseau de transports de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité à l'évolution des besoins à satisfaire en vertu du principe de mutabilité du service public délégué.

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

### **Article 11.1 Modifications mineures ou temporaires**

Les perturbations fortuites et temporaires des conditions de circulation résultant d'intempéries, de chantiers de voirie, manifestations sur la voie publique, etc. sont assimilées à des cas de force majeure et l'Autorité Organisatrice de la Mobilité ne peut en être tenue pour responsable tout comme l'Opérateur Interne. Il appartient à l'Opérateur Interne d'en aviser par téléphone, avec confirmation par écrit, l'Autorité Organisatrice de la Mobilité sans délais pour une prise en compte des conséquences éventuelles.

La rémunération des services en sera modifiée dans les conditions prévues à l'Article 39.

## **Article 11.2 Modifications des services à réaliser**

Les services objet du présent contrat relèvent du service des transports publics de voyageurs et sont à ce titre soumis au principe de mutabilité. L'Autorité Organisatrice de la Mobilité pourra imposer des modifications, voire des restructurations de secteur qui seront alors obligatoirement appliquées par l'Opérateur Interne tout en lui laissant la possibilité de fournir des observations.

Cela sera notamment le cas avant chaque rentrée scolaire ou tout au long de l'année, pour tenir compte des modifications des horaires ou des jours de classe, des effectifs prévisionnels ou connus constatés sur le terrain, ou acter de modifications, de créations ou de suppressions de lignes régulières ou circuits de doublage, de transformations de lignes régulières en service à la demande.

Ces modifications feront l'objet d'un avenant.

L'opérateur Interne informera l'Autorité Organisatrice de la Mobilité d'éventuelles modifications, et ce, après validation expresse du Président de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité.

En cas de réorganisation de secteur et/ou de suppression d'un circuit et/ou de transformation de ligne ou circuit en service à la demande, ou de toute autre évolution de la consistance des services au nom de la mutabilité du service public, l'Opérateur Interne ne pourra prétendre à aucune indemnité dans la limite de 2% du kilométrage de référence.

Néanmoins, en cas de réorganisation majeure bouleversant l'équilibre général du contrat, il sera fait application de l'Article 4141.

## **Article 11.3 Amélioration et optimisation des services**

Au regard des missions qui lui sont confiées, l'Opérateur Interne signale à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité les difficultés relatives à l'exécution des services, notamment en matière de sécurité telles que :

- localisation et aménagement des arrêts,
- largeur de chaussée,
- visibilité insuffisante,
- signalisation insuffisante,
- demi-tours dangereux,
- virages.

A cet effet, il appartient à l'Opérateur Interne de :

- proposer des modifications aux missions qui lui sont assignées pour améliorer la sécurité des services ainsi que leur productivité,
- proposer toute modification qu'il jugerait opportune (pour gagner du temps, supprimer un demi-tour, etc.),
- déclarer immédiatement notamment toute portion de circuit devenue inutile, toute réduction de circuit, tout changement de capacité des véhicules, afin d'optimiser le réseau,
- participer au bon accueil de la clientèle en général, des personnes handicapées, et de faciliter leur accès aux véhicules,
- proposer toute amélioration des services pour augmenter leur attractivité.

L'Opérateur Interne participe aux échanges avec l'Autorité Organisatrice de la Mobilité et les opérateurs tiers sur les modifications proposées soient par les opérateurs tiers soit par les Parties. La décision

définitive revient à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité qui notifie les modifications apportées à l'Opérateur Interne.

## **ARTICLE 12 - CONTINUITÉ DU SERVICE**

Les dispositions suivantes s'appliquent à l'Opérateur Interne dans sa mission d'exploitation des lignes prévues à l'Annexe 1A.

### **Article 12.1 Obligation de continuité**

L'Opérateur Interne est tenu d'assurer la continuité du service public délégué, quelles que soient les circonstances, sauf cas de force majeure et/ou publication d'un arrêté préfectoral restreignant les conditions de circulation.

La force majeure est définie par tout évènement imprévisible, irrésistible et extérieur remettant en cause l'exploitation du service.

Les grèves du personnel de l'Opérateur Interne ou de ses sous-traitants ne sont pas considérées comme cas de force majeure, sauf s'il s'agit d'un mouvement national. L'Opérateur Interne devra anticiper la situation en fonction du préavis de grève déposé.

De façon générale, l'Opérateur Interne informe immédiatement l'Autorité Organisatrice de la Mobilité de toute perturbation ou risque de perturbation du service.

### **Article 12.2 Mesures destinées à assurer la continuité du service**

En cas d'incapacité de l'Opérateur Interne à assurer totalement ou partiellement le service, celui-ci supporte toutes les dépenses.

Dans l'hypothèse où un service ne peut être exécuté ou ne peut l'être qu'avec une modification de ses caractéristiques, l'Opérateur Interne est tenu d'informer sans délai l'Autorité Organisatrice.

### **Article 12.3 Cas de grève**

En cas de grève ou autre perturbation prévisible du trafic, l'Opérateur Interne, et notamment dans les conditions prévues par les articles L.1222-2 du code des transports :

- Met en œuvre la procédure de prévention des conflits applicable,
- En conformité avec les priorités de desserte et les niveaux de service fixés par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité au moment du dépôt du préavis de grève, met en œuvre et adapte, après approbation par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité, un plan de transport (service minimum : priorités de desserte, niveaux de service définis par l'AOMD, définition des plages horaires et fréquences etc.) et un plan d'information des usagers qui permet de donner à ceux-ci les informations prévues à l'article L. 1222-8 du code des transports. Un bilan et une évaluation financière d'exécution de ces plans sont communiqués à l'Autorité Organisatrice.

Le plan de transport et le plan d'information des usagers sont en Annexe 11. Ces plans sont rendus publics et intégrés à la présente convention.

En outre, et en application des dispositions du code des transports, et spécialement des articles L.1222-1 et suivants et L.1324-1 et suivants, en cas de défaut d'exécution dans la mise en œuvre du plan de transport adapté ou du plan d'information, l'Autorité Organisatrice de la Mobilité impose à l'Opérateur

Interne, quand celui-ci est directement responsable de ce défaut d'exécution, un remboursement total des titres de transport aux usagers en fonction de la durée d'inexécution de ces plans. Dans ce cas, le remboursement est à la charge de l'Opérateur Interne et non à celle de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité. Le remboursement intervient, après information par l'Opérateur Interne des usagers et sur simple demande de ces derniers.

Par ailleurs, l'usager qui n'a pu utiliser le moyen de transport pour lequel il a contracté un abonnement ou acheté un titre de transport a droit à la prolongation de la validité de cet abonnement pour une durée équivalente à la période d'utilisation dont il a été privé, ou à l'échange ou au remboursement du titre de transport non utilisé ou de l'abonnement. La prolongation, l'échange ou le remboursement, dont les usagers doivent être informés par l'Opérateur Interne, intervient sur simple demande des usagers.

## **Article 12.4 Cas d'accidents**

### *Article 12.4.1 Principes généraux*

En cas d'accident, l'Opérateur Interne doit avertir, sans délai, l'Autorité Organisatrice de la Mobilité à l'exclusion des petits incidents liés à la circulation routière et n'ayant que des conséquences matérielles sur les véhicules.

L'Opérateur Interne est tenu d'adresser à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité, dans un délai maximum de 48 heures suivant les faits, le compte rendu d'accident de transport, relatant notamment :

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

Par ailleurs, l'Opérateur Interne devra tenir à jour une main-courante, relatant la chronologie des accidents et pouvant être consultée à tout moment au siège de l'Opérateur Interne.

Lorsque des élèves sont concernés par l'accident, la façon d'informer les familles et les établissements scolaires est à décider conjointement avec l'Autorité Organisatrice de la Mobilité.

### *Article 12.4.2 Prévention*

L'Opérateur Interne doit remplir un rôle de prévention des accidents. A ce titre, il invite l'Autorité Organisatrice de la Mobilité 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 par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité ne présente pas toutes les garanties de sécurité requises.

## **Article 12.5 Aléas relatifs aux pics de pollution atmosphérique**

Lorsque, dans le cadre d'une procédure d'alerte en cas d'épisode de pollution, le préfet fait usage de ses pouvoirs de restriction ou de suspension de la circulation des véhicules reconnus à l'article L. 223-1 du code de l'environnement et que l'accès aux réseaux de transport public en commun de voyageurs doit être assuré gratuitement, conformément à l'article L. 223-2 du même code, l'Opérateur Interne est immédiatement informé, par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité ou par les services de l'État compétents, de la mise en œuvre de la mesure et de sa durée prévisionnelle.

Il informe immédiatement l'ensemble de son personnel et lui donne toutes les instructions utiles afin de faire appliquer la mesure et met en place les mesures d'information sur la gratuité des transports via les destinataires identifiés dans le PIU (Plan d'Intervention d'Urgence).

Dès lors que les conditions d'application de l'article L. 223-2 du Code de l'environnement ne sont plus réunies, l'Opérateur Interne fait afficher, de la même manière, une information précisant que les conditions tarifaires habituelles s'appliquent à nouveau sur la totalité du réseau.

L'impact de ces mesures de gratuité sur les recettes de l'Opérateur Interne sera mesuré en se basant sur l'écart des ventes de la période de gratuité avec celle constatée pendant la période équivalente de l'année précédente. Le montant précis fera l'objet d'une concertation entre les parties.

## **ARTICLE 13 - SÉCURITÉ**

### **Article 13.1 Dispositions générales**

L'Opérateur Interne est responsable de la sécurité dans le cadre de l'exploitation des lignes prévues à l'Annexe 1A, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur. Il lui incombe également d'établir un état mensuel de la délinquance conformément à l'article L. 1632-1 du Code des transports.

### **Article 13.2 Sécurité**

#### *Article 13.2.1 Plan de prévention des risques*

Dans les six mois suivant l'entrée en vigueur du présent contrat, l'Opérateur Interne doit présenter à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité un Plan de prévention des risques applicable.

Le cas échéant, ce plan est mis à jour dans le même délai imparti à chaque évolution substantielle du périmètre d'intervention de l'Opérateur Interne dont il a l'exploitation.

L'Opérateur Interne respectera par ailleurs les dispositions des articles R.4512-6 et suivants du Code du travail.

#### *Article 13.2.2 Travaux et entretien des biens du service*

L'Opérateur Interne doit informer l'Autorité Organisatrice de la Mobilité de tous les travaux et interventions sur les immeubles du service, au moins quinze jours avant le début des interventions. Il doit se conformer à la réglementation en vigueur et aux règles de l'art, sous sa seule responsabilité.

## ARTICLE 14 - QUALITÉ DU SERVICE

### Article 14.1 Généralités

L'Opérateur Interne assure les missions d'exploitation qui lui sont confiées dans un souci de maintien constant de la qualité du service rendu. L'Autorité Organisatrice de la Mobilité peut contrôler à tout moment ce niveau de qualité.

La qualité de service inclut notamment les critères suivants :

- la fiabilité du service (pourcentage de courses réalisées par rapport aux obligations),
- la ponctualité,
- l'information à bord des véhicules,
- le comportement du conducteur et l'accueil des clients,
- la propreté intérieure et extérieure des véhicules,
- l'interdiction de fumer à bord des véhicules, cigarette électronique comprise,
- l'interdiction de toute manipulation d'un téléphone mobile dans les conditions de l'article R412-6-1 du code de la route,
- le fonctionnement de la billettique et le taux de fraude.

Hors missions exécutées en régie, l'Opérateur Interne s'assure également du respect des niveaux de qualité au regard des engagements souscrits par les opérateurs tiers dans le cadre des contrats d'exploitation conclus avec Martinique Transport.

### Article 14.2 Indicateurs de qualité

La qualité de service est appréciée au travers d'un ensemble d'indicateurs, destinés à mobiliser l'Opérateur Interne et son personnel dans une démarche concrète d'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers.

Ces indicateurs et leur mode de contrôle seront définis par accord des deux parties dans un délai maximum de 12 mois à compter de la prise d'effet du contrat (Annexe 7).

## ARTICLE 15 - MOYENS NECESSAIRES A L'EXPLOITATION MIS A DISPOSITION PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE DE LA MOBILITE

### Article 15.1 Principes généraux

L'Autorité Organisatrice de la Mobilité met à disposition de l'Opérateur Interne les principaux moyens nécessaires à l'exécution du service de transport (centre de maintenance du BHNS, Centre Technique des Transports (CTT), Bâtiments administratifs des pôles d'échange de Mahault et Carrère, 14 BHNS, systèmes billettique et SAEIV, etc.).

L'Opérateur Interne est responsable de l'entretien des biens mis à sa disposition. Il supporte toutes les charges générées par leur usage ou par leur garde, y compris les impôts et taxes et les polices d'assurance.

L'Autorité Organisatrice de la Mobilité fournit notamment tous les véhicules avec leurs équipements ainsi que les systèmes de billettique et d'aide à l'exploitation et à l'information des voyageurs dont elle

transfère la jouissance à l'Opérateur Interne qui en assume la garde. Ces biens sont indispensables à l'exécution du service public. Ils ont le statut de biens de retour.

En cours de contrat, l'Autorité Organisatrice de la Mobilité assure le financement des investissements nécessaires, à titre de renouvellement ou d'extension du matériel billettique.

### **Article 15.2 Inventaire A des biens mis à disposition par l'Autorité Organisatrice**

Dans le mois suivant la prise d'effet du présent Contrat, l'Autorité Organisatrice de la Mobilité remet à l'Opérateur Interne l'ensemble des biens mentionnés à l'inventaire A annexé au présent Contrat (Annexe 2). Cette remise est constatée par la signature d'un procès-verbal contradictoire.

L'Opérateur Interne affirme connaître les biens décrits dans l'inventaire annexé au présent Contrat et les prend en charge en l'état, sans pouvoir invoquer leur situation initiale pour dégager sa responsabilité dans le fonctionnement du service, à l'exception de biens sur lesquels il aurait émis des réserves lors de la signature de l'inventaire initial.

Cet inventaire est mis à jour au fur et à mesure des évolutions de ces biens par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité et l'Opérateur Interne. Il précise la date à laquelle ces biens sont mis à disposition de l'Opérateur Interne. En tout état de cause, un état de l'inventaire est joint au rapport annuel.

### **Article 15.3 Renouvellement des biens mis à disposition par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité**

A la demande de l'Opérateur Interne, dûment justifiée et estimée, l'Autorité Organisatrice de la Mobilité examinera la nécessité de renouveler certains des biens mis à disposition de l'Opérateur Interne.

## **ARTICLE 16 - MOYENS NECESSAIRES A L'EXPLOITATION MIS A DISPOSITION PAR L'OPERATEUR INTERNE**

### **Article 16.1 Principes généraux**

Les moyens nécessaires qui ne seraient pas mis à disposition de l'Opérateur Interne par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité devront être acquis et mis en œuvre par l'Opérateur Interne lui-même. S'agissant des moyens nécessaires qui ne seraient pas mis à disposition par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité par l'Opérateur Interne, ce dernier en assume la responsabilité, le financement, l'exploitation, l'entretien et la maintenance conformément au programme pluriannuel d'investissement de l'Opérateur Interne, qu'il aura défini et qui aura été approuvé par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité. Ces biens sont listés dans l'Annexe 3 conformément aux dispositions de l'article 16.2.

### **Article 16.2 Inventaire B des biens mis à disposition par l'Opérateur Interne**

Dans le mois suivant la prise d'effet du présent Contrat, l'Opérateur Interne remet à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité l'inventaire B relatif aux biens mis à disposition par l'Opérateur Interne et joint en Annexe 3. Il mentionne les biens mobiliers nécessaires à l'exploitation dont l'Opérateur Interne est propriétaire, ainsi que ceux qu'il mobilise auprès de sous-traitants / affrétés et ceux dont il a la disposition en vue de l'exploitation de la présente convention. L'inventaire précise le mode de financement (acquisition sur fonds propres, emprunts, crédit-bail, subvention d'équipement, etc.).

Cet inventaire est mis à jour au fur et à mesure des évolutions de ces biens en application. Il précise la date à laquelle ces biens sont mis à disposition de l'Opérateur Interne.

Il est ensuite tenu à jour et mis à disposition de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité au plus tard le 31 mars de chaque année.

En tout état de cause, un état de l'inventaire actualisé est joint au rapport annuel.

L'Opérateur Interne s'engage à assurer une parfaite transparence dans l'établissement de l'inventaire des biens qu'il met à disposition. Les coûts correspondant à ces biens sont clairement identifiés dans le détail des charges contractuelles – si nécessaire dans une note complémentaire à ce document. L'Opérateur Interne laisse un libre accès de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité à toutes pièces comptables correspondantes.

## **ARTICLE 17 – ENTRETIEN ET MAINTENANCE DES BIENS**

### **Article 17.1 Obligations légales**

L'Opérateur Interne est tenu de faire procéder, à ses frais, à tous les contrôles prévus par la réglementation concernant les biens.

### **Article 17.2 Objectifs de l'entretien et de la maintenance pour les biens mis à disposition**

L'Opérateur Interne 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 de la présente convention. En particulier, l'Opérateur Interne s'engage à tout mettre en œuvre pour fournir l'ensemble des pièces détachées nécessaires à la maintenance de ces biens.

La politique d'entretien et de maintenance des biens mis à disposition, mise en œuvre par l'Opérateur Interne 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, 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.

Ces objectifs doivent inciter l'Opérateur Interne à s'orienter vers une priorité aux actions de maintenance préventive.

## **ARTICLE 18 - CONTROLE ET SUIVI DES BIENS PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE DE LA MOBILITE**

### **Article 18.1 Contrôle de l'état des biens par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité**

L'Autorité Organisatrice de la Mobilité se réserve le droit de contrôler périodiquement l'état des biens mis à disposition par l'Opérateur Interne et par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité à l'Opérateur Interne, de transmettre à l'Opérateur Interne 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, elle peut, outre l'application des pénalités prévues à l'Article 466, mettre l'Opérateur Interne en demeure d'y remédier. A défaut d'exécution dans le délai imparti, elle fait assurer, aux frais de l'Opérateur Interne la remise en état des installations ou des matériels concernés.

### **Article 18.2 Suivi des biens mis à disposition à l'Opérateur Interne et l'Autorité Organisatrice de la Mobilité**

Les biens visés aux articles 15 et 16 font l'objet d'un suivi permanent par l'Opérateur Interne afin d'anticiper toutes opérations d'entretien et de maintenance, procéder à leur remplacement temporaire ou définitif.

A cette fin, l'Autorité Organisatrice de la Mobilité met en gestion partagé un système d'information qui permet à l'Opérateur Interne de mettre à jour en temps réel l'inventaire. Le suivi quantitatif est assuré par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité. Le suivi qualitatif est assuré par l'Opérateur Interne.

L'Autorité Organisatrice de la Mobilité assure la gestion et la maintenance de l'outil.

## **ARTICLE 19 - DÉGRADATION, VANDALISME**

En matière de vandalisme, l'Opérateur Interne s'engage à la remise à niveau des biens, à ses frais, lorsqu'il s'agit d'actes de vandalisme comme les tags, les gravures, les rayures, les salissures et les casses sur le matériel roulant, les installations fixes et les équipements mis à disposition de l'Opérateur Interne par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité.

## **ARTICLE 20 – MOYEN HUMAIN ET RÉGIME DU PERSONNEL**

### **Article 20.1 Principes généraux**

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

L'Opérateur Interne est garant du respect des dispositions du présent contrat par ses agents et veille à sa bonne tenue et à sa parfaite correction. Il s'engage à prendre toute mesure en cas de manquements ou de faute grave pour éviter le renouvellement des faits signalés.

La sécurité de son personnel incombe à l'Opérateur Interne.

L'Opérateur Interne veille à faire appliquer les mêmes dispositions aux entreprises de sous-traitance. En cas de manquement, l'Autorité Organisatrice de la Mobilité pourra suspendre l'agrément du sous-traitant.

L'Opérateur Interne tient à la disposition de l'Autorité Organisatrice, pendant une durée minimale de 12 mois, les plannings d'affectation des conducteurs aux différents services.

### **Article 20.2 Qualification des conducteurs et des autres agents en contact avec les usagers**

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.

L'Opérateur Interne s'engage à procéder à la formation de ses conducteurs suivant un plan de formation par un organisme agréé ou en interne. Un bilan des actions de formation de l'année ainsi qu'une programmation pour l'année suivante sont transmis annuellement à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité dans le cadre du rapport annuel défini à l'Article 4545. En raison des spécificités du transport à la demande pour personnes à mobilité réduite, les conducteurs en charge de ce service devront avoir une formation adéquate à l'activité concernée.

En tout état de cause, l'Opérateur Interne 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.

### **Article 20.3 Détail des effectifs**

L'Opérateur Interne annexe au présent contrat son organigramme et le détail des effectifs par catégorie affectés au service défini à l'article 2.1.1, au jour de la prise d'effet du contrat (Annexe 8). Il sera mis à jour annuellement par suite de la présentation du rapport annuel et par application de l'article 59.2.

## **ARTICLE 21 - RESPECT DU SCHÉMA DIRECTEUR D'ACCESSIBILITÉ DU RÉSEAU DE TRANSPORTS**

Le schéma directeur d'accessibilité du réseau de transports est, au jour de la signature du contrat, à élaborer. Après validation par le Conseil d'administration de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité, l'Opérateur Interne devra respecter les prescriptions de celui-ci.

# CHAPITRE 3 – MISSIONS TRANSVERSALES D'EXPLOITATION

## ARTICLE 22 - MISSIONS DE GESTION DES LIGNES

L'Opérateur Interne assure le suivi, la coordination, la supervision et le contrôle des services de transports sur les secteurs de Martinique qui lui sont précisés par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité, exploités en propre comme par les opérateurs tiers.

### Article 22.1 Mission de suivi, de coordination et de supervision

L'Opérateur Interne supervise et régule tout le réseau de transport public urbain et interurbain dont il a la charge afin d'offrir une qualité de service optimale aux usagers. Il s'organise de manière à atteindre les objectifs de qualité et de sécurité.

Il entretient des relations étroites et régulières avec les opérateurs tiers. Il a pour objectif constant d'optimiser leur coordination.

Il établit des procédures d'organisation et de gestion des biens mis à disposition par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité et les communique aux opérateurs tiers.

### Article 22.2 Mission de contrôle

Il contrôle le respect des obligations contractuelles des opérateurs tiers dans la limite de ses prérogatives définies par la présente. Il est tenu de contrôler l'ensemble des obligations identifiées comme essentielles et donnant lieu à l'application de pénalités à savoir :

- Le respect de la consistance des services et de la tarification ;
- Le respect des modifications demandées ;
- L'utilisation d'un parc roulant conforme ;
- Le respect des obligations relatives aux outils billettiques et de SAEIV et leur utilisation conforme ;
- Le respect des obligations de communication et d'information envers l'Opérateur Interne, l'Autorité Organisatrice et les usagers ;
- Les règles de sécurité ;
- Le respect des exigences relatives à la qualité du service et à l'image du réseau.

Tout manquement relevant de l'application d'une pénalité fait l'objet d'un rapport transmis à l'Autorité Organisatrice dans un délai maximum de 15 jours suivant la constatation de l'infraction.

Le rapport intègre le procès-verbal de constatation, les pièces justificatives et tout documents utiles à la prise de décision de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité.

Il garantit l'opérationnalité du réseau par un suivi permanent, anticipe autant que possible les perturbations de quelques origines qu'elles soient et adapte en conséquence le service conformément aux dispositions contractuelles et dans les conditions prévues par la présente.

### Article 22.3 Outils d'exploitation

L'Autorité Organisatrice met à disposition de l'Opérateur Interne les outils d'exploitation suivants :

**a. Le système billettique :**

- La billettique désigne l'outil automatisé de gestion des titres de transport qu'ils soient physiques (carte de transport ou ticket) ou dématérialisés (smartphone ou CB).
- Elle est composée d'une partie logicielle installée sur des serveurs (RTM ou Cloud) qui assure la gestion des clients, de la grille tarifaire et les calculs associés et d'une partie physique matérialisée par la présence d'un ou de plusieurs valideurs dans les véhicules, par des pupitres permettant la vente à bord des véhicules, des Distributeurs de Titres Automatique (DAT) et par les terminaux et imprimantes de cartes présents dans les points de vente.
- L'Opérateur Interne installe, entretient, assure la maintenance et exploite le système billettique

**b. Le système d'aide à l'exploitation et information voyageur :**

- Toutes les informations traitées par le SAE profitent à l'Opérateur Interne et aux opérateurs tiers pour un suivi global de la flotte, aux conducteurs pour leurs prises de services et courses. Le système permet de communiquer avec la régulation et d'informer les voyageurs de façon précise et via divers supports (écran d'information embarqué, borne d'information au sol, appli mobile...), les horaires de passage de leur autobus.
- L'Opérateur Interne installe et héberge la solution. Il supervise l'installation au sein des matériels roulants des opérateurs tiers. Il assure la maintenance en lien avec le fournisseur.

**c. Le système de comptage de passagers :**

- Toutes les informations traitées par le système de comptage de passagers profitent à l'Opérateur Interne et aux opérateurs tiers pour un suivi global du taux d'occupation des véhicules et de la fréquentation des lignes.
- L'Opérateur Interne installe et héberge la solution. Il supervise l'installation au sein des matériels roulants des opérateurs tiers. Il assure la maintenance en lien avec le fournisseur.
- 

**d. Le système d'information partagé de gestion du patrimoine :**

- Un système de gestion de patrimoine partagé est mis à disposition par L'Autorité Organisatrice de la Mobilité.
- L'Opérateur Interne doit s'assurer que tout élément de patrimoine mis à disposition de l'Opérateur Interne ou des opérateurs tiers par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité lié aux outils Billettique, SAE, comptage de passagers, bus devra figurer dans cet outil. Il assure les mises à jour des états à chaque opération de maintenance liée à l'un de ces équipements.

**e. Site d'information voyageur et application mobile « MARTINIQUE MOBILITES » :**

- L'opérateur Interne doit s'assurer de la cohérence des informations partagées par les délégataires sur le site d'information voyageur.
- Les informations de type "perturbation réseau" pourront être diffusées directement vers les usagers.
- Les informations de type "communications commerciales" ou "informations générales" pourront faire l'objet d'un processus de revue par l'Opérateur Interne et/ou par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité avant publication sur le site internet et l'application mobile.

L'Opérateur Interne exploite ces outils. L'Autorité Organisatrice dispose d'un accès illimité à tous les systèmes digitaux énoncés ci-dessus ainsi que tous ceux susceptibles d'être déployés ultérieurement.

Cette liste est non exhaustive. L'Autorité Organisatrice de la Mobilité pourra demander à l'Opérateur Interne d'exploiter tout nouvel outil transverse à venir et qu'elle aura déployée.

Cette liste sera mise à jour dans les conditions prévues à l'article 59.2.

## **Article 22.4 Sous-traitance des prestations de maintenance et installation des outils d'exploitation**

L'Autorité Organisatrice de la Mobilité autorise l'Opérateur Interne à sous-traiter une partie des services de maintenance qui font l'objet du présent contrat seulement dans les conditions prévues au présent Article.

L'Opérateur Interne est tenu d'obtenir l'accord exprès et préalable de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité pour toute sous-traitance de prestations et avant tout démarrage des prestations. L'Autorité Organisatrice de la Mobilité se réserve la possibilité de refuser un sous-traitant présenté par l'Opérateur Interne pour des motifs tenant à ses capacités techniques et financières.

Pour tout recours à la sous-traitance, l'Opérateur Interne doit informer l'Autorité Organisatrice, dans le cadre du contrôle du surcoût que cela occasionnerait de réaliser le service lui-même.

L'Opérateur Interne passe les marchés avec les sous-traitants dans le respect des dispositions du droit interne et communautaire. L'Opérateur Interne doit s'assurer des capacités, techniques et financières, ainsi que des garanties présentées par les sous-traitants.

En cas de résiliation anticipée du présent Contrat, les éventuels contrats de sous-traitance ne sont pas automatiquement transférés à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité. Ils ne pourraient l'être qu'avec l'assentiment de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité, étant précisé que l'absence de transfert ne peut être source d'une quelconque obligation pour l'Autorité Organisatrice de la Mobilité.

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 de la Mobilité (notamment rapport analyse des offres).

Il est de la responsabilité de l'Opérateur Interne de contrôler la réalité et la qualité des services sous-traités et le respect des obligations contractuelles par les sous-traitants.

En cas de défaillance du ou des sous-traitants, l'Opérateur Interne met tout en œuvre pour pourvoir à son remplacement tout en informant dès que possible l'Autorité Organisatrice de la Mobilité.

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

## **Article 22.5 Relations avec l'Autorité Organisatrice de la Mobilité**

L'Opérateur Interne maintient des relations permanentes avec l'Autorité Organisatrice de la Mobilité en dehors des comités suivantes.

Il participe au comité de coordination réuni au moins trimestriellement à son initiative ou à celle de l'Autorité Organisatrice avec les opérateurs tiers.

Il participe aux comités prévus à l'annexe 10.

## **ARTICLE 23 – SUIVI DES MODIFICATIONS DE LA CONSISTANCE OU DES MODALITÉS D'EXÉCUTION DES SERVICES EFFECTUES PAR LES OPERATEURS TIERS**

Les services de transport en gestion et exploités par les opérateurs tiers sont susceptibles de modifications afin d'adapter le réseau de transports de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité à l'évolution des besoins à satisfaire en vertu du principe de mutabilité du service public délégué.

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

### **Article 23.1 Modifications mineures ou temporaires**

Les modifications mineures et temporaires des services en gestion relèvent des dispositions contractuelles entre l'Autorité Organisatrice de la Mobilité et les opérateurs tiers.

Les opérateurs tiers sont tenus d'assurer une gestion centralisée de l'information à destination de l'Opérateur Interne et de l'informer sans délai de toutes perturbations prévisibles et imprévisibles rencontrées sur le réseau.

Il est avisé des mesures techniques provisoirement adoptées par les opérateurs tiers en cas d'urgences et perturbations exceptionnelles mettant en jeu la sécurité sur les différentes lignes.

Il lui appartient d'entamer auprès des opérateurs tiers toutes les démarches nécessaires à l'obtention des informations utiles à l'anticipation et à la gestion des perturbations.

Il relaye sans délai l'information aux usagers dès qu'il a connaissance de toute perturbation à travers les moyens d'exploitation dont il dispose.

En cas de perturbations prévisibles, l'Opérateur Interne veille au respect du Plan de Transport Adapté par les opérateurs tiers. En cas de non-respect, il informe l'Autorité Organisatrice de la Mobilité par écrit.

L'Opérateur Interne reçoit des opérateurs tiers un bilan détaillé de l'exécution du Plan de Transport Adapté.

### **Article 23.2 Modifications des services à gérer**

Les services objet du présent contrat relèvent du service des transports publics de voyageurs et sont à ce titre soumis au principe de mutabilité. L'Autorité Organisatrice de la Mobilité pourra imposer des modifications, voire des restructurations de secteur qui seront alors obligatoirement appliquées par l'Opérateur Interne tout en lui laissant la possibilité de fournir des observations.

Cela sera notamment le cas avant chaque rentrée scolaire ou tout au long de l'année, pour tenir compte des modifications des horaires ou des jours de classe, des effectifs prévisionnels ou connus constatés sur le terrain, ou acter de modifications, de créations ou de suppressions de lignes régulières ou circuits de doublage, de transformations de lignes régulières en service à la demande.

Les modifications apportées sur le réseau s'imposent à l'Opérateur Interne dans son rôle de coordonnateur et de contrôleur. L'Autorité Organisatrice de la Mobilité informe l'Opérateur Interne sans délai de chaque modification contractuelle impactant ses missions.

## **Article 23.1 Amélioration et optimisation des services**

Pour les services en gestion et exploités par les opérateurs tiers, l'Opérateur Interne applique l'article 11.3.

## **ARTICLE 24 MOYENS MIS A DISPOSITION PAR LES OPERATEURS TIERS AUX RESEAUX**

L'Opérateur Interne contrôle le déploiement effectif des moyens mis à disposition par les opérateurs tiers sur le réseau et le respect de leurs obligations contractuelles.

Il collabore avec les opérateurs tiers afin d'empêcher tout risque de rupture de service ou de sécurité. Il en avertit systématiquement l'Autorité Organisatrice de la Mobilité.

Il ne prend aucune décision susceptible d'engager financièrement l'Autorité Organisatrice de la Mobilité sans l'en avoir avertie.

Il avertit l'Autorité Organisatrice de la Mobilité de toute évolution, laquelle met à jour l'inventaire.

Il appartient uniquement à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité :

- D'entamer auprès d'eux toutes les démarches qui concourent aux objectifs de sécurité et de qualité du réseau et réclament toutes les pièces justificatives nécessaires ;
- D'agréer la mise en service d'un nouveau véhicule et de contrôler la documentation du véhicule ;
- D'autoriser la mise sur le réseau de manière exceptionnelle d'un véhicule de réserve non déclaré à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité uniquement en cas de situation imprévue, de façon ponctuelle et pour assurer la continuité du service ;
- D'obtenir copie du contrat de location et de la carte grise du véhicule en cas location.

## **ARTICLE 25 MOYENS MIS À DISPOSITION PAR L'AUTORITÉ ORGANISATRICE DE LA MOBILITÉ AUX OPÉRATEURS TIERS**

L'Autorité Organisatrice de la Mobilité met à disposition des opérateurs tiers des véhicules avec leurs équipements ainsi que les systèmes de billettique et d'aide à l'exploitation et à l'information des voyageurs dont elle leur transfère la jouissance et qui en assument la garde.

L'Opérateur Interne a accès au suivi quantitatif et qualitatif de l'inventaire assuré par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité notamment par l'utilisation de l'outil visé à l'article 27.2.

Il avertit l'Autorité Organisatrice de la Mobilité de toute évolution, laquelle met à jour l'inventaire.

Il organise les opérations d'entretien, de maintenance ou de renouvellement en collaboration avec les opérateurs tiers et l'Autorité Organisatrice de la Mobilité le cas échéant, de telle sorte que la continuité des services ne soit pas impactée.

## **ARTICLE 26 – ENTRETIEN ET MAINTENANCE DES BIENS MIS A DISPOSITION PAR L'AUTORITÉ ORGANISATRICE DE LA MOBILITÉ AUX OPÉRATEURS TIERS**

Sur l'ensemble du réseau, l'Opérateur Interne effectue des contrôles réguliers sur l'utilisation du matériel roulant mis à disposition des opérateurs tiers. Il signale à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité toute utilisation abusive et/ou négligente.

a. Secteur Centre

Concernant les véhicules mis à disposition par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité au secteur Centre et uniquement pour les opérateurs tiers concernés, l'Opérateur Interne est chargé des opérations d'entretien, nettoyage et de maintenance définis aux cahiers des charges liant l'Autorité Organisatrice de la Mobilité et les opérateurs tiers.

Concernant les véhicules mis à disposition par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité aux opérateurs tiers en charge des opérations d'entretien, de nettoyage et de maintenance, l'Opérateur Interne procède à des contrôles réguliers et signale à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité toute utilisation abusive ou défaut manifeste et significatif d'entretien, de nettoyage ou de maintenance.

Concernant les équipements billettiques embarqués et le système d'Aide à l'Exploitation, l'Opérateur interne assure :

- La gestion du stock ;
- La maintenance du matériel embarqué sauf le remplacement standard d'un équipement défectueux par un équipement fonctionnel qui est à la charge des opérateurs tiers, le nouvel équipement lui étant fourni par l'Opérateur Interne.

Toute évolution fera l'objet de formations pris en charge par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité.

b. Secteur Nord

Concernant les véhicules mis à disposition par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité au secteur Nord, l'Opérateur Interne est chargé des opérations de maintenance qui ne sont pas assurés par les opérateurs tiers.

Concernant les équipements billettiques, l'Opérateur Interne assure à compter de leur mise en place :

- L'installation des matériels embarqués dans tous les véhicules du secteur Nord que ces véhicules appartiennent à Martinique Transport ou aux exploitants ;
- La gestion du stock ;
- La maintenance de ce matériel embarqué sauf le remplacement standard d'un équipement défectueux par un équipement fonctionnel qui est à la charge des opérateurs tiers, le nouvel équipement lui étant fourni par l'Opérateur Interne.

Toute évolution fera l'objet de formations prises en charge par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité.

## **ARTICLE 27 CONTROLE ET SUIVI DES BIENS PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE DE LA MOBILITE**

### **Article 27.1 Contrôle de l'état des biens mis à disposition par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité aux opérateurs tiers**

L'Autorité Organisatrice de la Mobilité se réserve le droit de contrôler périodiquement l'état des biens mis à disposition des opérateurs tiers dont l'Opérateur Interne est en charge le suivi et la maintenance, de transmettre à l'Opérateur Interne 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, elle peut, outre l'application des pénalités prévues à l'Article 466, mettre l'Opérateur Interne en demeure d'y remédier. A défaut d'exécution dans le délai imparti, elle fait assurer, aux frais de l'Opérateur Interne la remise en état des installations ou des matériels concernés.

## **Article 27.2 Suivi des biens mis à disposition par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité aux opérateurs tiers**

Les biens visés l'article 25 font l'objet d'un suivi permanent par l'Opérateur Interne afin d'anticiper toutes opérations d'entretien et de maintenance.

A cette fin, l'Autorité Organisatrice de la Mobilité met en gestion partagé un système d'information qui permet à l'Opérateur Interne de mettre à jour en temps réel l'inventaire. Le suivi quantitatif est assuré par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité. Le suivi qualitatif est assuré par l'Opérateur Interne.

L'Opérateur Interne assure la gestion et la maintenance de l'outil.

## CHAPITRE 4 - CONDITIONS GENERALES

L'Opérateur Interne applique les dispositions suivantes relatives aux conditions générales d'exploitation communes aux services exploités au titre du chapitre 2 que ceux dont il assure la gestion conformément au chapitre 3.

### ARTICLE 28 - DENOMINATION ET IMAGE DES LIGNES

#### Article 28.1 Principes généraux

L'intégralité de la communication et de la promotion des lignes est contrôlée par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité. L'Opérateur Interne mène les actions de promotion uniquement après en avoir informé l'Autorité Organisatrice de la Mobilité et obtenu son autorisation formelle.

Les actions de communication à caractère promotionnel se font uniquement sous le nom de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité et du réseau le cas échéant.

L'Opérateur Interne a la charge de la mise en œuvre de l'image du réseau, selon la charte graphique définie par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité (Annexe 4).

Il est chargé de faire appliquer cette image par les prestataires auxquels il confie certains services ou dont il a la charge exclusive de la supervision et coordination dont particulièrement les opérateurs tiers en charge de l'exploitation.

Cette obligation ne s'applique pas à la sous-traitance ponctuelle ou le recours à des véhicules de réserves par les opérateurs tiers et de courte durée (six jours consécutifs maximum) nécessitée par l'obligation de continuité du service public ou motivée par une situation exceptionnelle et/ou une contrainte d'ordre technique ; toutefois, dans ce cas, les véhicules utilisés devront comporter, dans la mesure du possible, des signes distinctifs suffisants (plaques magnétiques ou de pare-brise, autocollants de dimensions suffisantes, etc.) indiquant sans ambiguïté leur contribution provisoire au réseau de transports.

Tous les agents en contact avec le public doivent avoir une tenue vestimentaire et une présentation, adaptées et uniformisées, pour un service public professionnel et de qualité.

#### Article 28.2 Livrée des véhicules

L'habillage et la signalétique de l'ensemble des véhicules en service sur le réseau de transports sont un élément essentiel de sa promotion et de son image au service de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité.

L'Opérateur Interne devra respecter la livrée du réseau de transports et la faire respecter par l'ensemble des opérateurs tiers de transports titulaires de contrats d'exploitation de lignes régulières sur les réseaux de Martinique.

La livrée à mettre en œuvre est définie par l'Annexe 4 du présent Contrat.

La livrée devra également être apposée sur les véhicules des opérateurs tiers pour l'exploitation de lignes régulières conformément à ce qui a été validé par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité.

En cas d'incident ou de dégradation, il appartient à l'Opérateur Interne d'assurer la pose d'un nouveau Kit de mise en livrée dans un délai maximum d'un (1) mois.

## ARTICLE 29 - INFORMATION DES USAGERS ET COMMUNICATION

### Article 29.1 Principes généraux relatifs aux supports d'information sur le service

L'Opérateur Interne met en œuvre, à l'échelle de l'ensemble du réseau relevant de la compétence de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité, toutes les actions de communication à caractère public dont la finalité est de promouvoir le réseau et de mettre en avant son image, notamment :

- la conception et la réalisation des titres et de leurs étuis, des fiches horaires et des différents imprimés d'abonnement ;
- la conception et la réalisation des fiches poteaux d'arrêt (voir article 29.2) ;
- la conception et la fabrication du plan du réseau de transports et éventuellement du guide générique ;
- la gestion du système d'information institutionnel utilisant les techniques modernes de communication (voir article 29.4);
- la conception et la réalisation de la signalétique des véhicules en service sur les lignes (voir article 29.5);
- toutes actions de promotion de l'ensemble des lignes et toutes actions de marketing qui y seraient liées ;
- l'ensemble des supports d'information et des documents d'instruction du droit au transport et d'information du plan communication devront respecter la charte graphique et le logo en vigueur pour les Lignes de transports.

Les documents à caractère promotionnel doivent être validés par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité avant toute diffusion.

Tous les autres documents d'information à destination des usagers sont transmis à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité pour information sous réserve des dispositions suivantes. Le logo de l'Opérateur Interne peut être apposé avec celui de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité et celui du réseau le cas échéant.

L'Opérateur Interne réalise les actions de communication définies en concertation avec l'Autorité Organisatrice de la Mobilité, dans le respect de la charte graphique de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité, et sans préjudice de la capacité de cette dernière à mener ses propres actions de communication.

Le site Internet d'information voyageurs ainsi que l'application « MARTINIQUE MOBILITES » sont administrés par l'Opérateur Interne.

Les actualisations et l'information à destination des usagers doivent être enregistrées sur le site dans un délai le plus court possible.

Un espace dédié sera créé pour certains délégataires sur le site et l'application "MARTINIQUE MOBILITES". Chaque délégataire aura un accès lui permettant de mettre à jour les informations propres à son réseau. Ils disposeront également d'un accès à la déclaration d'événements et/ou d'incident liés à une ligne de leur réseau.

L'Opérateur interne est garant de la cohérence globale du site dans le respect de la charte graphique définie par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité qui devra être appliquée au niveau du site Internet d'information voyageurs et de l'application.

L'Opérateur Interne veille à ce que les systèmes d'information soient alimentés en continu et accessibles hors période plage de maintenance. L'Opérateur Interne s'engage à communiquer à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité toutes les informations dont il a besoin pour alimenter son propre système d'information ou réaliser les supports qui sont à sa charge.

### **Article 29.2 Information aux points d'arrêt**

Le suivi de l'information aux points d'arrêt relève de l'Opérateur Interne. Les poteaux sont la propriété de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité. L'Opérateur Interne doit assurer le suivi de l'information.

Il lui appartient de signaler par tous les moyens appropriés et dans les meilleurs délais à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité toute situation anormale : vandalisme, défaut partiel ou total d'information etc.

La conception, l'impression et la pose des fiches de points d'arrêt appartient à l'Opérateur Interne.

### **Article 29.3 Information à bord des véhicules**

Les dispositifs d'information des voyageurs embarqués à bord des véhicules (y compris des opérateurs tiers titulaires de contrats d'exploitation de lignes régulières) doivent être conformes à la réglementation en vigueur, et notamment à l'annexe 11 de l'arrêté du 2 juillet 1982 relatif aux transports en commun de personnes. Une attention particulière doit être portée à la qualité (lisibilité et propreté) de ces dispositifs, devront être également conformes aux prescriptions du futur Schéma Directeur d'Accessibilité des Transports qui sera défini par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité. Ils seront remplacés dès que possible en cas de dégradation (usure, graffitis, etc.).

L'Opérateur Interne est notamment tenu :

- D'assurer et veiller à la présence permanente à bord de tous les véhicules, qu'il exploite directement comme ceux des opérateurs tiers, et dans de bonnes conditions de lisibilité et d'accessibilité :
  - de la grille tarifaire ;
  - d'un panneau d'affichage à l'entrée destiné à accueillir l'information temporaire ou événementielle ;
  - de la quantité de dioxyde de carbone émise, conformément à l'arrêté du 10 avril 2012 pris pour l'application de l'article 14 du décret n°2011-1336 du 24 octobre 2011 relatif à l'information sur la quantité de dioxyde de carbone émise à l'occasion d'une prestation de transport ;
  - Le règlement d'utilisation du service selon les modalités prévues à l'article 31.

L'Opérateur Interne communique directement aux opérateurs tiers toute information qu'il juge utile et veille à leur diffusion dans les véhicules.

- D'assurer la présence à bord des mêmes véhicules et le bon fonctionnement sur les lignes concernées :
  - du système d'annonce sonore et visuel fonctionnel, dans les véhicules équipés de ce dispositif.

## **Article 29.4 Gestion de la communication institutionnelle**

L'Opérateur Interne organise sa communication institutionnelle à travers son site internet et les réseaux sociaux de sorte qu'elle n'entre pas en contradiction ou ne devance pas celle organisée par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité.

L'Opérateur Interne intervient uniquement dans ce champ d'action :

- En relai d'une information établie par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité pour en assurer une plus large diffusion ;
- Au titre de l'information voyageurs ;
- Au titre de la relation client et marketing ;
- Au titre de la promotion du réseau considérant que cette communication doit être systématiquement validée par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité par courriel.

## **Article 29.5 Conception et réalisation de la signalétique des véhicules en service sur les lignes**

L'Opérateur Interne conçoit et appose la signalétique réglementaire et contractuelle sur les véhicules appartenant à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité.

Il veille à ce que les opérateurs tiers respectent leurs obligations en la matière.

## **ARTICLE 30 - PREVENTION ET GESTION DES CONFLITS**

### **Article 30.1 Prévention**

Les éventuels litiges ou conflits avec les usagers et plus généralement le public doivent être convenablement gérés.

À cet effet, l'Opérateur Interne s'engage à mettre en œuvre une politique de gestion des relations avec les usagers, et de prévention et le cas échéant de résolution des éventuels conflits dans les meilleures conditions.

### **Article 30.2 - Lutte contre le vandalisme**

Sur l'ensemble du réseau en exploitation et en gestion par l'Opérateur Interne, l'Opérateur Interne mène 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.

Il supporte les conséquences des vols et actes de malveillance conformément à l'Article 1919.

### **Article 30.3 - Réclamations**

A destination de l'ensemble des usagers du réseau dont il la charge en exploitation comme en gestion, l'Opérateur Interne met en place une procédure de gestion des observations et réclamations du public, facilement accessible, et dont le public doit connaître l'existence et les modalités de fonctionnement.

L'ensemble des réclamations doit être consigné sur registre spécial, tenu à la disposition de l'Autorité Organisatrice, avec mention :

- Du nom et de la qualité de la personne qui émet une réclamation,
- De la date, de l'heure, du lieu de la réclamation ainsi que de l'identité de l'agent qui en a reçu notification,
- De la nature des observations faites (favorables ou critiques), et des suggestions,
- Des suites données.

Une analyse de ces réclamations et des suites qui leur ont été données figurera dans le rapport d'exploitation annuel.

L'Opérateur Interne s'engage à répondre à toute réclamation des usagers dans un délai de 15 jours ouvrés à compter de leur réception, et d'appliquer le processus de traitement des réclamations clients qu'il a mis en place.

Un outil de suivi des réclamations et des statistiques associés devra être mis en place par l'Opérateur Interne. L'Autorité Organisatrice de la Mobilité devra avoir un accès à cet outil avec notamment la possibilité de consulter un tableau de bord avec des indicateurs sur une base mensuelle et annuelle. Par exemple :

- Nombre de réclamations ouvertes
- Nombre de réclamation fermées
- Durée moyenne de traitement

## **ARTICLE 31 - RÈGLEMENT D'UTILISATION DU SERVICE**

L'Opérateur Interne applique et fait appliquer le règlement d'utilisation du service spécifiant les conditions dans lesquelles les usagers peuvent utiliser le service de transport public de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité ainsi que leurs droits et obligations. Ce règlement figure en annexe 5 au présent Contrat.

Ce règlement est porté à la connaissance des usagers :

- dans tous les véhicules de transport : par des extraits appropriés ou des pictogrammes indiquant les principales interdictions mentionnées dans ce règlement,
- sur le site Internet de l'Opérateur Interne,
- et par tout autre moyen adapté.

Pour le confort et la sécurité des voyageurs, comme pour le bon fonctionnement général du service de transport, l'Opérateur Interne veille de façon permanente au respect de ce règlement et applique les pénalités ou poursuites prévues dans ce règlement aux contrevenants qui ne se mettraient pas en conformité après y avoir été invités.

L'Opérateur Interne veille à l'application du règlement d'utilisation du service applicable aux opérateurs tiers.

## ARTICLE 32 - TITRES DE TRANSPORT

### Article 32.1 Edition des titres de transport

L'Opérateur Interne a la charge de façonner, stocker, comptabiliser, distribuer à ses frais l'ensemble des supports nécessaires à la gestion tarifaire (cartes d'abonnement, tickets, cartes justificatives, etc.) et de contrôler la régularité de la situation des voyageurs.

L'Opérateur Interne édite par anticipation des titres de transport de telle sorte que les opérateurs tiers puissent à tout moment en disposer en nombre suffisant au moment de leur achat.

Il tient à jour un suivi statistique du nombre et type de titres vendus par opérateurs tiers.

L'Opérateur Interne est associé aux réflexions de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité relatives à l'évolution de son système billettique et de sa gamme tarifaire.

Un interlocuteur dédié à la billettique est désigné au sein du personnel de l'Opérateur Interne.

### Article 32.2 Vente des titres de transport commerciaux

L'Opérateur Interne est tenu d'assurer la vente des titres de transports par ses propres agents, par le biais de dépositaires le cas échéant et celui des points de ventes, aux prix déterminés par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité dans les grilles tarifaires notifiés à l'Opérateur Interne.

L'Opérateur Interne a la charge d'assurer la pérennité du réseau de vente, constitué des ventes à bord des véhicules affectés au service (pour les titres vendus à bord). L'Opérateur Interne a également la charge, pour le compte de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité, d'émettre et de vendre aux opérateurs tiers titulaires de contrats d'exploitation de lignes régulières l'ensemble des tickets unitaires qu'ils sollicitent aux fins de l'exécution de leurs propres obligations contractuelles.

Conformément à la législation applicable aux Autorités Organisatrices de la Mobilité Durable, l'Autorité Organisatrice de la Mobilité peut à tout moment modifier le montant des titres de transport par délibération de son Conseil d'administration.

### Article 32.3 Matériel de validation et billettique

L'Autorité Organisatrice de la Mobilité met à disposition de l'Opérateur Interne et des opérateurs tiers les éléments embarqués du système billettique mis en place sur le réseau de transports (postes de centre de gestion exploitant, équipements embarqués, etc.).

L'Opérateur Interne doit notamment :

- Les utiliser pour toute édition de billet et validation de carte,
- Satisfaire aux obligations de fourniture des données commerciales enregistrées,
- Respecter la procédure et les modalités techniques, juridiques et financières mises en place pour administrer sur les plans techniques et fonctionnels le système billettique,
- Respecter les règles de maintenance des matériels prévues au Cahier des Charges de l'administration technique et fonctionnelle du système billettique, s'il existe.
- Gérer le stock.

## **Article 32.4 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.

L'Opérateur Interne est responsable de la politique de contrôle des titres de transport sur l'ensemble des lignes et services des réseaux.

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 du service.

Ces dispositions s'appliquent aux services réalisés par l'Opérateur Interne, ses sous-traitants et les opérateurs tiers titulaires de contrats d'exploitation de lignes régulières conformément aux dispositions du règlement intérieur des usagers (Annexe 5).

L'Opérateur Interne agit en étroite collaboration avec les opérateurs tiers dans la lutte contre la fraude et organise des contrôles ciblés lorsque ces derniers l'avertissent de problèmes récurrents de comportements ou de fraude.

Ces prescriptions ainsi que le montant de l'amende encourue sont rappelées à l'attention des usagers par voie d'affiche à l'intérieur des véhicules. Ce montant figure dans la grille tarifaire notifiée à l'Opérateur Interne.

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

## **ARTICLE 33 - PUBLICITÉ**

La publicité sur les emplacements extérieurs et intérieurs le cas échéant des biens mis à disposition pour l'exploitation des lignes de l'Annexe 1A, ainsi que sur les documents d'information relatifs aux services objet du présent contrat est autorisée.

L'Opérateur Interne est autorisé à constituer une régie publicitaire lui permettant de conserver les recettes commerciales afférentes.

La commercialisation d'une partie des surfaces d'affichage de publicité appartenant à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité est possible dans le cadre d'une convention spécifique entre les deux parties. Il doit veiller à la qualité de l'affichage publicitaire par rapport à l'image du réseau. Est prohibée toute publicité à caractère politique, religieux ou contraire à la morale ou aux bonnes mœurs et aux intérêts commerciaux de MARTINIQUE TRANSPORT. Toutes les publicités devront être vérifiées par MARTINIQUE TRANSPORT qui se réserve le droit d'écarter toute publicité inadéquate et d'en empêcher la diffusion. A défaut d'autorisation de MARTINIQUE TRANSPORT, l'Opérateur Interne encourt une pénalité dont le montant figure en Annexe 6.

Dans l'hypothèse où MARTINIQUE TRANSPORT élaborerait une charte encadrant les publicités susceptibles d'être affichées, l'Opérateur Interne est tenu de s'y conformer.

Dans le cadre d'un « covering » publicitaire total d'un véhicule l'Opérateur Interne est tenu de se rapprocher au préalable de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité afin d'obtenir son approbation.

Dans le cadre de campagnes ponctuelles de promotion des services de transports, l'Autorité Organisatrice de la Mobilité et l'Opérateur Interne se rapprochent pour déterminer les conditions de mise à disposition d'emplacement publicitaires sur les véhicules.

## ARTICLE 34 - MISSION D'ETUDE ET DE CONSEIL

### Article 34.1 Principes généraux

L'Opérateur Interne assure vis-à-vis de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité 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, en proposant dans la mesure du possible plusieurs scénarii,
- l'évolution de la grille tarifaire et des outils de commercialisation,
- la qualification des attentes des usagers et notamment la qualité du service rendu au travers d'enquêtes réalisées par l'Opérateur Interne,
- les moyens humains et techniques nécessaires à l'exploitation du service,
- la politique d'investissements et de grands projets et les opérations d'investissement conséquentes.

### Article 34.2 Etudes et conseil sur la définition et l'optimisation de l'offre

L'Opérateur Interne assiste de manière permanente l'Autorité Organisatrice de la Mobilité dans ses études de définition et de condition de réalisation de la politique des transports.

Pour chaque évolution étudiée, l'Opérateur Interne produit un rapport portant sur :

- la faisabilité, le délai nécessaire de mise en œuvre ainsi que les moyens humains et techniques nécessaires,
- un bilan prévisionnel des dépenses occasionnées,
- l'impact sur la qualité du service rendu à l'usager,
- toute modification permettant de rendre le service plus attractif.

Ces modifications devront impérativement être accompagnées d'un rétroplanning détaillé sur l'année civile, intégrant notamment les délais légaux associés à toute modification du service (délais de validation des communes, des Intercommunalités, de l'Autorité Organisatrice, des partenaires sociaux etc.).

L'Autorité Organisatrice de la Mobilité demeure propriétaire des études. Toute transmission de ces études à des tiers au contrat doit faire l'objet de son accord préalable.

### Article 34.3 Assistance de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité pour sa politique d'investissements

L'Opérateur Interne est tenu de fournir à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité tout avis ou recommandation en matière d'investissement à la charge de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité en fonction des prévisions de besoins.

En particulier, l'Opérateur Interne signale en tant que de besoin les travaux et investissements incombant au propriétaire qu'il juge nécessaires.

## CHAPITRE 5 - RÉGIME FINANCIER ET FISCAL

### ARTICLE 35 – EQUILIBRE ÉCONOMIQUE DU CONTRAT / RÉMUNÉRATION DE L'OPÉRATEUR INTERNE

La rémunération au titre des Obligations de Service Public ne peut pas excéder un montant correspondant à l'incidence financière nette, équivalant à la somme des incidences, positives ou négatives, dues au respect de l'Obligation de Service Public sur les charges et les recettes en propres de l'Opérateur Interne.

Les incidences sont évaluées en comparant la situation où l'Obligation de Service Public est remplie avec la situation qui aurait existé si l'obligation n'avait pas été remplie.

L'incidence financière nette est égale aux coûts occasionnés par les Obligations de Service Public du Contrat.

En contrepartie des missions qui lui sont confiées par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité en exécution des Chapitres 2 et 3 du Contrat, l'Opérateur Interne perçoit une Rémunération caractérisant l'équilibre économique arrêté entre les Parties à la date de signature du Contrat sur la base de l'Offre de Services prévue à l'Annexe 1A, des Biens Dédiés au Réseau et des missions transversales conformément au chapitre 3.

Cette rémunération a été établie en tenant compte des charges d'exploitation, telles que définies à l'Article 37.

L'Autorité Organisatrice de la Mobilité verse à l'Opérateur Interne une Rémunération, dont le montant est défini dans les conditions du présent Chapitre pour chacune des années civiles pendant lesquelles doit se dérouler le Contrat.

La Rémunération versée par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité à l'Opérateur Interne peut évoluer, en cours de Contrat, en fonction des stipulations du présent Chapitre.

Dans la mesure où l'Opérateur Interne aurait d'autres activités que celles faisant l'objet du Contrat, il doit tenir une comptabilité particulière des opérations relatives à l'activité objet des présentes. Cette comptabilité doit être conforme aux prescriptions du plan comptable applicable en matière de transports.

L'exercice normal de gestion commence le 1<sup>er</sup> janvier et se termine le 31 décembre de chaque année.

### ARTICLE 36 – COMPTE D'EXPLOITATION A L'ENTREE EN VIGUEUR DES PRESENTES

A l'entrée en vigueur du Contrat, il est établi un état des dépenses à affecter à l'exploitation antérieure et, éventuellement, celles à affecter à la nouvelle exploitation.

Le principe est que l'ancienne exploitation supporte toutes les dépenses et recettes ayant leur origine dans la période antérieure à l'entrée en vigueur du Contrat.

Le Contrat supporte ainsi les charges et bénéfices des recettes issues de la période courant à compter de son entrée en vigueur.

## **ARTICLE 37 – CHARGES D'EXPLOITATION**

### **Article 37.1 Charges courantes d'exploitation**

L'Opérateur Interne supporte, sans exception aucune, toutes les dépenses et charges sociales, fiscales et parafiscales afférentes à l'exécution des missions confiées en vertu du Contrat, sous réserve des charges d'investissements portés par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité.

Les chiffres intégrés dans le Compte Prévisionnel d'Exploitation annuel (Annexe 15) au Contrat sont réputés intégrer tous les coûts que l'Opérateur Interne doit supporter pour concevoir et organiser la totalité des tâches, missions, actions et responsabilités qui lui sont dévolues au titre du Contrat et participer à toutes les réunions de travail y afférant.

L'Opérateur Interne s'engage sur des montants de charges hors taxes.

Si l'Opérateur Interne sous-traite une partie de l'exécution des services qui lui sont confiés au titre du Contrat, les coûts de production des sous-traitants sont intégrés dans le Compte Prévisionnel d'Exploitation.

L'Opérateur Interne supporte le risque industriel et prend un engagement sur le Compte Prévisionnel d'Exploitation pour la durée du Contrat.

### **Article 37.2 Subventions exceptionnelles d'investissement**

L'Autorité Organisatrice de la Mobilité a la possibilité de verser à l'Opérateur Interne des subventions exceptionnelles d'investissement pour des biens nécessaires à l'exploitation du service. Ces subventions sont décidées par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité après délibération du Conseil d'Administration. L'Opérateur Interne n'a aucun droit acquis à obtenir ces subventions.

S'agissant de la dotation aux amortissements des biens nécessaires à l'exploitation du service subventionnés par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité, l'Opérateur Interne les amortis comptablement en prenant en compte la subvention initiale versée par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité conformément aux règles générales de la comptabilité applicables.

## **ARTICLE 38 - TARIFS ET PERCEPTION DES RECETTES AUPRES DES USAGERS**

### **Article 38.1 Tarification**

La structure et le niveau des tarifs sont déterminés par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité.

La gamme tarifaire, les différentes catégories d'ayant droits, les montants de chaque catégorie de titres et leurs conditions d'utilisation applicables lors de l'entrée en vigueur du présent contrat sont notifiés à l'Opérateur Interne.

### **Article 38.2 Évolution des tarifs**

Les tarifs sont révisés par décision de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité, le cas échéant, sur proposition motivée de l'Opérateur Interne.

Les nouveaux tarifs sont communiqués à l'Opérateur Interne, au moins deux mois avant leur entrée en vigueur.

L'Autorité Organisatrice de la Mobilité se réserve la faculté de modifier les grilles tarifaires, de créer de nouveaux titres, ou de nouvelles conditions d'accès aux titres existants.

### **Article 38.3 Perception des recettes**

L'Autorité Organisatrice de la Mobilité est propriétaire des Recettes d'Exploitation, en ce comprises les indemnités forfaitaires (amendes fraude clientèle), perçues dans les conditions définies par les articles 529-4 et suivants du code de procédure pénale.

Sont concernées les Recettes d'Exploitation des Réseaux fixés en annexe 13.

A ce titre, elle est seule redevable de la taxe sur la valeur ajoutée grevant lesdites recettes.

L'Opérateur Interne encaisse, au nom et pour le compte de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité, les Recettes d'Exploitation du Réseau dont la gestion lui est confiée au titre du Contrat, sur la base des tarifs en vigueur. L'Opérateur Interne reverse l'intégralité des Recettes d'Exploitation du Réseau à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité le 15 du mois suivant, les recettes du mois écoulé. L'Opérateur Interne tient une comptabilité de tous les titres de transport et transmet à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité l'ensemble des éléments en permettant le contrôle.

L'Opérateur Interne est mandaté par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité par le Contrat, au travers de son comptable assignataire, pour percevoir les recettes visées au présent Article au nom et pour le compte de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité.

Les Recettes d'Exploitation sont encaissées et comptabilisées par l'Opérateur Interne en compte de tiers et donnent lieu à reddition de comptes selon une périodicité mensuelle.

Afin de permettre à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité de remplir ses obligations déclaratives en matière de TVA, la reddition de comptes devra lui être communiquée dès que possible et au plus tard deux (2) mois après l'encaissement des Recettes d'Exploitation par l'Opérateur Interne.

Ces recettes sont reversées par l'Opérateur Interne à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité tous les mois (le 15 du mois M+1) par virement.

### **Article 38.4 Recettes accessoires**

#### **➤ Définition**

Constituent des « Recettes Accessoires », l'ensemble des recettes perçues par l'Opérateur Interne dans le cadre de l'exécution du Contrat ne relevant pas de la catégorie des Recettes d'Exploitation du Réseau définies à l'Article 38.3, dont notamment :

- a. Les transports occasionnels, autorisés par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité ;
- b. Les recettes tirées des espaces publicitaires ;
- c. Les recettes TICPE (Taxe Intérieure sur les Produits Pétroliers) ;
- d. Les indemnités d'assurance et toutes indemnisations ;
- e. Les recettes liées à l'exécution de prestations de maintenance, flocage, etc. sur véhicules et équipements pour les opérateurs tiers et de transports privés ;
- f. Le produit de cession des Biens Dédiés au Réseau appartenant à l'Opérateur Interne ;

- g. Le remboursement des frais de formation ;
- h. Les subventions et indemnités attribuées à l'Opérateur Interne par d'autres personnes morales, publiques ou privées que l'Autorité Organisatrice de la Mobilité ;
- i. Les produits financiers et exceptionnels ;
- j. Les recettes issues de la vente de carburant aux opérateurs tiers.

➤ **Régime des Recettes Accessoires**

L'Opérateur Interne est propriétaire des Recettes Accessoires. A ce titre, il est seul redevable de la taxe sur la valeur ajoutée grevant lesdites recettes.

## **ARTICLE 39 - REMUNERATION**

La 1<sup>ère</sup> année (2024), l'Opérateur Interne percevra l'équivalent d'1/12 du montant des 20 millions d'euros alloués par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité au titre de l'année 2024.

L'Opérateur Interne devra présenter son budget à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité avant le 31 janvier de l'année N. Celui-ci doit être présenté sous la forme d'un rapport détaillé et argumenté pour permettre à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité d'analyser les besoins pour l'année en cours.

Il le présente également sous la forme d'un Compte Prévisionnel d'Exploitation Annuel qui sera annexé (Annexe 15) annuellement au contrat en application de l'article 59.2.

Le rapport doit présenter un détail précis des charges et des différents postes de dépenses et des recettes accessoires.

Le montant de la rémunération allouée pour l'année en cours fera l'objet d'une délibération dans le premier semestre qui sera notifiée à l'Opérateur interne. Par ailleurs, pour assurer sa gestion avant le vote de la rémunération attribuée, une avance d'un montant maximum de 12 Millions d'euros sur le premier semestre sera versée par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité à l'Opérateur Interne dans les conditions prévues à l'article 40.

## **ARTICLE 40 - MODALITES DE REGLEMENT DES SOMMES DUES PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE DE LA MOBILITE A L'OPERATEUR INTERNE**

### **Article 40.1 Règlement de la Rémunération**

La Rémunération annuelle, comprend 12 acomptes mensuels égaux chacun à 1/12 du montant de la Subvention Forfaitaire d'Exploitation de l'exercice concerné.

L'exercice commence le 1<sup>er</sup> janvier de chaque année pour s'achever au 31 décembre de la même année.

En cas de modification du montant de la Rémunération, le montant des acomptes sera recalé, toujours sur la base de 1/12 du montant de la Rémunération pour l'année entière.

Les acomptes seront mandatés à l'Opérateur Interne par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité au plus tard le 28<sup>ème</sup> jour de chaque mois. L'Opérateur Interne transmettra la facture correspondante le 1<sup>er</sup> jour du mois.

La Rémunération est ajustée en fonction du réexamen des conditions financières du contrat telles que définies à l'Article 41.

L'Autorité Organisatrice de la Mobilité se réserve le droit de demander à l'Opérateur Interne tout justificatif permettant la vérification de ses factures.

## **Article 40.2 Acceptation et délai des paiements**

Les montants dus par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité à l'Opérateur Interne seront payés conformément aux règles de la comptabilité publique et dans le délai légal en vigueur.

Les demandes d'acompte et les factures afférentes au Contrat sont adressées de façon dématérialisée et gratuite en utilisant le portail sécurisé CHORUS PORTAL PRO mis à disposition par l'Etat à l'adresse suivante :

<https://chorus-pro.gouv.fr>

Outre les mentions légales, les indications suivantes doivent figurer :

- Le nom, le numéro SIRET et l'adresse de l'Opérateur Interne,
- Le numéro de son compte bancaire ou postal,
- Les références du contrat et la date du contrat et de chaque avenant éventuel,
- La nature de la demande (acompte, facturation service occasionnel),
- Le montant total,
- Le cas échéant les montants et date des acomptes déjà réalisés,
- La date et la signature de l'Opérateur Interne.

L'Autorité Organisatrice de la Mobilité accepte ou rectifie la facture.

En cas de résiliation du présent contrat, quelle qu'en soit la cause, une liquidation des comptes est effectuée. Les sommes restant dues par l'Opérateur Interne sont immédiatement exigibles.

L'Autorité Organisatrice de la Mobilité se réserve le droit d'imposer un modèle de facture à l'Opérateur Interne.

## **ARTICLE 41 RÉEXAMEN DES CONDITIONS FINANCIÈRES**

### **Article 41.1 Motifs de réexamen des conditions financières**

En cours d'année et une fois la Rémunération de l'Opérateur Interne adopté dans les conditions de l'article 40, l'Opérateur Interne peut demander à ce que soit réévaluée sa Rémunération pour tenir compte notamment :

- de l'évolution des conditions économiques et techniques d'exécution du présent Contrat, imprévisibles au moment de l'adoption de sa Rémunération ;
- d'une modification du périmètre d'intervention décidée par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité. L'Opérateur Interne présente un rapport détaillé des conséquences financières afin de démontrer le caractère non absorbable de la décision avec la Rémunération adoptée initialement.
- des événements extérieurs aux parties, de nature à modifier substantiellement l'économie générale dudit Contrat, et hors modifications mineures de l'offre de service telles que définies à l'Article 11.1, les conditions financières du présent contrat peuvent être revues, notamment dans le cas suivant :

- en cas de variation significative des frais supportés par l'Opérateur Interne consécutive à une modification de la législation et de la réglementation notamment fiscale ou de la convention collective applicable non connue au 1<sup>er</sup> jour du mois de février de l'année N.

## **Article 41.2 Modalités de réexamen des conditions financières**

Le réexamen des conditions financières du contrat a lieu, à la demande :

- soit de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité,
- soit de l'Opérateur Interne, sur production de pièces justificatives. L'Opérateur Interne présente un rapport étayé des pièces justificatives relatives au réexamen des conditions financières.

Toute décision modificative du budget envisagée par l'Opérateur Interne fera l'objet d'une demande préalable à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité. Dès lors que cette dernière a une incidence sur le montant de la rémunération de l'Opérateur Interne, elle devra être préalablement adoptée par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité.

Les parties négocient les nouveaux engagements sur la base de ce rapport.

Les modifications font l'objet d'un avenant au présent contrat.

## **Article 41.3 Ajustement de la rémunération en fonction de l'évolution de l'offre kilométrique**

Pour tenir compte des modifications de services et des aléas d'exploitation, la Rémunération est ajustée annuellement en fonction de la variation du kilométrage réellement parcouru par rapport au kilométrage total de référence ci-annexé (Cf. annexe 1A - unités d'œuvre de référence), selon les modalités suivantes.

Soucieuse de laisser une certaine marge de manœuvre à l'Opérateur Interne, l'Autorité Organisatrice de la Mobilité l'autorise à modifier, sur une année scolaire, l'organisation des services dans la limite de moins 2% à plus 2% de kilomètres par rapport au kilométrage en charge total annuel de référence. Les modifications réalisées devront être, au préalable, validées par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité.

Le kilométrage de référence sera chaque année celui de l'année N-1.

Pour les modifications de l'offre de services en-dehors de la fourchette de -2% à + 2% du kilométrage total contractuel de référence, et/ou dans les cas de modifications de l'offre entraînant des moyens supplémentaires (nombre de bus en circulation, nombre de conducteurs) ou une réduction des moyens nécessaires à l'exécution du Contrat, le montant des dépenses et de la Rémunération est renégocié entre les Parties sur présentation de justificatifs par l'Opérateur Interne, de façon à maintenir l'équilibre économique du Contrat.

L'ensemble des modifications ci-dessus font l'objet d'avenants.

## **ARTICLE 42 - IMPÔTS**

Tous les impôts ou taxes établis par l'Etat, l'Autorité Organisatrice de la Mobilité ou une autre collectivité, y compris les impôts relatifs aux immeubles du service, sont à la charge de l'Opérateur Interne, excepté pour les Biens propriété de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité.

# CHAPITRE 6 - CONTRÔLE INFORMATION ET CONSEIL

## ARTICLE 43 - EXERCICE DU CONTROLE PAR L'AUTORITE ORGANISATRICE

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

Ce contrôle, organisé librement par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité à ses frais, comprend notamment :

- Un droit d'information sur la gestion et l'exploitation des services portant notamment sur les points suivants :
  - charge des véhicules contrôlés,
  - l'agrément du véhicule,
  - les équipements du véhicule,
  - la propreté intérieure et extérieure du véhicule,
  - le respect de l'horaire, de l'itinéraire, et des points d'arrêt,
  - la présence d'une girouette et l'affichage du numéro de la ligne et de sa destination,
  - l'affichage des tarifs à l'intérieur du véhicule,
  - que les usagers sont en possession des titres de transport en cours de validité et validés,
  - que le véhicule soit est à jour des visites de contrôle réglementaires,
  - l'accueil des voyageurs,
  - l'information des voyageurs,
  - l'agrément de l'Opérateur Interne (service sous-traité),
  - l'état extérieur et intérieur du véhicule,
  - la présence d'un accompagnateur le cas échéant.
- La possibilité pour les agents de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité ou de ses préposés sur justification de son identité 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 Contrat lorsque l'Opérateur Interne ne se conforme pas aux obligations stipulées à sa charge,
- Un droit d'information permanent sur toutes données financières utiles,
- La possibilité pour les agents de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité de contrôler l'exécution des missions transversales en tous points et à tout moment afin de vérifier qu'elle est conforme aux objectifs poursuivis.

- L'Opérateur Interne permet et facilite aux agents de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité ou toute personne agréée par elle, l'accès à tous les biens, infrastructures, outils d'exploitation, outils de supervision etc. utilisés pour répondre de ses obligations.

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

L'Opérateur Interne facilite l'accomplissement du contrôle. A cet effet, il doit notamment :

- Définir avec l'Autorité Organisatrice de la Mobilité une programmation des contrôles qui seront effectués dans l'année ainsi que leurs modalités d'organisation : moyens humains et techniques dédiés ; pour la première année ce programme sera proposé avec le retour du rapport annuel prévu à l'article 45.
- Autoriser à tout moment l'accès libre et gratuit aux véhicules et aux installations mis à disposition de l'Opérateur Interne ou fournis par lui, ainsi qu'aux véhicules de ses sous-traitants aux personnes mandatées par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité, sur présentation d'une carte de circulation,
- Fournir à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité le rapport annuel 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 de la Mobilité des informations qu'il aura fournies, notamment dans le cadre du rapport annuel, par la production de tout document technique (certificats délivrés par le service des Mines, carnets d'entretien, graphicaire des lignes...) ou comptable (justificatifs, contrats, polices, etc.) utile se rapportant au contrat,
- Désigner un ou plusieurs représentants compétents pour répondre aux questions posées par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité.

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

En cas de manquement à ces obligations, l'Opérateur Interne sera redevable des pénalités calculées selon les dispositions de l'Article 466, sauf cas justifié exonérateur de sa responsabilité.

## **ARTICLE 44 - DEVOIR D'INFORMATION ET DE CONSEIL ENVERS L'AUTORITE ORGANISATRICE**

### **Article 44.1 Principes généraux**

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

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

L'Opérateur Interne tient à la disposition de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité, sur support informatique sous un format compatible avec les logiciels de bureautiques usuels, toutes les données techniques qu'il sera amené à communiquer sur support papier, sur simple demande de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité. Ceci concerne notamment les fiches descriptives des lignes, des itinéraires, des horaires, les graphiques des lignes et les données statistiques contenues dans le compte-rendu technique annuel.

L'Opérateur Interne assure les missions d'études et de conseil à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité prévues à l'Article 3434. Il ne peut prétendre à aucune rémunération supplémentaire au titre de ces missions. Les coûts correspondants sont assumés par l'Opérateur Interne.

## **Article 44.2 Moyens de communication**

L'Opérateur Interne doit être en mesure de communiquer en permanence. A cet effet, il doit disposer des équipements et services suivants :

- Téléphone fixe ou mobile,
- Télécopieur,
- Répondeur téléphonique,
- Courriel électronique/adresse internet.

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

En cas d'évènements (verglas, inondations...) où il y a lieu de communiquer en dehors des heures ouvrables, l'Opérateur Interne établit une permanence et fournit à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité les coordonnées de l'agent concerné.

## **ARTICLE 45 - RAPPORT ANNUEL**

### **Article 45.1 Principes généraux**

L'Opérateur Interne remet à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité, chaque année, un rapport portant sur l'exercice précédent. Celui-ci doit être présenté au plus tard le 31 Mai de l'exercice suivant et contient notamment :

- les données comptables afférentes à la totalité des opérations entrant dans le présent contrat,
- un rapport sur la qualité du service,
- une annexe permettant à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité d'apprécier les conditions d'exploitation du service.

L'Opérateur Interne présente ce compte rendu annuel à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité lors d'une réunion qui se tient dans les deux mois suivant la transmission de ce dernier.

L'Opérateur Interne présente la liste des opérations significatives confiées à des entreprises tierces, la liste des sous-traitants conformément aux articles 6.1 et 22.4 ainsi que les justificatifs prévus à l'Article 7 et à l'Article 8.

L'Autorité Organisatrice de la Mobilité a le droit de vérifier les informations contenues dans ce rapport dont le défaut de production dans les délais est sanctionné conformément à l'Article 466.

L'Autorité Organisatrice de la Mobilité peut exiger une présentation du rapport par l'Opérateur Interne en collectivité.

Le rapport annuel contient les informations nécessaires à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité afin que ce dernier publie, une fois par an, un rapport global sur les Obligations de Service Public relevant de sa compétence, conformément à l'article 7 du règlement n°1370/2007 du 23 octobre 2007 relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route.

Le rapport annuel devra être établi conformément aux articles L. 1411-3 et R.1411-7 du CGCT et selon la trame prévue en annexe 14 du présent Contrat.

## **Article 45.2 Données comptables**

Figurent notamment dans le rapport annuel :

- Le compte administratif, qui sera aussi à transmettre après le vote par le conseil d'administration de l'Opérateur Interne, ainsi qu'une copie des déclarations sociales de l'Opérateur Interne,
- Une attestation des Services Sociaux et Fiscaux, prouvant que l'Opérateur Interne est à jour du paiement de ses taxes et cotisations,
- Une présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et charges directs et indirects imputés au compte de résultat,
- Un état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat,
- La mise à jour des inventaires A et B conformément à l'Article 15.2 et à l'Article 16.2,
- Un compte rendu de la situation des biens et des immobilisations nécessaires à l'exploitation du service, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement, y compris au regard des normes environnementales et de sécurité,
- Le cas échéant, un état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation,
- Tous les engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés au contrat et nécessaires à la continuité du service public,

La comptabilité de l'Opérateur Interne doit être conforme aux règles en vigueur, notamment les règles générales énoncées par le Code de commerce et le plan comptable général révisé. L'exercice commence au 1<sup>er</sup> janvier pour s'achever le 31 décembre. Elle doit également permettre la vérification des dispositions du présent contrat, en respectant notamment les principes d'indépendance des exercices et de permanence des méthodes.

## **Article 45.3 Analyse de la qualité de service**

L'Opérateur Interne présente une analyse de la qualité du service comportant les éléments permettant d'apprécier la qualité du service rendu et propose des mesures pour accroître la satisfaction des usagers.

Il propose notamment un bilan et une analyse :

- Des indicateurs de la qualité du service prévus à l'Article 14.2,
- Des réclamations et observations des usagers conformément à l'030.

- L'Autorité Organisatrice de la Mobilité et l'Opérateur Interne se rapprocheront afin de mener une réflexion sur le développement de la qualité de service et la mise en place d'outils de suivi du service public. Au bout d'un an, des tableaux de bord mensuels relatifs à la billettique et à l'aspect opérationnel incluant certains indicateurs devront être instaurés. Leurs contenus seront déterminés conjointement par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité et l'Opérateur Interne.

## **Article 45.4 Annexe technique et financière**

### *Article 45.4.1 Eléments techniques*

Cette partie du rapport comprend notamment :

- Les insuffisances éventuelles des biens et équipements pour répondre aux besoins des usagers ou pour appliquer la réglementation en vigueur, avec rappel des propositions formulées par l'Opérateur Interne pour remédier à ces insuffisances,
- Une synthèse des opérations d'entretien, de maintenance, de renouvellement et de modernisation réalisés pendant l'exercice [(notamment la liste des interventions réalisées sur chaque véhicule (réparation, maintenance, tôlerie / peinture, contrôle technique, etc.)],
- La liste des évènements techniques imprévisibles marquants pour l'année en cours,
- Les consommations moyennes de carburant pour chaque véhicule,
- Le bilan des incidents et accidents constatés et les propositions d'améliorations,
- Le bilan ligne par ligne des kilométrages réalisés,
- le nom des sous-traitants, le kilométrage réalisé et les contrats de sous-traitance,
- Une synthèse annuelle des ratios et indicateurs statistiques figurant dans les tableaux de bord mensuels et leur évolution depuis le début du contrat avec un comparatif avec les réseaux de taille équivalente,
- Une analyse de la fréquentation observée et des propositions d'amélioration sur la base notamment de l'interprétation des données quotidiennes ; les périodes de congés scolaires seront mises en évidence,
- Le nom et le nombre de bénéficiaires de compensations tarifaires par nature de compensations existantes,
- Le bilan de la politique de lutte contre la fraude : nombre de contrôle réalisés au cours de l'année et lignes concernées, période de contrôle,
- Le bilan des infractions constatées par l'Opérateur Interne : montant des amendes sur l'année,
- Le recensement des actes de délinquance,

### *Article 45.4.2 Eléments financiers*

- Le bilan des activités réalisées pour le compte de tiers. Pour les services de transport seront précisés les kilomètres effectués et les recettes encaissées. Pour les autres prestations seront indiquées la nature des prestations et les recettes encaissées,

- Une présentation et une analyse des ratios financiers caractéristiques (Recette commerciale unitaire par voyage, coût moyen par voyage et par km, contribution financière de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité par voyage et par km, etc.),
- Tout commentaire de l'Opérateur Interne relatif aux éléments financiers,
- Les conditions économiques générales de l'année d'exploitation.

Pour toutes ces données, on rappellera pour mémoire les chiffres des exercices antérieurs depuis la prise d'effet du présent contrat.

#### *Article 45.4.3 Données sur le personnel*

Dans cette partie du rapport, l'Opérateur Interne indique la liste des emplois et des postes de travail affectés au service et les principales données de l'année relative au personnel conformément à la réglementation de la CNIL.

L'Opérateur Interne présente un bilan de sa politique de formation du personnel et le plan de formation.

L'Opérateur Interne présente un bilan de l'application de la politique sociale décidée lors de la conclusion du présent contrat.

L'Opérateur Interne informe également l'Autorité Organisatrice de la Mobilité :

- De toute évolution majeure affectant la situation du personnel intervenant dans le cadre de l'exploitation du service, notamment en cas de modification de la convention collective applicable,
- Des accidents de travail significatifs survenus au cours de l'exercice,
- Des observations formulées par l'inspection du travail, notamment pour ce qui concerne la sécurité des ouvrages, installations et équipements constituant le service.

L'Opérateur Interne tient à la disposition de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité les feuilles d'imputation horaires et nominatives du personnel d'exploitation intervenant sur le service.

# CHAPITRE 7 - GARANTIE, SANCTIONS, CONTENTIEUX

## ARTICLE 46 - PÉNALITÉS

Sauf cas de force majeure, fait du prince et événements imprévisibles, l'Autorité Organisatrice de la Mobilité peut infliger à l'Opérateur Interne des pénalités sanctionnant les manquements à ses obligations définis à l'annexe 6.

Après constat par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité d'un événement donnant lieu à pénalité, celle-ci la notifie à l'Opérateur Interne par lettre recommandée en rappelant précisément l'origine et les faits donnant lieu à cette application.

La notification doit intervenir dans un délai ne dépassant pas 15 jours à partir du constat, pour permettre à l'Opérateur Interne de corriger chaque manquement, avant qu'il ne se répète et qu'il puisse générer une nouvelle pénalité.

L'Opérateur Interne dispose d'un délai de réponse de 15 jours ouvrables à compter de la réception du procès-verbal 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 de la Mobilité, qui émet un titre de recette correspondant à l'encontre de l'Opérateur Interne.

Une pénalité ne peut pas être répétée plusieurs fois pour le même cas, le même jour avec le même conducteur et le même véhicule.

## ARTICLE 47 - MISE EN RÉGIE

En cas de faute grave de l'Opérateur Interne, et notamment si la sécurité des usagers et des tiers ou si le service n'est exécuté que partiellement, l'Autorité Organisatrice de la Mobilité peut prendre toutes les mesures nécessaires aux frais et risques de l'Opérateur Interne et notamment décider la mise en régie du service.

Cette mise en régie provisoire est applicable après une mise en demeure restée sans effet pendant un délai adapté à la situation. La mise en régie sera facturée à l'Opérateur Interne en fonction de frais engagés par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité, majorés de 10 (dix) %.

## ARTICLE 48 - DÉCHÉANCE

L'Autorité Organisatrice de la Mobilité peut déclarer la déchéance d'un Contrat unilatéralement sans que l'Opérateur Interne puisse prétendre à des indemnités en cas de :

- dissolution de l'Opérateur Interne,
- faute grave ou malversation,
- inobservation grave ou transgression répétée des clauses du présent Contrat,
- manquements graves aux règles de sécurité,

- défaut d'assurance,
- fausse déclaration concernant les services effectivement réalisés,
- non-respect des dispositions législatives ou réglementaires en vigueur,
- radiation de l'entreprise du registre des entreprises de transports routiers de personnes,
- sous-traitance non autorisée,
- interruption totale du service pendant deux jours consécutifs ou trois jours durant la même année glissante, cas de force majeure, d'intempéries ou de grèves exceptés,
- cession du Contrat à un tiers sans autorisation préalable de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité.

La résiliation prend effet à compter du jour de la notification à l'Opérateur Interne par lettre recommandée avec accusé réception avec pour conséquence la récupération de tout ou partie des participations versées.

En cas de déchéance, l'Opérateur Interne n'a droit à aucune indemnité.

## **ARTICLE 49 - MISE EN ŒUVRE DES SANCTIONS**

Préalablement au recours aux sanctions visées à l'Article 466, à l'Article 477 et à l'Article 488 et sauf urgence, l'Autorité Organisatrice de la Mobilité informe l'Opérateur Interne par courrier avec accusé de réception de son intention. Ce courrier précise les motifs de la sanction et fixe un délai à l'Opérateur Interne pour qu'il se mette en conformité ou fasse part de ses observations. Au terme de ce délai, l'Autorité Organisatrice de la Mobilité apprécie la mise en conformité ou la pertinence des arguments présentés par l'Opérateur Interne et décide de l'application ou non des sanctions.

## **ARTICLE 50 - NOTIFICATIONS, MISES EN DEMEURE**

Les notifications ou mises en demeure faites entre parties au titre des dispositions de la présente convention sont valablement effectuées par lettre recommandée avec avis de réception, adressée par voie postale à leur domicile respectif dans le ressort de l'exploitation ou par voie numérique par l'utilisation d'une plateforme conformément au décret n° 2018-347 du 9 mai 2018 relatif à la lettre recommandée électronique.

## **ARTICLE 51 - LIQUIDATION**

La délibération du Conseil d'administration décidant de renoncer à l'exploitation en régie détermine la date à laquelle prend fin ce mode de gestion. L'expiration anticipée du présent contrat en dépend.

## **ARTICLE 52 - RÈGLEMENT DES LITIGES**

En cas de litige entre l'Autorité Organisatrice de la Mobilité et l'Opérateur Interne, la procédure suivante se mettra en place dans l'ordre suivant :

- examen détaillé de la situation entre l’Autorité Organisatrice de la Mobilité et l’Opérateur Interne au regard de l’ensemble des éléments justificatifs produits par l’une et/ou l’autre,
- le cas échéant, contrôles contradictoires menés sur le terrain,
- en l’absence d’accord amiable à la suite de l’examen détaillé, réunion de médiation avec un représentant de la profession, désigné d’un commun accord par les parties dans un délai de 15 jours suivant l’examen détaillé de la situation,
- en cas d’échec de la médiation ou en cas de nécessité aux fins de celle-ci, désignation d’un expert avec l’accord des deux parties, financé à 50 % par chaque partie, le rapport de l’expert devant en principe intervenir dans les 3 mois,
- en l’absence d’accord entre les parties au terme de la médiation ou des opérations d’expertise (si celles-ci sont intervenues après la phase de médiation), recours gracieux de l’Opérateur Interne auprès de l’Autorité Organisatrice de la Mobilité,

A défaut d’accord amiable à la suite des étapes décrites ci-avant – notamment en cas de décision implicite ou expresse de rejet de la part de l’Autorité Organisatrice de la Mobilité à la suite du recours gracieux formé par l’Opérateur Interne – et, en toute hypothèse dans un délai de 9 mois à compter de l’examen détaillé de la situation, le règlement du litige pourra être soumis à la juridiction administrative compétente, soit le Tribunal Administratif de Fort-de-France.

## CHAPITRE 8 - FIN DU CONTRAT ET MODIFICATION

### ARTICLE 53 - EXPIRATION

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

En tout état de cause, l'Autorité Organisatrice de la Mobilité publiera un avis de préinformation un an avant le lancement de la procédure.

### ARTICLE 54 - RESILIATION UNILATERALE POUR MOTIF D'INTERET GENERAL

L'Autorité Organisatrice de la Mobilité peut à tout moment mettre fin au Contrat avant le terme prévu pour un motif d'intérêt général. L'Autorité Organisatrice de la Mobilité notifie sa décision à l'Opérateur Interne par courrier recommandé avec accusé de réception ou par huissier avec un préavis minimal de six mois.

L'Opérateur Interne a droit à une indemnisation fixée d'un commun accord et tenant compte :

- de la part des frais et investissements, éventuellement engagés et strictement nécessaires à l'exécution du présent Contrat, qui n'aurait pas été prise en compte dans le montant des prestations payées par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité,
- des frais engagés par l'Opérateur Interne découlant directement de la résiliation, sur présentation des justificatifs (autres que ceux qu'il aurait dû supporter en tout état de cause à la fin normale du Contrat).

Cette indemnité est versée dans un délai de trois mois à compter de la date d'effet de la résiliation.

### ARTICLE 55 - CONTINUITE DU SERVICE EN FIN DE CONTRAT

#### Article 55.1 Principes généraux

De façon générale, l'Autorité Organisatrice de la Mobilité a la faculté, sans qu'il en résulte un droit à indemnité pour l'Opérateur Interne, de prendre pendant les six derniers mois du contrat toute mesure qu'elle estime nécessaire pour assurer la continuité du service, en réduisant autant que possible la gêne qui en résulte pour l'Opérateur Interne.

#### Article 55.2 Continuité des contrats de l'Opérateur Interne conclus avec des tiers

En fin de contrat, l'Autorité Organisatrice de la Mobilité se réserve le droit de poursuivre ou de faire poursuivre par un tiers de son choix, les contrats et engagements que l'Opérateur Interne a passés, pour son compte, avec des tiers pour l'exécution du Contrat.

Six mois au moins avant la fin du contrat, l'Opérateur Interne remet à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité une liste de tous les contrats d'approvisionnement, de fournitures, de location ou de services (électricité, téléphone, matériel d'exploitation, etc.) qui détaille les éléments principaux de chaque contrat (objet, fournisseur, conditions financières).

En cas de poursuite de l'un des contrats susvisés, l'Autorité Organisatrice de la Mobilité se substitue ou se fait substituer dans les droits et obligations de l'Opérateur Interne.

L'Opérateur Interne veille à ce que soient insérées dans les contrats qu'il passe avec des tiers, les stipulations propres à permettre l'application du présent article.

## **ARTICLE 56 - REGIME DES BIENS EN FIN DE CONTRAT**

Les biens mis à disposition par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité (biens de retour faisant l'objet de l'inventaire A) lui font gratuitement retour en bon état d'entretien et de fonctionnement, compte tenu de leur âge.

Au cas où l'Autorité Organisatrice de la Mobilité doit engager des travaux de remise en état, réparation, d'entretien ou de renouvellement pour assurer leur bon état d'entretien et de fonctionnement compte tenu de leur âge, les frais correspondants sont mis à la charge de l'Opérateur Interne.

Les biens mis à disposition par l'Opérateur Interne (identifiés comme biens de reprise ans l'inventaire B) sont repris par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité. Il en va de même pour les approvisionnements et stock existants correspondant à la marche normale de l'exploitation.

La valeur de reprise de ces biens, approvisionnements et stocks est égale à leur valeur nette comptable, majorée des frais éventuels de remise en état, sous réserve d'un éventuel accord amiable entre l'Autorité Organisatrice de la Mobilité et l'Opérateur Interne sur ces biens.

Le montant de ces rachats est versé à l'Opérateur Interne dans les six mois qui suivent la fin du contrat.

## **ARTICLE 57 - REMISE DES DOCUMENTS ET DES FICHIERS**

Six mois au moins avant la fin du Contrat, l'Opérateur Interne remet à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité sur support papier et sur support informatique sous un format compatible avec les logiciels de bureautiques usuels et à condition que l'Opérateur Interne dispose d'une version informatisée de ces données, notamment les informations suivantes :

- cartographie et schémas des lignes,
- fiches horaires,
- les documents d'information du public concernant la tarification, les règles d'accès, etc.

Toute autre information nécessaire à la continuité du service.

## **ARTICLE 58 - REPRISE DU PERSONNEL**

Le sort des personnels affectés au service est régi par la réglementation en vigueur (article L.1224-1 du code du travail), ainsi que par les dispositions prévues à la Convention Collective.

Un an avant la date d'expiration du présent Contrat, l'Opérateur Interne communique à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité les renseignements non nominatifs suivants concernant les personnels affectés au service :

- âge,
- niveau de qualification professionnelle,

- tâche assurée,
- temps d'affectation sur le service,
- convention collective ou statut applicables,
- montant total de la rémunération pour l'année civile précédente (charges comprises),
- existence éventuelle, dans le contrat ou le statut, d'une clause ou d'une disposition pouvant empêcher le transfert du contrat de l'intéressé à un autre exploitant.

Il communique également à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité la liste des salariés protégés, les accords d'entreprise etc.

L'ensemble des dossiers des agents concernés par le transfert est remis au nouvel l'Opérateur Interne à la date de prise d'effet du nouveau contrat.

## ARTICLE 59 - AVENANTS, MODIFICATIONS CONTRACTUELLES ET MISES A JOUR

### Article 59.1 Avenants et modifications contractuelles

Les Parties peuvent, d'un commun accord, modifier les clauses et Annexes de la Convention. Ces modifications donnent lieu à la signature d'un avenant entre l'Autorité Délégante et le Délégué.

### Article 59.2 Mises à jour

Pour les mises à jour des Annexes 1B, 2, 3, 4, 8, 12, 13, 14, 15, 16, la modification peut avoir lieu par simple échange de lettre recommandée avec accusé de réception entre les Parties, à l'initiative de l'une ou l'autre des Parties dans la mesure où les modifications apportées ne concernent que des mises à jour, et conformément à la procédure décrite.

En cas de refus de l'Autorité Délégante, l'Opérateur Interne propose une nouvelle mise à jour selon les remarques formulées par l'Autorité Délégante.

Pour les autres annexes, elles ne peuvent être modifiées que par voie d'avenant.

### Article 59.3 Procédures

Les courriers sont systématiquement envoyés aux adresses précisées aux présentes. Les procédures à suivre pour les notifications, validations, agréments, approbations, mises en demeure, mises à jour, Avenants prévues à la présente Convention sont les suivantes :

- **La demande** doit être effectuée par envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception précisant l'objet de la demande et associant l'ensemble des pièces permettant sa justification : la demande (la présentation du projet objet de la demande, l'apport, l'impact financier, les éventuels inconvénients et conséquences du projet, tout élément nécessaire à la compréhension du sujet) ;
- **La notification** est réalisée par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Elle est réputée effective dès réception de l'accusé de réception par l'expéditeur ;
- **La mise à jour** est réalisée par l'envoi de l'Opérateur Interne à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité d'une lettre recommandée avec accusé de réception de la proposition de mise à jour. La validation de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité de la mise à jour se fait par tous moyens

de communication. Elle est réputée effective dès réception par l'Opérateur Interne. En cas de silence gardé par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité, la mise à jour est réputée refusée après un délai de deux (2) mois ;

- **La validation, l'agrément et l'approbation** sont réalisés en deux étapes :
  - o L'Opérateur Interne effectue une demande à l'Autorité Organisatrice de la Mobilité, par lettre recommandée avec accusé de réception ;
  - o la validation par tous moyens de communications. L'Autorité Organisatrice de la Mobilité informe l'Opérateur Interne de la validation de sa demande, par tous moyens de communication.

Elle est réputée effective dès réception de la validation par l'Opérateur Interne. En cas de silence gardé par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité, pendant un délai de deux (2) mois suivant la réception du courrier, la demande est réputée refusée.

- **L'avenant** est réalisé à l'initiative de l'une ou l'autre des parties, qui saisit l'autre par lettre recommandée avec accusé de réception des motifs de l'avenant et de la proposition d'avenant. Les modalités de discussion de l'avenant sont définies conjointement par les Parties. L'avenant est réputé effectif dès sa signature par les deux Parties. En cas de silence gardé par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité, l'avenant est réputé refusé après un délai de deux (2) mois suivant sa réception ;
- **La mise en demeure** est réalisée par l'envoi de l'Autorité Organisatrice de la Mobilité à l'Opérateur Interne d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Elle est réputée effective dès la première présentation du courrier à l'Opérateur Interne.

Le Délégué dispose d'un délai fixé à la mise en demeure pour se conformer aux demandes de l'Autorité Déléguante ou présenter ses observations, faute de quoi le Délégué fera application des stipulations de la présente convention, les pénalités prévues à l'article 46.

## CHAPITRE 9 - DOCUMENTS ANNEXÉS

- Annexe 1A : objectifs et descriptions de service (BHNS)
- Annexe 1B : Services de transport en supervision et en gestion
- Annexe 2 : Inventaire A des biens mis à disposition par l'AOM
- Annexe 3 : Inventaire B des biens mis à disposition par l'Opérateur Interne
- Annexe 4 : Charte graphique
- Annexe 5 : Règlement intérieur des usagers
- Annexe 6 : Pénalités
- Annexe 7 : Indicateurs de qualité de service
- Annexe 8 : Effectifs affectés au service
- Annexe 9 : calendrier des obligations contractuelles
- Annexe 10 : contrôle analogue et suivi
- Annexe 11 : Plan de Transport Adapté et Plan d'Informations aux Usagers
- Annexe 12 : Notices opérationnelles
- Annexe 13 : Recettes commerciales par réseaux
- Annexe 14 : Trame du rapport annuel
- Annexe 15 : Compte Prévisionnel d'Exploitation annuel