

**CONTRAT D'OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC POUR L'EXPLOITATION ET
LA GESTION DE SERVICES DE MOBILITE DE LA COMMUNAUTE
D'AGGLOMERATION GAILLAC-GRAULHET**

ENTRE LES SOUSSIGNES :

- La communauté d'agglomération de Gaillac-Graulhet,

Représentée par son Président en exercice, Pau Salvador, agissant en vertu d'une délibération n° de son Assemblée en date du juillet 2022.

(Ci-après dénommée « Autorité Organisatrice »)

D'UNE PART,

- La SPL D'un Point à l'Autre ,

dont le siège social est situé au 14 rue Jean-Henri Fabre, ZA Montplaisir, 81000 ALBI immatriculée au RCS d'Albi sous le numéro 535 198 592

Représentée par son Directeur Général en exercice, Laurent CARLES, agissant en vertu d'une délibération du conseil d'administration du 12 juillet 2022,

(Ci-après dénommée « l'Opérateur Interne »)

D'AUTRE PART.

SOMMAIRE

TITRE 1. OBJET, DUREE & MISSIONS DES PARTIES	7
Article 1.1. Définitions – Interprétations	7
1.1.1 Définitions	7
1.1.2 Interprétations.....	8
1.1.3 Documents contractuels.....	8
Article 1.2. Objet	9
Article 1.3. Durée	9
Article 1.4. Attribution du Contrat	9
Article 1.5. Exclusivité et non-concurrence	9
Article 1.6. Périmètre géographique.....	10
Article 1.7. Droits et prérogatives de l’Autorité Organisatrice	10
Article 1.8. Missions et responsabilités de l’Opérateur Interne	11
TITRE 2. EXPLOITATION DU RESEAU	13
Article 2.1. Consistance du Réseau	13
2.1.1. Consistance des services réguliers de transport public (hors transports scolaires)	13
Article 2.2. Adaptabilité et modifications de la consistance du Réseau	13
2.2.1. A l’initiative de l’Autorité Organisatrice	13
2.2.2 A l’initiative de l’Opérateur Interne.....	14
2.2.3 Prise en compte des évolutions du Réseau	14
2.2.4 Gestion des points d’arrêt	14
Article 2.3. Conditions d’exploitation du réseau	15
2.3.1. Les procédures d’exploitations quotidiennes.....	15
2.3.2. Les procédures d’exploitations en situations perturbées et la continuité de service public	15
2.3.2.1 Stipulations générales.....	15
2.3.2.2 En cas de grève	16
2.3.2.3 En cas de plans de travaux.....	17
2.3.2.4 En cas d’aléas climatiques.....	17
2.3.2.5 En cas de situations pandémiques.....	18
Article 2.4. Qualité de service	18
2.4.1. Démarche qualité	18
Article 2.5. Engagements sociétal, social et environnemental	19
TITRE 3. SERVICE CLIENT.....	21
Article 3.1. Communication	21
3.1.1. Logos et marques du réseau.....	21
3.1.2. Livraison des véhicules.....	21
3.1.3. Communication institutionnelle et commerciale	22

3.1.4. Outils de communication et de promotion	22
Article 3.2. Information	22
Article 3.3. Ouverture des données d'offre	23
Article 3.4. Information en situation perturbée	23
3.4.1. Information statique en situation perturbée	23
Article 3.5. La relation client	24
Article 3.6. Distribution et vente des titres de transport	24
3.6.1. Système de billettique	25
3.6.2. Vente des titres de transport	25
3.6.3. Ouverture de la distribution	25
TITRE 4. MOYENS AFFECTES A L'EXPLOITATION	26
Chapitre 1 : Personnel, sous-traitance	26
Article 4.1. Personnel	26
4.1.1 Stipulations générales	26
4.1.2 Personnel d'astreinte	26
Article 4.2. Sous-traitance.....	27
4.2.1 Sous-traitance des services de transport	27
4.2.2 Sous-traitance ponctuelle en cas d'urgence.....	28
4.2.3 La politique de sous-traitance	28
Chapitre 2 : Biens.....	30
Article 4.3 Principes généraux.....	30
Article 4.4 Mise à disposition des biens dédiés au Réseau.....	30
4.4.1 Biens mis à disposition par l'Autorité Organisatrice.....	30
4.4.2 Biens mis à disposition par l'Opérateur Interne.....	30
Article 4.5 Entretien et maintenance des biens dédiés au Réseau	31
4.5.1 Stipulations générales	31
4.5.2. Stipulations particulières applicables aux véhicules.....	31
4.5.3 Stipulations particulières applicables aux biens immobiliers	32
4.5.4. Espaces publicitaires et droit d'affichage	32
4.5.5 Vandalisme	33
Article 4.6. Renouvellement des biens nécessaires au service	33
4.6.1 Renouvellement par l'Autorité Organisatrice.....	33
4.6.2 Renouvellement par l'Opérateur Interne	33
Article 4.7. Mise à jour des inventaires.....	33
TITRE 5. REGIME FINANCIER, COMPTABLE ET FISCAL	34
Article 5.1. Equilibre économique du Contrat	34
Article 5.2. Compensation financière des Obligations de Service Public imposées par l'Autorité Organisatrice à l'Opérateur Interne	34
5.2.1 Définition	34

5.2.2 Détermination de la compensation financière des Obligations de Service Public	34
Article 5.3. Recettes d'Exploitation du Réseau	35
5.3.1 Définition	35
5.3.2 Régime des Recettes d'Exploitation du Réseau	35
Article 5.4. Recettes Accessoires	36
5.4.1 Définition	36
5.4.2 Régime des Recettes Accessoires	36
Article 5.5. Charges d'Exploitation du Réseau	36
Article 5.6. Tarifs	37
Article 5.7. Rémunération d'Exploitation (R)	37
5.7.1 Objet	37
5.7.2 Mode de calcul	38
Article 5.8. Indexations	38
Article 5.9. Modalités de règlement	40
Article 5.10. Mécanisme de restitution	40
Article 5.11. Révisions/clause de rencontre	41
Article 5.12. Obligations comptables	41
5.12.1 Mode de calcul Comptabilité générale	41
5.12.2 Comptabilité analytique	42
Article 5.13. Obligations fiscales	42
TITRE 6. RESPONSABILITES, ASSURANCES, CAUSES EXONERATOIRES & FORCE MAJEURE ..	44
Article 6.1. Responsabilités	44
Article 6.2. Assurances	44
6.2.1 Stipulations générales	44
6.2.2 Assurance responsabilité civile	44
6.2.3 Assurance responsabilité civile automobile	44
6.2.4 Assurance dommages	45
Article 6.3. Causes Exonératoires	45
6.3.1 Définitions	45
6.3.2 Preuve et notification	45
6.3.3 Effets	46
6.3.4 Fin de la Cause Exonératoire	46
TITRE 7. CONTROLE ET SANCTIONS	47
Article 7.1. Contrôle - Principes généraux	47
Article 7.2. Contrôle du respect des principes d'égalité, de laïcité et de neutralité du service public	47
Article 7.3. Contrôle des documents et des services	48
Article 7.4. Contrôle des services	48

Article 7.5. Dialogue entre les parties.....	48
Article 7.6. Contrôle de l’entretien des biens.....	49
Article 7.7. Contrôle financier et fiscal.....	49
Article 7.8. Rapports d’activité de l’Opérateur Interne.....	49
7.8.1 Rapport annuel d’activité de l’Opérateur Interne.....	49
7.8.2. Tableau de bord trimestriel d’activité de l’Opérateur Interne.....	50
Article 7.9. Pénalités.....	50
7.9.1. Généralités	50
7.9.2. Montant des pénalités.....	51
Article 7.10. Déchéance et mise en régie	53
7.10.1. Déchéance	53
7.10.2. Mise en régie provisoire	54
TITRE 8. FIN DU CONTRAT	55
Article 8.1. Programmation de l’expiration normale du Contrat.....	55
Article 8.2. Résiliation pour motif d’intérêt général	55
Article 8.3. Résiliation unilatérale sans indemnité	56
Article 8.4. Sort des biens en fin de Contrat.....	56
8.4.1 Biens mis à disposition de l’Opérateur Interne	56
8.4.2 Biens acquis par l’Opérateur Interne.....	56
Article 8.5. Sort des données en fin de Contrat.....	57
Article 8.6. Personnel de l’Opérateur Interne en fin de Contrat.....	57
Article 8.7 Coopération avec l’Autorité Organisatrice et le nouvel Opérateur Interne (le cas échéant).....	58
8.7.1 Renseignements à fournir à l’Autorité Organisatrice avant l’expiration du Contrat.....	58
8.7.2 Changement d’Opérateur.....	58
TITRE 9. RENCONTRE, DIFFERENDS & STIPULATIONS FINALES	59
Article 9.1. Cession du Contrat - Evolution des cocontractants	59
Article 9.2. Langue et monnaie.....	59
Article 9.3. Règlement des litiges et différends.....	59
Article 9.4. Portée et intégralité du Contrat.....	59
Article 9.5. Permanence des clauses.....	60
Article 9.6. Election de domicile	60
Article 9.7. Annexes au Contrat.....	60

PREAMBULE

Depuis l'entrée en vigueur de la loi n° 2010-559 du 28 mai 2010 *pour le développement des sociétés publiques locales* codifiée à l'article L.1531-1 du code général des collectivités territoriales (ci-après CGCT), les collectivités territoriales et leurs groupements peuvent créer une « société publique locale » (SPL), dans le cadre de leurs compétences qui leur sont attribuées par la loi, pour exploiter des services publics à caractère industriel ou commercial ou toutes autres activités d'intérêt général.

C'est dans ce cadre que la SPL d'Un Point à l'Autre a été créée par le Département du Tarn et la Commune de Gaillac en date du 22 septembre 2011.

Conformément à ses statuts, la SPL est compétente pour la gestion et exploitation de services de la mobilité. Elle est également compétente en matière de réalisation de toute étude ou activité en lien avec l'activité de mobilité

La SPL d'Un Point à l'Autre était titulaire d'un Contrat d'obligations de service public venant à expiration le 31 août 2022.

Consécutivement à la fusion des 3 communautés de communes (Tarn et Dadou, du Rabastinois et de Vère-Grésigne Pays Salvagnacois) en date du 1^{er} Janvier 2017, la communauté d'agglomération ainsi créée s'est vue doter d'une part de la compétence mobilitépart, et d'autre part s'est substituée à la commune de Gaillac et à la communauté de communes Tarn et Dadou dans les contrats d'obligation de service public des réseaux urbains et de son TAD sur son territoire

La Communauté d'agglomération gaillac-Graulhet en sa qualité d'actionnaire de la SPL d'Un Point à l'Autre, entend lui renouveler l'attribution directe d'un Contrat de service public.

IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :

TITRE 1. OBJET, DUREE & MISSIONS DES PARTIES

Article 1.1. Définitions – Interprétations

1.1.1 Définitions

Dans le Contrat, sauf à ce que le contexte requiert l'application d'une autre définition, les termes et expressions dont la première lettre est une majuscule, en ce compris le préambule, ont la signification qui leur est donnée par le présent Article :

« **Autorité Organisatrice** » désigne la Communauté d'Agglomération Gaillac-Graulhet, qui constitue l'Autorité locale compétente au sens de l'article L. 1231-1 du code des transports et du Règlement OSP.

« **Contrat** » désigne le présent Contrat d'Obligations de Service Public, qui répond à la définition de l'article 2 i) du Règlement OSP.

« **Mobilité** » désigne, en tout ou partie, en fonction des termes qui l'accompagnent, les compétences dévolues aux autorités organisatrices telles que visées par l'article L. 1231-1-1 du code des transports.

« **Obligations de Service Public** » désignent les sujétions définies et imposées par l'Autorité Organisatrice en vue de garantir des services d'intérêt général de transport de voyageurs et de mobilité que l'Opérateur Interne, s'il considérait son propre intérêt commercial, n'assumerait pas ou n'assumerait pas dans la même mesure ou dans les mêmes conditions sans contrepartie.

« **Offre de Services** » désigne l'ensemble des prestations fournies par l'Opérateur Interne aux usagers du Réseau et à l'Autorité Organisatrice, en exécution du Titre 2 du Contrat.

« **Opérateur Interne** » désigne la SPL D'un Point à l'Autre « Opérateur Interne » au sens du Règlement OSP.

« **Parties** » désigne l'Autorité Organisatrice et l'Opérateur Interne en tant que parties au Contrat.

« **Règlement OSP** » désigne 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*.

« **Rémunération** » désigne la contrepartie à titre onéreux versée par l'Autorité Organisatrice à l'Opérateur Interne au titre des missions remplies par l'Opérateur Interne en application du Contrat, de ses Annexes, et de ses éventuels avenants. La Rémunération de l'Opérateur Interne est définie au Titre 5 du Contrat. Sa Rémunération intègre un « *bénéfice raisonnable* » conformément à l'annexe du Règlement OSP.

« Réseau » désigne les services de mobilité proposés aux usagers et les activités s'y rapportant relevant de la compétence de l'Autorité Organisatrice dont l'exploitation est confiée à l'Opérateur Interne en application du Titre 2 du Contrat, de ses Annexes et de ses éventuels avenants.

1.1.2 Interprétations

Dans le Contrat, sauf stipulation contraire :

- ♦ Les titres donnés aux Articles et Annexes ont pour seul but d'en faciliter la lecture et ne sauraient avoir d'influence sur l'interprétation ou l'application des stipulations du Contrat et de ses Annexes ;
- ♦ Les termes définis à l'Article 1.1.1 du Contrat sont employés indifféremment au singulier ou au pluriel lorsque le sens ou le contexte l'exigent ;
- ♦ En cas de divergence ou de contradiction entre les stipulations du Contrat et ses Annexes, le Contrat prévaut ; de même, en cas de divergence ou de contradiction entre les Annexes, les stipulations particulières priment sur les stipulations générales ;
- ♦ Les renvois à un contrat ou autre document comprennent ses annexes ainsi que les modifications ou avenants dont le Contrat ou le document a fait l'objet ;
- ♦ Les renvois faits à des Articles, Titres ou Annexes doivent s'entendre comme des renvois à des Articles, Titres ou Annexes du Contrat.

L'ensemble du Contrat et des Annexes sont interprétés à la lumière des règles générales applicables aux contrats administratifs.

1.1.3 Documents contractuels

Les documents contractuels comprennent :

- ♦ Le Contrat ;
- ♦ Les Annexes dont la liste figure à l'Article 9.7 du Contrat ;
- ♦ Les éventuels avenants au Contrat.

Les Parties s'engagent à tenir à jour une version consolidée du Contrat initial actualisé par ses différents avenants, en l'annexant à chaque avenant successif.

Les Parties conviennent d'utiliser la version consolidée comme document de travail pour faciliter l'exécution de leurs relations contractuelles, étant précisé qu'en cas de litige, seul le Contrat initial et ses avenants successifs feront foi.

Article 1.2. Objet

Par le présent Contrat, l'Autorité Organisatrice confie à l'Opérateur Interne la gestion et l'exploitation des services de mobilité dont la consistance et les modalités d'exploitation sont définies dans le Contrat et ses Annexes.

Elle lui confie également toute étude ou activité en lien avec la mobilité.

L'Opérateur Interne est l'acteur de la mobilité sur le territoire de l'Autorité Organisatrice. Il a la responsabilité de la mise en œuvre des services de mobilité et en supporte la charge financière en contrepartie d'une Rémunération.

Article 1.3. Durée

Le Contrat est conclu pour une durée de 8 ans à compter du 01 septembre 2022.

Article 1.4. Attribution du Contrat

Le Contrat est conclu par attribution directe entre l'Autorité Organisatrice et l'Opérateur Interne, conformément aux dispositions :

- De l'article 5 du Règlement OSP ;
- De l'article L.1531-1 du code général des collectivités territoriales relatif aux sociétés publiques locales ;

Article 1.5. Exclusivité et non-concurrence

L'Autorité Organisatrice s'engage à garantir à l'Opérateur Interne l'exclusivité :

- De la mise en œuvre des services de mobilité tels que décrits dans le présente Contrat et ses Annexes ;
- De la gestion, de la supervision et de l'encaissement pour le compte de l'Autorité Organisatrice des recettes commerciales provenant des usagers empruntant les services de transport et de mobilité.

L'Autorité Organisatrice et l'Opérateur Interne s'interdisent réciproquement de conclure avec des tiers tout autre contrat relatif à des services de transport de nature à concurrencer ceux qui font l'objet du Contrat.

L'Autorité Organisatrice se réserve le droit de conclure avec des tiers tout contrat relatif à des services de transport et de mobilité qui ne relèvent pas du Contrat. Ces contrats ne peuvent remettre en cause les stipulations du Contrat ainsi que ses conditions d'exécution techniques et financières.

Article 1.6. Périmètre géographique

Le périmètre d'exécution du Contrat correspond au territoire de l'Autorité Organisatrice.

En cas de modification du ressort territorial de l'Autorité Organisatrice, le périmètre d'exécution du Contrat est adapté à son nouveau ressort territorial tant en ce qui concerne les conditions techniques que les conditions financières du Contrat.

Le cas échéant, un avenant au Contrat peut être conclu pour régler les conséquences économiques, financières et techniques de l'extension du périmètre géographique.

Article 1.7. Droits et prérogatives de l'Autorité Organisatrice

L'Autorité Organisatrice exerce les compétences qui lui sont dévolues par la réglementation européenne et nationale, et en particulier par le Règlement OSP et le code des transports.

A ce titre notamment, l'Autorité Organisatrice :

- i. Définit la politique générale incluant les orientations et l'organisation des transports et des mobilités ; à ce titre, elle fixe les axes de développement du Réseau dans le respect d'objectifs de développement durable, de qualité de service et de sûreté. Dans ce cadre, elle est seule décisionnaire des créations, modifications de longue durée, suppressions de lignes ou de services ;
- ii. Définit, en concertation avec les autres autorités compétentes, les modalités de mise en œuvre de l'intermodalité à l'intérieur de son territoire ;
- iii. Recherche l'optimisation du service public de transport et de ses performances ;
- iv. Met à la disposition de l'Opérateur Interne les biens nécessaires à l'exploitation du Réseau ou renouvelle les moyens nécessaires à cette exploitation dans les conditions définies dans le Contrat ;
- v. Fait réaliser les études nécessaires à l'organisation du Réseau ;
- vi. Définit la politique tarifaire, réalise les études tarifaires et fixe les tarifs des titres de transport du Réseau ;
- vii. Fixe et verse la Rémunération de l'Opérateur Interne ;
- viii. Procède ou fait procéder aux contrôles du service afin de s'assurer de sa bonne exécution et de la qualité de service apportée aux usagers ;
- ix. Assure les publications annuelles obligatoires notamment en vertu de l'article 7 du Règlement OSP.

Pour l'exercice de ses prérogatives, l'Autorité Organisatrice associe et consulte l'Opérateur Interne en tant que de besoin, lequel s'engage à apporter son assistance technique et commerciale selon les modalités définies ci-après. Elle peut également se faire assister par des tiers qu'elle mandate à cet effet et dont elle supporte les coûts.

L'Autorité Organisatrice peut à tout moment s'assurer, par contrôle exercé par ses agents et/ou représentants, que les conditions d'exploitation du Réseau sont conformes aux spécifications du Contrat.

L'Autorité Organisatrice s'engage à faciliter le bon fonctionnement du service public de transport et à coordonner ses différents services. Elle tient informé l'Opérateur Interne de tout projet d'urbanisme et de voirie pouvant impacter le Réseau (déviation, déprogrammation de feux, travaux de voirie, etc.).

Article 1.8. Missions et responsabilités de l'Opérateur Interne

L'Opérateur Interne est chargé de la bonne exécution de l'exploitation du Réseau dans le respect des lois et règlements en vigueur. En cette qualité, il est le garant du bon fonctionnement du service public, en particulier au regard de sa continuité et de son adaptabilité, ainsi que de l'égalité de traitement de ses usagers.

Il dispose des pouvoirs et compétences reconnus à un « opérateur de service public » au sens du Règlement OSP ou à un « exploitant » au sens du code des transports.

En conséquence, l'Opérateur Interne assure la responsabilité de l'exécution du service en organisant, de la manière la plus pertinente, la mise en place des moyens nécessaires à l'accomplissement de ses missions dans le cadre fixé par le Contrat.

Dans le cadre de ses missions, l'Opérateur Interne élabore et propose les solutions permettant de concourir à la réalisation des objectifs définis par l'Autorité Organisatrice dans le cadre de sa politique générale.

A ce titre notamment, l'Opérateur Interne :

- i. Se positionne en tant qu'opérateur des services de mobilité sur le territoire de l'Autorité organisatrice ;
- ii. Produit l'Offre de Services, de manière à faire bénéficier les usagers de la sécurité, de la régularité, du confort et de la qualité de service répondant à leurs besoins et à leurs attentes ; pour ce faire, l'Opérateur Interne décide des moyens à mettre en œuvre en vue de produire l'Offre de Services ;
- iii. Commercialise les services de mobilité du Réseau ;
- iv. Conseille l'Autorité Organisatrice en matière de mobilité et d'exploitation du Réseau ;

- v. Formule des propositions relatives à l'évolution du Réseau et à ses modalités d'exploitation et met en œuvre les décisions adoptées par l'Autorité Organisatrice en la matière ;
- vi. Gère le personnel et l'ensemble des moyens du Réseau dont il dispose, nécessaires à la bonne exécution des services ;
- vii. Assure la fourniture et le renouvellement de tous les biens matériels et immatériels, infrastructures et équipements nécessaires à l'exploitation de ces services, autres que ceux mis à disposition par l'Autorité Organisatrice dans les conditions définies au Contrat ;
- viii. Assure les missions d'entretien et de maintenance pour les biens immobiliers mis à sa disposition par l'Autorité Organisatrice ou lui appartenant dans les conditions définies au Contrat ;
- ix. Assure la coordination de l'exploitation du Réseau avec les autres réseaux de transport ;
- x. Met en place des mesures de lutte contre la fraude (notamment par le contrôle des titres de transport et le recouvrement des indemnités forfaitaires et amendes afférentes) ;
- xi. Perçoit les Recettes d'Exploitation du Réseau, au nom et pour le compte de l'Autorité Organisatrice ;
- xii. Exploite le Réseau conformément au plan qualité figurant en Annexe 2A du Contrat ;
- xiii. Fournit tous rapports et comptes rendus à l'Autorité Organisatrice, sur la gestion commerciale, financière et technique du Réseau, prévus au Contrat ;
- xiv. Participe à la communication, la promotion et la valorisation des services de mobilité et l'information des usagers par tous moyens, en situation normale et en situation perturbée ;
- xv. Assure toute étude de mobilité demandée par l'Autorité Organisatrice
- xvi. Souscrit à l'ensemble des contrats d'assurance lui permettant de couvrir les risques de toutes natures afférant à la mise en œuvre du Contrat.

TITRE 2. OFFRE ET EXPLOITATION DU RESEAU

Article 2.1. Consistance du Réseau

La consistance du Réseau, à la date de signature du Contrat, est décrite en Annexe 2 (l'offre de transport).

Les éléments sont aussi remis sous forme dématérialisée permettant une utilisation ultérieure par chacune des parties.

En cours de Contrat, à chaque fois que nécessaire, l'Annexe 2 est actualisée et fait l'objet d'un avenant au Contrat.

Cette annexe comprend l'offre globale du réseau urbain de Gaillac ainsi que de celui de la commune de Lisle sur Tarn à compter du 1^{er} septembre 2022.

2.1.1. Consistance des services réguliers de transport public (hors transports scolaires)

L'annexe 2 qui reprend l'offre de transport globale détaillera dans sa partie la consistance des services pour 2022-2023.

Le volume kilométrique commercial annuel déterminé sert de référence du Service.

Ces documents sont tenus à jour par les Parties au Contrat en fonction des modifications (création, déplacement ou suppression d'arrêts ou de lignes, adaptation de l'offre...) qui peuvent intervenir.

Les services définis en Annexe 2 peuvent évoluer durant le Contrat sur la base des orientations choisies par l'Autorité Organisatrice.

Article 2.2. Adaptabilité et modifications de la consistance du Réseau

2.2.1. A l'initiative de l'Autorité Organisatrice

L'Autorité Organisatrice, dans le cadre de ses prérogatives concernant la définition et la consistance des services, peut décider sur sa seule initiative de toutes évolutions relatives au Réseau en tenant compte des modalités d'exploitation.

Préalablement, elle consulte, l'Opérateur Interne qui fournit une étude relative aux incidences techniques, commerciales et financières des mesures que l'Autorité Organisatrice envisage d'adopter.

L'Opérateur Interne s'engage alors à rechercher les moyens possibles présentant le moindre coût pour l'Autorité Organisatrice.

Après concertation, l'Opérateur Interne met en œuvre toutes les modifications du Réseau qui auraient fait l'objet d'une décision de l'Autorité Organisatrice et lui seraient demandées par l'Autorité Organisatrice, à charge pour cette dernière d'en supporter les éventuelles conséquences financières.

Les parties peuvent se rencontrer dans les conditions de l'Article 5.11 du Contrat.

2.2.2 A l'initiative de l'Opérateur Interne

L'Opérateur Interne s'engage à une obligation de conseil envers l'Autorité Organisatrice en ce qui concerne l'opportunité de l'évolution du Réseau.

En particulier, l'Opérateur Interne peut saisir l'Autorité Organisatrice d'une proposition d'évolution du Réseau, notamment pour répondre à un besoin en matière de mobilité, un problème de charge, de vitesse commerciale ou de temps de parcours ou encore en vue d'une optimisation du Réseau.

L'Autorité Organisatrice s'engage à répondre à l'Opérateur Interne dans les meilleurs délais à compter de la réception de la demande.

2.2.3 Prise en compte des évolutions du Réseau

Les modifications visées à l'Article 2.2 du Contrat donnent lieu à l'émission par l'Autorité Organisatrice d'un ordre de service ou avenant comprenant :

- La nouvelle Fiche de Ligne ou la mise à jour des Fiches de Lignes existantes,
- Les incidences financières éventuelles sur la Rémunération de l'Opérateur Interne.

Les parties peuvent se rencontrer dans les conditions de l'Article 5.11 du Contrat.

2.2.4 Gestion des points d'arrêt

La gestion de l'ensemble des points d'arrêt, incluant notamment leur création, relève de la compétence de l'Autorité Organisatrice dans son ressort territorial, en lien avec les autres autorités compétentes (autorité de police et gestionnaire de voirie).

Il n'en demeure pas moins que l'Opérateur Interne participe à la surveillance active de l'état des points d'arrêt desservis par le réseau urbain, et du mobilier urbain afférent.

Il informe sans délai l'Autorité Organisatrice ou le prestataire désigné par celle-ci des dégâts ou désordres constatés sur ces biens.

Dans le cadre du suivi de l'évolution du Réseau, l'Opérateur Interne fournit à l'Autorité Organisatrice à compter de la mise en place du Réseau restructuré : les données

référencées des lignes du Réseau et des points d'arrêts et toute autre donnée afférente requise pour la bonne gestion des points d'arrêts.

Article 2.3. Conditions d'exploitation du réseau

2.3.1. Les procédures d'exploitations quotidiennes

L'Opérateur Interne, dans son organisation, doit mettre tout en œuvre pour garantir la fiabilité du réseau liO, élément clé pour favoriser l'utilisation du transport collectif.

Cette fiabilité implique la mise en place au sein de l'entreprise de procédures d'exploitations clairement définies, appliquées par l'ensemble du personnel et enfin contrôlées.

Le détail de ces procédures d'exploitations, garantes de la qualité de service sont décrites en Annexe 2 PARTIE II.

En cas de non-respect de ces procédures ayant une incidence sur les services de transports des pénalités décrites à l'article 7.9 pourront être appliquées.

2.3.2. Les procédures d'exploitations en situations perturbées et la continuité de service public

2.3.2.1 Stipulations générales

Excepté le cas de force majeure, l'Opérateur Interne est tenu, quelles que soient les circonstances, d'assurer la continuité du service public de transport de voyageurs.

Est considérée par les Parties comme « force majeure » toute circonstance ou fait extérieur aux Parties, imprévisible, indépendant de leur volonté et qu'elles ne peuvent empêcher malgré tous leurs efforts raisonnablement possibles. La grève n'est pas considérée comme un cas de force majeure.

En cas de force majeure, l'Opérateur Interne est exonéré de sa responsabilité à l'égard de l'Autorité Organisatrice, sans préjudice de ses responsabilités éventuelles à l'égard des usagers ou des tiers. Il perçoit de l'Autorité Organisatrice la Rémunération détaillée à l'Annexe 6 du Contrat, minorée du montant des charges variables non supportées par lui du fait de l'interruption des services (coûts de conduite, coûts kilométriques de roulage, économisés du fait des kilomètres non réalisés).

En cas d'interruption du service public du fait de l'Opérateur Interne, ce dernier supporte l'ensemble des coûts d'exploitation. De plus, des pénalités lui sont appliquées selon les stipulations de l'Article 7.9 du Contrat.

En cas d'interruption partielle ou totale du service public, pour quelque motif que ce soit, l'Opérateur Interne fait le nécessaire pour mettre en place des moyens d'urgence et de substitution, en fonction des moyens disponibles localement. Exceptionnellement, l'Opérateur Interne peut avoir recours ponctuellement à la sous-traitance sans autorisation préalable de l'Autorité Organisatrice. L'Opérateur Interne en informe l'Autorité Organisatrice et les usagers dans les meilleurs délais et par tout moyen. Il en fait état dans le rapport annuel remis à l'Autorité Organisatrice.

En cas de défaillance d'un transporteur affrété ou sous-traitant, l'Opérateur Interne met en œuvre les moyens nécessaires pour pourvoir à son remplacement. Il prendra à cet effet toutes les dispositions nécessaires et supportera les dépenses correspondantes.

A partir d'une interruption de 24 heures de tout ou partie des services, il y a rupture de la continuité. L'Autorité Organisatrice peut se substituer à l'Opérateur Interne défaillant pour assurer la continuité du service à la population.

En cas de plan de travaux, incidents techniques, aléas climatiques ou tout autre événement, après information de l'Autorité Organisatrice dans les meilleurs délais, l'Opérateur Interne étudie et met en œuvre les solutions les moins pénalisantes pour les usagers. Il perçoit de l'Autorité Organisatrice la Rémunération détaillée à l'Annexe 6 du Contrat, minorée du montant des charges variables non supportées par lui du fait de l'interruption des services (coûts de conduite, coûts kilométriques de roulage, économisés du fait des kilomètres non réalisés).

Le Plan d'Information des Usagers (PIU) annexé est applicable dans l'ensemble des cas de perturbation prévisibles. Il est mis en œuvre 24h avant le début des événements obligatoirement en cas de grève et dans les meilleurs délais pour les autres cas. Le PIU fait partie du plan de continuité de l'offre, présenté en annexe 4.

En cas de défaut d'exécution de l'un ou l'autre de ces plans dont la responsabilité incombe directement à l'Opérateur Interne, les usagers peuvent demander à être remboursés. Les modalités de remboursement sont détaillées en Annexe 4.

L'Opérateur Interne adresse le bilan d'exécution des Plans à l'Autorité Organisatrice en précisant le cas échéant les incidences financières.

2.3.2.2 En cas de grève

En cas de survenance de perturbations prévisibles, l'Opérateur Interne applique, à ses frais, les mesures prévues d'une part, dans son plan de transport adapté (PTA) aux priorités de desserte et niveaux de service déterminés par l'Autorité Organisatrice, d'autre part, dans son plan d'information des usagers (PIU).

Ces plans sont établis conformément aux articles L. 1222-2 à L. 1222-7 du code des transports.

Dans un délai de six (6) mois après la conclusion du Contrat, les parties définissent les priorités de desserte et les niveaux de service qui figureront à l'Annexe 4 du Contrat.

Les dispositions de l'Article 7.9 du Contrat et de remboursement des usagers ne sont pas appliquées lorsque la non-réalisation du PTA et/ou du PIU est imputable, s'agissant de conflit social, à :

- Une insuffisance d'effectifs de conduite, non imputable à l'Opérateur Interne, par rapport aux besoins des Plans mettant en cause la sécurité du transport des usagers,
- Et/ou l'entrave à la liberté du travail,
- Et/ou l'exercice du droit de retrait,
- Et/ou un conflit à caractère illicite (par exemple, absence de préavis de grève).

2.3.2.3 En cas de plans de travaux

En cas de projet de réalisation de travaux nécessitant une déviation, quel que soit le maître d'ouvrage, l'Autorité Organisatrice informe l'Opérateur Interne de la programmation des travaux dans les meilleurs délais afin que celui-ci puisse étudier et mettre en œuvre les solutions les moins pénalisantes pour les usagers et pour son organisation.

L'Opérateur Interne est tenu d'effectuer des modifications temporaires d'itinéraires et d'informer l'Autorité Organisatrice de la modification éventuelle des points d'arrêt afin qu'elle puisse les matérialiser avec des panneaux d'arrêts provisoires.

La durée de ces modifications n'excède pas la durée nécessaire à la réalisation des travaux.

2.3.2.4 En cas d'aléas climatiques

➤ **Aléas relatifs à la viabilité hivernale**

Seules les liaisons praticables sont empruntées et les lignes déviées ou arrêtées en conséquence après information de l'Opérateur Interne d'une alerte météorologique par l'Autorité Organisatrice, les services gestionnaires de voirie ou la Préfecture.

➤ **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 et/ ou par les services de l'État compétents, de la mise en œuvre de la mesure et de sa durée prévisionnelle.

Il informe immédiatement les usagers de la gratuité des transports.

En cas d'application des stipulations décrites par le présent article, les objectifs de recettes, tels que prévus à l'Article 5.3 du Contrat, sont adaptés en tenant compte des périodes de mesures tarifaires prises par l'Autorité Organisatrice induites par l'application de l'article L. 223-2 du code de l'environnement, répercutées sur l'exercice au *pro rata temporis*.

2.3.2.5 En cas de situations pandémiques

En cas de situations pandémiques ayant pour conséquences une réduction des déplacements de la population, l'Autorité Organisatrice demande à son Opérateur Interne de mettre en œuvre un Plan de Transport Adapté correspondant aux objectifs qu'elle fixe.

Article 2.4. Qualité de service

2.4.1. Démarche qualité

L'Opérateur Interne assure les missions qui lui sont confiées dans un souci de maintien constant de la qualité du service rendu. L'Autorité Organisatrice peut contrôler à tout moment ce niveau de qualité sur la base des indicateurs qui seront définis dans les 6 premiers mois du contrat d'objectif.

Chaque indicateur fait l'objet d'un taux de conformité contractuel. La mesure du taux de conformité est effectuée par l'Autorité Organisatrice ou par un organisme mandaté par elle.

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

En fonction du type d'indicateur, les mesures peuvent être réalisées soit de manière exhaustive, soit par échantillonnage.

Les manquements aux obligations contractuelles en matière de qualité de service donnent lieu à l'application de pénalités mentionnées à l'Article 7.9 du Contrat.

L'objectif des indicateurs de qualité de service retenus, qu'ils soient soumis à bonus-malus ou transmis à titre d'information, est de mobiliser l'Opérateur Interne et son personnel dans une démarche de maintien et d'amélioration du service rendu aux usagers.

L'Opérateur Interne doit atteindre le niveau d'objectif qui sera défini pour chacun des indicateurs.

Un avenant viendra entériner ces indicateurs qualité.

La définition de ces indicateurs s'inscrit dans une démarche qualité plus globale. Les objectifs et les actions qui seront mises en œuvre tout au long du contrat sont présentés en Annexe 2 Partie III.

Les manquements aux obligations contractuelles en matière de qualité de service donnent lieu à l'application de pénalités mentionnées à l'Article 7.9 du Contrat.

Article 2.5. Engagements sociétal, social et environnemental

L'Opérateur Interne s'engage à mettre en œuvre une politique sociétale, sociale et protectrice de l'environnement.

- La Responsabilité Sociétale de l'Opérateur Interne concerne ses relations avec les tiers (usagers, fournisseurs, distributeurs, partenaires...).
- La Responsabilité Sociale de l'Opérateur Interne se rapporte à ses relations avec ses salariés, ainsi que ses partenaires sociaux.
- La Responsabilité Environnementale de l'Opérateur Interne concerne les impacts sur l'environnement liés à ses activités (énergie, fabrication, emballages, transports, bâtiments...).

L'Opérateur Interne s'engage à la protection de l'environnement dans la gestion des biens nécessaires à l'exécution du service. Il s'engage à une utilisation de matériaux non polluants, à assurer la prévention de la production des déchets et leur orientation vers des filières de valorisation, à réaliser des économies d'énergies et à développer le recours à des énergies renouvelables.

Il utilise des techniques et des produits adaptés, respectant les normes environnementales en vigueur.

L'Opérateur Interne s'assure du respect de ces obligations par ses sous-traitants le cas échéant.

Les engagements qui seront mis en œuvre pour satisfaire à ces engagements RSE sont détaillés en Annexe 2 Partie IV. Cette liste n'est pas exhaustive et d'autres engagements pourront être initiés durant le contrat.

La mise en œuvre et le respect de ces engagements seront repris dans le Compte Rendu d'Activité Annuel (cf Annexe 7)

Article 2.6. La supervision et le contrôle des réseaux

La mission de supervision confiée par l'Autorité organisatrice comprend plusieurs objectifs :

- Assurer un contrôle de la bonne exécution et de la qualité de service présentes sur les réseaux urbains et de TAD;
- Veiller au respect du règlement d'usage des transports par les usagers, présenté en Annexe 9
- Assurer une mission de sécurité sur le ou les réseaux de transports dont l'Opérateur Interne a en charge la supervision en termes de sécurité routière et vis-à-vis des risques industriels ;
- Veiller à la sureté des usagers, de son personnel, des installations et infrastructures et enfin à celle de ses systèmes informatiques ;
- Lutter contre la fraude

Le détail des actions qui seront assurées par l'Opérateur concernant cette mission globale de supervision des réseaux est détaillée dans l'Annexe 2 PARTIE V.

Un bilan de ces actions sera effectué annuellement et sera intégré dans le Compte Rendu Annuel d'Activités.

TITRE 3. SERVICE CLIENT

Article 3.1. Communication

3.1.1. Logos et marques du réseau

L'Autorité Organisatrice définit les logos, marques, noms de produits et de services, modèles et chartes graphiques qui composent l'image de ses différents réseaux définis en Annexe 8 du contrat. Ceux-ci sont la propriété exclusive de l'Autorité Organisatrice.

Sur sollicitation de l'Autorité Organisatrice, l'Opérateur Interne peut être force de proposition.

L'Opérateur Interne a la charge de la mise en œuvre de cette image sur le Réseau. Il doit s'y conformer dans la conception des documents d'information, de promotion et des différents supports de communication. Aucun document, quelle qu'en soit la nature, ne peut être présenté au public sans que le logo du Réseau n'y soit apposé de manière apparente. Selon les documents, l'Autorité organisatrice pourra aussi demander que son logo apparaisse.

A l'exclusion de la dénomination et de la marque de l'Opérateur Interne, aucun autre nom, logo ou marque ne peut figurer sur les documents et supports de communication diffusés par l'Opérateur Interne sans autorisation préalable de l'Autorité Organisatrice.

3.1.2. Livrée des véhicules

La livrée extérieure des véhicules respecte la charte graphique définie par l'Autorité Organisatrice. Elle est mise en place par l'Opérateur Interne sur l'ensemble des véhicules et ce, pour chacun des gabarits..

L'Autorité Organisatrice supporte l'ensemble des coûts engendrés par un changement de livrée : création, dépose de l'ancienne livrée, frais inhérents à la dépose (carrosserie, peinture), nouvelle peinture, conception et pose d'adhésifs. Ces opérations peuvent être réalisées, tout ou partie, par l'Opérateur Interne.

Le montant global des frais engagés par le changement de livrée doit être soumis à validation préalable de l'Autorité Organisatrice accompagnés d'un calendrier de déploiement en phase avec les attentes.

Les frais d'entretien de la livrée des véhicules en exploitation à la date de prise d'effet du Contrat sont à la charge de l'Opérateur Interne.

Une vigilance particulière est apportée par l'Opérateur Interne quant à l'image de marque du réseau. Toute détérioration de la livrée devra être réparée dans les meilleurs délais.

3.1.3. Communication institutionnelle et commerciale

L'Autorité Organisatrice est en charge des actions de communication relatives à la mobilité sur son territoire. L'Opérateur Interne s'engage à participer activement à toutes les opérations de promotion décidées par l'Autorité Organisatrice.

Sur demande de l'Autorité Organisatrice, l'Opérateur Interne mettra en œuvre et financera le cas échéant une communication institutionnelle autour des marques du réseau et une communication commerciale. Il pourra alors déployer des actions de promotion, de valorisation, de communication et des démarches marketing afférentes au Réseau dans sa globalité et sous toutes ces formes.

Ces actions seront, au préalable, présentées à l'Autorité Organisatrice qui validera leur réalisation et leur financement.

L'Opérateur Interne fait un bilan *a posteriori* des différentes actions qu'il a menées.

3.1.4. Outils de communication et de promotion

L'Opérateur Interne déploie des actions de communication au travers d'un panel d'outils et de médias permettant d'atteindre différentes cibles de communication, sans exclusion de profil de personnes. Les outils de communication ont pour vocation d'être accessibles aux personnes en situation de handicap et notamment de déficiences visuelles, auditives ou cognitives.

L'Opérateur Interne peut avoir recours aux médias traditionnels dans sa communication après validation de l'Autorité Organisatrice :

- Supports papier diffusés sur le Réseau (affichage, flyers, etc.) ;
- Partenariats avec échange de promotion auprès d'acteurs du territoire (économie, culture, sport, etc.).
- ...

La communication via la presse écrite et audiovisuelle ou via les médias digitaux reste du ressort de l'Autorité Organisatrice.

Article 3.2. Information

L'Opérateur Interne a en charge l'ensemble de la chaîne d'information commerciale ainsi que la mise à jour permanente des informations. L'Opérateur Interne veille à ce que les supports d'information destinés aux voyageurs répondent aux exigences d'accessibilité aux personnes en situation de handicap telles que prévues à l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 *pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées* et son décret d'application. Si cela s'avère nécessaire, des supports répondant à leurs besoins spécifiques sont créés.

Le niveau d'accessibilité de chaque service, ligne et point d'arrêt devra faire partie intégrante de l'information-voyageurs, aux arrêts comme sur les supports d'information papier ou dématérialisés.

En termes d'informations, l'Opérateur Interne a en charge l'information théorique sur les différents supports en lien avec les usagers (supports papier, points d'arrêts, outils numériques) et l'information dynamique en temps réel.

Quelques actions de communication sont données à titre d'exemple dans la PARTIE IV de l'Annexe 2

Article 3.3. Ouverture des données d'offre

Conformément à l'article L. 1115-1 du code des transports, l'Autorité Organisatrice est responsable de la fourniture des données statiques et dynamiques sur les déplacements et la circulation.

Elle doit également, conformément à l'article L. 1115-6 du code des transports, collecter et mettre à disposition des données sur les déplacements des personnes en situation de handicap. Particulièrement, elle doit, avant le 1^{er} décembre 2023, collecter et fournir les données sur l'accessibilité des services réguliers de transport public aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

Ces données doivent être rendues accessibles et réutilisables dans les conditions prévues par le règlement délégué (UE) 2017/1926 de la Commission du 31 mai 2017 complétant la directive 2010/40/ UE du Parlement européen et du Conseil et aux articles L. 1115-1 à L.1115-3 du code des transports.

L'Autorité Organisatrice confie à l'Opérateur Interne chargé de l'exploitation du réseau la charge de la collecte et de la fourniture des données suivantes :

- Les données d'offre de transport statiques et dynamiques pour les modes dont il est l'opérateur ;
- Les données d'accessibilité des services réguliers de transport public aux personnes handicapées ou à mobilité réduite ;

Les modalités d'ouverture des données d'offre par l'Opérateur Interne seront précisées au fur et à mesure des évolutions techniques et feront l'objet d'un avenant au contrat.

Article 3.4. Information en situation perturbée

3.4.1. Information statique en situation perturbée

Les usagers doivent être informés, à chaque fois que cela est possible, des modifications ou suppressions, qu'elles soient temporaires ou permanentes, des services avec un délai de prévenance raisonnable et proportionnel à la gêne occasionnée.

L'opérateur interne a recours à une information statique et si les outils le permettent à une information dynamique.

Les informations et les procédures à mettre en œuvre face à une situation perturbée sont détaillées dans le PIU présentée dans l'ANNEXE 2 Partie II.

Article 3.5. La relation client

D'une manière générale, les personnels en relation avec les usagers (agents commerciaux, conducteurs, personnel de contrôle) doivent avoir la capacité d'apporter une information complète et globale sur l'offre de transport. Ces derniers doivent être en mesure de renseigner les usagers sur les lignes, horaires, titres de transport ... et/ou de les orienter sur les différents moyens et supports d'information disponibles.

La relation client s'établit également à travers la mise en place de procédures simplifiées et efficaces sur les thématiques suivantes :

- Les appels téléphoniques
- Le traitement des réclamations et des objets trouvés

Le fonctionnement détaillé relatif à la relation client est présenté dans l'ANNEXE 2 PARTIE VII.

En tant qu'Opérateur Interne, l'Autorité Organisatrice peut lui confier la gestion d'agences commerciales. L'Opérateur interne devra alors assurer le déploiement des matériels puis la formation du personnel.

Le fonctionnement de ces agences fera l'objet d'un avenant ou d'une convention si les agences commerciales intègrent des missions pour plusieurs Autorités organisatrices.

Associée à la relation client l'Opérateur Interne gèrera la relation avec les autres acteurs du territoire.

L'Opérateur Interne traite les demandes d'information sur le réseau et l'offre de transport des autorités organisatrices sur son territoire. Il met à leur disposition des supports d'information et de communication.

L'Opérateur interne traite les demandes d'information des acteurs économiques et institutionnels du territoire sur le réseau et l'offre de mobilité. Il met à leur disposition des supports d'information et de communication ou peut faire intervenir son service communication directement auprès de ces acteurs en leur proposition une animation commerciale après approbation de l'Autorité Organisatrice.

Article 3.6. Distribution et vente des titres de transport

3.6.1. Système de billettique

Le réseau n'est à l'heure actuelle pas équipé de système billettique. Si l'Autorité Organisatrice vient à décider le déploiement d'un système billettique, l'Opérateur Interne mettra tout en œuvre pour déployer un système sur l'ensemble de son réseau.

Un avenant viendra acter cette mise en œuvre et détaillera le porteur de l'investissement puis les missions incombant à l'opérateur Interne quant à sa gestion et à son exploitation (maintenance, gestion des stocks, vente et distribution des titres ...)

3.6.2. Vente des titres de transport

L'Opérateur Interne est tenu d'assurer la vente des titres de transport aux prix déterminés par l'Autorité Organisatrice et selon les conditions générales de vente définies (Annexe 5).

L'Opérateur Interne a la charge d'assurer la pérennité et de développer autant que possible le réseau de vente, constitué :

- De ses propres installations ou de celles qui seraient mises à sa disposition à cet effet : agences,
- Des ventes à bord des véhicules affectés au service ;
- Le cas échéant de la vente dématérialisée (boutique en ligne, tickets dématérialisés, etc.) puis des Services Numériques Multimodaux qui en font la demande dans le cadre de l'ouverture de la distribution des titres dématérialisés.

Il appartient à l'Opérateur Interne d'approvisionner régulièrement son réseau de vente. L'Opérateur Interne tient à jour une comptabilité précise des stocks de titres. Cette comptabilité est consultable à tout moment par l'Autorité Organisatrice.

3.6.3. Ouverture de la distribution

L'Opérateur Interne met en œuvre l'ouverture de la distribution des titres tel que prévu par l'article L.1115-11 du code des transports.

TITRE 4. MOYENS AFFECTES A L'EXPLOITATION

Chapitre 1 : Personnel, sous-traitance

Article 4.1. Personnel

4.1.1 Stipulations générales

L'Opérateur Interne est l'employeur exclusif du personnel et, à ce titre, en assume toutes les responsabilités.

L'Opérateur interne recrute, en nombre et en qualité, le personnel nécessaire à l'exercice de ses missions, tels que les agents de conduite, contrôleurs, agents de maintenance, commerciaux, administratifs et autres personnels. Il fixe les conditions de travail et de rémunération du personnel, conformément aux dispositions législatives et réglementaires et à la convention collective CCNTR.

En sa qualité d'employeur, il veille à la santé et à la sécurité de son personnel, en mettant en place des actions de prévention, d'information et de formation.

L'Opérateur interne s'engage à faire respecter de son personnel, en particulier avec le personnel en contact avec le public, des règles de bonne conduite et de courtoisie. Il s'engage à prendre toute mesure en cas de manquements répétés ou de faute grave pour éviter le renouvellement des faits signalés.

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

L'Opérateur interne développe les mesures de gestion sociale permettant d'assurer la motivation des personnels à l'amélioration constante des résultats sur la durée du Contrat. Ces mesures qui seront détaillées dans l'Annexe 2 Partie VIII concernent :

- L'intégration du personnel
- La formation du personnel
- Une gestion prévisionnelle des effectifs

4.1.2 Personnel d'astreinte

L'Opérateur Interne établit et gère en permanence un roulement de personnel d'astreinte notamment d'un (ou plusieurs) cadre(s) opérationnel(s) pendant les plages horaires de fonctionnement des services.

En dehors des horaires de fonctionnement des services 2 types d'astreinte sont mises en place par l'Opérateur Inter :

- Une astreinte opérationnelle

Cette astreinte concernant est joignable de 19h à 5h du matin du lundi au vendredi et les week-ends et jours fériés, au numéro suivant **05 31 81 96 12**

- Une astreinte décisionnelle

Cette astreinte est composée par les membres du comité de direction. Le numéro d'appel joignable à tout moment est le suivant : **06 10 32 24 23**

Article 4.2. Sous-traitance

4.2.1 Sous-traitance des services de transport

Conformément à l'article 5.2 e) du règlement OSP, l'Autorité Organisatrice autorise l'Opérateur Interne à sous-traiter à ses frais, de manière occasionnelle ou permanente, une partie minoritaire des services de transport qui lui sont confiés par le présent Contrat, dans le respect du code de la commande publique.

En cas de défaillance des sous-traitants, l'Opérateur Interne garantit la continuité du service public, en faisant appel le cas échéant à d'autres sous-traitants.

La procédure est la suivante :

La demande de sous-traitance est présentée par l'Opérateur Interne à l'Autorité Organisatrice 9 mois calendaires avant la mise en service.

Cette demande précise au minimum :

- La nature du ou des services sous-traités ;
- Les motifs qui conduisent l'Opérateur Interne à souhaiter une sous-traitance desdits services ;
- L'enveloppe financière correspondant aux services à sous-traiter ;
- Les conditions de paiement du sous-traitant.

L'Autorité Organisatrice dispose d'un délai de 30 jours pour rejeter, par décision motivée, toute demande de sous-traitance, dont la mise en œuvre serait contraire aux lois et règlements en vigueur ou de nature à compromettre la bonne exécution du service public. À défaut de réponse expresse dans le délai précité, l'agrément de l'Autorité Organisatrice est réputé accordé.

Les contrats de sous-traitance sont automatiquement transférés au bénéfice de l'Autorité Organisatrice ou d'un tiers régulièrement désigné à l'échéance du présent Contrat, ou en cas de fin anticipée de celui-ci, sans que le titulaire ne puisse, en contrepartie, demander une indemnité quelconque.

Au cas où la durée des contrats de sous-traitance excéderait la durée du Contrat, l'Autorité organisatrice pourra décider de leur résiliation anticipée sans que le titulaire ne puisse, en contrepartie, demander une indemnité quelconque.

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 réglementation sociale.

4.2.2 Sous-traitance ponctuelle en cas d'urgence

L'Opérateur Interne peut recourir à une sous-traitance ponctuelle en cas d'urgence, dans les conditions suivantes :

- Envoi par courriel avec accusé de réception d'une demande de sous-traitance, précisant le nom du sous-traitant, les services considérés, les motifs de la sous-traitance et présentant toutes les caractéristiques de l'urgence qui justifie la mise en œuvre de la présente procédure dérogatoire ;
- Réponse de l'Autorité Organisatrice transmise par courriel dans les 24 heures ouvrables ;

La non-réponse de l'Autorité Organisatrice sous 24 heures ouvrables à la demande de l'Opérateur Interne vaut acceptation.

Les demandes de sous-traitance ponctuelle ne peuvent être réalisées que pour des durées inférieures à trente jours calendaires, et en rapport avec la durée de la situation qui les a rendues nécessaires.

4.2.3 La politique de sous-traitance

La politique de sous-traitance devra être en adéquation avec les attentes de l'Autorité Organisatrice en matière de transport collectif.

Ainsi les stipulations contenues dans le Contrat s'appliquent, pour ce qui le concerne, à tout sous-traitant qui serait amené à prendre part à la gestion et à l'exploitation du Réseau, en particulier en matière de RSE, d'accessibilité et de qualité du service.

Plus précisément le suivi de la sous-traitance par l'Opérateur Interne devra s'attacher à l'objectif défini par l'Autorité Organisatrice à savoir la garantie d'un service public de qualité.

Tout comme l'Opérateur Interne, les lignes mises en sous-traitance devront répondre à cette exigence de qualité à travers :

Le respect de l'offre et des horaires

Les conducteurs des entreprises de sous-traitance devront avoir une parfaite connaissance du réseau.

Une relation commerciale vis-à-vis des clients

L'agent de conduite étant le premier contact avec le client, il se doit de pouvoir le conseiller et lui fournir les informations demandées sur un trajet ou un titre de transport.

Une gestion des situations perturbées

Afin de garantir une offre de transport fiable et impactant au minimum le service rendu aux usagers, les entreprises devront disposer de procédures portant sur la gestion des aléas (panne, accident ...).

Concernant la gestion de perturbations telles que mouvements sociaux, perturbations climatiques ..., le plan de continuité élaboré par l'Opérateur Interne sera appliqué.

Un matériel adapté

Tous les véhicules satisferont aux règles légales applicables aux transports en commun de personnes, particulièrement en ce qui concerne la sécurité des usagers

Tous les véhicules répondront à la réglementation en vigueur relative à l'accessibilité (cf Annexes 7 et 11 de l'arrêté du 3 mai 2007)

Le pôle contrôle de l'Opérateur Interne veillera au respect de ces engagements et à la qualité de service apportée sur le réseau.

Ainsi l'Opérateur Interne veillera à entretenir une relation de partenariat avec les responsables d'entreprises afin de réajuster les procédures en fonction des difficultés rencontrées ou face à un manquement dans la qualité de service proposée.

Ainsi, des contrôles inopinés sur les lignes mises en sous-traitance permettront de veiller au respect du cahier des charges et des engagements pris par l'entreprise. En cas d'infraction le contrôle fait l'objet d'une notification à l'affrété. En l'absence de réponse sous 8 jours, l'entreprise affrétée se verra appliquer des pénalités financières telles que prévues à l'article 7.9 du présent contrat.

Chapitre 2 : Biens

Article 4.3 Principes généraux

Les biens mis à disposition et dédiés au réseau sont présentés en Annexe 1 du présent Contrat

L'Autorité Organisatrice et l'Opérateur Interne demeurent, chacun en ce qui les concerne, propriétaires de leurs licences, logotypes et autres droits de propriété intellectuelle, artistique ou industrielle. L'Opérateur Interne est responsable de l'utilisation de tous brevets, licences, ou droits appartenant à des tiers.

Article 4.4 Mise à disposition des biens dédiés au Réseau

4.4.1 Biens mis à disposition par l'Autorité Organisatrice

À la prise d'effet du Contrat, l'Autorité Organisatrice ne met aucun bien à disposition de l'Opérateur Interne.

En cas de modification en cours de contrat un avenant viendrait modifier cet article ainsi que l'Annexe 1.

4.4.2 Biens mis à disposition par l'Opérateur Interne

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

En particulier, l'Opérateur Interne met à disposition pendant la durée du Contrat les biens nécessaires à la réalisation du service et qui ne sont pas fournis par l'Autorité Organisatrice conformément au programme pluriannuel d'investissement et de renouvellement de l'Opérateur Interne prévu à l'Annexe 3 du Contrat.

Un inventaire B des biens mis à disposition par l'Opérateur Interne est fourni en Annexe 1B du Contrat.

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.

L'Opérateur Interne laisse un libre accès de l'Autorité Organisatrice à toutes pièces comptables correspondantes.

Article 4.5 Entretien et maintenance des biens dédiés au Réseau

4.5.1 Stipulations générales

L'Opérateur Interne veille à assurer la maintenance et l'entretien de l'ensemble des biens immobiliers et mobiliers qui lui sont confiés ou qu'il a affectés au Réseau dans le cadre du Contrat afin d'assurer la meilleure continuité du service public possible ainsi que la meilleure qualité de service.

Pour chacun des biens, il met en œuvre une politique d'entretien et de maintenance préventive et curative qui permet notamment de :

- Bénéficier des performances optimales garantissant un haut niveau de qualité de service aux usagers ;
- Garantir une restitution des biens à l'Autorité Organisatrice en bon état de fonctionnement en fin de Contrat ;
- De réduire les coûts de roulage pour les véhicules.

Concernant le mobilier urbain, l'Opérateur Interne se doit de faire remonter toutes les dégradations à l'Autorité Organisatrice qui se chargera de son entretien et de sa maintenance.

L'Autorité Organisatrice se réserve le droit de procéder ou de faire procéder, à tout moment, à la vérification du bon état de fonctionnement des biens susvisés. En cas de constat par l'Autorité Organisatrice du mauvais état de ces biens, l'Opérateur Interne pourra être tenu d'en supporter les frais de remise en état.

4.5.2. Stipulations particulières applicables aux véhicules

➤ Stipulations générales

L'Opérateur Interne est tenu de remiser ou de garer ses véhicules dans des conditions garantissant en toutes circonstances leur bon état de fonctionnement ainsi que la ponctualité d'exécution des services.

Afin de garantir le bon état de fonctionnement des véhicules, l'Opérateur Interne met en œuvre tous les moyens humains et matériels nécessaires à l'exécution de l'entretien et des réparations des véhicules dans les meilleures conditions de qualité et de sécurité.

L'Opérateur Interne supporte seul les frais afférents à l'entretien des véhicules, aux visites techniques, aux adaptations et réparations éventuelles.

➤ Transmission des justificatifs

L'Opérateur Interne tient à disposition de l'Autorité Organisatrice pour chacun des véhicules affectés à l'exécution des prestations, les justificatifs suivants :

- Copie de la licence de transport communautaire ou intérieure ;
- Attestations d'assurances en cours de validité, et dans les conditions prévues à l'article 6.2.1 du Contrat ;
- Copie certifiée conforme de l'attestation d'agrément portant le visa des services chargés du contrôle technique et mentionnant la date limite de validité de l'autorisation de circulation (visites techniques à renouveler tous les six (6) mois en vertu de l'article 86 de l'arrêté du 2 juillet 1982 modifié) ;
- Copie certifiée conforme de la carte grise.

4.5.3 Stipulations particulières applicables aux biens immobiliers

L'Autorité Organisatrice confère à l'Opérateur Interne la jouissance exclusive des biens immobiliers servant à l'exécution du Contrat.

La gestion, le gardiennage et l'entretien courant de ces biens sont à la charge de l'Opérateur Interne.

Il est responsable des dégradations et pertes qui surviendraient pendant la durée du Contrat dans les locaux dont il a la jouissance exclusive, sauf à démontrer que ces dégradations sont dues à la force majeure.

Les travaux lourds d'entretien, de renouvellement et d'amélioration des biens sont à la charge de l'Autorité Organisatrice

L'Opérateur Interne ne peut s'opposer aux travaux d'amélioration ou d'entretien que l'Autorité Organisatrice déciderait de conduire.

L'Opérateur Interne ne peut pas transformer les biens confiés sans l'accord préalable et écrit de l'Autorité Organisatrice, laquelle pourra, si des transformations sont effectuées sans son accord, exiger la remise immédiate en état initial des lieux.

4.5.4. Espaces publicitaires et droit d'affichage

L'Opérateur Interne est autorisé à faire procéder à des publicités sur tout espace publicitaire des biens dédiés au Réseau et pourra en conserver les recettes, sous réserve que cette publicité ne soit pas de nature à présenter un caractère politique, confessionnel ou contraire à la morale, aux bonnes mœurs ou à l'ordre public.

Sur les véhicules, les panneaux publicitaires sont situés sur les zones autorisées et ne doivent pas masquer les plaques identificatrices, affiches et avis destinés au public et notamment à son information. Toute affiche ou pelliculage maculé ou détérioré doit être immédiatement retiré ou remplacé.

La publicité est autorisée à bord du véhicule sur les emplacements prévus à cet effet.

L'Opérateur Interne prévoit la possibilité de campagnes d'affichage réservées à l'Autorité Organisatrice sur les emplacements intérieurs et/ou extérieur.

La durée de chaque campagne et le nombre d'affiches à poser sont définis par l'Autorité Organisatrice pour chaque campagne. Elle informe l'Opérateur Interne dans les meilleurs délais avant la mise en place des affiches des modalités de la campagne à venir et se réserve le droit de réduire le nombre de campagnes annuelles en fonction de ses besoins.

L'Autorité Organisatrice se réserve le droit de demander à l'Opérateur Interne des semaines supplémentaires de campagnes d'affichage sur les emplacements prévus à cet effet, sous réserve de disponibilité du planning.

4.5.5 Vandalisme

Tout acte de vandalisme donne lieu à un dépôt de plainte par l'Opérateur Interne qui en informe l'Autorité Organisatrice.

Les conséquences financières, directes et indirectes, des dégradations volontaires des biens dont il assure l'entretien sont prises en charge par l'Opérateur Interne dans un budget annuel maximal de 5 000 € HT. Au-delà, les parties se rencontrent pour examiner les conditions de prise en charge des coûts induits.

Article 4.6. Renouvellement des biens nécessaires au service

4.6.1 Renouvellement par l'Autorité Organisatrice

Sans objet

4.6.2 Renouvellement par l'Opérateur Interne

L'Opérateur Interne s'assure de l'achat et du renouvellement des biens dédiés au service et listés à l'Annexe 1B du Contrat.

Article 4.7. Mise à jour des inventaires

L'inventaire est tenu à jour au fur et à mesure des mouvements à y apporter du fait :

- De la mise en service, des nouveaux Biens dédiés au Réseau;
- Des cessions, réformes, déclassements et mises au rebut.

Chaque année dans le rapport annuel d'activité, l'Opérateur Interne met à jour les inventaires de l'Annexe 1 du Contrat retraçant la mise en service ou le retrait des biens nécessaires à l'exploitation des services.

TITRE 5. REGIME FINANCIER, COMPTABLE ET FISCAL

Article 5.1. Equilibre économique du Contrat

En contrepartie des missions qui lui sont confiées par l'Autorité Organisatrice en exécution du Titre 2 du Contrat, l'Opérateur Interne perçoit une Rémunération (R).

Le détail et la synthèse des différentes composantes (montants HT et TTC) de la Rémunération de l'Opérateur Interne décrite au présent Titre sont présentés en Annexe 6 du Contrat.

Cette Rémunération a été établie en tenant compte des :

- i. Recettes du Réseau et recettes accessoires de l'Opérateur Interne telles que définies aux Articles 5.3 et 5.4 du Contrat ;
- ii. Charges d'Exploitation indirectes, telles que définies à l'Article 5.5 du Contrat ;
- iii. Et du bénéfice raisonnable de l'Opérateur Interne.

L'Autorité Organisatrice verse à l'Opérateur Interne une Rémunération, dont le montant est inscrit dans le présent chapitre pour chacune des années civiles pendant lesquelles doit se dérouler le Contrat.

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

Article 5.2. Compensation financière des Obligations de Service Public imposées par l'Autorité Organisatrice à l'Opérateur Interne

5.2.1 Définition

L'Opérateur Interne perçoit de l'Autorité Organisatrice une compensation de service public annuelle correspondant à la compensation des sujétions résultant de la mise en œuvre des Obligations de Service Public qui lui sont imposées par l'Autorité Organisatrice.

5.2.2 Détermination de la compensation financière des Obligations de Service Public

La compensation financière versée par l'Autorité Organisatrice à l'Opérateur Interne est fixée conformément à l'article 3.2 du Règlement OSP.

L'Opérateur Interne supporte, au titre des « Obligations de Service Public », l'ensemble des coûts d'exploitation des services, objet du Contrat correspondant aux missions relatives à l'exploitation du Réseau, telles que prévues respectivement au Titre 2.

Le montant de ces charges tient compte de la totalité des coûts d'exploitation, liés aux missions qualifiées d'obligation de service public, y compris notamment :

- L'ensemble des charges de personnel de toute nature dont le temps de travail est exclusivement dédié à l'exploitation du réseau ;
- L'entretien des biens nécessaires à l'exploitation ;
- Les assurances de ces mêmes biens ;
- Les études ;
- L'information, la politique commerciale et marketing le cas échéant ;
- Les éventuelles charges liées à la sous-traitance d'une partie du service ;
- Les frais financiers et les dotations aux amortissements exclusivement liés à l'exploitation du réseau ;
- Sauf recours contre qui de droit, toutes les indemnités qui pourraient être dues à des tiers à la suite de l'exécution des services ou de l'entretien des biens et installations.

L'incidence financière nette est égale aux coûts occasionnés par les Obligations de Service Public du Contrat, diminués de toute incidence financière positive générée au sein du Réseau au titre de l'Obligation de Service Public en question, des recettes tarifaires ou toute autre recette générée lors de l'exécution de l'obligation ou des obligations de service public en question.

La compensation financière résultant du présent Article est incluse dans la Rémunération d'Exploitation (R) versée à l'Opérateur Interne en application du présent Titre.

Article 5.3. Recettes d'Exploitation du Réseau

5.3.1 Définition

Constituent les « Recettes d'Exploitation du Réseau », les recettes perçues par l'Opérateur Interne directement auprès des usagers du Réseau, pour le compte de l'Autorité Organisatrice.

Ces recettes constituent le produit de la vente des titres de transport auprès des usagers sur la base des tarifs arrêtés par l'Autorité Organisatrice.

5.3.2 Régime des Recettes d'Exploitation du Réseau

L'Autorité Organisatrice est propriétaire des Recettes d'Exploitation du Réseau. 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, 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 déduction faite des différents frais bancaires et commissions de vente découlant entre autres de la dématérialisation des ventes.

L'Opérateur Interne tient une comptabilité de tous les titres de transport et met à disposition de l'Autorité Organisatrice l'ensemble des éléments en permettant le contrôle.

Afin de permettre à l'Autorité Organisatrice de remplir ses obligations déclaratives en matière de TVA, la reddition de comptes lui est communiquée dès que possible et au plus tard deux (2) mois après l'encaissement des Recettes d'Exploitation du Réseau par l'Opérateur Interne. Ces recettes sont reversées par l'Opérateur Interne à l'Autorité Organisatrice tous les mois par virement.

Article 5.4. Recettes Accessoires

5.4.1 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 5.3 du Contrat, dont notamment :

- i. Les indemnités forfaitaires (amendes fraude), dans les conditions définies par l'article 529-4 du code de procédure pénale ;
- ii. Les indemnités d'assurance et toutes indemnisations ;
- iii. Le produit de cession des biens dédiés au Réseau non mis à disposition par l'Autorité Organisatrice et qui appartiennent à l'Opérateur Interne ;
- iv. Le remboursement des frais de formation ;
- v. Les subventions et indemnités attribuées à l'Opérateur interne par d'autres personnes morales, publiques ou privées que l'Autorité Organisatrice ;
- vi. Les produits financiers ;
- vii. Les recettes publicitaires ;
- viii. Les produits exceptionnels.
- ix. Les touchers de quai

5.4.2 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 5.5. Charges d'Exploitation Indirectes

L'Opérateur Interne supporte, au titre des « Charges d'Exploitation Indirectes », l'ensemble des charges de structures indirectes.

Le montant de ces charges tient compte d'une part des charges de structures, des impôts et taxes de l'opérateur interne répartis, entre les différents contrats confiés à l'opérateur interne par l'ensemble de ses actionnaires, au prorata du chiffre d'affaires du présent contrat, y compris notamment :

- L'ensemble des charges de personnel administratif dont le temps de travail n'est pas imputable en totalité à l'activité du présent contrat ;
- Les assurances des bâtiments et responsabilité civile ;
- Les redevances, coûts de maintenance et amortissements informatiques ;

- Les frais généraux, les frais financiers ainsi que l'ensemble des impôts et taxes ;
- Sauf recours contre qui de droit, toutes les indemnités qui pourraient être dues à des tiers à la suite de l'exécution des services ou de l'entretien des biens et installations.

Article 5.6. Tarifs

Dans le cadre de la mise en œuvre d'une grille tarifaire nécessaire au prélèvement de recettes, l'Opérateur Interne est autorisé à percevoir auprès des usagers, au nom et pour le compte de l'Autorité Organisatrice, lesdites recettes des titres de transport résultant du prix payé par ces derniers en contrepartie du service de transport qui leur est fourni et qui est établi sur la base des tarifs applicables.

La grille tarifaire décidée par l'Autorité Organisatrice figure en Annexe 5 du Contrat. Cette Annexe sera actualisée à chaque modification de la grille tarifaire décidée par l'Autorité Organisatrice.

L'Opérateur Interne a l'obligation de mettre en œuvre les décisions tarifaires de l'Autorité Organisatrice dans les meilleurs délais.

L'Autorité Organisatrice arrête la politique et la grille tarifaire après consultation de l'Opérateur Interne qui assure, en tant que de besoin, un rôle de conseil et d'études à l'Autorité Organisatrice.

L'Opérateur Interne contribue en étroite collaboration avec l'Autorité Organisatrice à l'analyse des impacts des mesures tarifaires envisagées sur le comportement des usagers, sur le trafic de voyageurs et l'évolution des recettes.

L'Autorité Organisatrice se réserve la faculté de modifier les grilles tarifaires, de créer de nouveaux titres ou de nouvelles conditions d'accès aux titres existants. Elle en informe l'Opérateur Interne dans un délai d'au moins 2 mois avant leur mise en application.

En cas d'impact sur la rémunération de l'Opérateur Interne, les parties se rencontrent pour en déterminer les conséquences financières.

L'Opérateur Interne a la charge de la mise à jour des fichiers de paramétrages de la gamme tarifaire. Il est tenu de faire remonter à l'Autorité Organisatrice toute question majeure concernant le fonctionnement des titres.

Article 5.7. Rémunération d'Exploitation (R)

5.7.1 Objet

La Rémunération d'Exploitation (R) correspond à la Rémunération annuelle de l'Opérateur Interne pour les missions définies au Titre 2 ; elle tient compte des Charges d'Exploitation correspondant à ces missions et supportées par l'Opérateur Interne, ainsi que des sujétions de service public.

5.7.2 Mode de calcul

A la date de signature du Contrat, le montant de la Rémunération d'Exploitation (R) est fixé à 575 358.00 € HT.

Avant le début de chaque exercice la décomposition de la Rémunération d'exploitation fait l'objet d'une mise au point entre l'Autorité Organisatrice et l'Opérateur Interne

Une synthèse financière détaillant les unités d'œuvre est présentée en Annexe 6 du Contrat.

La Rémunération d'Exploitation (R) est actualisée chaque année, en application de l'Article 5.8 du Contrat.

Article 5.8. Indexations

La Rémunération R visée à l'Article 5.7 du Contrat est actualisée le 1^{er} septembre de chaque année n à partir des indices de l'année n-1 puis régularisée à la fin de l'exercice sur la base des indices de l'année n sur la base des derniers indices connus à cette date y compris provisoires et de la formule paramétrique suivante :

$$R=R_0 \times T_n$$

Avec T_n = coefficient de révision

NB : La contribution Economique Territoriale ne fait pas l'objet de cette actualisation.

Le coefficient de révision est calculé à partir de la formule suivante

$$T_n = \left(0,2 \frac{M_n}{M_0} + 0,13 \frac{E_n}{E_0} + 0,37 \frac{S_n}{S_0} + 0,07 \frac{R_n}{R_0} + 0,23 \frac{FSD_{3n}}{FSD_{30}} \right)$$

Dans laquelle :

S_n = la moyenne arithmétique de l'indice mensuel CNR du taux horaire conducteur de transport routier de voyageurs (coefficient 140V) couvrant la période des 12 derniers mois.

S_0 = juin 2022 - le mois zéro » (m_0).

E_n = l'indice composite carburant calculé à partir des moyennes arithmétiques des indices mensuels des prix à la consommation pour le gazole *Ind. Gasoil* (identifiant 001764283), pour le carburant GNV *Ind. GNV* (identifiant 010534481) et pour l'électricité *Ind. Elec* (identifiant 010534767) durant les 12 derniers mois avec les

valeurs connues au 1^{er} août et dont la valeur est obtenue à partir de la formule suivante :

$$En = Pond. Go * Ind Gasoil + Pond. GNV * Ind. GNV + Pond Elec * Ind. Elec$$

Et

$$Pond. Go = \frac{Km Cat A * 0.1 + Km Cat B * 0.17 + Km Cat B + * 0.2 + Km Cat C * 0.26}{Conso Totale du parc}$$

$$Pond. GNV = \frac{Km Cat A * 0.11 + Km Cat B * 0.19 + Km Cat B + * 0.2 + Km Cat C * 0.27}{Conso Totale du parc}$$

$$Pond. Elec = \frac{Km Cat A * 0.19 + Km Cat B * 0.90 + Km Cat B + Conso Cat B + * Km cat B + + Conso Cat C * Km Cat C}{Conso Totale du parc}$$

Les kilomètres utilisés seront les km théoriques connus au 1^{er} septembre de l'année n

E₀ = juin 2022 – le mois zéro

R_n = la moyenne arithmétique des indices des prix à la consommation connu à la date de révision - Base 2015 - Ensemble des ménages - France métropolitaine - Entretien et réparation de véhicules particuliers publiés sur le site Internet « insee.fr », identifiant 001763660, couvrant la période des 12 derniers mois

R₀ = juin 2022 – le mois zéro

FSD3_n = la Moyenne arithmétique des indices des Frais et Services Divers – série 3, publiés sur le site Internet « lemoniteur.fr », couvrant la période des 12 derniers mois

FSD3₀ = juin 2022 – le mois zéro

M_n = la Moyenne arithmétique de l'indice de prix de l'offre intérieure des produits industriels-CPF 29.10-Autobus et autocars-Base 2010 (identifiant 0010535349) couvrant la période des 12 derniers mois

Mo = juin 2022 - le mois zéro

Les calculs sont réalisés sans arrondi à l'exception du coefficient d'actualisation qui est arrondi au plus proche à quatre (4) chiffres après la virgule.

La formule ci-dessus et ses paramètres peuvent être modifiés dans les cas suivants :

- i. Si leur application est rendue impossible par suite de la disparition d'un ou plusieurs indices pris en compte ou de modifications apportées à leur mode de calcul. Dans ce cas, les parties se mettraient d'accord sur le choix d'autres références et/ou sur une formule de raccordement ;

- ii. Si des obligations nouvelles légales ou réglementaires sont imposées de droit commun aux entreprises de transport et entraînent une modification substantielle des conditions économiques d'exécution des missions confiées à l'opérateur Interne, alors que la formule d'indexation en vigueur n'en reflète pas l'incidence, sans cependant que cette disposition ne préjuge aucunement de la répartition des charges supplémentaires entre les parties ;
- iii. Si des allègements légaux ou réglementaires de droit commun sont décidés en faveur des entreprises de transport et entraînent une modification substantielle des conditions économiques d'exécution des missions confiées à l'Opérateur Interne, alors que la formule d'indexation en vigueur n'en reflète pas l'incidence.

Les nouvelles modalités de calcul de la rémunération de l'Opérateur Interne qui résulteraient de ces trois hypothèses sont constatées par avenant préalablement à leur entrée en vigueur.

Article 5.9. Modalités de règlement

L'Opérateur Interne facturera mensuellement 1/12ème des charges prévisionnelles d'exploitation du réseau. Une « 13ème » facture de régularisation sur la base du réel comptabilisé sera établie en fin de période.

La remise d'une demande de paiement intervient au début de chaque mois (entre le 1 et le 5 du premier mois) pour les prestations effectuées le mois précédent.

Le paiement s'effectue suivant les règles de la comptabilité publique. Les règles relatives à la facturation électronique prévues aux articles L. 2192-1 et suivants du code de la commande publique s'appliquent.

En cas de modification prévisible du montant de la Rémunération, le montant des acomptes est adapté dans les meilleurs délais.

Les montants dus par l'Autorité Organisatrice à l'Opérateur Interne sont payés conformément aux règles de la comptabilité publique et dans un délai de 30 jours à compter de la réception des pièces justificatives complètes et validées.

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

Article 5.10. Mécanisme de restitution

Le ROSP précise dans son 4^{ème} article qu'aucune compensation financière ne puisse excéder le montant nécessaire pour couvrir l'incidence financière nette sur les coûts et recettes occasionnés par l'exécution des obligations de service public en tenant compte également des recettes conservées par l'Opérateur de service public ainsi que d'un bénéfice raisonnable. Il convient donc d'introduire un mécanisme de restitution de la rémunération de l'Opérateur Interne versée par l'Autorité Organisatrice.

Ce mécanisme s'appuie sur l'application de la formule suivante :

$$R = \text{Total des paiements contractuels} - (TDD + TDI + Br)$$

R étant le montant de la restitution

TDD étant le total des dépenses directes relatives à l'exploitation du réseau tel que défini par la comptabilité analytique conforme à l'article 5.12.2 du présent contrat

TDI étant le total des dépenses indirectes ou charges de structures réparties au prorata du chiffre d'affaires

Br étant le bénéfice raisonnable

Article 5.11. Révisions/clause de rencontre

Pour tenir compte de l'évolution des conditions économiques et techniques d'exécution du Contrat ainsi que des événements extérieurs aux Parties, de nature à avoir un impact significatif sur l'économie générale, et qui ne peuvent être raisonnablement mesurés à la date d'effet du Contrat, l'Autorité Organisatrice et l'Opérateur Interne se rencontrent pour discuter de leur impact sur le Contrat et envisager, le cas échéant, une révision du Contrat.

Sont notamment concernés par cette rencontre, les événements suivants :

- L'évolution des services de mobilité ;
- La création de services spéciaux et occasionnels ;
- Les modifications de la législation et/ou de la réglementation, et notamment de la législation fiscale sociale, environnementale, de la réglementation technique, ou des règles applicables à la profession de transporteur ;
- La survenance d'une Cause Exonératoire ;
- Les évolutions de postes de charges ou des recettes présentant une dérive significative pour des raisons étrangères à l'Opérateur Interne, ne résultant pas de son processus de décision ou de gestion interne.

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

- Soit de l'Autorité Organisatrice ;
- Soit de l'Opérateur Interne, sur production de pièces justificatives.

A défaut d'aboutissement de la négociation financière du Contrat dans un délai de 2 mois à compter de la saisine, par courrier recommandé avec accusé de réception, de l'une ou l'autre des Parties, les Parties peuvent porter les litiges subsistants devant le Tribunal compétent.

Article 5.12. Obligations comptables

5.12.1 Mode de calcul Comptabilité générale

L'Opérateur Interne tient une comptabilité générale conforme au plan comptable applicable. L'exercice normal de gestion commence le 1^{er} septembre et se termine le 31 août de de l'année suivante.

Dans la mesure où l'Opérateur Interne aurait d'autres activités que celles faisant l'objet du Contrat, il tient une comptabilité particulière des opérations relatives à l'activité objet du Contrat.

5.12.2 Comptabilité analytique

L'Opérateur tient une comptabilité analytique, permettant notamment :

- i. De distinguer les éventuelles activités qu'il exercerait, pour le compte d'autres Autorités Organisatrices, en complément de celles qui font l'objet du Contrat ;
- ii. D'apprécier la ventilation des produits et des charges de l'exploitation entre les différentes lignes de transport exploitées au titre du Contrat ;
- iii. De renseigner les indicateurs cités dans la grille de décomposition des coûts jointe en Annexe 6 du Contrat ;
- iv. De fournir toutes les informations nécessaires à l'optimisation de la gestion de l'Offre de Services.

L'Opérateur Interne précise les modalités d'affectation des produits et des charges (affectation directe, répartition, clefs de répartition).

La comptabilité générale et la comptabilité analytique sont transmises annuellement à l'Autorité Organisatrice, dans le cadre du compte financier annuel mentionné ci-dessous.

Article 5.13. Obligations fiscales

L'Opérateur Interne effectue toutes opérations auprès de l'administration compétente et notamment :

- i. Etablit et signe les déclarations de taxe sur la valeur ajoutée dont il est redevable au titre des missions du Contrat ;
- ii. Paye les autres impôts et taxes dus au titre de l'exploitation des missions du Contrat ;
- iii. Introduit toute demande ou réclamation relative aux opérations mentionnées ci-dessus auprès de l'administration compétente.

A ce titre, l'Opérateur Interne s'engage à mettre en œuvre les dispositions prévues pour le plafonnement de la cotisation due par l'Opérateur Interne sur la base de la valeur ajoutée produite, dans les conditions définies par l'article 1647 B sexièms du code général des impôts.

Les conséquences financières d'éventuels redressements fiscaux sont à la charge de l'Opérateur Interne à l'exclusion des redressements ci-dessous qui sont supportés par l'Autorité Organisatrice, y compris au titre des années antérieures au 1^{er} septembre 2022 :

- Redressements ayant pour objet la remise en cause, *a posteriori*, du dégrèvement obtenu au titre des dispositions précitées de l'article 1647 B sexièms du code général des impôts ;
- Redressements tendant à la remise en cause totale ou partielle de l'exonération d'impôt sur les sociétés instituée par l'article 207-1-6° du code général des impôts ;
- Redressements ayant pour objet la remise en cause totale ou partielle du droit à déduction de la TVA mentionnée sur les attestations fiscales éventuellement transmises par l'Autorité Organisatrice à l'Opérateur Interne.

Tous les impôts ou taxes et notamment ceux établis par l'Etat ou les Collectivités territoriales restent à la charge de l'Opérateur Interne, sous réserve de son assujettissement.

TITRE 6. RESPONSABILITES, ASSURANCES, CAUSES EXONERATOIRES & FORCE MAJEURE

Article 6.1. Responsabilités

L'Opérateur Interne est responsable de la bonne exécution de l'ensemble des missions qui lui sont confiées, notamment en ce qui concerne la continuité et la qualité du service public.

L'Opérateur Interne fait son affaire de tous les risques et litiges pouvant survenir du fait de l'exécution des services objet du Contrat.

Il est seul responsable vis-à-vis des tiers, de tous accidents, dégâts et dommages de quelque nature que ce soit, causés par son personnel et/ou par les matériels roulants affectés aux services objet du Contrat, du fait de l'exécution ou de la non-exécution desdits services.

La responsabilité de l'Autorité Organisatrice ne peut être recherchée à l'occasion de litiges provenant de l'exploitation par l'Opérateur Interne des services objet du Contrat.

Article 6.2. Assurances

6.2.1 Stipulations générales

L'Opérateur Interne est tenu de s'assurer pour l'ensemble des risques en lien avec l'exploitation des services objet du présent Contrat, tant pour son propre compte que pour celui de l'Autorité Organisatrice.

Les justifications d'attestation d'assurance sont adressées en copie à l'Autorité Organisatrice avant le 31 janvier de chaque année et dans les 30 jours suivant l'entrée d'un nouveau véhicule dans le parc.

6.2.2 Assurance responsabilité civile

L'Opérateur Interne est tenu de conclure un contrat d'assurance responsabilité civile, auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, couvrant les conséquences pécuniaires des dommages de toutes natures (corporels, matériels, immatériels) causés aux tiers et usagers transportés.

6.2.3 Assurance responsabilité civile automobile

L'Opérateur Interne est tenu de conclure un contrat d'assurance responsabilité civile automobile, auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, respectant les réglementations européennes relatives à l'assurance, une assurance illimitée pour les dommages corporels causés aux tiers ou aux passagers transportés.

6.2.4 Assurance dommages

L'Opérateur Interne est tenu de conclure un contrat d'assurance, auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, couvrant les risques suivants : incendie, explosion, risques annexes...

Cette police couvre l'ensemble des biens entrant dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Article 6.3. Causes Exonératoires

6.3.1 Définitions

Est considéré comme une Cause Exonératoire au sens du Contrat, tout fait ou circonstance constitutive :

- i. D'un cas de force majeure, tel que défini à l'Article 2.3.2 du Contrat ;
- ii. Ou d'une cause légitime, telle que définie au présent Article.

Est considéré comme une « cause légitime » au sens du Contrat, les causes non imputables à l'Opérateur Interne résultant :

- i. Des journées de grève nationale propre au secteur du transport public ou le concernant, ou d'un mouvement touchant un ou plusieurs des fournisseurs de l'Opérateur Interne ;
- ii. De la pénurie de carburant ou de matières premières nécessaires à l'exploitation du Réseau ;
- iii. Des injonctions administratives ou judiciaires non imputables à l'Opérateur Interne ayant pour conséquence ou pour effet de suspendre ou arrêter la totalité de son activité ;
- iv. Du fait de l'Autorité Organisatrice.

6.3.2 Preuve et notification

La charge de la preuve de l'existence et de l'effet de la Cause Exonératoire incombe à la Partie qui s'en prévaut.

Lorsque l'Opérateur Interne invoque la survenance d'un cas de Cause Exonératoire, il le notifie sans délai à l'Autorité Organisatrice. La notification précise la nature de l'événement de Cause Exonératoire, la date de sa survenance, ses conséquences notamment financières sur l'exécution du Contrat, les mesures pour atténuer les effets de l'événement.

Lorsque l'Autorité Organisatrice invoque la survenance d'un cas de Cause Exonératoire, celle-ci doit recueillir les observations de l'Opérateur Interne quant aux conséquences de cet événement sur l'exécution du Contrat et aux mesures à prendre pour en atténuer les effets.

L'Opérateur Interne lui communique ses observations au plus tard dans un délai de quinze (15) jours.

A l'issue de ce délai, l'Autorité Organisatrice notifie à l'Opérateur Interne sa décision quant aux effets de l'événement de Cause Exonératoire, et le cas échéant les mesures proposées.

6.3.3 Effets

En cas de survenance d'une Cause Exonératoire, les Parties s'engagent chacune pour ce qui la concerne, à déployer les efforts propres à en minimiser les conséquences ou à restaurer dans les plus brefs délais les conditions normales de l'exécution du Contrat. Les Parties conviennent en outre de mettre en œuvre sans délai la clause de rencontre de l'Article 5.11 du Contrat.

La Partie qui, par action ou omission, aurait sérieusement aggravé les conséquences d'un événement de Cause Exonératoire n'est fondée à l'invoquer que dans la mesure des effets que l'événement aurait provoqué si cette action ou cette omission n'avait pas eu lieu.

L'Autorité Organisatrice prend en charge les surcoûts générés par la survenance d'une Cause Exonératoire.

L'Opérateur Interne est libéré de son obligation d'exécution et n'est pas sanctionné pour inexécution. Aucune pénalité de retard ne peut lui être appliquée si une telle inexécution ou retard résulte directement d'événements présentant les caractéristiques de la Cause Exonératoire.

En dehors de la survenance d'un événement de Cause Exonératoire, aucune partie n'est déliée de ses obligations au titre du Contrat à raison d'une impossibilité d'exécution ou de la survenance d'événements qui échappent à son contrôle.

6.3.4 Fin de la Cause Exonératoire

Lorsque les effets de la Cause Exonératoire prennent fin, l'obligation d'exécuter le Contrat s'impose à nouveau aux Parties. Les différents délais contractuels éventuellement applicables sont alors prorogés d'un délai correspondant à la période de suspension susvisée.

Au-delà de trois (3) mois d'interruption de l'exécution des obligations contractuelles pour Cause Exonératoire, est ouvert un droit à résiliation pour l'Autorité Organisatrice.

TITRE 7. CONTROLE ET SANCTIONS

Article 7.1. Contrôle - Principes généraux

L'Autorité Organisatrice exerce sur l'Opérateur Interne dont elle est actionnaire un contrôle analogue à celui qu'elle exerce sur ses propres services, conformément aux exigences du Règlement OSP.

Pour ce faire, l'Autorité Organisatrice contrôle la réalisation par l'Opérateur Interne des missions qui lui sont confiées dans le cadre du Contrat.

L'Opérateur Interne répond à toutes demandes d'informations émanant de l'Autorité Organisatrice, ainsi qu'à toutes convocations à des réunions afférentes à ce sujet. Il s'engage à faire toute diligence pour satisfaire à ces demandes, étant précisé que celles-ci ne doivent pas perturber le bon fonctionnement des services.

L'Autorité Organisatrice exerce son contrôle dans le respect des réglementations et des principes relatifs à la confidentialité.

Article 7.2. Contrôle du 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.

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 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 contrôle le bon respect de ces obligations.

Pour ce faire, l'Opérateur Interne indique dans son rapport annuel les mesures mises en œuvre pour garantir le respect de ces principes d'égalité, de laïcité et de neutralité.

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

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

L'Opérateur Interne s'engage à apporter une réponse aux manquements constatés et à faire connaître à l'Autorité Organisatrice 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'Article 7.9 du Contrat.

En cas de manquements graves et/ou répétés, l'Autorité Organisatrice peut prononcer la déchéance du Contrat dans les conditions prévues à l'Article 7.10 du Contrat.

Article 7.3. Contrôle des documents et des services

Les agents de l'Autorité Organisatrice peuvent se faire présenter toutes pièces et tous documents nécessaires à l'exercice du droit de contrôle de l'Autorité Organisatrice.

Il en va de même pour tout expert que l'Autorité Organisatrice chargerait d'une mission d'audit et d'expertise des conditions d'exécution du Contrat. En ce cas, le contrat liant l'Autorité Organisatrice à l'expert contient une clause de confidentialité.

Article 7.4. Contrôle des services

L'Autorité Organisatrice se réserve le droit de procéder, à tout moment, au contrôle de la conformité de la mise en œuvre des services au regard des prescriptions du Contrat.

L'Autorité Organisatrice dispose à cet effet du droit de diligenter ou faire diligenter toutes vérifications utiles à bord des véhicules.

A ce titre, l'Opérateur Interne remet aux agents des services concernés de l'Autorité Organisatrice des cartes de circulation sur le Réseau pendant toute la durée du Contrat.

Article 7.5. Dialogue entre les parties

Les Parties conviennent d'organiser un dialogue entre elles au moyen de comités de suivi technique, stratégique, politique, communication, budgétaire.

Ces comités sont co-présidés par les Directeurs Généraux de l'Autorité Organisatrice et de l'Opérateur Interne, sur la base d'un ordre du jour arrêté préalablement en commun.

L'Autorité Organisatrice et l'Opérateur Interne ont la faculté d'inscrire à l'ordre du jour toute question relative à l'exécution ou à l'interprétation du Contrat.

Ces comités sont composés par des membres désignés par l'Autorité Organisatrice et l'Opérateur Interne, en fonction des questions abordées lors de chaque réunion.

Le comité se réunit sur convocation de l'Autorité Organisatrice qui en assure le secrétariat.

Article 7.6. Contrôle de l'entretien des biens

➤ **Véhicules et équipements embarqués**

L'Autorité Organisatrice a la capacité de contrôler, directement ou par un prestataire spécialisé indépendant choisi et rémunéré par elle, des véhicules qu'elle choisira librement sur le parc.

Ces contrôles ont pour objectif de vérifier l'état d'entretien et de maintenance de ces véhicules. Ils s'appuient notamment sur les carnets d'entretiens spécifiques à chaque véhicule.

➤ **Biens immobiliers et autres biens mobiliers**

L'Autorité Organisatrice se réserve le droit de faire procéder, par ses services ou par un expert agréé choisi et rémunéré par elle, au contrôle de l'état des biens immobiliers et autres biens mobiliers concourant à l'exécution des missions confiées à l'Opérateur Interne.

Article 7.7. Contrôle financier et fiscal

La comptabilité de l'Opérateur Interne fait l'objet d'un contrôle par les personnes habilitées.

L'Autorité Organisatrice peut assurer, ou faire assurer à ses frais par des tiers, tout contrôle ou audit financier en relation avec l'exécution du Contrat.

Article 7.8. Rapports d'activité de l'Opérateur Interne

7.8.1 Rapport annuel d'activité de l'Opérateur Interne

Afin de permettre à l'Autorité Organisatrice d'exercer son pouvoir de contrôle, l'Opérateur Interne lui adresse chaque année, avant le 1^{er} juin, un rapport faisant un point sur les thématiques suivantes :

- Le personnel avec notamment un point sur l'évolution des effectifs et la formation ;
- Les faits marquants du réseau et les opérations promotionnelles
- L'activité opérationnelle du réseau avec un bilan des incidents et accidents survenus sur le réseau, un bilan des fraudes et infractions constatées, un bilan sur la consommation de carburant
- La qualité de service
- La mise à jour de l'inventaire des biens
- Des mesures mises en œuvre pour garantir le respect de ces principes d'égalité, de laïcité et de neutralité.

Et plus généralement du compte rendu technique et financier de l'exécution des services, et ce conformément aux dispositions des articles R. 3131-2 à R. 3131-4 du code de la commande publique.

Le rapport annuel est remis à l'Autorité Organisatrice en version électronique.

L'Opérateur Interne présente le rapport annuel, dont le cadre figure en Annexe 7 du présent Contrat, à l'Autorité Organisatrice lors des comités de suivi.

Ce rapport permet le contrôle et l'évaluation de l'efficacité, de la qualité et du financement du Réseau de transport public.

7.8.2. Tableau de bord trimestriel d'activité de l'Opérateur Interne

Outre le rapport annuel prévu ci-dessus, l'Opérateur Interne s'engage à fournir à la fin de chaque trimestre, et au plus tard le 15 du mois qui suit, un tableau de bord, dont le cadre figure en Annexe 7 du présent Contrat, comportant notamment les rubriques suivantes, assorties de commentaires :

- Recettes commerciales, globales et ventilées par types de titres,
- Production kilométrique (prévisionnel et réalisé) détaillé par segment d'offre,
- Qualité de service (services non couverts, propreté, ponctualité, pannes en ligne),
- Réclamations (items à définir),
- Consommations de carburant,
- Nombre de titres vendus et d'abonnements en vigueur,
- Fréquentation (validation par ligne, nombre de voyages par type d'abonnements selon clé de mobilité définie),
- Taux de fraude et de contrôle,
- Sécurité du Réseau,
- Sinistralité, événements significatifs.

Le tableau de bord est remis à l'Autorité Organisatrice en version électronique.

L'Opérateur Interne a l'obligation de tenir et de présenter ses tableaux de bord mensuels de manière uniforme pendant toute la durée d'exécution du Contrat, sauf si les parties conviennent de les faire évoluer. De même, les méthodes, notamment comptables, retenues pour l'élaboration du rapport doivent demeurer constantes durant toute la durée du Contrat.

Article 7.9. Pénalités

7.9.1. Généralités

L'Autorité Organisatrice applique une pénalité d'un montant fixé suivant le barème ci-après s'il est constaté et établi une non-conformité dans l'exécution du Contrat.

La constatation des faits entraînant les sanctions et pénalités est effectuée à la diligence de l'Autorité Organisatrice qui utilise à cet effet des agents ou tiers mandatés par elle.

Les pénalités peuvent faire l'objet d'une contestation dans le délai d'un (1) mois à compter de leur notification à l'Opérateur Interne. Passé ce délai, la pénalité est réputée acceptée par l'Opérateur Interne, et donne lieu à réfaction comme prévu ci-dessous.

L'Opérateur Interne est redevable de toutes les pénalités, même si les non-conformités sont commises par un sous-traitant.

Les pénalités s'appliquent dès la première constatation de l'incident et sans mise en demeure préalable.

Elles font l'objet d'une réfaction automatique sur le montant du versement mensuel de la Rémunération de l'Opérateur Interne.

7.9.2. Montant des pénalités

L'Autorité Organisatrice a défini trois montants de pénalité ci-après :

- Pénalité P1 : 300 € ;
- Pénalité P2 : 1.000 € ;
- Pénalité P3 : 3.000 €.

➤ Pénalités P1

Les pénalités P1 sont appliquées lors de la constatation d'une non-conformité considérée comme relativement peu grave par l'Autorité Organisatrice.

Entrent dans cette catégorie les non-conformités suivantes :

- Défaut de fonctionnement de l'un des équipements du véhicule (valideur, bouton de demande d'arrêt, équipement P.M.R., girouette, pupitre de vente des titres, information sonore ou visuelle, etc.) (pénalité par véhicule et par jour) ;
- Information voyageurs non à jour sur le cadre information d'un poteau-arrêt, d'un abribus, ou dans un véhicule (une pénalité par document et par tranche de 10 affichages erronés) ;
- Comportement discourtois ou irrespectueux d'un conducteur (pénalité par manquement constaté) ;
- Équipement Réseau, point d'arrêt, abribus dégradé non signalé par l'Opérateur Interne dans les délais impartis (pénalité par point d'arrêt) ;
- Non-disponibilité dans le véhicule des documents réglementaires et contractuels à bord des véhicules (pénalité par jour de dysfonctionnement) ;
- Défaut d'information de l'Autorité Organisatrice sur tout dysfonctionnement (pénalité par manquement constaté) ;
- Toute autre non-conformité, oubli ou erreur par rapport à l'une des stipulations au Contrat non décrit à cet Article et n'entrant pas dans les catégories (P2 et P3, pénalité par manquement constaté) ;

- Détection d'une situation considérée comme inacceptable lors des contrôles qualité mis en œuvre par l'Autorité Organisatrice en vertu des stipulations du Contrat (pénalité par manquement constaté).
- Non-respect des obligations relatives aux principes d'égalité, de laïcité et de neutralité du service public prévues à l'Article 7.2 du Contrat (pénalité par manquement constaté).
- La non-réponse, dans un délai de 2 jour ouvrable, aux demandes et aux enquêtes présentées par l'Autorité Organisatrice (pénalité pour chaque demande et/ou enquête),
- Une réponse à une demande d'enquête manifestement erronée, imprécise, incomplète ou non circonstanciée (pénalité par demande d'enquête) ;
- La non-production dans les délais impartis du rapport annuel de l'Opérateur Interne (pénalité par jour de retard) ou bien remise du rapport annuel de l'Opérateur Interne comportant une erreur ou une omission (pénalité par erreur ou par omission) ;
- Des actions promotionnelles ou de communication prévues mais non effectuées, ou bien effectuées de manière non conforme par rapport à ce qui a été prévu (pénalité par manquement constaté) ;

➤ Pénalités P2

Les pénalités P2 sont appliquées lors de la constatation d'une non-conformité considérée comme grave par l'Autorité Organisatrice.

Entrent dans cette catégorie :

- Non réponse de l'Opérateur Interne, dans un délai de 8 jours, mais sans excéder 15 jours ouvrables, aux demandes et aux enquêtes présentées par l'Autorité Organisatrice, quelle que soit la nature des demandes ou enquêtes (pénalité par jour de retard) ;
- Interruption des services de transport non justifiée (pénalité par jour de retard) ;
- Le non-respect de l'itinéraire conventionnel sans motif impérieux (pénalité par manquement constaté) ;
- L'avance de plus de 5 minutes à un point d'arrêt prévu (pénalité par manquement constaté) ;
- Le retard de plus de 15 minutes non justifié à un point d'arrêt prévu (pénalité par manquement constaté) ;
- L'oubli de prise en charge d'usagers aux arrêts prévu (pénalité par manquement constaté) ;
- L'utilisation d'un véhicule ne correspondant pas à la description contractuelle (pénalité par course irrégulièrement effectuée).
- Le non-respect de la livrée du Réseau (pénalité par manquement constaté) ;
- Conducteur ou dépositaire percevant, de la part d'un voyageur, une somme ne correspondant pas au titre de transport qu'il achète (pénalité par voyageur concerné) ;

- Recours à la sous-traitance en dehors des cas prévus dans le Contrat et/ou sans respecter les conditions qui y sont décrites (pénalité par course sous traitée irrégulièrement) ;
- Le non-respect du PIU (non-diffusion, diffusion partielle, ou erronée ou hors délais légaux) de l'information voyageurs (pénalité par information manquante et par point où elle doit être affichée) ;
- L'entrave à l'exercice du droit de contrôle ou d'audit de l'Autorité Organisatrice (pénalité par jour de rétention d'information) ;
- L'absence de remise, en fin de Contrat, des biens appartenant ou financés par l'Autorité Organisatrice, ou bien remise d'un bien hors d'usage ou manifestement non entretenu ou non nettoyé (pénalité par bien et par jour de retard).

➤ **Pénalités P3**

Les pénalités P3 sont appliquées lors de la constatation d'un service non exécuté du fait de l'Opérateur Interne, en dehors des cas de force majeure.

Si plusieurs services ne sont pas réalisés pour une même ligne et pour un même jour, une pénalité est appliquée pour chaque course non effectuée.

Si une course prévue au PTA n'est pas exécutée, la pénalité est appliquée de la même manière pour chacune des courses non effectuées.

Entrent également dans cette catégorie les infractions au code de la route sanctionnées par une amende de 4^{ème} catégorie ou supérieure.

Le cas-échéant, les Pénalités P3 s'appliquent en plus des amendes prononcées par les services sus désignés ou par les tribunaux compétents.

En cas de persistance du comportement de l'Opérateur Interne en matière d'absence de remise des documents et informations précités ou de remise partielle, la sanction peut aller jusqu'à la résiliation pour faute, après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, et restée infructueuse pendant 5 jours.

Article 7.10. Déchéance et mise en régie

7.10.1. Déchéance

En cas de manquement grave de l'Opérateur Interne à ses obligations, l'Autorité Organisatrice peut prononcer, par délibération, la déchéance de l'Opérateur Interne, notamment :

- En cas d'inobservations graves et de transgressions répétées des clauses du Contrat ou de celles des documents qui y sont annexés ;
- Si le service vient à être interrompu sur tout ou partie du Réseau pendant plus de cinq jours ouvrés, sauf cas prévus aux présentes dont la force majeure ;

- Si, du fait de l'Opérateur Interne, la sécurité vient à être compromise par défaut d'entretien des installations ou du matériel, ou bien par transgression des règles édictées dans le code du travail ou dans la convention collective applicable ;
- Dans tous les cas où par incapacité, négligence ou mauvaise foi, l'Opérateur Interne compromet l'intérêt général ;
- En cas de cession non régulièrement autorisée du Contrat à un tiers ;
- En cas de fraude ou de malversation de la part de l'Opérateur Interne.

À cet effet, et sans préjudice des droits que l'Autorité Organisatrice pourrait faire valoir par ailleurs, l'Autorité Organisatrice met en demeure l'Opérateur Interne par lettre recommandée avec avis de réception, de remédier aux manquements constatés dans un délai imparti sous peine de déchéance.

À l'expiration du délai imparti, si l'Opérateur Interne n'a pas remédié à ses manquements, l'Autorité Organisatrice peut résilier le Contrat.

Les suites de la déchéance, et le préjudice subi par l'Autorité Organisatrice, sont mis au compte de l'Opérateur Interne qui en assume seul les conséquences financières.

L'Opérateur Interne s'engage notamment à régler, sans délai, les dommages et intérêts dus à l'Autorité Organisatrice en réparation du préjudice qu'elle a subi du fait de sa défaillance, et selon l'état exécutoire dûment justifié, établi par l'Autorité Organisatrice.

7.10.2. Mise en régie provisoire

En cas de faute grave de l'Opérateur Interne, et notamment si la continuité du service n'est pas assurée en toutes circonstances, sauf en cas de force majeure, de grève, de retard imputable à l'Autorité Organisatrice ou de circonstances extérieures, imprévisibles et indépendantes de la volonté de l'Opérateur Interne, l'Autorité Organisatrice peut prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer le service par les moyens qu'elle juge appropriés.

Cette mise en régie provisoire est précédée d'une mise en demeure restée en tout ou partie infructueuse dans un délai de 5 (cinq) jours calendaires.

L'Autorité Organisatrice peut alors prendre possession de tous biens nécessaires à l'exploitation.

Elle peut confier l'exécution des prestations, pour lesquelles la défaillance de l'Opérateur Interne, a été ainsi constatée, à un tiers. L'Opérateur Interne fournit dans ce cadre toutes informations nécessaires à la bonne exécution de ces prestations.

S'il n'est pas possible pour l'Autorité Organisatrice de se procurer, dans des conditions acceptables, des prestations exactement conformes à celles dont l'exécution est prévue dans le Contrat, elle peut y substituer des prestations équivalentes. Les conséquences financières de cette mise en régie provisoire sont à la charge de l'Opérateur Interne.

TITRE 8. FIN DU CONTRAT

Article 8.1. Programmation de l'expiration normale du Contrat

Le Contrat arrive à échéance normale 8 ans à compter de sa date d'entrée en vigueur.

L'Opérateur Interne s'engage à ne pas prendre, dans l'année qui précède l'expiration du Contrat, de décision qui soit de nature à affecter substantiellement les conditions techniques, économiques et financières du service dont l'exploitation lui est confiée, sans l'accord préalable de l'Autorité Organisatrice.

Il en ira en particulier ainsi de toute décision susceptible d'augmenter de plus de 5% les Charges d'Exploitation du Réseau et de toute dépense d'investissement ou de renouvellement d'un montant supérieur à celui prévu dans le programme d'investissement figurant en Annexe 3 du Contrat.

Afin de ne pas mettre en péril l'exploitation et la continuité du service public, les parties se rencontreront six mois avant la date d'expiration du Contrat pour les cas d'expiration avant son terme, pour définir ensemble les modalités de remise optimale du Réseau.

Article 8.2. Résiliation pour motif d'intérêt général

L'Autorité Organisatrice peut, par lettre recommandée avec accusé de réception, résilier unilatéralement le Contrat à tout moment au cours de son exécution, pour motif d'intérêt général, sous réserve d'un préavis de six (6) mois.

La résiliation ouvre droit à indemnisation du préjudice direct et certain subi par l'Opérateur Interne.

L'indemnité est déterminée d'un commun accord entre l'Autorité Organisatrice et l'Opérateur Interne et tiendra notamment compte :

- Des frais liés à la rupture des contrats de travail du personnel, consécutivement à la résiliation unilatérale sans reprise du personnel de l'Opérateur Interne par l'Autorité Organisatrice ou un nouvel Opérateur ;
- De la valeur du rachat des stocks et approvisionnements nécessaires à la marche normale de l'exploitation ;
- Du manque à gagner, sur la période restant à courir, calculé en prenant en compte la moyenne des dernières années d'exploitation, multipliée par le nombre d'années restant à courir jusqu'à l'échéance normale du Contrat, et ce, afin de déterminer le résultat brut d'exploitation annuel moyen.

Les biens mis à la disposition de l'Opérateur Interne ne rentrent pas dans l'assiette de l'indemnisation.

À défaut d'accord, le montant de l'indemnité est fixé à dire d'experts selon la procédure prévue au Contrat.

Elle est réglée à l'Opérateur Interne dans un délai de douze (12) mois à partir de la prise d'effet de résiliation.

À compter de la date de cessation effective du Contrat, les Parties disposent d'un délai de six (6) mois calendaires pour procéder à l'apurement définitif des comptes.

Article 8.3. Résiliation unilatérale sans indemnité

L'Autorité Organisatrice se réserve le droit de résilier à tout moment, sans indemnité à sa charge, le Contrat, et sans préjudice des dommages et intérêts pouvant être réclamés en réparation du préjudice subi du fait de cette cessation anticipée, notamment :

- En cas de dissolution de l'Opérateur Interne, ou de cessation d'activité ;
- En cas de radiation du registre des transporteurs ou de la dépossession de la licence de transport intérieur ou communautaire ;
- En cas de liquidation judiciaire (résiliation dans les conditions prévues par le code du Commerce) ;
- En cas de déchéance et de silence de l'administrateur judiciaire à la suite d'une mise en demeure de se prononcer sur la poursuite de l'exécution du Contrat, demeurée infructueuse pendant plus d'un (1) mois ;
- En cas de cession du Contrat à un tiers sans autorisation préalable expresse de l'Autorité Organisatrice.

La résiliation prend effet, sauf urgence, à compter du huitième (8) jour franc de sa notification à l'Opérateur Interne par lettre recommandée avec avis de réception.

Article 8.4. Sort des biens en fin de Contrat

Ces dispositions s'appliquent au terme normal du Contrat, comme en cas de fin anticipée pour quelle que cause que ce soit.

8.4.1 Biens mis à disposition de l'Opérateur Interne

Sans objet

8.4.2 Biens acquis par l'Opérateur Interne

Les biens acquis par l'Opérateur Interne conformément aux dispositions du programme pluriannuel d'investissements ou mis à disposition par l'Opérateur Interne durant l'exécution du Contrat et listés à l'Annexe 1B du Contrat, peuvent être repris par l'Autorité Organisatrice, à leur valeur nette comptable excepté les logiciels métiers appartenant en propre à l'Opérateur Interne.

Les stocks et approvisionnements nécessaires à la poursuite de l'exploitation acquis par l'Opérateur Interne sont repris par l'Autorité Organisatrice ou le nouvel opérateur en charge de l'exécution du service public de transport de l'Autorité Organisatrice à leur valeur d'origine nette comptable.

Six (6) mois au plus tard avant l'expiration du Contrat, l'Opérateur Interne fournit à l'Autorité Organisatrice un inventaire des biens susceptibles d'être repris, mentionnant, la nature du bien, la date et valeur d'acquisition, la durée de vie, la valeur nette comptable avec justificatifs à l'appui, le contrat de location financière ou de crédit-bail le cas échéant avec le tableau des loyers restant à courir.

La somme correspondant aux biens repris est versée à l'Opérateur Interne dans un délai de 90 jours à compter de la remise effective des biens en bon état de fonctionnement.

Les fichiers clients (abonnés) sont remis à l'Autorité Organisatrice sous format informatique (type Open Office).

Article 8.5. Sort des données en fin de Contrat

Les données nécessaires à la continuité du service public sont remises à l'Autorité Organisatrice en fin de Contrat dans les conditions prévues à l'Article 8.7.

Article 8.6. Personnel de l'Opérateur Interne en fin de Contrat

A l'expiration du Contrat ou en cas de résiliation, l'Opérateur Interne se rapproche de l'Autorité Organisatrice ou du nouvel Opérateur Interne aux fins de l'application des dispositions de l'article L. 1224-1 du code du travail relatif à la reprise du personnel et de la convention collective applicable.

La liste du personnel susceptible d'être repris doit être tenue à jour par l'Opérateur Interne conformément à la réglementation applicable.

Dans les douze à dix-huit mois précédant la date d'expiration du Contrat, l'Opérateur Interne communique spontanément à l'Autorité Organisatrice des renseignements non nominatifs concernant le personnel du service susceptible de bénéficier d'un transfert de leur contrat de travail en application des dispositions légales ou conventionnelles en vigueur.

Pour ce faire, l'Opérateur Interne remplit le tableau prévu à l'Annexe 10 du Contrat et reprenant les renseignements suivants pour chaque salarié :

- Convention collective de rattachement (CCNTU/CCNTR) ;
- Numéro de circuit ou de ligne ;
- Fonction ;
- Qualification / Coefficient convention collective ;
- Date de naissance (mois et année) ;
- Affectation par circuit ;
- Ancienneté dans l'entreprise avec la date d'entrée dans l'entreprise

- Nature du contrat de travail (C.D.I., C.D.D., intérim, ou autres) ;
- Volume contractuel : Temps partiel (TP) ou Temps Complet (TC) ;
- Temps de travail hebdomadaire ;
- Temps de travail annuel total payé ;
- Temps annuel d'affectation au contrat (en nombre d'heures ;
- Salaire brut annuel/ taux horaire brut dont primes et intéressement ;
Charges patronales.

Article 8.7 Coopération avec l'Autorité Organisatrice et le nouvel Opérateur Interne (le cas échéant)

8.7.1 Renseignements à fournir à l'Autorité Organisatrice avant l'expiration du Contrat

Vingt-quatre (24) mois avant le terme normal ou dès le fait générateur de l'expiration anticipée du Contrat connu, l'Opérateur Interne est tenu, dans le cadre de la préparation de la procédure de passation du nouveau Contrat, de communiquer, à la demande de l'Autorité Organisatrice, tous les documents et renseignements d'ordre administratif, technique et financier nécessaires pour assurer, dans le cadre des lois et règlements en vigueur, l'égalité de traitement des opérateurs économiques et propre à permettre de lancer, le cas échéant dans les meilleures conditions de mise en concurrence, une procédure de consultation destinée à la désignation d'un nouvel opérateur.

L'Autorité Organisatrice peut notamment organiser des visites des installations afin de permettre, le cas échéant, à tous les opérateurs d'en acquérir une connaissance suffisante garantissant une égalité de traitement.

Dans ce cas, l'Opérateur Interne est tenu d'autoriser et faciliter l'accès à tous les ouvrages et installations du Réseau aux dates fixées par l'Autorité Organisatrice, moyennant un préavis minimum de cinq jours francs.

L'Autorité Organisatrice, s'efforce de réduire, autant que possible, la gêne qui pourrait en résulter pour l'Opérateur Interne.

8.7.2 Changement d'Opérateur

Dès lors que l'éventuelle procédure de remise en concurrence menée par l'Autorité Organisatrice, à la fin du Contrat et pour quelque raison que ce soit, conduit à un changement d'opérateur, l'Opérateur Interne doit mener la meilleure collaboration possible avec son successeur, notamment pour les toutes questions liées au transfert du personnel et des biens matériels et cela sous le contrôle de l'Autorité Organisatrice.

TITRE 9. RENCONTRE, DIFFERENDS & STIPULATIONS FINALES

Article 9.1. Cession du Contrat - Evolution des cocontractants

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

Toute modification de la structure sociale du candidat impliquant un changement de contrôle au sens de l'article L. 233-3 du code de commerce doit respecter les conditions d'accord préalable défini à l'alinéa précédent.

Article 9.2. Langue et monnaie

Tous les documents émis dans le cadre du Contrat (notamment les correspondances, les factures ou les modes d'emploi) sont rédigés en langue française et les valeurs financières libellées en Euros (€).

L'unité monétaire dans laquelle l'Opérateur Interne est réglé est l'Euro (€). Les prix restent inchangés en cas de variation de change.

Article 9.3. Règlement des litiges et différends

Les Parties s'efforcent de résoudre amiablement leurs litiges et différends.

A cet effet, l'Autorité Organisatrice et l'Opérateur Interne disposent d'un délai de quinze (15) jours calendaires pour formuler réciproquement leurs demandes et observations.

En cas d'échec de la tentative de règlement amiable, le différend être soumis au tribunal compétent à la requête de la partie la plus diligente.

Article 9.4. Portée et intégralité du Contrat

Si l'une des stipulations du Contrat était nulle ou inapplicable, en partie ou en totalité, les autres stipulations continueraient à s'appliquer.

En outre, les Parties s'engagent, lors de négociations de bonne foi, à remplacer les stipulations inapplicables ou nulles par d'autres stipulations dont le sens s'en rapproche le plus et les effets sont comparables.

Le défaut par l'une des Parties de parvenir au remplacement des stipulations nulles ou inapplicables n'affectera ni la validité des dispositions restantes, ni la partie valide d'une stipulation en partie invalide qui prendra effet dans la mesure où la loi le permet.

Article 9.5. Permanence des clauses

La circonstance que l'Autorité Organisatrice n'ait pas exigé l'application d'une stipulation quelconque du Contrat, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considérée comme une renonciation de sa part aux droits découlant de ladite stipulation.

Article 9.6. Election de domicile

Les Parties élisent respectivement domicile :

- Autorité Organisatrice : Técou BP 80133 – 81604 GAILLAC Cedex,
- Opérateur Interne : ZA Montplaisir, 14 rue Jean Henri Fabre 81000 ALBI,

Où sont valablement faites toutes notifications ou mises en demeures.

Article 9.7. Annexes au Contrat

Le Contrat comprend les annexes suivantes, lesquelles ont valeur contractuelle :

Annexe 1 – Liste des biens dédiés au Réseau/inventaire

Annexe 2 – L'Offre

Annexe 3 – Programme pluriannuel d'investissement et de renouvellement de matériel

Annexe 4 – Plan de transport adapté

Annexe 5 – Grille tarifaire applicable à la date de signature du Contrat et conditions générales de vente

Annexe 6 – Tableau financier – Rémunération de l'Opérateur Interne

Annexe 7 – Cadre des rapports trimestriels et annuels d'activité

Annexe 8 – Charte graphique

Annexe 9 – Règlement d'usage des transports

Annexe 10 – Tableau de reprise du personnel

Fait en DEUX exemplaires originaux,

A [•]

Le

Pour l'Autorité Organisatrice

Pour l'Opérateur Interne

ANNEXE 1

Le Matériel

Cette annexe détaille les biens mis à disposition par l'Opérateur Interne pour l'exécution du contrat.

Les principaux biens nécessaires à l'exécution du présent contrat sont les suivants :

1. Le matériel roulant

Au 1^{er} septembre voici la liste du matériel roulant de l'Opérateur Interne pour l'exécution du contrat.

a. Réseau de Gaillac

5 véhicules + 1 véhicule de réserve seront mis en service sur le réseau de la navette de Gaillac.

Voici le détail des véhicules :

Le BUSINOVA (SAFRA)



Année 2019

Capacité 19 assises et 53 debout

2 portes , climatisation

Motorisation : diesel/électrique.

Le véhicule roulera néanmoins qu'en mode électrique

City 75 (MERCEDES)



2 véhicules de démonstration

Capacité : 12 places assises + 26 places debout

Longueur 8.40 m, 2 portes

Climatisation

Motorisation diesel répondant aux normes Euro 6

Citaro K (MERCEDES)





Année 2012

Capacité : 23 places assises 64 places debout (1 UFR)

Longueur 10.6 m, 2 portes

Motorisation : diesel

Volvo Hybride 7900S Charge Midi



Année 2022

Capacité : 25 places assises 56 places debout (1 UFR)

Longueur 10.60 m, 2 portes

Motorisation : Thermique / Electrique. Fonctionne également avec du carburant végétal (B100)

Climatisation

Prises USB passager

Plateforme UFR électrique

Caméra de recul

Un citaro supplémentaire (année 2008) servira de véhicule de réserve.

b. Réseau de Lisle sur Tarn

Pour démarrer le réseau, un véhicule CITY 21 de DIETRICH VEHICULE sera mise en service

Année 2014

Capacité : 10 places assises 10 places debout

Motorisation : diesel



En cas de dépassement de capacité, l'Opérateur interne ferait l'acquisition d'un véhicule ROSERO Diesel Step E

Capacité 19 places assises + 12 debout

Motorisation : diesel



2. Les équipements dans les véhicules

Plusieurs équipements ont été rajoutées dans les véhicules afin de répondre aux obligations de la loi de février 2005 (Annexe 7 de la directive 2011/85/CE et annexe 11 à l'arrêté de juillet 1982) concernant l'information voyageurs.

Ainsi tous les véhicules sont pourvus de l'équipement suivant :

- Une girouette extérieure frontale donnant l'information sur le numéro de ligne et sa destination
- Une girouette extérieure latérale donnant l'information sur le numéro de ligne et sa destination
- Une girouette extérieure arrière donnant l'information sur le numéro de ligne

Pour compléter l'information voyageur un outil SAE (système d'Aide à l'exploitation) sera mis en place dans les véhicules. Il s'agit de l'outil Zenbus qui permet :

- Assurer une information des usagers en temps réel pour améliorer le service
- Avoir une connaissance de l'activité réelle du réseau pour ajuster et améliorer les horaires mais également apporter une réponse aux réclamations de la clientèle
- Alerter en cas de difficultés rencontrées par le conducteur

Voici un aperçu de ce système qui pourra être déployé dans l'attente de la mise en place éventuelle d'un système billettique.

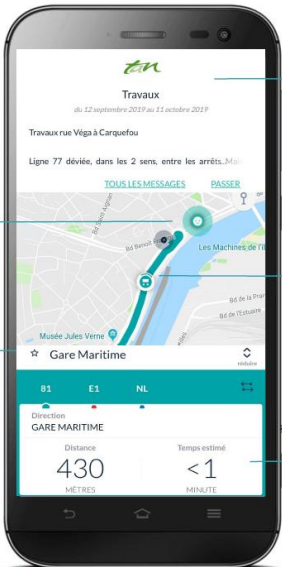


Une information en temps réel pour les clients à travers :

- Une application smartphone

Information Voyageurs

L'application d'information voyageurs L'app pour être "zen" dans les transports



Recevoir les dernières informations du réseau

Suivre en temps réel le déplacement exact de son bus

Avoir des estimations précises de temps d'arrivée (ETA)

Se repérer sur son réseau

Mettre en favori son arrêt ou sa ligne

© Zenbus - Tous droits réservés - 2020 - Diffusion restreinte

Ci-dessous la liste exhaustive des équipements mis à disposition par l'Opérateur Interne pour l'exécution du présent contrat d'objectif.

- Un lien à intégrer dans un site web

Information Voyageurs

Une information temps-réel intégrable dans toutes vos interfaces (lien web, iframe, BIV, APIs)

Directement sur votre site ou votre application via un lien, un iframe ou nos APIs standard (GTFS-RT / SIRI)

Sur vos bornes d'information voyageurs via :

- API standard (GTFS-RT / SIRI)
- utilisation de notre interface web spécifique pour écran TFT



Une supervision en temps réel du réseau

Supervision
Suivez toute votre exploitation quotidienne en temps réel

Opérations

Filtres (véhicules, lignes, fréquence, ponctualité, haut-le-pied...)

Alertes (coursées non effectuées, déviations, ponctualité)

Offre théorique et réalisée

Vision cartographique (plan, satellite, trafic)

Avance-Retard (en cours et de la journée)

Thermomètre de ligne

Un système d'aide et de comptage pour le conducteur

Pour le conducteur :

- Aide à la formation
- Prise de course automatique ou manuelle
- Thermomètre de ligne
- Géolocalisation de son véhicule
- Gestion des correspondances
- Avance-Retard

Comptage passagers
Consultation et export des
montées/descentes par
arrêts/lignes/périodes

Conducteur
Interface de comptage
simple et intuitive



Ci-dessous le tableau détaillé des biens appartenant à l'opérateur Interne pour l'exploitation du réseau de la Navette de Gaillac uniquement. Ce tableau ne comprend que les équipements roulants car les bâtiments et équipement s'y rapportant sont intégrés dans les charges structures affectés sur les contrats selon une clé de répartition.

Comptes	Libelle	Mode	Duree	Valeur Origine	Base	Amortissement Ant.	Annuité	Cummul.Amortissement	Valeur Restante
21810	GIROUETTE	L	7	1573.5	1573.5	1276.26	224.79	1501.05	72.45
21810	GIROUETTE	L	7	1573.5	1573.5	1102.39	224.79	1327.18	246.32
21810	GIROUETTE	L	7	3210.75	3210.75	1830.95	458.68	2289.63	921.12
21820	FIAT CITY DK389BX	L	7	94110	94110	92765.6	1344.4	94110	0
21820	BUSINOVA DK370VK	L	10	250000	250000	158055.56	25000	183055.56	66944.44
21820	HEULIEZ GX317 FM-139-PQ	L	2	6700	6700	5921.99	778.01	6700	0
21820	HEULIEZ GX117 CN-854-GQ	L	2	2000	2000	1666.67	333.33	2000	0
21820	MERCEDES CITARO FD-556-PK	L	3	36000	36000	15016.39	12000	27016.39	8983.61
21820	BLOC ECHAPPEMENT	L	2	15647.79	15647.79	2829.46	7823.9	10653.36	4994.43
21820	MERCEDES CITARO CJ-154-LX	L	4	27200	27200	4527.12	6800	11327.12	15872.88

ANNEXE 2

L'OFFRE DE TRANSPORT

Table des matières

PARTIE I – CONSISTANCE DES SERVICES	3
1. La consistance de l'offre 2022-2023 pour le réseau de Gaillac	4
2. La consistance de l'offre pour le réseau de Lisle sur Tarn	23
PARTIE II – PROCEDURES EXPLOITATION	29
1. Procédures exploitation quotidiennes	29
2. Procédures situations perturbées	37
PARTIE III – DEMARCHE QUALITE	47
1. La qualité : définition	47
2. Le suivi de la qualité : critères et indicateurs	49
3. Les outils d'évaluation et de mesure	52
PARTIE IV - DEMARCHE RSE	59
1. L'engagement sociétal	60
2. L'engagement social	61
3. L'engagement environnemental	63
PARTIE V - CONTROLE – SECURITE - SURETE	67
1. La sécurité sur les réseaux de transport	67
2. Sécurité routière	69
3. Sécurité des établissements recevant du public	69
4. Risques industriels	70
5. La Sûreté	70
5.1. Sûreté des usagers et du personnel	70
5.2. Sûreté des installations et infrastructures	71
5.3. Sûreté des systèmes et cybersécurité	71
6. Lutte contre la fraude	71
PARTIE VI – PLAN DE COMMUNICATION	78
1. Valoriser l'image du réseau et le faire connaître	78
2. Faire connaître l'offre de transports	79
2.1. Information théorique	80
2.2. Information dynamique (en temps réel)	81

PARTIE VII - LA RELATION CLIENT	82
1. L'accueil téléphonique	82
2. Le traitement des réclamations clients	82
3. La gestion des objets trouvés	83
4. La centrale de réservations et d'informations voyageurs	84
PARTIE VIII - LE PERSONNEL	85
1. Intégration du personnel	87
2. Formations du personnel	87
3. Gestion prévisionnelle des effectifs	89
4. Un dialogue social permanent	89

PARTIE I – CONSISTANCE DES SERVICES

Dans cette partie, la définition de la consistance des services réguliers prend la forme d'une fiche de ligne désignant pour chacune d'elles (liste non exhaustive) :

➤ **Les données générales**

- La dénomination commerciale : numéro, intitulé ;
- L'itinéraire (ou les itinéraires), les terminus (y compris intermédiaires), les particularités (via...) ;
- Les arrêts desservis : dénomination commerciale, accessibilité ;
- La distance de l'itinéraire de la ligne le plus long ;
- Les calendriers d'application prévisibles : périodes et jours de fonctionnement.

➤ **Les données spécifiques de fonctionnement**

Pour chaque type de périodes et de jours de fonctionnement :

- L'amplitude horaire ;
- Les fréquences et intervalles de passage pour chacune des plages d'heures ;
- Le nombre de courses et de demi-courses (y compris renforts et doublages) au total ;

➤ **Les données kilométriques commerciales** pour chaque ligne et calculées sur l'exercice 2022-2023.

Afin de retrouver ces éléments pour chaque ligne, il sera proposé pour chacune d'entre elles un thermomètre de ligne reprenant les points d'arrêts principaux.

Ces données seront présentées pour les 2 réseaux du contrat :

- Le réseau urbain de Gaillac
- Le réseau urbain de Lisle

1. La consistance de l'offre 2022-2023 pour le réseau de Gaillac

L'offre du réseau de Gaillac composée de 5 lignes régulières pour l'exercice 2022-2023, est sensiblement identique à celle 2021-2022. Les principaux ajustements viennent du passage d'horaires réguliers le samedi sur certaines lignes du réseau en horaires à la demande, sur réservation.

Le Transport à la Demande organisé pour les hameaux sera rattaché au TAD organisé à l'échelle du territoire de l'agglomération.

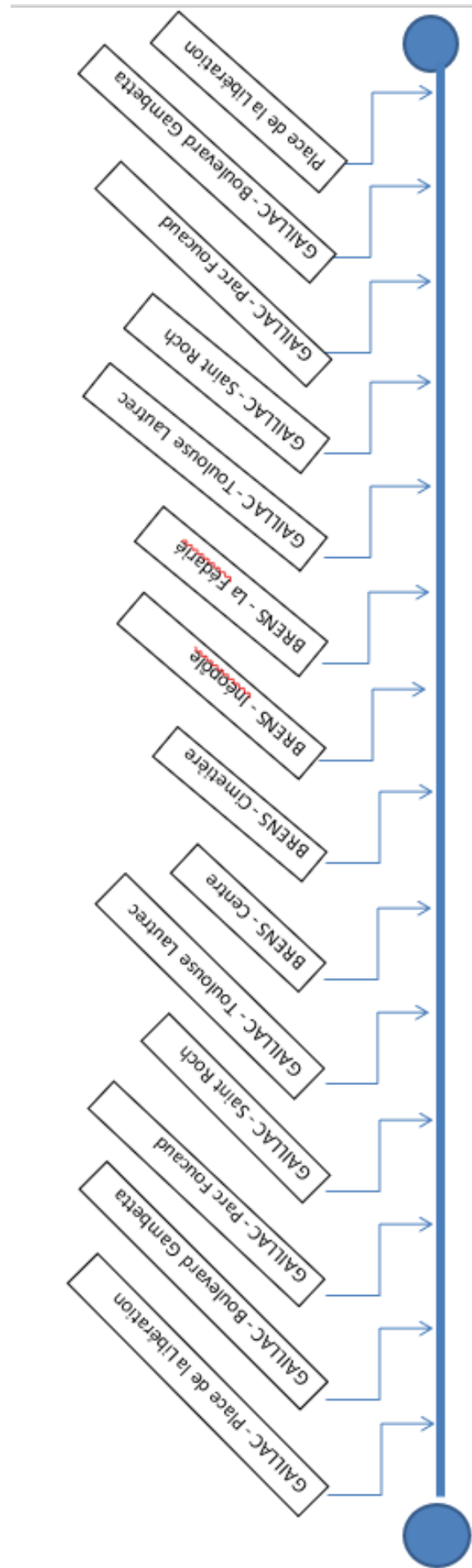
Afin de clarifier la compréhension, il faut noter que le temps de parcours moyen est le temps de parcours calculé à partir d'une moyenne de tous les itinéraires de toutes les périodes de fonctionnement de la ligne.

LIGNE 1 : PLACE DE LA LIBERATION – BRENS

Caractéristique de la ligne

	PERIODE	DETAIL
Jours de fonctionnement	Période Scolaire	Du Lundi au Vendredi
	Vacances Scolaires + Eté	Du Lundi au Vendredi
Amplitude de service	Période Scolaire	De 7h08 à 18h02
	Vacances Scolaires + Eté	De 7h50 à 17h35
Fréquence	Heures de pointe	
	Heures creuses	
Nombre de courses	Période Scolaire	7
	Vacances Scolaires + Eté	5
Kilométrage annuel		9 690
Vitesse commerciale		21,53 km/h
Temps de parcours moyen		00:17
Correspondances assurées		
Présentation de la ligne - Particularités		Cette ligne relie la place de la Libération à Gaillac à Brens.

Arrêts desservis :



Voici la grille horaire de la ligne 1 :

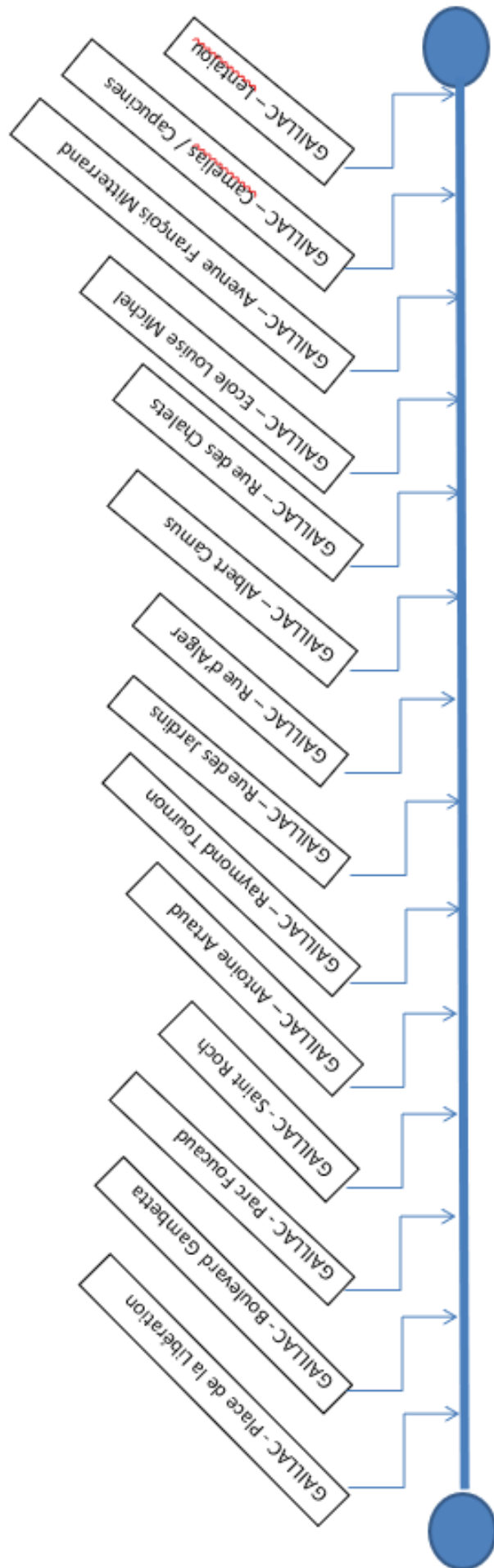
LIGNE 1 PLACE DE LA LIBERATION - BRENS														
Période scolaire	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Vacances scolaires et été		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Samedi (A la demande)					X					X				
Place de la Libération	07:08	07:50	09:20	12:30	12:35	14:10	15:30	17:18	17:45					
Bd Gambetta	07:10	07:52	09:22	12:32	12:37	14:12	15:32	17:20	17:47					
Parc Foucaud / Av Dom Vayssette	07:11	07:53	09:23	12:33	12:38	14:13	15:33	17:21	17:48					
St Roch	07:12	07:54	09:24	12:34	12:39	14:14	15:34	17:22	17:49					
Toulouse Lautrec	07:13	07:55	09:25	12:35	12:40	14:15	15:35	17:23	17:50					
Brens Centre	07:15	07:57	09:27	12:37	12:42	14:17	15:37	17:25	17:52					
BRENS STADE	07:17	07:59	09:29	12:39	12:44	14:19	15:39	17:27	17:54					
INEOPOLE	07:18	08:00	09:30	12:40	12:45	14:20	15:40	17:28	17:55					
La Fédarié	07:19	08:01	09:31	12:41	12:46	14:21	15:41	17:29	17:56					
Toulouse Lautrec	07:20	08:02	09:32	12:42	12:47	14:22	15:42	17:30	17:57					
St Roch	07:21	08:03	09:33	12:43	12:48	14:23	15:43	17:31	17:58					
Parc Foucaud / Av Dom Vayssette	07:22	08:04	09:34	12:44	12:49	14:24	15:44	17:32	17:59					
Bd Gambetta	07:23	08:05	09:35	12:45	12:50	14:25	15:45	17:33	18:00					
Place de la Libération	07:25	08:07	09:37	12:47	12:52	14:27	15:47	17:35	18:02					

LIGNE 2 : LENTAJOU – PLACE DE LA LIBERATION

Caractéristique de la ligne

	PERIODE	DETAIL
Jours de fonctionnement	Période Scolaire	Du Lundi au Vendredi
	Vacances Scolaires + Eté	Du Lundi au Vendredi
Amplitude de service	Période Scolaire	De 7h30 à 18h08
	Vacances Scolaires + Eté	De 8h55 à 18h08
Fréquence	Heures de pointe	00:40
	Heures creuses	Environ toutes les heures
Nombre de courses	Période Scolaire	21
	Vacances Scolaires + Eté	9
Kilométrage annuel		23 173
Vitesse commerciale		19,5 km/h
Temps de parcours moyen		00:16
Correspondances assurées		
Présentation de la ligne - Particularités		Cette ligne assure la desserte de l'école Louise Michel et du collège Albert Camus .

Arrêts desservis :



Voici la grille horaire de la ligne 2 :

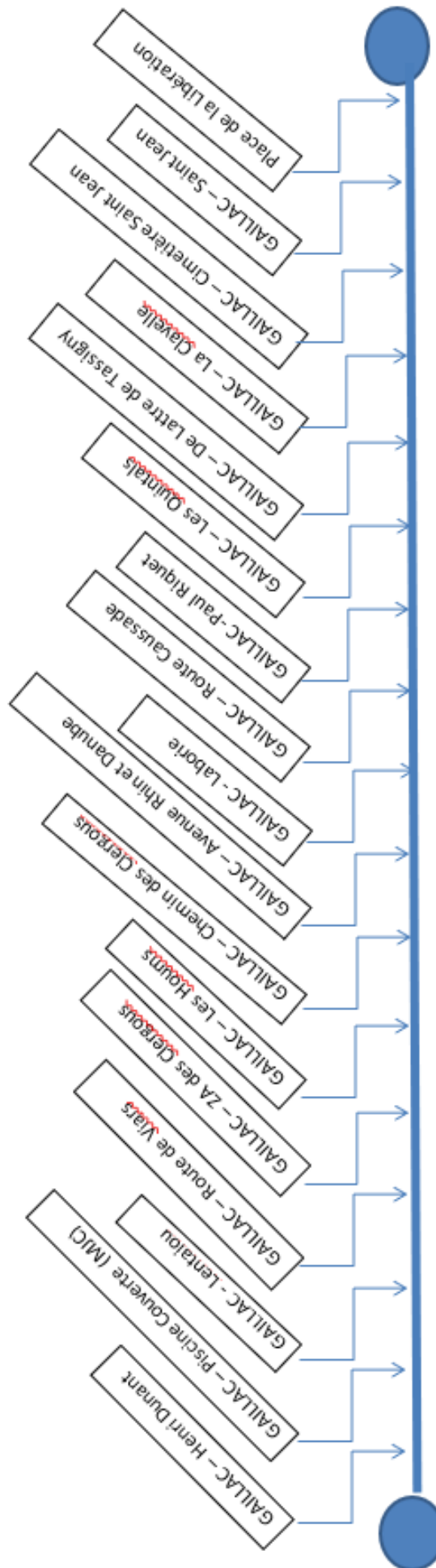
LIGNE 2														
Place de la libération - Lentaïjou														
Période scolaire	X													
Vacances scolaires et été														
Samedi (A la demande)														
Place de la Libération	07:30	08:10	08:45	08:55	10:26	11:43	13:14	14:00	15:15	16:05	16:30	17:35		
Bd Gambetta	07:32	08:12	08:47	08:57	10:28	11:45	13:16	14:02	15:17	16:07	16:32	17:37		
Parc Foucaud / Av Dom Vayssette	07:33	08:13	08:48	08:58	10:29	11:46	13:17	14:03	15:18	16:08	16:33	17:38		
St Roch	07:34	08:14	08:49	08:59	10:30	11:47	13:18	14:04	15:19	16:09	16:34	17:39		
Antoine Artaud	07:35	08:15	08:50	09:00	10:31	11:48	13:19	14:05	15:20	16:10	16:35	17:40		
Raymond Tourmon	07:36	08:16	08:51	09:01	10:32	11:49	13:20	14:06	15:21	16:11	16:36	17:41		
Rue des jardins	07:37	08:17	08:52	09:02	10:33	11:50	13:21	14:07	15:22	16:12	16:37	17:42		
Rue d'Alger	07:38	08:18	08:53	09:03	10:34	11:51	13:22	14:08	15:23	16:13	16:38	17:43		
Albert Camus	07:39	08:19	08:54	09:04	10:35	11:52	13:23	14:09	15:24	16:14	16:39	17:44		
Rue des chalets	07:40	08:20	08:55	09:05	10:36	11:53	13:24	14:10	15:25	16:15	16:40	17:45		
Ecole Louise Michel	07:42	08:22	08:57	09:07	10:38	11:55	13:26	14:12	15:27	16:17	16:42	17:47		
Av F Mitterrand	07:43	08:23	08:58	09:08	10:39	11:56	13:27	14:13	15:28	16:18	16:43	17:48		
Camélias / Capucines	07:45	08:25	09:00	09:10	10:41	11:58	13:29	14:15	15:30	16:20	16:45	17:50		
Lentaïjou	07:46	08:26	09:01	09:11	10:42	11:59	13:30	14:16	15:31	16:21	16:46	17:51		

LIGNE 3 : HENRI DUNANT – PLACE DE DE LA LIBERATION

Caractéristique de la ligne

	PERIODE	DETAIL
Jours de fonctionnement	Période Scolaire	Du Lundi au Vendredi
	Vacances Scolaires + Eté	Du Lundi au Vendredi
Amplitude de service	Période Scolaire	De 7h05 à 18h30
	Vacances Scolaires + Eté	De 8h10 à 18h30
Fréquence	Heures de pointe	Environ toutes les heures
	Heures creuses	
Nombre de courses	Période Scolaire	17
	Vacances Scolaires + Eté	7
Kilométrage annuel		30 281
Vitesse commerciale		25,71 km/h
Temps de parcours moyen		00:20
Correspondances assurées		
Présentation de la ligne - Particularités		C'est une ligne qui ne fonctionne que du lundi au vendredi et qui dessert la zone des Clergous - et le collège A.Camus

Arrêts desservis :



Voici la grille horaire de la ligne 3 :

LIGNE 3 PLACE DE LA LIBERATION - HENRI DUNANT														
Période scolaire	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Vacances scolaires et été		X				X								X
Samedi (A la demande)							X					X		
Henri Dunant														
Piscine couverte (MJC)	07:05	08:10	09:00	09:40	11:21	12:10	13:32	13:45	15:05	16:35	17:05			
Lentajou	07:06	08:11	09:01	09:41	11:22	12:11	13:33	13:46	15:06	16:36	17:06			
route de viars	07:07	08:12	09:02	09:42	11:23	12:12	13:34	13:47	15:07	16:37	17:07			
ZA des Clergous	07:09	08:14	09:04	09:44	11:25	12:14	13:36	13:49	15:09	16:39	17:09			
les hours	07:11	08:16	09:06	09:46	11:27	12:16	13:38	13:51	15:11	16:41	17:11			
chemin des clergous	07:12	08:17	09:07	09:47	11:28	12:17	13:39	13:52	15:12	16:42	17:12			
Av Rhin et Danube	07:13	08:18	09:08	09:48	11:29	12:18	13:40	13:53	15:13	16:43	17:13			
Laborie	07:15	08:20	09:10	09:50	11:31	12:20	13:42	13:55	15:15	16:45	17:15			
Rte Caussade	07:16	08:21	09:11	09:51	11:32	12:21	13:43	13:56	15:16	16:46	17:16			
Paul Riquet	07:17	08:22	09:12	09:52	11:33	12:22	13:44	13:57	15:17	16:47	17:17			
Les Quintals	07:18	08:23	09:13	09:53	11:34	12:23	13:45	13:58	15:18	16:48	17:18			
De Latre de Tassigny	07:19	08:24	09:14	09:54	11:35	12:24	13:46	13:59	15:19	16:49	17:19			
La Clavelle	07:20	08:25	09:15	09:55	11:36	12:25	13:47	14:00	15:20	16:50	17:20			
Cimetière St Jean	07:22	08:27	09:17	09:57	11:38	12:27	13:49	14:02	15:22	16:52	17:22			
St Jean	07:23	08:28	09:18	09:58	11:39	12:28	13:50	14:03	15:23	16:53	17:23			
Place de la libération	07:24	08:29	09:19	09:59	11:40	12:29	13:51	14:04	15:24	16:54	17:24			
	07:26	08:31	09:21	10:01	11:42	12:31	13:53	14:06	15:26	16:56	17:26			

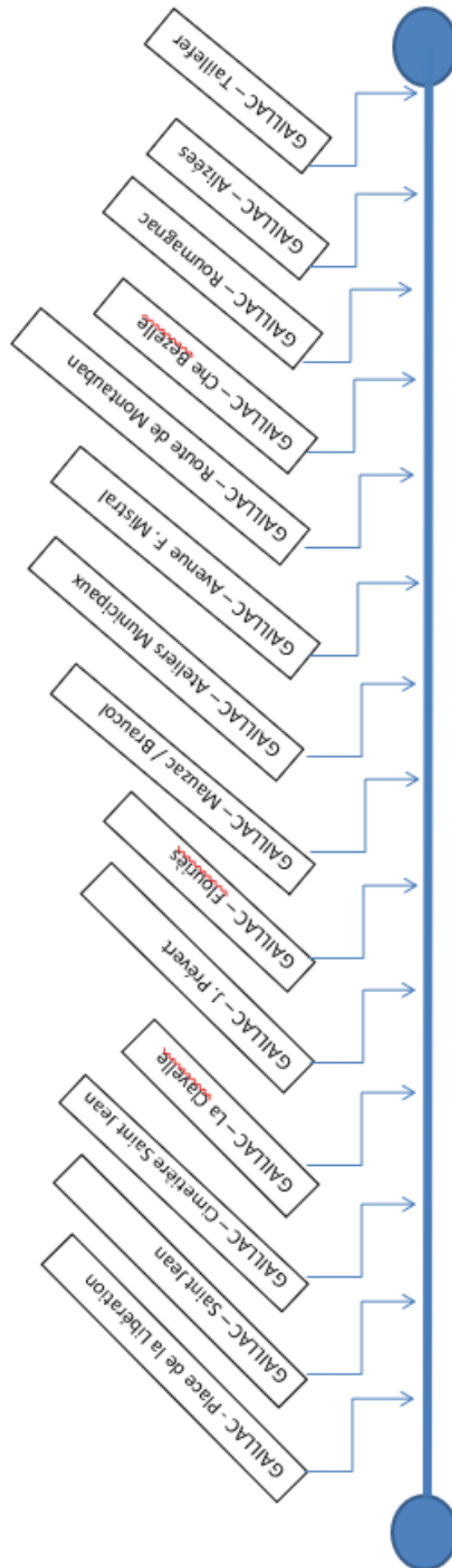
Période scolaire	X										X					X					X				X	
Vacances scolaires et été											X					X										X
Samedi (A la demande)										X											X					X
Place de la libération	07:25	08:30	11:00	12:10	12:05	13:25	14:35	16:05	18:10																	
St Jean	07:26	08:32	11:02	12:12	12:07	13:27	14:37	16:07	18:12																	
Cimetière St Jean	07:27	08:33	11:03	12:13	12:08	13:28	14:38	16:08	18:13																	
La Clavelle	07:29	08:34	11:04	12:14	12:09	13:29	14:39	16:09	18:14																	
De Latre de Tassigny	07:30	08:36	11:06	12:16	12:11	13:31	14:41	16:11	18:16																	
Les Quintals	07:31	08:37	11:07	12:17	12:12	13:32	14:42	16:12	18:17																	
Paul Riquet	07:32	08:38	11:08	12:18	12:13	13:33	14:43	16:13	18:18																	
Rte Caussade	07:33	08:39	11:09	12:19	12:14	13:34	14:44	16:14	18:19																	
Laborie	07:34	08:40	11:10	12:20	12:15	13:35	14:45	16:15	18:20																	
Av Rhin et Danube	07:36	08:41	11:11	12:21	12:16	13:36	14:46	16:16	18:21																	
chemin des clergous	07:37	08:43	11:13	12:23	12:18	13:38	14:48	16:18	18:23																	
les houms	07:38	08:44	11:14	12:24	12:19	13:39	14:49	16:19	18:24																	
ZA des Clergous	07:40	08:45	11:15	12:25	12:20	13:40	14:50	16:20	18:25																	
Route de Viars	07:42	08:47	11:17	12:27	12:22	13:42	14:52	16:22	18:27																	
Lentajou	07:43	08:49	11:19	12:29	12:24	13:44	14:54	16:24	18:29																	
Henri Dunant	07:44	08:50	11:20	12:30	12:25	13:45	14:55	16:25	18:30																	

LIGNE 4 : PLACE DE LA LIBERATION - TAILLEFER

Caractéristiques de la ligne

	PERIODE	DETAIL
Jours de fonctionnement	Période Scolaire	Du Lundi au Vendredi
	Vacances Scolaires + Eté	Du Lundi au Vendredi
Amplitude de service	Période Scolaire	De 7h05 à 18h32
	Vacances Scolaires + Eté	De 9h40 à 16h47
Fréquence	Heures de pointe	Environ toutes les heures
	Heures creuses	
Nombre de courses	Période Scolaire	17
	Vacances Scolaires + Eté	6
Kilométrage annuel		29 353
Vitesse commerciale		24,55 km/h
Temps de parcours moyen		00:22
Correspondances assurées		
Présentation de la ligne - Particularités		Cette ligne assure la desserte de l'école de la Clavelle, du collège Taillefer et de la zone Piquerouge-Roumagnac.

Arrêts desservis :



Voici la grille horaire de la ligne 4 :

LIGNE 4 Place Libération - Collège R.Taillefer														
Période scolaire	X													
Vacances scolaires et été														
Samedi (A la demande)														
Place de la Libération	07:28	08:20	09:40	12:05	12:31	13:13	16:00	16:50	17:26	18:10				
St.Jean	07:31	08:23	09:43	12:08	12:34	13:16	16:03	16:53	17:29	18:13				
Cimetière St.Jean	07:32	08:24	09:44	12:09	12:35	13:17	16:04	16:54	17:30	18:14				
La Clavelle	07:34	08:26	09:46	12:11	12:37	13:19	16:06	16:56	17:32	18:16				
J Prévert	07:36	08:28	09:48	12:13	12:39	13:21	16:08	16:58	17:34	18:18				
Flouriés	07:37	08:29	09:49	12:14	12:40	13:22	16:09	16:59	17:35	18:19				
Mauzac/Braucol	07:38	08:30	09:50	12:15	12:41	13:23	16:10	17:00	17:36	18:20				
Chemin de Lapeyre	07:39	08:31	09:51	12:16	12:42	13:24	16:11	17:01	17:37	18:21				
Av F Mistral	07:41	08:33	09:53	12:18	12:44	13:26	16:13	17:03	17:39	18:23				
Rte de Montauban	07:42	08:34	09:54	12:19	12:45	13:27	16:14	17:04	17:40	18:24				
Che Bezelle	07:44	08:36	09:56	12:21	12:47	13:29	16:16	17:06	17:42	18:26				
Roumagnac	07:45	08:37	09:57	12:22	12:48	13:30	16:17	17:07	17:43	18:27				
Alizées	07:47	08:39	09:59	12:24	12:50	13:32	16:19	17:09	17:45	18:29				
Taillefer	07:50	08:42	10:02	12:27	12:53	13:35	16:22	17:12	17:48	18:32				

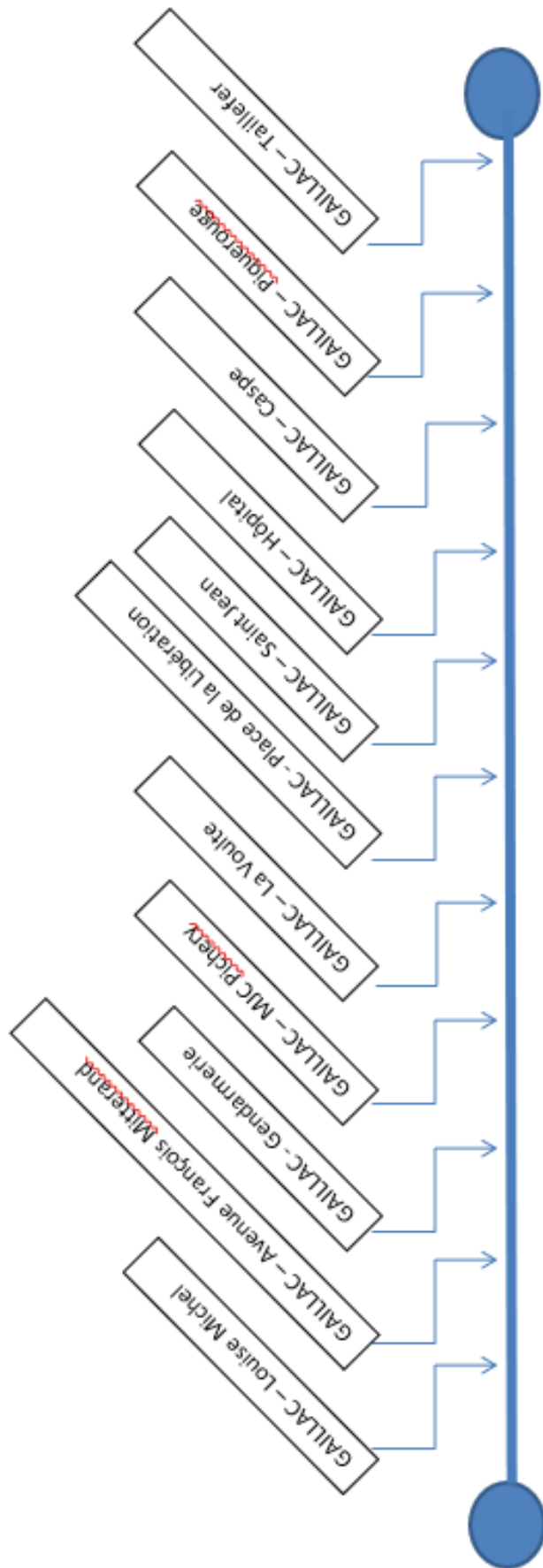
Période scolaire	X				X			X		X			X		X		X
Vacances scolaires et été					X			X					X				X
Samedi (A la demande)					X				X					X			
Taillefer	07:05	08:20	10:03	12:27	12:50	12:55	13:35	16:25	17:12								
Rte de Sours	07:06	08:21	10:04	12:28	12:51	12:56	13:36	16:26	17:13								
Alizées	07:08	08:23	10:06	12:30	12:53	12:58	13:38	16:28	17:15								
Roumagnac	07:10	08:25	10:08	12:32	12:55	13:00	13:40	16:30	17:17								
Che Bezelle	07:11	08:26	10:09	12:33	12:56	13:01	13:41	16:31	17:18								
Rte de Montauban	07:14	08:29	10:12	12:36	12:59	13:04	13:44	16:34	17:21								
Av F Mistral	07:15	08:30	10:13	12:37	13:00	13:05	13:45	16:35	17:22								
Chemin de Lapeyre	07:17	08:32	10:15	12:39	13:02	13:07	13:47	16:37	17:24								
Mauzac/Braucon	07:18	08:33	10:16	12:40	13:03	13:08	13:48	16:38	17:25								
Flouriés	07:19	08:34	10:17	12:41	13:04	13:09	13:49	16:39	17:26								
J Prévert	07:20	08:35	10:18	12:42	13:05	13:10	13:50	16:40	17:27								
La Clavelle	07:22	08:37	10:20	12:44	13:07	13:12	13:52	16:42	17:29								
Cimetière St Jean	07:23	08:38	10:21	12:45	13:08	13:13	13:53	16:43	17:30								
St Jean	07:24	08:39	10:22	12:46	13:09	13:14	13:54	16:44	17:31								
Place de la Libération	07:27	08:42	10:25	12:49	13:12	13:17	13:57	16:47	17:34								

LIGNE TRANSVERSALE : TAILLEFER – LOUISE MICHEL

Caractéristiques de la ligne

	PERIODE	DETAIL
Jours de fonctionnement	Période Scolaire	Du Lundi au Vendredi
	Vacances Scolaires + Eté	Du Lundi au Vendredi
	Annuel	Samedi
Amplitude de service	Période Scolaire	De 7h20 à 19h16
	Vacances Scolaires + Eté	De 8h30 à 18h36
	Annuel	De 8h50 à 18h36
Fréquence	Heures de pointe	Cadence à 40 minutes
	Heures creuses	
Nombre de courses	Période Scolaire	32
	Vacances Scolaires + Eté	27
	Annuel	20
Kilométrage annuel		43 730
Vitesse commerciale		26,25 km/h
Temps de parcours moyen		00:16
Correspondances assurées		
Présentation de la ligne - Particularités		La Transversale relie le Collège Taillefer, la place de la Libération et Louise Michel. Elle a une fréquence de passage plus importante que les autres lignes et est en cela la ligne structurante du réseau urbain.

Arrêts desservis :



Voici la grille horaire de la ligne Transversale :

2. La consistance de l'offre pour le réseau de Lisle sur Tarn

Ce réseau a été construit afin de répondre à plusieurs objectifs :

- Transport des collégiens
- Transports vers les écoles primaires et maternelles
- Desserte du centre-ville et de ses commerces
- Intermodalité avec desserte de la gare SNCF et du PEM
- Transport vers zones sportives et de loisirs (gymnase, stade, lac ...)

Il fonctionne du lundi au vendredi en période scolaire.

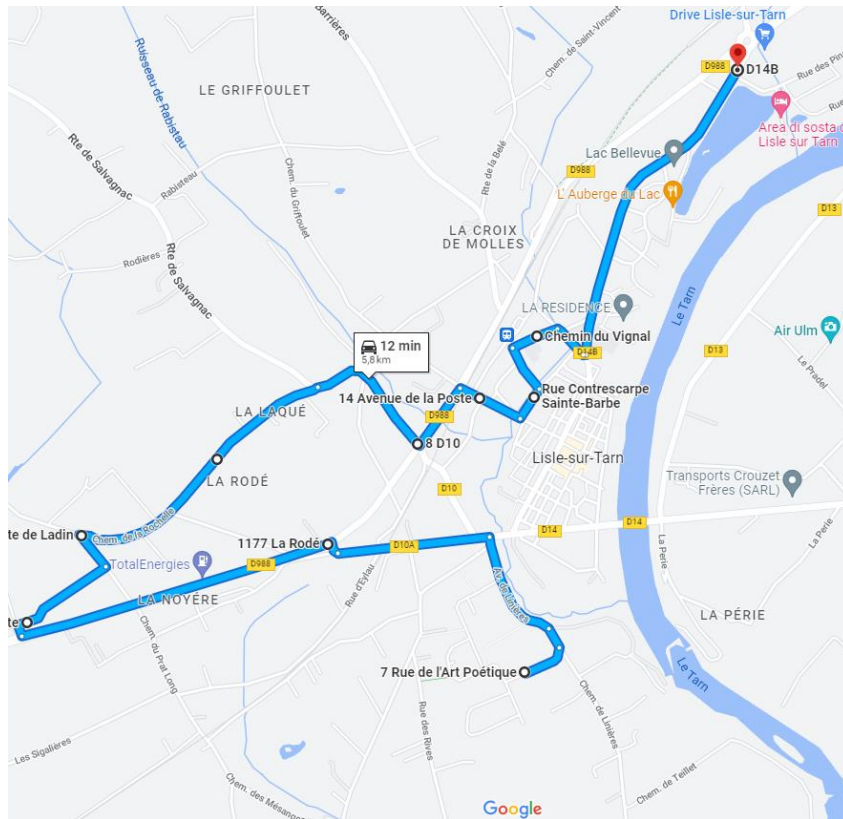
LIGNE 1 : LES ROBERTES – COLLEGE

Caractéristiques de la ligne

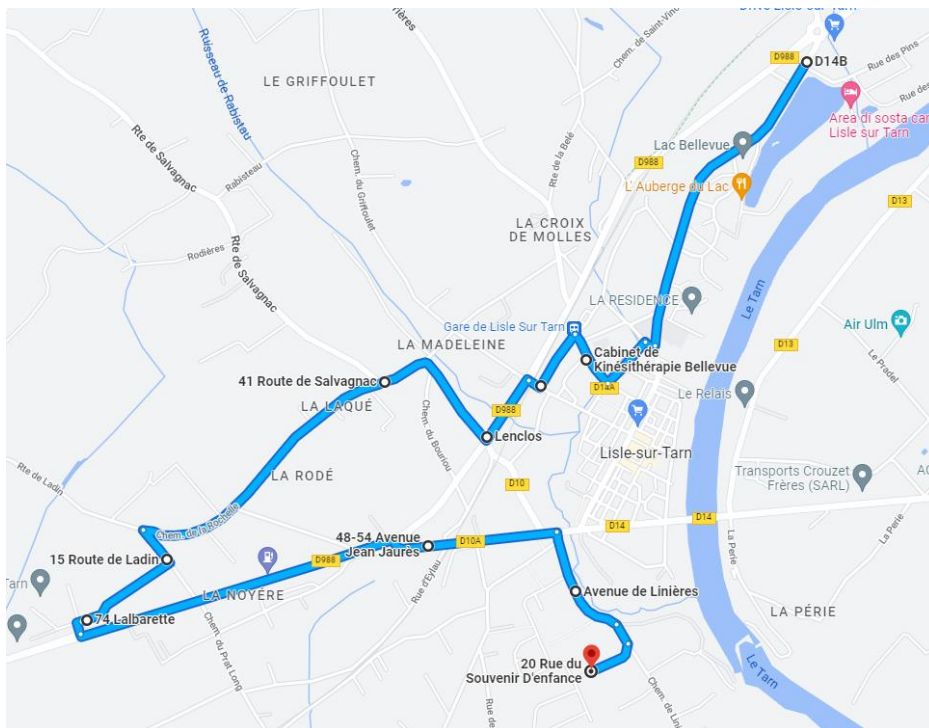
	PERIODE	DETAIL
Jours de fonctionnement	Période Scolaire	Du Lundi au Vendredi
Amplitude de service	Période Scolaire	De 8h03 à 17h24
Fréquence	Heures de pointe	
	Heures creuses	
Nombre de courses	Période Scolaire	13
Kilométrage annuel		10 405
Vitesse commerciale		24 km /heure
Temps de parcours moyen		00:14
Correspondances assurées		
Présentation de la ligne - Particularités		Cette ligne fonctionne en période scolaire et relie Les Robertes au Collège de L'Isle dur Tarn.

Itinéraire

Sens Collège → Les Robertes



Sens Les Robertes → Collège



Horaires de la ligne

LIGNE 1 - LES ROBERTES - COLLEGE							
	<i>Lundi au Vendredi</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>		<i>x</i>	<i>x</i>
	<i>Mercredi</i>				<i>x</i>	<i>x</i>	
Les Robertes	08:03	08:50	09:45	12:05	13:50	15:35	16:50
Bellevue	08:04	08:51	09:46	12:06	13:51	15:36	16:51
Ecoles	08:04	08:51	09:46	12:06	13:51	15:36	16:51
Promenades	08:05	08:52	09:47	12:07	13:52	15:37	16:52
Sacré Cœur	08:05	08:52	09:47	12:07	13:52	15:37	16:52
Gare	08:06	08:53	09:48	12:08	13:53	15:38	16:53
PEM	08:07	08:54	09:49	12:09	13:54	15:39	16:54
Rabisteau	08:08	08:55	09:50	12:10	13:55	15:40	16:55
La Rochelle	08:09	08:56	09:51	12:11	13:56	15:41	16:56
La Rode	08:10	08:57	09:52	12:12	13:57	15:42	16:57
Capitaine Bastiani	08:11	08:58	09:53	12:13	13:58	15:43	16:58
L'Albarette	08:12	08:59	09:54	12:14	13:59	15:44	16:59
La Noyère	08:13	09:00	09:55	12:15	14:00	15:45	17:00
Jean Jaurès	08:15	09:02	09:57	12:17	14:02	15:47	17:02
Linières	08:16	09:03	09:58	12:18	14:03	15:48	17:03
Collège	08:17	09:04	09:59	12:19	14:04	15:49	17:04
	<i>Lundi au Vendredi</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	<i>x</i>	
	<i>Mercredi</i>		<i>x</i>				
Collège	08:35	10:05	12:35	15:10	16:05	17:10	
Linières	08:36	10:06	12:36	15:11	16:06	17:11	
Jean Jaurès	08:37	10:07	12:37	15:12	16:07	17:12	
La Noyère	08:39	10:09	12:39	15:14	16:09	17:14	
L'Albarette	08:40	10:10	12:40	15:15	16:10	17:15	
Capitaine Bastiani	08:41	10:11	12:41	15:16	16:11	17:16	
La Rode	08:42	10:12	12:42	15:17	16:12	17:17	
La Rochelle	08:43	10:13	12:43	15:18	16:13	17:18	
Rabisteau	08:44	10:14	12:44	15:19	16:14	17:19	
PEM	08:45	10:15	12:45	15:20	16:15	17:20	
Promenades	08:46	10:16	12:46	15:21	16:16	17:21	
Sacré cœur	08:46	10:16	12:46	15:21	16:16	17:21	
Gare	08:47	10:17	12:47	15:22	16:17	17:22	
Ecoles	08:48	10:18	12:48	15:23	16:18	17:23	
Bellevue	08:48	10:18	12:48	15:23	16:18	17:23	
Les Robertes	08:49	10:19	12:49	15:24	16:19	17:24	

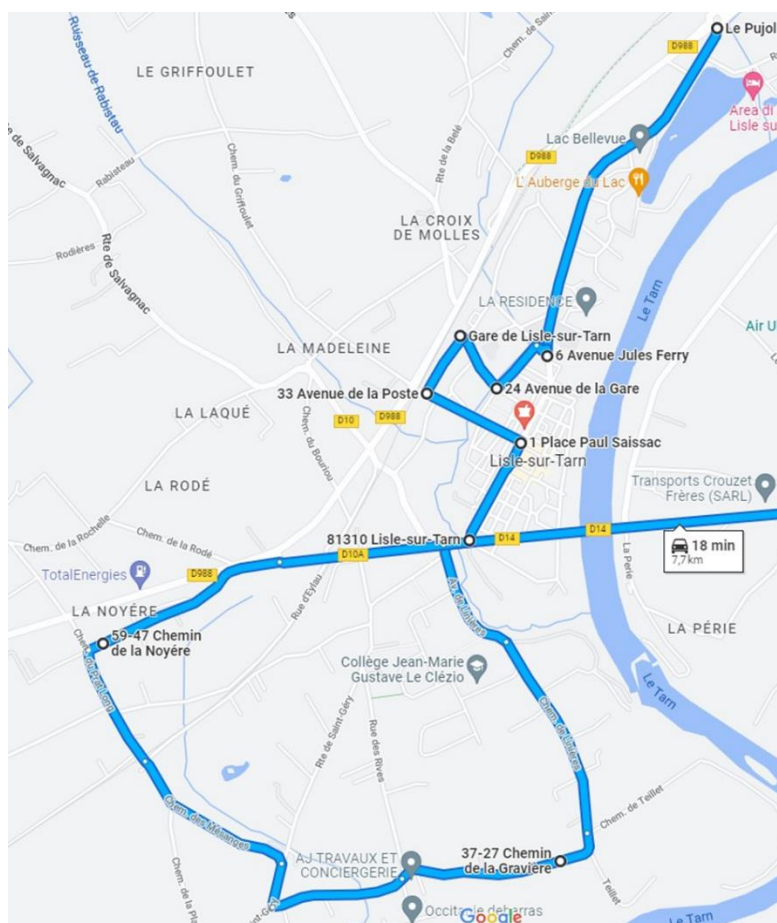
LIGNE 2 : LES ROBERTES – PUECH DU TAUR

Caractéristiques de la ligne

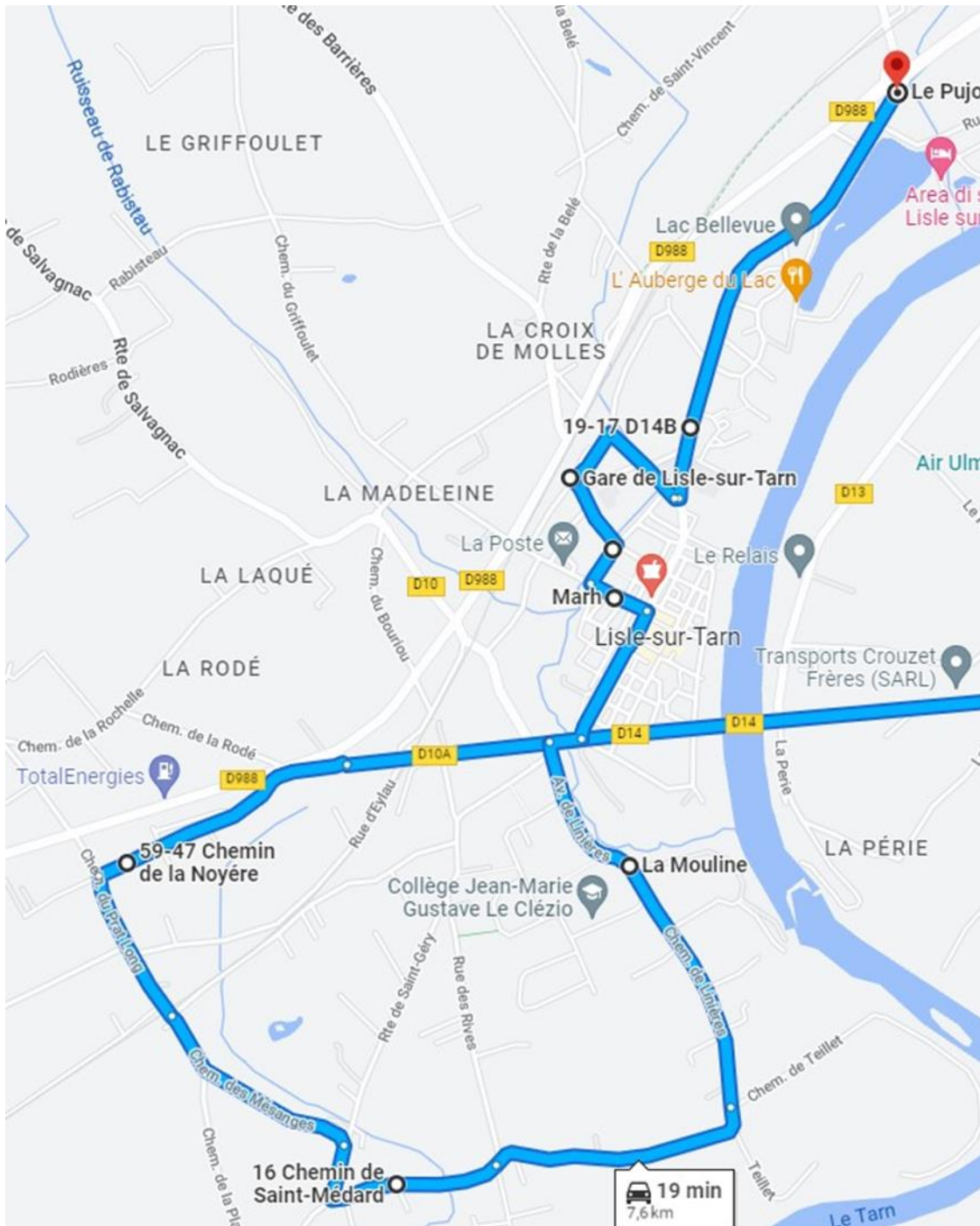
	PERIODE	DETAIL
Jours de fonctionnement	Période Scolaire	Du Lundi au Vendredi
Amplitude de service	Période Scolaire	De 7h40 à 17h45
Fréquence	Heures de pointe	
	Heures creuses	
Nombre de courses	Période Scolaire	8
Kilométrage annuel		8 752
Vitesse commerciale		23,4 km/h
Temps de parcours moyen		00:20
Correspondances assurées		
Présentation de la ligne - Particularités		Cette ligne relie Puech du Taur (Montans) aux Robertes.

Itinéraire

Sens Les Robertes → Puech du Taur



Sens Puech du Taur → Les Robertes



Horaires

LIGNE 2 - PUECH DU TAUR - LES ROBERTES				
<i>Lundi au Vendredi</i>	<i>x</i>	<i>x</i>		<i>x</i>
<i>Mercredi</i>			<i>x</i>	
MONTANS - Puech du Taur	07:40	09:10	13:30	14:40
Gambetta	07:42	09:12	13:32	14:42
Jean Jaurès	07:43	09:13	13:33	14:43
8 Mai	07:45	09:15	13:35	14:45
Les Sigalières	07:46	09:16	13:36	14:46
Mazerac	07:48	09:18	13:38	14:48
Mésanges	07:49	09:19	13:39	14:49
Saint Médard	07:50	09:20	13:40	14:50
Gravière	07:52	09:22	13:42	14:52
Collège	07:53	09:23	13:43	14:53
Linières	07:54	09:24	13:44	14:54
Place Sayssac	07:56	09:26	13:46	14:56
Promenades	07:57	09:27	13:47	14:57
Sacré Cœur	07:57	09:27	13:47	14:57
Gare	07:58	09:28	13:48	14:58
Ecoles	07:59	09:29	13:49	14:59
Bellevue	07:59	09:29	13:49	14:59
Les Robertes	08:00	09:30	13:50	15:00
<i>Lundi au Vendredi</i>	<i>x</i>		<i>x</i>	<i>x</i>
<i>Mercredi</i>		<i>x</i>		
Les Robertes	10:30	12:50	16:20	17:25
Bellevue	10:31	12:51	16:21	17:26
Ecoles	10:31	12:51	16:21	17:26
Promenades	10:32	12:52	16:22	17:27
Sacré Cœur	10:32	12:52	16:22	17:27
Gare	10:33	12:53	16:23	17:28
Place Sayssac	10:34	12:54	16:24	17:29
Linières	10:36	12:56	16:26	17:31
Collège	10:37	12:57	16:27	17:32
Gravière	10:38	12:58	16:28	17:33
Saint Médard	10:40	13:00	16:30	17:35
Mésanges	10:41	13:01	16:31	17:36
Mazerac	10:42	13:02	16:32	17:37
Les Sigalières	10:44	13:04	16:34	17:39
8 Mai	10:45	13:05	16:35	17:40
Jean Jaurès	10:47	13:07	16:37	17:42
Gambetta	10:48	13:08	16:38	17:43
MONTANS - Puech du Taur	10:50	13:10	16:40	17:45

PARTIE II – PROCEDURES EXPLOITATION

Il faut rappeler que la SPL exécute plusieurs réseaux de Transport pour le compte de l'Agglomération gaillac-Graulhet.

Mettre en place des procédures d'exploitation permet d'assurer une gestion identique pour l'ensemble des réseaux de transport et prévient diverses situations face auxquelles les agents peuvent être confrontés dans leur mission.

Ces procédures sont répertoriées selon l'interlocuteur auquel elles s'adressent. Elles sont présentées lors de l'intégration d'un nouveau collaborateur et mises à disposition permanente sur les différents sites. Cela permet à chacun de pouvoir s'y référer si besoin. Elles sont aussi diffusées en salle conducteurs périodiquement.

1. Procédures exploitation quotidiennes

On distingue dans un premier temps les procédures d'exploitation dites « quotidiennes » : ce sont des procédures qui s'appliquent tous les jours.

La **procédure « prise de service »** rentre dans ce cadre : elle repose sur un système par SMS qui sécurise l'ensemble des courses. Ainsi, si le conducteur n'envoie pas de SMS dans les trente minutes au minimum précédant sa prise de service, l'exploitant en est informé et peut alors assurer son remplacement dans les temps.



Statut prise de service	Chauffeur	Heure prise service	N° car	Immat car	Heure de pointage
✓		05:39	2227		06:55
✓		05:44	102		05:31
✓		05:50	108		05:29
✓		05:54	144		05:54
✓		05:54	2225		05:54
✓		06:00	9086		05:51
✓		06:04	2239		05:57
✓		06:08	9100		05:00
✓		06:09	112		05:57
✓		06:09	2233		06:14
✓		06:11	159		05:40
✓		06:19	2235		06:16

Cette vérification des prises de service du matin peut tout à fait être déployée sur les prises de services intermédiaires, qui ont lieu en cours de journée, surtout pour les conducteurs qui ne repassent pas au dépôt. Cela indique à l'exploitant que le conducteur a bien pris son service.

Le fonctionnement de cette procédure est précisé ci-après :

Procédure exploitation – Prise de service

Le matin, pour attester de sa présence vous devez :

1. Au minimum 30 minutes avant le démarrage de sa journée, le conducteur envoie un SMS pour valider directement sa prise de service auprès du service exploitation
2. Pour ce faire, un numéro de téléphone en (06) est attribué à chaque centre d'exploitation.
3. L'envoi du SMS en interface avec la plate-forme de gestion vient s'appairer avec les informations d'ABC planning, et la réception du SMS vient valider la prise de service.

Note :

ATTENTION :

- Ce numéro de portable reçoit **EXCLUSIVEMENT** des SMS.
- Seul ce fonctionnement validera la bonne réalisation de la prise de service.

En cas de non prise de service d'un conducteur, le conducteur de réserve qui est présent sur chaque site part assurer le service.

Un tel système de validation de la prise de service assure à l'exploitant que tous les conducteurs sont à leur poste, mais aussi qu'il n'y a pas de problème technique. En effet, un conducteur qui rencontrerait une difficulté sur son véhicule serait alors en mesure de prévenir l'exploitation en temps et en heure, ce qui permettrait de faire partir le conducteur de réserve avec le véhicule de réserve sans impacter la prise en charge des clients.

Néanmoins, au quotidien, ce n'est pas le dispositif « prise de service » qui permet de faire remonter les dysfonctionnements mécaniques non immobilisant, mais bien celui de « **demande de travaux** ».

Il s'agit d'un outil qui permet d'effectuer une demande de réparation en ligne à partir d'ordinateurs installés dans les salles de prises de services des différents centres. Ainsi, dès qu'un conducteur constate un problème, une panne ou une anomalie sur un véhicule, il doit réaliser une demande de travaux en ligne. L'avantage majeur d'un tel dispositif c'est qu'il permet de faire un suivi des demandes et ainsi de voir l'évolution de la prise en compte du signalement.

Demande de travaux

Grâce à ce formulaire vous pouvez faire une demande de travaux auprès du service technique

Renseignements car

Sélectionnez votre car *

1162

Kilométrage compteur *

452000

Réseau *

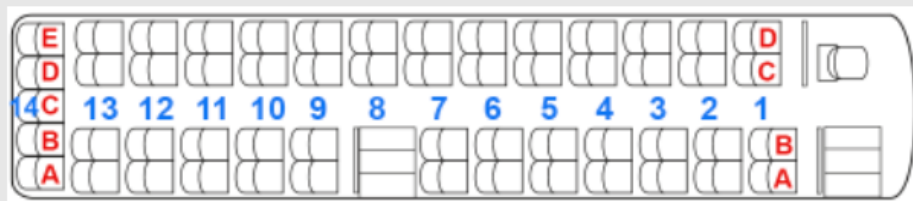
LTO

Description des travaux

Elément(s)

- Billetterie / Information voyageur / WIFI
- Pare brise / Vitres
- Sellerie
- Éclairage
- Climatisation/chauffage
- Carrosserie (signalement à la prise de service)
- Pneumatique
- Structure dépôt (lavage / aspirateur / pompe GO)
- Mécanique

Rang



1


Siège N°

A

Pneu

Avant gauche

Description

Formats **B** *I* A **A**       

Siège déchiré

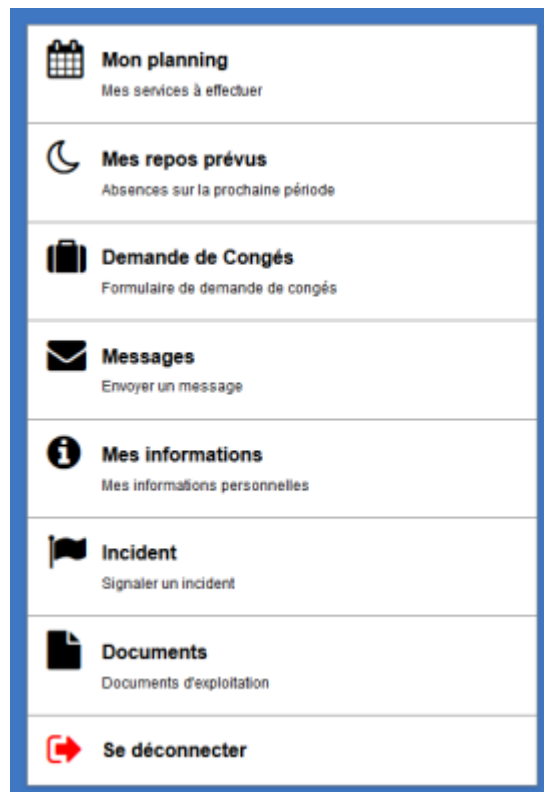
Envoyer

Ces procédures vont être quelque peu modifiées avec l'arrivée du **portail web ABC** durant le contrat.

En effet, en permettant un accès personnalisé sur smartphone, les échanges entre les exploitants et les conducteurs seront facilités, notamment avec la dématérialisation des documents. Cela permettra que le conducteur ait l'ensemble des informations sur le même support.

Ce portail offre une plus grande souplesse aux conducteurs. En effet, il leur permet d'accéder à leur planning journalier et mensuel (le conducteur peut consulter plusieurs journées), de voir un détail d'un itinéraire, de télécharger des documents comme leur attestation d'activité ou son planning, mais aussi de faire une demande d'absence (congrés, repos...) en ligne et de déclarer un incident ou d'envoyer un message à l'exploitation.

L'exploitant quant à lui peut afficher les plannings, recevoir des messages ou alertes, et envoyer des informations aux conducteurs rapidement :



En cas de changement de dernière minute, un logo rouge permet de le signaler et d'accéder directement aux modifications :



En mettant en place cet outil, d'abord en phase test sur un centre puis à l'échelle de l'entreprise, d'autres applications déjà en fonctionnement dans l'entreprise vont être amenées à disparaître afin d'éviter les doublons. C'est le cas par exemple du logiciel de prise de service qui est actuellement en fonctionnement : en effet, avec le portail ABC, le conducteur peut directement signaler à l'exploitation qu'il a effectué sa prise de service mais aussi sa fin de service.

Afin de garantir un service de qualité auprès des usagers, des procédures quotidiennes ont également été mises en place pour les conducteurs. L'ensemble de ces procédures sont détaillées dans le livret conducteur remis à chaque nouvel arrivant lors de son intégration. Chaque responsable de site ou les agents de contrôle doivent en vérifier la bonne application.

Pour information, voici le détail de ces procédures que le conducteur doit mettre en application tout au long de sa journée

Journée type conducteur

• Prise de service

- A votre arrivée au dépôt, vous devez vous présenter physiquement au responsable d'exploitation pour pointer votre prise de service et prendre votre fiche de service journalier.
- Si vous prenez votre service à l'extérieur, vous devez envoyer un SMS au responsable 30 minutes avant la prise de votre service et avoir récupéré votre feuille de service la veille.

• Vérification du véhicule

Faites le tour du véhicule avant la mise en route et n'oubliez pas de vérifier :

- Les niveaux
- L'état des pneus
- L'éclairage
- Les éléments de sécurité

A bord, insérez votre carte conducteur dans le chronotachygraphe si le véhicule en est équipé et vérifiez que vous avez trois rouleaux de papier d'avance en cas de contrôle sur route.

Inspectez l'intérieur du véhicule pour vérifier :

- La présence et le bon fonctionnement des éléments de sécurité :
 - Extincteur
 - Lampe autonome
 - Marteaux
 - Gilets
 - Triangle
- L'état de propreté du véhicule :
 - Ramassage des papiers
 - Absence de détrit

• Vérification avant le départ

Une fois le pupitre allumé, une vérification s'avère nécessaire afin de constater si les voyants sont au vert, et que l'appareil transfère bien.

- Vérifiez que vous ayez bien votre fond de caisse.
- Vérifiez que vous ayez des billets sans contact d'avance.
- Veillez à avoir toujours un rouleau d'avance
- N'ouvrez le service qu'au départ de la course.

• Départ du service

- Démarrez et sortez du dépôt au ralenti.
- L'accélération du véhicule doit se faire quand la température du moteur est en zone verte.

• Arrivée au départ de course

- Présentez-vous au moins 5 minutes avant l'heure de départ de la course
- Ouvrez le service, la ligne, et la course.
- Démarrez après l'extinction du voyant triangle rouge du pupitre.

• Prise en charge des clients

- Ayez un comportement commercial, courtois, et avenant.
- Faites monter les clients par la porte avant.
- Les clients doivent obligatoirement avoir un titre de transport ou vous devrez leur en délivrer un.
- Pour les élèves, la prise en charge est obligatoire même s'ils ont perdu leur titre de transport.

• En route

- Ayez un discours neutre (pas de propos tranché, politique, raciste...etc).
- Mettez votre téléphone conducteur en position vibreur et ne l'utilisez qu'à l'arrêt (hors circulation).

Ne pas utiliser son téléphone durant la conduite.

- Réglez le volume de la radio afin de ne pas gêner les clients.
- Veillez à maintenir une température correcte dans le véhicule.

• Attitude et comportement

Tout au long de votre service, vous devrez avoir une attitude accueillante et calme, en adéquation avec l'image de qualité du réseau. La courtoisie au volant devra être de rigueur même devant des situations de tension. Vous devrez rester maîtres de vos nerfs. Le respect du code de la route sera votre seul objectif.

• Arrivée à un point d'arrêt

- Accédez au point d'arrêt à vitesse très réduite
- Garez votre véhicule parallèlement au trottoir afin que :
 - les clients accèdent/descendent du véhicule à partir du trottoir et non depuis la chaussée
 - vous ayez une meilleure visibilité au moment de vous réinsérer dans la circulation.
- Avancez-vous en bout d'arrêt.
- Vérifiez que les cheminements piétons et la sécurité ne soient pas bloqués par l'autobus.
- Si le voyant triangle rouge du pupitre est allumé, réglez sur un arrêt de la course (hors circulation) qui le permet afin de bien respecter les horaires intermédiaires.

Le passage de l'autobus en avance aux points d'arrêt est proscrit.

• Dépose des clients

La dépose doit se faire par la porte avant en s'assurant que le cheminement piéton des clients est possible et qu'il peut s'effectuer en toute sécurité.

• Fin de course

- La course doit être réalisée dans son intégralité, même sans client.
- Allez au moins à l'avant dernier arrêt pour vérifier qu'aucun client ne souhaite faire le dernier segment.
- A chaque fin de course, assurez-vous qu'il ne reste rien dans l'autobus.
- N'oubliez pas de vérifier la propreté, la présentation, et de noter d'éventuelles dégradations (remplir fiche incident).

• Retour dépôt

L'arrivée au dépôt doit se faire à vitesse réduite, en laissant éventuellement la priorité à celui qui sort du dépôt

• Plein et nettoyage

Remplissage des fluides : le plein doit être fait quotidiennement.

Nettoyage extérieur des véhicules : les carrosseries des véhicules sont lavées tous les 2 jours en période hivernale ou quotidiennement en cas de pluie et uniquement à la demande durant la période estivale. L'été le pare-brise extérieur sera nettoyé quotidiennement.

Planning nettoyage intérieur des véhicules

	Journalier	Tous les 2 jours	Hebdomadaire	Mensuel	Semestriel	Annuel
Ramassage des papiers	X					
Emmarchement	X					
Balayage sol		X				
Vider les poubelles	X					
Main courantes et colonnes	X					
Aspiration des sièges				X		
Tableau de bord			X			
Lavage du sol bactéricide			X			
Pare-brise intérieur			X			
Vitres et entourage		X				
Traitement total désinfection						X
Lavage des sièges						X

• Contrôle

Un service de contrôleurs sera mis en place. Ils veilleront :

- A la ponctualité.
- A la validité des titres de transport.
- Aux conformités de recette.
- A la conformité du véhicule.
- A la conformité de sécurité.

Si vous rencontrez des problèmes, vous devrez remplir la fiche incident.

• Fin de service

- Stationnez votre véhicule au centre de l'emplacement dédié.
- Sortez votre carte conductrice du lecteur (pas de fiche journalière papier).
- Assurez-vous bien que le lecteur soit en position repos.
- Effectuez la fin de service sur le pupitre billettique
- Sortez la fiche de fin de service journalière et vérifiez que toutes les courses y figurent.
- Vérifiez la propreté et la présentation à l'intérieur du véhicule.
- Laissez les clés sur le contact si votre véhicule est stationné au dépôt.
- Remplissez et remettez la fiche de service journalier, la recette et les différentes fiches de signalement si nécessaire.
- Vérifiez le planning pour vous assurer qu'il n'y a pas eu de changement.

• Remise des recettes

- Assurez-vous que la recette corresponde bien au montant indiqué sur la fiche de fin de service
- Remplissez et émargez la fiche de recette quotidienne.
- Remettez quotidiennement la recette au responsable

En cas d'erreur, la recette inscrite sur la fiche de fin service fait foi et vous devrez cette somme.

2. Procédures situations perturbées

Les situations perturbées rencontrées peuvent être très diverses : aléas, accident, accrochage, incivilités, panne, incendie... Des procédures situations perturbées ont été mises en place au sein de l'entreprise afin de pallier au mieux ces situations :

Procédure exploitation – Aléas

Les types d'aléas concernés par cette procédure sont les suivants :

1. Intempérie
2. Déviation de l'itinéraire
3. Surcharge

1. En cas d'intempérie :

- Privilégier la sécurité au retard.
- Communiquer et informer les usagers sur les conditions météorologiques.
- Informer le poste de régulation des conditions de route afin qu'il puisse en informer les usagers (push...)
- Se référer aux consignes du poste de régulation.

2. En cas de déviation de l'itinéraire :

- Appeler la régulation au 05 31 81 96 13 pour l'en informer*
- Estimer le retard
- Envoi d'un autre véhicule dans le cas d'enchaînement de courses

3. En cas de surcharge:

- Prévenir le chef de centre en donnant l'effectif de surcharge
- Les véhicules sont homologués en place debout dans la limite de 70km/h
- Vous êtes autorisé à transporter des clients debout, à titre exceptionnel, le temps d'un ajustement en début d'année ou en cas de remplacement de car (panne ou autre)

Procédure Accident

En cas d'accident avec des blessés, vous devez prévenir immédiatement les pompiers et la police, puis le service d'exploitation. La procédure ci-après devra être respectée : le PAS (Protéger-Alerter-Secourir).

1. Protéger

- Immobiliser le véhicule sur le lieu précis de l'accident afin de ne pas modifier l'état des lieux, ce qui permet d'établir un constat de police précis.
- Mettre le gilet de signalisation avant de sortir du véhicule.
- Signaler le lieu de l'accident dans les deux sens de la circulation avec un triangle de pré-signalisation, une lampe et des feux de détresse.
- Faire déplacer les personnes hors de la chaussée, à l'abri si possible.
- Éviter de déplacer les victimes.

2. Alerter

- Appeler les secours et les forces de l'ordre.
- Indiquer le nombre et type de véhicule, nombre et état des victimes, et le lieu précis de l'accident.

3. Secourir

- Couvrir les blessés, leur parler, les rassurer.
- Pratiquer les gestes qui sauvent si vous les connaissez en attendant l'arrivée des secours.
- Demander aux éventuels témoins de rester sur place.
- Communiquer votre identité à la police ou à la gendarmerie.

Notes importantes :

- *Ne pas déplacer les blessés sauf en cas d'urgence incendie.*
- *Ne pas enlever pas le casque des motards.*
- *Ne pas donner à boire aux blessés.*
- *Ne pas pratiquer du « secourisme » sans avoir été formé.*

Procédure Accrochage

Accident ou immobilisation du véhicule	<ol style="list-style-type: none"> 1. Protéger, Alerter, Secourir. 2. Etablir une liste nominative des personnes transportées et des éventuelles personnes évacuées par les secours. 3. Attendre l'arrivée sur place d'un cadre de permanence. 4. Laisser les autorités organisatrices communiquer avec les médias.
Accrochage sans immobilisation	<ol style="list-style-type: none"> 1. S'arrêter et alerter l'entreprise. 2. Donner les coordonnées de son établissement de rattachement à la partie adverse. 3. Inciter le tiers à venir faire le constat au dépôt pour pouvoir continuer la course. 4. Dans le cas contraire, avoir un constat prérempli. 5. Si le tiers est absent (véhicule en stationnement), laisser une carte de visite.
Accrochage sans tiers (même minime)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alerter votre responsable de centre par téléphone dès que vous êtes en coupure. 2. Attendre la constatation des dégâts par un responsable de retour au dépôt. 3. S'assurer qu'aucune partie de carrosserie ne soit proéminente et pose un problème de sécurité. 4. Veiller que les éléments de signalisation soient en état de bon fonctionnement. 5. Demander un car de remplacement si la sécurité est atteinte par l'état du véhicule.

Procédure exploitation – Incivilité

Les types d'incidents concernés par cette procédure sont les suivants :

- Agression physique sur personnel ou passager
- Agression verbale sur personnel ou passager – altercation
- Jets de pierre ou d'objets sur véhicule
- Vols
- Acte de vandalisme – dégradation
- ...

Plusieurs cas peuvent être identifiés : les incivilités, agressions et dégradations.

En cas d'incivilité :

- Alerter votre responsable de centre à l'arrêt qui dans la mesure du possible enverra un contrôleur
- De retour au dépôt, remplir la fiche incident et la remettre à votre responsable
- Le service contrôle ou votre responsable de centre vous informera des suites données à l'incident.

En cas d'agression :

- Stopper le véhicule en toute sécurité.
- Alerter le 17.
- Alerter l'entreprise qui enverra un contrôleur ou un responsable
- En attendant l'intervention, veillez à rester poli, calmer la situation et vouvoyer les interlocuteurs.
- Regarder les signes distinctifs des individus afin de pouvoir les identifier.
- De retour au dépôt, remplir une fiche d'incident et la remettre à votre responsable.
- Déposer une plainte.
- Le service de contrôle ou votre responsable de centre vous informera des suites données à l'incident.

En cas de dégradation :

- Noter la date, l'heure, la course sur laquelle s'est produite la dégradation.
- De retour au dépôt, remplir la fiche incident et la remettre à votre responsable
- Attendre la constatation des dégâts par votre responsable (photo).
- Ramener le véhicule à l'atelier.
- Le service de contrôle ou votre responsable de centre vous informera des suites données à l'incident.

Procédure Panne

Concernant les pannes, veuillez-vous reporter à la ligne concernée.

Immobilisante	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alerter le responsable d'exploitation 2. Mettre le gilet fluorescent. 3. Baliser le lieu pour éviter le sur accident. (warning, triangle). 4. Evaluer la sécurité pour des usagers (évacuer ou garder à bord). 5. Dépannage par téléphone. 6. Attendre les consignes du poste de régulation qui évaluera : <ul style="list-style-type: none"> • Soit l'envoi du responsable maintenance • Soit l'envoi d'un car de remplacement si nécessaire.
En bout de ligne sans passager	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alerter le responsable d'exploitation 2. Dépannage par téléphone. 3. Attendre les consignes du poste de régulation qui évaluera : <ul style="list-style-type: none"> • Soit l'envoi du responsable maintenance • Soit l'envoi d'un car de remplacement si nécessaire.
Non bloquante en milieu de course	<ol style="list-style-type: none"> 1. Continuer la course en privilégiant la sécurité au temps de parcours. 2. En bout de ligne, alerter le responsable d'exploitation 3. Attendre les consignes du poste de régulation. 4. Attendre les consignes du poste de régulation qui évaluera : <ul style="list-style-type: none"> • Soit l'envoi du responsable maintenance • Soit l'envoi d'un car de remplacement si nécessaire.

Procédure Incendie

Lors d'un incendie, veuillez-vous assurer que :

1. Stopper le véhicule au plus vite
2. Evacuer les passagers
3. Mettre en sécurité les passages (le plus loin possible de l'incendie et hors de la circulation routière)
4. Appeler les pompiers et prévenir son chef de centre par la suite

Un **numéro d'astreinte opérationnelle** a été mis en place pour prendre les appels en dehors des horaires d'ouverture du poste de régulation. Ainsi, dès qu'un conducteur rencontre une difficulté, il peut avoir un interlocuteur qui est un manager

Procédure exploitation – Astreinte

Afin de sécuriser l'exploitation, un numéro est mis à disposition des conducteurs.

Il permet de recueillir les problèmes d'exploitation terrain et si besoin, de prévenir les clients via un push (SMS). Pour rappel, tous les retards de plus de 10 minutes doivent être signalés au poste de régulation afin de pouvoir en informer la clientèle.

Le numéro de votre Chef de Centre reste prioritaire, mais deux autres numéros sont à conserver :

Du lundi au vendredi de 06h00 à 18h00, numéro 05.31.81.96.18
Du lundi au vendredi entre 18h00 et 06h00, et le week-end, numéro de permanence
05.31.81.96.12

Afin d'avoir un état des lieux précis de ce qui s'est passé, les exploitants doivent compléter la **main courante d'ABC** ce qui permet de conserver une traçabilité des événements d'exploitation. Un point mensuel est fait sur :

- le nombre d'incidents enregistrés ainsi que son évolution mensuelle au global et par secteur,
- la répartition du nombre d'incidents enregistrés par ligne ,
- les principales causes et conséquences de ces incidents.

Ainsi, les procédures exploitation ne concernent pas uniquement les conducteurs, mais aussi les chefs de centre qui ont en charge le management des conducteurs et la supervision du bon fonctionnement du service. La procédure « Incidents » reprend du côté exploitant l'ensemble notamment des procédures des conducteurs comme celles liées aux accidents, incivilités...

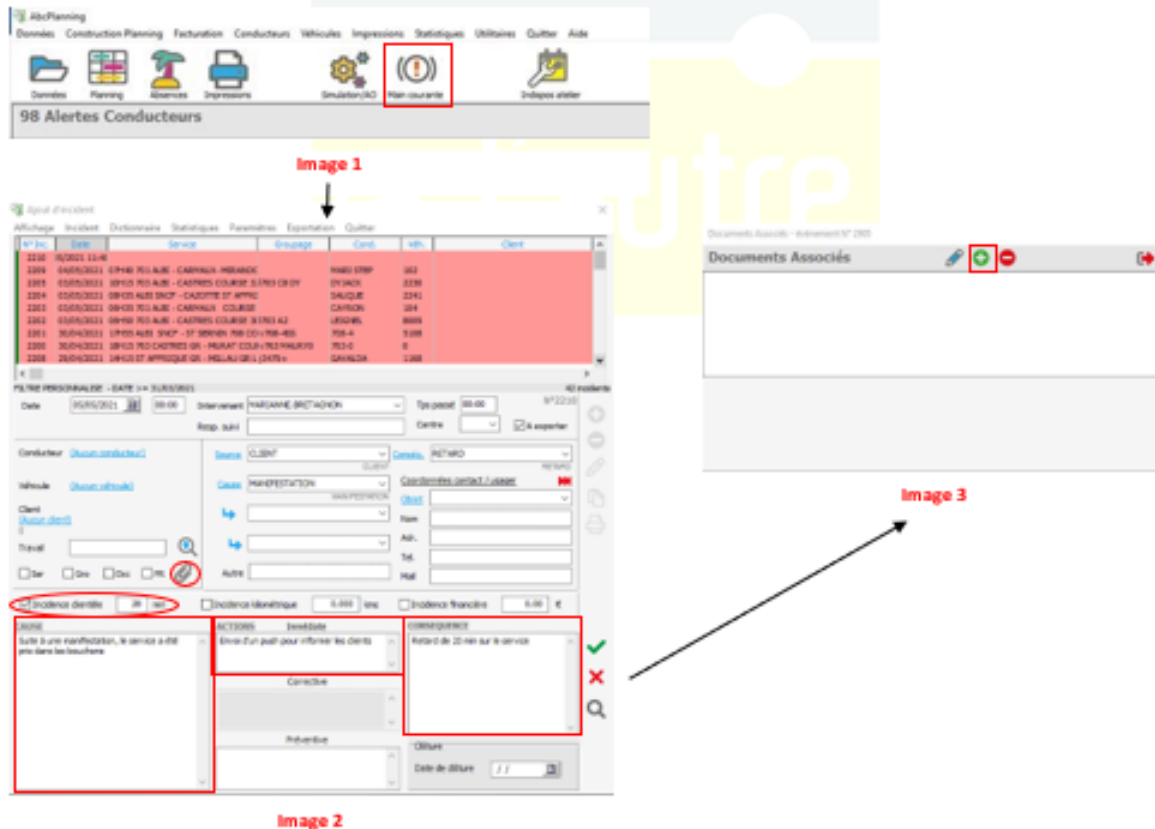
Procédure Incidents – Logiciel ABC

Lors d'un incident, il faut intégrer [la feuille incident](#) dans le signalement ABC.

Pour cela, il faut au préalable :

1. Scanner et renommer la feuille incident selon le format suivant : « année ; mois ; jour ; nom »
2. Classifier la dans **S:\05 COMMUN\04 DIVERS\Fiches Incident SPL**
3. Ouvrir ABC Planning
 - a. Ouvrir un nouvel incident (**image 1**)
 - b. La compléter intégralement en complétant l'ensemble des items « cause », « actions » et « conséquence » (**image 2**)
 - c. Ne pas oublier de cocher « incidence clientèle » et mettre le temps de retard s'il y en a (**image 2**)
 - d. Ajouter la feuille incident en cliquant sur le trombone situé sur la fiche (**image 2**)
 - e. Puis cliquer sur le + (**image 3**)
 - f. Récupérer la feuille précédemment nommée dans le dossier **S:\05 COMMUN\04 DIVERS\Fiches Incident SPL**

Toutes les semaines, ces éléments seront analysés et reportés dans le **Tableau de suivi Sécurité** par le Contrôleur.



Rappel :

- Dès lors qu'il se passe quelque chose sur le réseau ou en exploitation, cela doit être notifié dans le module « **Main courante** » d'ABC. Parallèlement, en fonction du type d'incident, [une feuille incident](#) doit impérativement être complétée par le Conducteur accompagné de son Chef de Centre dans **les 48h maximum**.

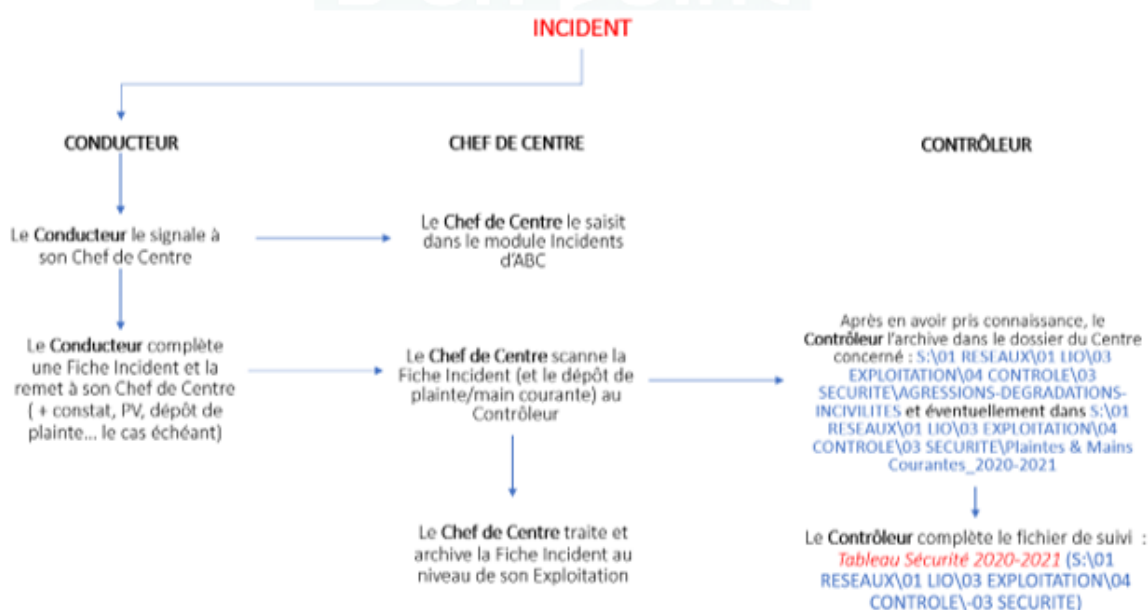
Dans le cas d'un incident entrainant une problématique de sécurité, ces éléments sont consignés dans un tableau « **Observatoire Sécurité** » et le pôle Contrôle est sollicité pour en faire le suivi. Une procédure spécifique est alors mise en place :

Procédure exploitation – Suivi Administratif Incident Sécurité

Les types d'incidents concernés par cette procédure sont les suivants :

- Agression physique sur personnel ou passager
- Agression verbale sur personnel ou passager – altercation
- Jets de pierre ou d'objets sur véhicule
- Vols
- Acte de vandalisme – dégradation
- ...

Plusieurs cas peuvent être identifiés : les incivilités, agressions et dégradations. Voici la procédure administrative à appliquer en cas d'incidents relatifs à la sécurité :



Lorsqu'un incident lié à la sécurité se produit, le CODIR doit être prévenu dans les plus brefs délais.

NB : Une fiche procédure Incident – Sécurité spécifique aux conducteurs reprend les différents cas évoqués.

Ces procédures plus administratives pour les Chefs de Centre sont complétées par des procédures explicatives, notamment en ce qui concerne la communication d'une information en situation perturbée aux usagers.

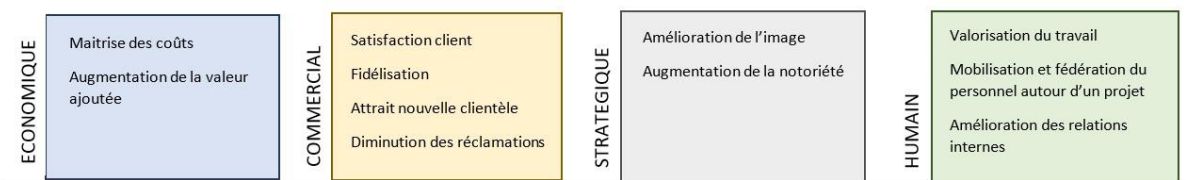
Ces procédures ne sont pas figées et sont amenées à évoluer en fonction des situations rencontrées et de l'évolution des outils mis en œuvre. Cette mise à jour doit faire l'objet d'un travail de concertation entre les chefs de centre et le directeur d'exploitation en associant selon les thèmes le pôle contrôle, formation ou communication.

PARTIE III – DEMARCHE QUALITE

La démarche qualité a pour objectif d'améliorer le fonctionnement et le savoir-faire de l'entreprise. Elle oriente la stratégie (organisation et production) en fonction des attentes du client et permet aux salariés de travailler dans de meilleures conditions.

1. La qualité : définition

La qualité de service se définit au travers de quatre enjeux :



Elle repose sur 5 grands fondements :

- ▶ la prévention
 - ▶ la conformité
 - ▶ l'évaluation
 - ▶ l'amélioration
 - ▶ la responsabilité.

La démarche qualité est une démarche d'entreprise interne mais aussi au service des clients. Plusieurs acteurs participent à cette démarche : il s'agit à la fois de parties prenantes internes mais aussi externes.

a) Des parties prenantes internes à la démarche qualité

- La Direction : acteur essentiel

Le Comité de Direction est essentiel dans la démarche dans la mesure où c'est lui qui en donne l'impulsion, s'assure de l'adhésion de chacun, et anime. Il peut favoriser l'inscription des agents dans la démarche en mettant en place un comité de suivi et en communiquant régulièrement sur l'avancée de la démarche à travers de nombreux moyens et outils (écrans sur les centres d'exploitation et de régulation, notes d'information internes...). La sensibilisation des équipes doit être quotidienne afin que la démarche qualité devienne l'affaire de chacun pour fonctionner.

- L'encadrement intermédiaire - les managers de proximité

Ce maillon de la chaîne est fondamental : il permet d'assurer la diffusion et la remontée des informations. Pour ce faire, l'encadrement intermédiaire doit impérativement adhérer à la démarche et la faire sienne pour pouvoir à son tour faire adhérer le reste du personnel.

- Le personnel en contact avec la clientèle

Il s'agit essentiellement des conducteurs et des agents des boutiques : ils sont quotidiennement en lien direct avec les clients et sont les premiers ambassadeurs de cette démarche.

b) Des parties prenantes externes à la démarche qualité

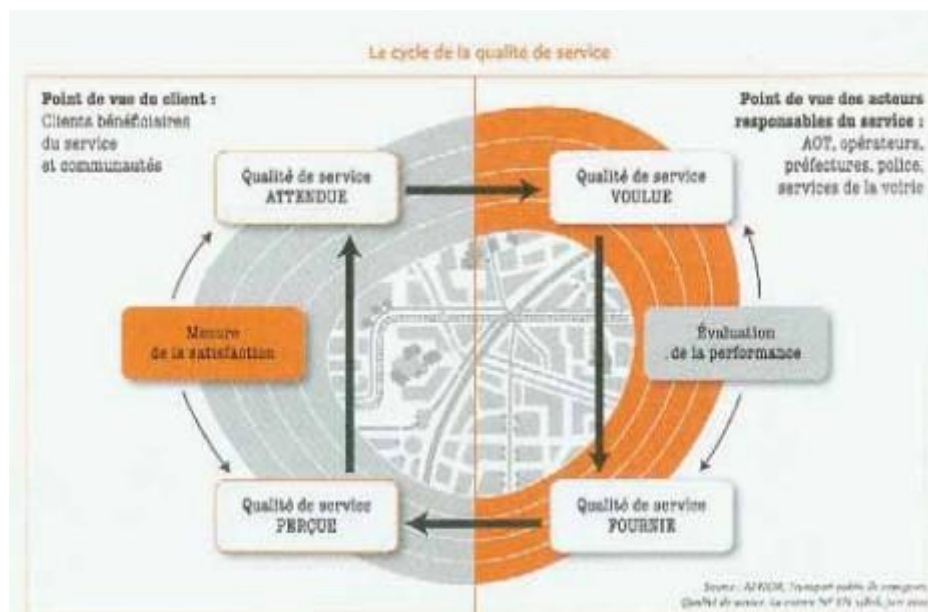
- Les clients

Qu'ils soient usagers du réseau de transport ou qu'il s'agisse de l'Autorité Organisatrice (AO, donneur d'ordres), les clients ont une place majeure dans la démarche qualité : ils sont amenés à évaluer quotidiennement la qualité produite et à la faire évoluer notamment au travers de réclamations et/ou suggestions. En effet, c'est au travers du service rendu aux clients que l'on peut inscrire cette démarche. Ils participent donc directement à la démarche qualité de l'entreprise de transport.

- Les auditeurs externes

Ces acteurs sont importants dans la mesure où ils permettent à l'entreprise de s'évaluer, de fixer des objectifs, et de s'inscrire dans un schéma de recherche permanente d'amélioration.

L'ensemble des acteurs s'inscrivent dans la démarche qui peut se définir comme un cycle s'articulant lui-même autour de quatre niveaux :



Niveau 1 ou la qualité de service attendue : il s'agit du niveau de qualité explicitement ou implicitement recherché par le client. L'objectif de la SPL sera d'analyser les différentes attentes des voyageurs.

Niveau 2 ou la qualité de service voulue. Il s'agit du niveau de qualité que la SPL se fixera en termes d'objectifs à fournir aux clients. La définition de ces objectifs prendra en considération les 3 facteurs suivants :

- La définition d'un service de référence,
- Un niveau d'exigence,

- Un seuil de non-conformité ou d'inacceptabilité.

Niveau 3 ou la qualité de service fournie. Il s'agit tout simplement du niveau de qualité assuré au quotidien. Cette évaluation sera à la fois technique mais sera également mesurée à partir du point de vue des clients. Ex : dans le cas d'une ligne cadencée avec un véhicule au départ toutes les 10 ou 15 minutes, le retard de 10 ou 15 minutes de tous les véhicules n'aura d'impact que sur les premiers voyageurs. Toutefois, si l'on s'en tient à l'évaluation technique, celle-ci sera mauvaise car tous les véhicules se présenteront en retard par rapport à leurs horaires théoriques.

Niveau 4 ou la qualité de service perçue par le client vis-à-vis du service proposé. L'écart entre « la qualité attendue » et « la qualité perçue » reflète le degré de satisfaction du client. L'écart entre « la qualité voulue » et la « qualité fournie » est à la fois une mesure de conformité vis-à-vis des engagements pris par l'exploitant mais également une mesure de l'efficacité vis-à-vis des objectifs à atteindre.

2. Le suivi de la qualité : critères et indicateurs

L'ensemble des mesures fait l'objet d'un tableau de bord rempli par l'Opérateur Interne et transmis trimestriellement à l'Autorité Organisatrice. Ces mesures seront précisées dans les 6 mois suivants le lancement du Contrat d'Objectif avec dans un premier temps, un état des lieux qui établira le niveau de référence et permettra de définir les critères.

Il existe deux grands types de mesures : celles embarquées (= à bord des véhicules) et celles issues de relevés (du SAE, de logiciels divers...).

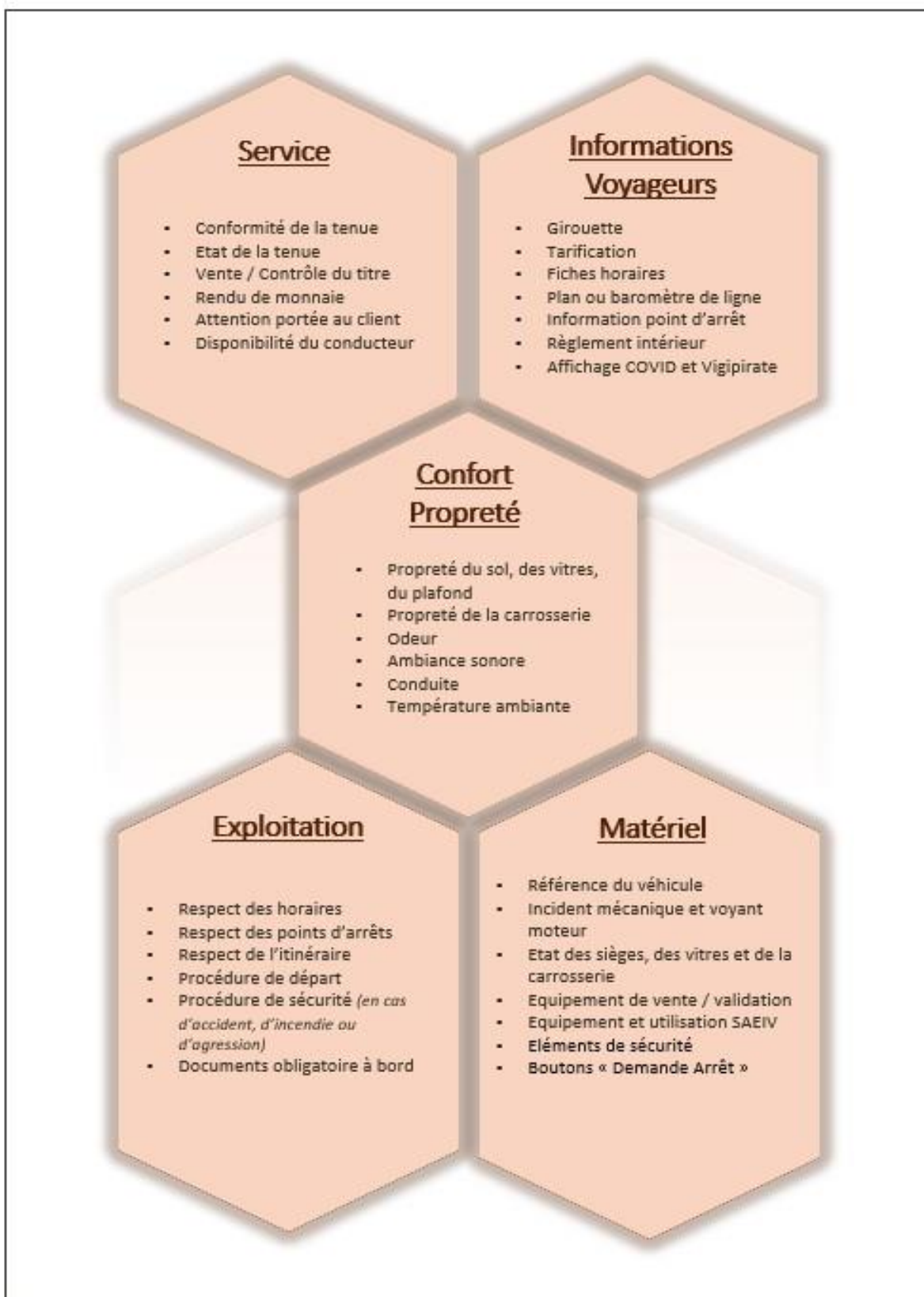
A titre d'information, les indicateurs qui seront définis et mesurés le seront dans les domaines suivants :

- 1) Information voyageur ;
- 2) Fiabilité du réseau (respect des horaires, itinéraires, points d'arrêt, régularité, respect des procédures ...) - Exploitation
- 3) Confort et propreté du véhicule ;
- 4) Attitude agent et service rendu au client (arrêt au trottoir, regard du conducteur, vente de titre, respect des arrêts demandés, port de la tenue, confort de conduite etc.) ;
- 5) Matériel
- 6) Sécurité



Ces critères qualité ne sont pas exhaustifs et pourront être amenés à évoluer au fur et à mesure des années du Contrat. Cependant, ce sont les principaux sujets qui doivent au minimum être évalués dans le cadre d'une démarche qualité dans le transport de voyageurs.

Ces critères s'appuient sur des indicateurs, eux-aussi préalablement définis, et qu'il conviendra d'ajuster lors de la mise en place de la démarche qualité sur ce contrat. Voici des exemples d'indicateurs associés à chaque critère (nota bene : le critère sécurité a été sorti de l'item exploitation, et devra faire l'objet d'un critère spécifique) :



Chaque critère sera encadré par des seuils de conformité et de non-conformité, seuils qui seront à définir une fois l'état des lieux établi. Il faudra à chaque fois définir le système de mesure.

Le seuil de conformité

La conformité est le respect de l'exigence définie préalablement. On peut aussi le définir comme état l'objectif cible.

Le seuil de non-conformité

La non-conformité se définit comme étant inacceptable lors de l'évaluation. La non-conformité occulte souvent la conformité. En effet, la non-conformité fait partie intégrante de l'amélioration ou amélioration continue.

Les méthodes de mesures

Il existe un grand nombre de mesures qui sont plus ou moins applicables en fonction des critères. Celles-ci sont abordées par la suite.

C'est l'ensemble de ces éléments (seuil de conformité, de non-conformité et la méthode de mesures) qui vont définir la grille de la démarche qualité. Pour exemple, dans le critère « Exploitation », indicateur « Respect de l'itinéraire », le seuil de conformité pourrait être « 95% des courses desservent tous les arrêts ».

Critère	Indicateur	Objectif cible et/ou seuil de conformité	Seuil de non-conformité ou situations inacceptables	Système de mesure
Exploitation	Respect de l'itinéraire	95% des courses desservent tous les arrêts	5% ou plus des courses ne desservent pas tous les arrêts et/ou font des arrêts qui ne sont pas définis	Définition de l'échantillon, nb de mesures, moyen pour mesurer...

A ces mesures embarquées viennent d'autres mesures comme celui du critère de « gestion des aléas » ou celui de « l'information voyageur » qui peuvent être mesurées par des outils logiciels a posteriori.

3. Les outils d'évaluation et de mesure

a) Les modules

Ainsi, le **module main courante sur ABC** permet d'évaluer les incidents sur le réseau ;

Le **module SAEIV** permet de faire un suivi en temps réel ainsi qu'une analyse avance/retard ;

Le **module gestion des réclamations** (écrites et téléphoniques) permet d'évaluer la satisfaction client ;

Le **module billettique** permet quant à lui d'avoir des mesures de passage aux points d'arrêt ainsi que sur la ponctualité ;

Enfin le **module gestion et suivi des sinistres** permet d'appréhender la partie sécurité.

b) Les enquêtes

La qualité de service peut aussi se mesurer au travers **d'enquêtes de satisfaction** auprès de la clientèle afin d'évaluer les niveaux de satisfaction du service fourni. Si ces enquêtes n'apporteront pas de mesures précises, elles permettent de saisir les attentes des usagers, d'ajuster l'offre en conséquence.

Les **enquêtes clients mystères** peuvent aussi permettre de mesurer sur la qualité de service rendu en se basant sur des observations objectives réalisées par des enquêteurs formés à cet effet et non sur une enquête auprès de la clientèle. L'observation du service est faite à partir de critères spécifiques, qui seront à définir. Les enquêteurs se comportent alors comme de véritables clients.

Ces enquêtes de satisfaction ou clients mystères peuvent être réalisées à bord des véhicules, dans les agences commerciales, au numéro vert, ... Le format des enquêtes de satisfaction peut être divers : en présentiel, sous format électronique, par téléphone, sur questionnaire papier...

En fonction des ressources disponibles pour ces enquêtes, ces mesures seront réalisées soit en interne, soit par un consultant extérieur.

c) Les applications et procédures internes

A cela s'ajoute des fiches ou applications de suivis au sein de la SPL :




- Fiche de contrôle de la qualité de service dans les véhicules (contrôleurs)
- Contrôle mensuel de la consommation de carburant par véhicule
- Application de contrôle de la propreté des véhicule (chefs de centre) : hebdomadairement, des contrôles propreté sont réalisés sur tablette par le personnel encadrant : ils permettent de régulièrement vérifier l'entretien des véhicules et de faire remonter rapidement les éventuels dysfonctionnements. Ce logiciel archive les différents contrôles et permet d'insérer des photos. En cas de non-conformité sur la partie « extérieur du véhicule », la fiche contrôle est directement envoyée à la maintenance pour une prise en compte immédiate.

< Liste des contrôles **Fiche contrôle** OK

Date de contrôle* Contrôle effectué par:* Conducteur* N° parc*

* champs obligatoires

Conformité

Niveau de conformité extérieur  Niveau de conformité intérieur  


Intérieur du véhicule

Entrée	Non conforme	<input checked="" type="checkbox"/>	Conforme
Tableau de bord	Non conforme	<input checked="" type="checkbox"/>	Conforme
Couloir	Non conforme	<input checked="" type="checkbox"/>	Conforme
Sous les sièges	Non conforme	<input type="checkbox"/>	Conforme
Rideaux attachés	Non conforme	<input checked="" type="checkbox"/>	Conforme
Vitres	Non conforme	<input checked="" type="checkbox"/>	Conforme
Sellerie	Non conforme	<input checked="" type="checkbox"/>	Conforme
Porte bagages	Non conforme	<input type="checkbox"/>	Conforme
Poubelle vidée	Non conforme	<input checked="" type="checkbox"/>	Conforme
Fiches horaires	Non conforme	<input checked="" type="checkbox"/>	Conforme
Tarifs	Non conforme	<input checked="" type="checkbox"/>	Conforme
Règlement transports	Non conforme	<input checked="" type="checkbox"/>	Conforme

Extérieur du véhicule

État de la carrosserie Non conforme Conforme Conformité découpe Non conforme Conforme

Observations * Obligatoire si l'état de la carrosserie et/ou la découpe sont "Non conforme"



Toutes ces mesures participent à l'évaluation de la qualité : elles permettent d'avoir un état des lieux de la qualité à un moment donné, mais aussi de mettre en place des pistes d'amélioration en fonction de ce qui est mis en avant par les mesures. Cela signifie que la démarche qualité ne se résume pas uniquement à des mesures.

En effet, c'est aussi l'exploitation de ces mesures qui contribue à favoriser ce cercle vertueux, i.e. à préciser ce qu'on fait de ces mesures et ce qu'on doit faire pour les maintenir ou les améliorer. Cela passe essentiellement par un **management de la qualité** où tous les acteurs sont impliqués.

d) Le management de la qualité

Le management de la qualité (ou **Système de Management de la Qualité -SMQ**) est l'ensemble des actions mises en place dans une entreprise afin d'améliorer la qualité de sa production et de son organisation.

L'objectif est d'avoir une démarche qualité ou d'amélioration continue et pour cela il faut :

- Organiser et répartir les tâches,
- Fixer des objectifs et contrôler les résultats,
- Animer les équipes et les projets.

Le management de la qualité repose sur 7 principes selon l'organisme international de normalisation ISO qui sert de base pour les démarches Qualité :

- ❖ Orientation client (principal objectif)
- ❖ Leadership ou responsabilité de la Direction
- ❖ Implication du personnel
- ❖ Approche processus
- ❖ Amélioration avec un fondement de l'amélioration : la roue de Deming
- ❖ Prise de décision fondée sur des preuves
- ❖ Management des relations avec les parties intéressées

Il existe des outils pour favoriser ce management de la qualité comme la roue de Deming qui reprend le concept de **cercle vertueux** avec la notion « d'amélioration continue ».



La roue de Deming, appelée aussi la roue PDCA (Plan, Do, Check, Act) ou méthode PDCA, a été « créée » par William Edwards Deming dans les années 1950.

C'est une méthode de travail qui vise l'amélioration continue en reproduisant continuellement 4 étapes pour mener des actions : elle permet d'améliorer une tâche, un process ou une démarche qui ne donne pas satisfaction. Elle est un des piliers des démarches Qualité.

Les objectifs de cette méthode sont multiples :

- ✓ Satisfaire au mieux les clients en s'adaptant continuellement à leurs besoins et attentes ;
- ✓ Résoudre les problèmes rencontrés (non-respect de la qualité de service ...) ;
- ✓ Adopter la meilleure solution possible face aux différentes problématiques ;
- ✓ Innover dans les procédures pour garantir l'efficacité d'un projet ;
- ✓ Améliorer constamment les processus internes afin de proposer des produits et des services de qualité ;
- ✓ Renforcer la performance globale de l'entreprise.

L'idée est de partir d'un point existant et de l'améliorer en répétant les 4 phases successives jusqu'à obtenir un résultat satisfaisant. Les 4 étapes de la roue de Deming sont à mettre en œuvre dans l'ordre suivant :

- Planifier – prévoir :
 - *Définition de l'objectif à atteindre ;*
 - *Etude du moyen pour l'atteindre ;*
 - *Planification de sa mise en œuvre et mesure du résultat grâce à des indicateurs de performance ;*
- Faire - réaliser,
 - *Mise en œuvre du projet ;*
- Vérifier
 - *Mesure des réalisations et comparaison aux objectifs attendus ;*
 - *Questionnement sur le résultat constaté ;*
- Agir – réagir
 - *Action et/ou correction après identification d'éventuelles erreurs ;*
 - *Si action, retour à la phase de planification éventuellement.*

Au bout de plusieurs cycles, les solutions proposées s'orientent vers l'intégration de nouveautés, ... C'est un processus qui entraîne vers une amélioration permanente et qui n'a par conséquent pas de fin.

Cet outil managérial doit s'appuyer sur des mesures comme cela a été précisé précédemment. Le suivi d'indicateurs semble donc être primordial dans l'optique d'une démarche qualité.

d- Suivi d'indicateurs

Les indicateurs de suivi permettent de faire un point à un moment donné et ainsi d'évaluer la qualité de service et/ou la performance du service rendu.

Il conviendra donc de préciser pour chaque indicateur :

- La méthode et la périodicité de la mesure ;

- La grille de mesure ;
- La méthode de calcul ;
- Le niveau objectif.

Plusieurs domaines directement liés à la démarche qualité peuvent être évalués par ces indicateurs :



Pour faire un suivi de qualité, il sera pertinent de définir et de suivre plusieurs ratios comme par exemple :

- ❖ Sur l'offre de transport,
 - La part de l'offre réalisée par rapport à l'offre théorique ;
 - Le nombre de voyages par kilomètre ;
 - Le taux de charge ;
 - La vitesse commerciale ;
 - Les recettes par ligne, jour, période, produit... ;
 - La part des kilomètres sous traités ;
 - Le taux de HLP ;
 - ...
- ❖ Sur les moyens matériels
 - Effectif par véhicule ;
 - Taux de panne / 10 000 kms ;
 - Taux de refus aux mines ;
 - ...
- ❖ Marketing – Service

- Taux d'utilisation des abonnements ;
- Taux de recouvrement ;
- ...

❖ Sécurité

- Taux de contrôle réseau, par ligne, ...
- Taux de fraude ;
- ...

La démarche qualité ne s'adresse pas uniquement à nos clients, à l'externe : il est important de faire un suivi qualité interne.

Pour cela, des ratios internes peuvent être suivis :

❖ Ratios effectifs

- Effectif exploitation / effectif total ;
- Effectif contrôle / effectif total ;
- ...

❖ Ratios sociaux

- Taux d'absentéisme global ;
- Taux d'absentéisme conducteur ;
- Plan de formation par service de l'année N et N-1 ;
- ...

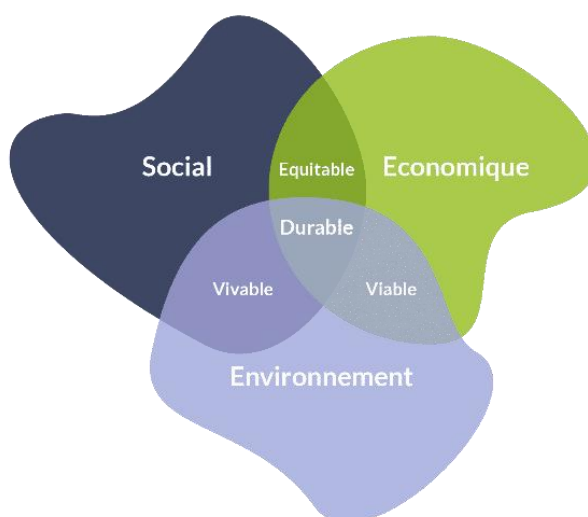
PARTIE IV- DEMARCHE RSE

La démarche RSE d'une entreprise est la responsabilité que développe une entreprise envers la communauté et l'environnement avec lesquels elle interagit.

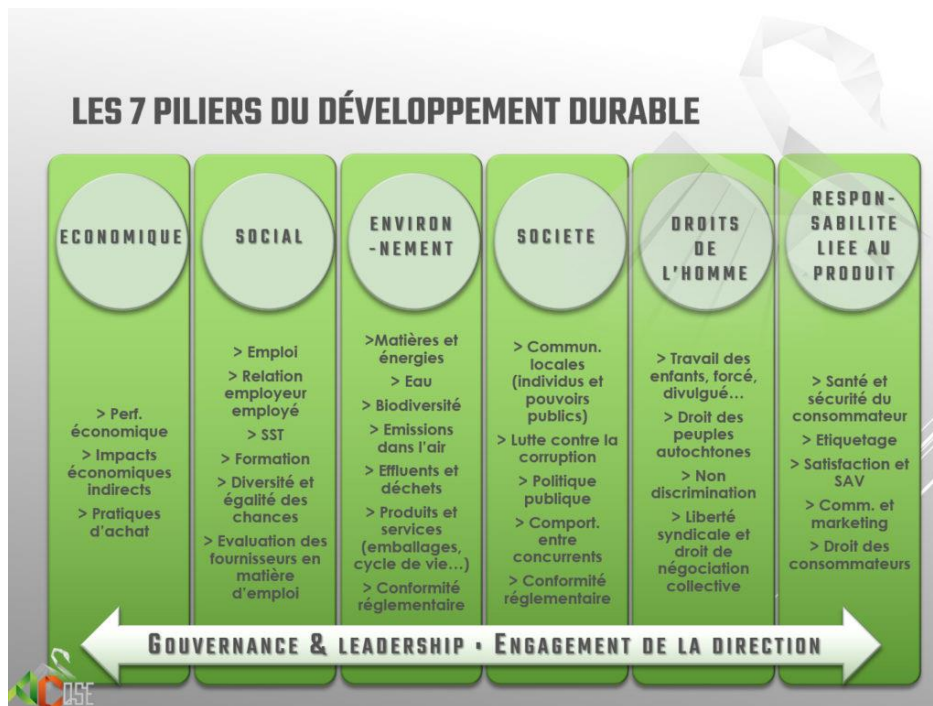
Concrètement cette démarche vise à intégrer dans l'organisation de son fonctionnement les enjeux du développement durable, à court, moyen et long terme.

La stratégie d'évolution de l'entreprise devra être abordée en considérant simultanément :

- L'angle sociétal
- L'angle social
- L'angle environnemental



Plus précisément la RSE s'appuie sur les 7 piliers suivants :



(Illustration extraite de la thèse professionnelle de Audrey CHEMOUIL (2015) et intitulée *Comment orienter la gouvernance de l'entreprise vers l'éco-responsabilité ou la RSE ?*)

L'opérateur Interne s'engage à prendre en compte ces objectifs dans son fonctionnement et sa stratégie d'évolution. Cela doit devenir un objectif d'entreprise.

La réussite de cette démarche passe par l'adhésion du personnel aux objectifs fixés.

Dans un premier temps afin de mettre en œuvre, de suivre et surtout d'animer cette démarche au sein de l'entreprise, des référents RSE seront identifiés sur chaque dépôt. Ils seront les garants du respect des actions mises en œuvre et par leur animation, ils faciliteront la compréhension des objectifs et l'acceptation des actions mises en œuvre par le personnel.

1. L'engagement sociétal

L'engagement sociétal de la société s'effectuera principalement dans ses procédures d'achats. L'Opérateur Interne, du fait de sa qualité de SPL, est soumis pour ses achats au code de la commande publique. Tout en respectant les règles de mise en concurrence et de non-discrimination relatives aux procédures d'achat d'un acheteur public, l'Opérateur interne introduira des clauses RSE dans ses cahiers des charges. Par exemple pourront être intégrés :

- le caractère local des produits fabriqués,
- des circuits courts de fabrication et de distribution,
- la fourniture voire l'utilisation pour leur fabrication de produits respectueux de l'environnement,
- Le recours à des entreprises d'insertion professionnelle et/ou d'entreprises adaptées
- ...

Cet engagement qui relève d'une démarche volontariste permettra d'être en conformité avec la loi Climat et Résilience qui en 2026 impose des critères RSE pour l'attribution de marchés publics.

Un second point sur lequel l'Opérateur Interne peut s'engager après autorisation de l'Autorité Organisatrice concerne le mécénat vis-à-vis d'associations. En effet l'Opérateur Interne pourra apporter une aide en offrant une solution de mobilité pour des événements organisés par des associations.

Le troisième volet concerne l'adhésion à l'association AGIR, association fondée en 1987 par des élus pour répondre à des besoins en matière de mobilité de la part des AO et des entreprises de transport indépendantes. AGIR apporte une expertise et un accompagnement sur tous les sujets en lien avec l'activité transport. Elle met également en relation les adhérents à travers l'animation de groupes de travail et/ou de formations pour permettre un échange d'expériences et de bonnes pratiques dans tous les domaines tels que le management, l'exploitation, la formation, la communication/marketing, le volet RH, marchés publics, sécurité, qualité et maintenance. L'opérateur Interne s'engage à participer activement à ces groupes de travail pour échanger sur les différentes pratiques et pouvoir s'en inspirer pour optimiser et améliorer le fonctionnement de l'entreprise.

2. L'engagement social

Mesures pour le personnel

Plusieurs mesures seront déployées en faveur du personnel pour leur apporter un accompagnement tant sur le plan professionnel que personnel

- D'un point de vue professionnel, une attention particulière sera portée pour faciliter l'intégration des nouveaux arrivants puis pour accompagner et suivre les collaborateurs dans leurs missions.

Ce suivi s'appuie sur :

- Les entretiens professionnels devront permettre au personnel d'évoquer leur souhait d'évolution et de formation ;
 - La mise en place de comités de lignes ou de réunion thématique (communication, formation, exploitation ...) qui est l'occasion pour chaque collaborateur d'échanger sur ses missions, ses difficultés, ses projets et des suggestions d'évolution ;
- La mise en place d'une cellule HSE au sein de la SPL permettra la mise en place de mesures préventives pour pallier les risques professionnels.
 - L'Opérateur Interne continuera d'avoir une relation employeur-employé favorisant l'écoute et le dialogue. L'échange direct et la proximité entre la direction et les employés resteront une priorité pour faire en sorte que chacun puisse s'épanouir dans sa vie professionnelle. Cet échange permanent avec en particulier un dialogue social constructif permettra que l'ensemble des salariés puissent comprendre les objectifs fixés par la Direction et y adhérer. De même la direction sera à l'écoute de toutes remontées ou suggestions de la part des salariés permettant d'améliorer le

fonctionnement de l'entreprise. La mise en place d'une communication efficace dont le détail est présenté dans le plan de communication de l'entreprise (cf. Partie VI) permettra de contribuer à cet objectif.

- D'un point de vue personnel, des formations et/ou des ateliers pourront être organisés pour aider les salariés dans la gestion de leur quotidien. Par exemple, la généralisation de l'écoconduite à l'ensemble du personnel de l'entreprise permet de limiter la consommation de carburant pour les déplacements personnels. D'autres ateliers comme la mise en place d'ateliers relatifs à la nutrition ou au logement s'inscrivent dans cette idée.

Exemple d'atelier alimentation :

Vos repères nutritionnels
Correspondant aux objectifs du Programme national nutrition santé pour protéger votre santé.

N'oubliez pas de boire 1,5 l d'eau par jour.

Une alimentation rapide et équilibrée, c'est possible!

Fruits et légumes
Au moins 5 portions par jour

Pains, céréales, pommes de terre et légumes secs
À chaque repas et selon l'appétit

Lait et produits laitiers (yaourts, fromages)
3 portions par jour

Viande, produits de la pêche ou œuf
1 à 2 portions par jour

Matières grasses ajoutées
Limiter la consommation

Produits sucrés
Limiter la consommation

Salaisons
Eau à volonté

Sel
Limiter la consommation

Vos repères d'activité physique

Durée: au moins 30 minutes chaque jour (si possible, au moins 10 minutes consécutives à la fois)
Régularité: tous les jours
Intensité: modérée

www.harmonie-mutuelle.fr

Harmonie Mutuelle, membre inscrit au Répertoire des Associations de Loi 1901
100, rue de Valenciennes, 59500 Lille
Tél: 03 20 33 47 47 - Site: www.harmonie-mutuelle.fr

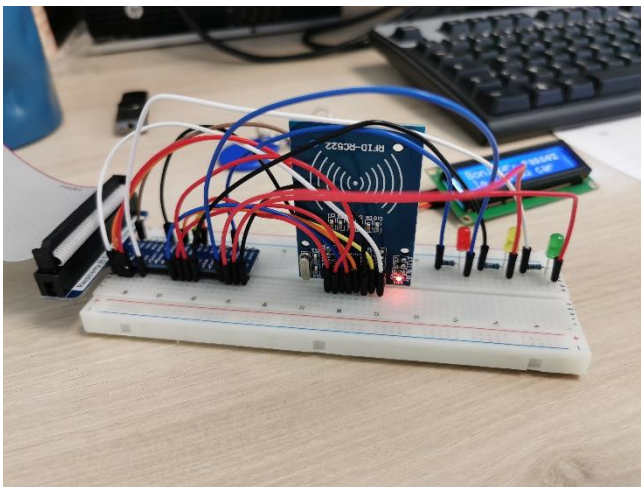
- Des mesures concernant l'emploi pourront également être mises en œuvre avec :
 - Un traitement responsable des candidatures qui impose une réponse systématique à toute demande
 - Une attention à la non-discrimination
 - Une attention portée sur le recrutement de personnel féminin en particulier sur les postes de conducteurs et de personnes atteintes de handicap
 - L'accueil plus systématique de stagiaires ou de contrats de professionnalisation afin de permettre à des jeunes ou à des personnes en recherche d'emploi de s'insérer plus facilement dans le monde du travail.
 - En cas de création de poste supplémentaire, une priorisation donnée à l'évolution interne si les compétences sont présentes

3. L'engagement environnemental

Ce volet va comprendre des actions réparties dans 2 objectifs :

- Des mesures d'économies
- Des mesures en faveur de l'environnement

Concernant les mesures d'économies, les actions qui pourront être étudiées et éventuellement mises en œuvre en fonction du budget sont les suivantes :



- Mettre en place un système pour limiter le lavage des véhicules. Ce système, en cours d'étude, viendrait se fixer sur le portique de lavage. Il se baserait sur l'identification du véhicule (badge) et selon les cycles de lavage programmés déclencherait ou non le nettoyage. Le déploiement de ce système permettrait d'éviter le lavage intempestif des véhicules et donc réduire la consommation d'eau.
- Optimiser la climatisation/chauffage en regardant la mise en place d'une programmation automatique qui éviterait qu'en dehors des périodes d'occupation des bureaux les appareils fonctionnent à plein régime. A cela pourrait s'ajouter la pose de capteur au niveau des fenêtres qui couperait soit la climatisation soit le chauffage en cas d'ouverture de celles-ci.
- Mise en place de minuteries ou de détecteurs pour la gestion de la lumière afin que des pièces inoccupées ne restent pas allumées.
- Le développement de la dématérialisation pour limiter les impressions papier. La mise en place du portail ABC couplé avec le logiciel d'exploitation va contribuer à supprimer les éditions des

feuilles de services des conducteurs ou des feuilles de congés. Il sera ensuite pertinent de s'intéresser à toutes les procédures génératrices de documents papier afin de les dématérialiser comme par exemple la gestion des recettes conducteurs. Cette action sera menée en concertation avec tous les personnels concernés afin que les contraintes de chaque intervenant soient prises en compte. Le déploiement de la GED s'inscrit dans cet objectif.

- La mise en place d'une gestion centralisée, informatisée et rationnelle du stock (fournitures, horaires, supports billettiques ...) avec l'identification d'un ou de deux référents. Cette gestion permettrait d'avoir un suivi régulier de l'état des stocks, d'anticiper les commandes et surtout d'optimiser les quantités commandées. Cette gestion s'appuiera sur le référencement de toutes les fournitures à l'aide d'un code-barre.
- Dans une perspective de construction de nouveaux bâtiments une réflexion de réutilisation de l'eau de pluie pour l'alimentation en eau de certains postes (toilettes) pourra être intégrée.

Concernant les mesures en faveur de l'environnement voici une liste de premières actions à initier ou à développer :

- Poursuivre la démarche entreprise dans le cadre du tri et du recyclage des déchets en intégrant certains matériels comme les supports billettiques (cartes Pastel et billet sans contact), le matériel informatique usager, les papiers et chiffons gras de l'atelier. Après avoir identifié les filières de recyclage, devra être organisée la collecte puis récupération sur l'ensemble des sites de la SPL y compris les agences commerciales.
- Mettre en place une politique d'achats éco-responsables en favorisant les circuits courts, les produits locaux et les produits respectueux de l'environnement
- Poursuivre le développement d'une flotte de véhicules de service et de véhicules de transport à faible émission d'énergie.
- Envisager pour de courts trajets l'achat de vélos électriques pour remplacer les voitures de service
- Poursuivre la démarche objectif CO2
- Selon les contraintes, mettre en place sur les dépôts des jachères fleuries, puis installer des hôtels à insectes ou des ruches.



- Pratiquer un entretien écologique des espaces verts grâce à de l'éco pâturage avec pour avantage de supprimer l'utilisation des véhicules mécaniques, de sauvegarder les races d'animaux à faibles effectifs, d'éviter l'emploi de produits phytosanitaires



- Mettre en place des composteurs pour récupérer le marc de café et autres denrées
- Etudier la faisabilité d'installation d'ombrières photovoltaïques pour les parkings voitures



La mise en œuvre de ces actions et leur impact vis-à-vis des objectifs fixés seront évalués annuellement et devront figurer dans le compte rendu annuel d'activités.

Cette démarche évoluera au fil du temps selon les besoins et les objectifs fixés par l'entreprise et de nouvelles actions viendront très certainement s'intégrer.

L'objectif est d'inscrire cette démarche RSE dans le projet d'entreprise en construisant un plan de progrès et d'amélioration continue pour le développement de la SPL d'Un Point à l'Autre.

PARTIE V- CONTROLE – SECURITE- SURETE

1. La sécurité sur les réseaux de transport

D'après une étude menée en 2015 par l'INSEE à partir des enquêtes « Cadre de vie et Sécurité », 45% des usagers ne se sentent pas en sécurité dans les transports en commun.

Les situations les plus anxiogènes recensées lors de cette enquête sont les suivantes :

- Les incivilités, principal facteur
- Des lieux dégradés, sales et mal éclairés
- Le taux de fréquentation avec pour certains la saturation des transports et pour d'autres la quasi-absence d'autres voyageurs

Ces situations anxiogènes pour certains usagers, même si pour les réseaux urbains de l'agglomération elles sont peu fréquentes, peuvent engendrer un comportement d'évitement des transports publics. Ce sentiment d'insécurité peut même jouer un rôle dissuasif sur l'utilisation de ce moyen de transport.

Pour y remédier, la SPL D'un Point à l'Autre souhaite agir sur plusieurs facteurs :

UNE PRESENCE ACCRUE SUR LE RESEAU

En matière de lutte contre l'insécurité, il est de plus en plus constaté que la répression classique n'est pas la solution adaptée. Dans ces situations, la prévention et le dialogue doivent être privilégiés.

L'Opérateur Interne s'engage à respecter et à faire respecter par les usagers le règlement d'accès à bord pour les voyageurs (joint en Annexe 10).

Pour réaliser ces missions de contrôle sur le réseau, l'Opérateur Interne devra se doter d'un pôle composé de contrôleurs et de vérificateurs assermentés et agréés. Ce pôle se compose aujourd'hui de 2 contrôleurs et d'un conducteur-vérificateur. En fonction de l'extension du périmètre géographique décidé par l'Autorité Organisatrice, un renforcement de ce pôle sera nécessaire et sera présenté pour approbation à l'Autorité organisatrice.

Le pôle contrôle aura pour missions :

- D'assister les conducteurs en cas de situations conflictuelles
- De jouer le rôle de médiateur
- D'apporter les informations nécessaires aux voyageurs

- De porter assistance à la clientèle (montée et descente dans les véhicules)
- De faire respecter par les usagers le règlement régional d'accès à bord pour les voyageurs (joint en Annexe 9).

Les agents assermentés de l'Opérateur Interne peuvent exclure des véhicules les usagers qui refuseraient de s'y soumettre, même si ceux-ci sont munis d'un titre de transport valide, tout en tenant compte de la vulnérabilité éventuelle de l'utilisateur concerné, conformément à l'article L. 2241-6 du code des transports.

L'Opérateur Interne met en œuvre une démarche permettant d'assurer la sécurité de ses salariés et des usagers (notamment à l'intérieur des véhicules et aux arrêts dans la mesure du possible), démarche déclinée en termes de prévention, de médiation et de répression.

LA FORMATION DES CONDUCTEURS

Il apparaît que bien souvent les agressions à l'encontre du personnel de conduite font suite à des situations conflictuelles qui dégénèrent.

Afin que les conducteurs adoptent le comportement le plus approprié pour gérer ces situations conflictuelles, l'Opérateur Interne s'engage à former chaque personnel en relation avec du public à la gestion des conflits.

En effet, cette formation rappellera au conducteur son rôle, ses pouvoirs, et lui indiquera le comportement à adopter pour lui permettre dans certaines situations de désamorcer les conflits.

DES MESURES D'INTERVENTION CADREES

En cas d'actes de délinquance la SPL a mis en œuvre des procédures détaillées dans la partie II (Procédures d'exploitation).

Selon la gravité des faits, il est fait appel, en tant que de besoin, aux forces de Police et de Gendarmerie compétentes pour rétablir et garantir l'ordre public et la sécurité du personnel et des usagers dans les véhicules, sur les quais, ou dans l'agence commerciale, ou dans tout espace affecté à l'exploitation du Réseau.

Pour favoriser l'intervention des forces de l'ordre, l'Opérateur Interne entretient des échanges réguliers avec elles et participe autant que possible aux différentes instances locales, à la mise en œuvre des actions de prévention dans les secteurs cibles et auprès des populations identifiées comme devant être sensibilisées.

En accord avec l'Autorité Organisatrice et afin de faciliter les échanges entre les différentes instances en lien avec la sécurité, il établit des conventions de partenariat avec les forces de l'ordre (police/gendarmerie) et la préfecture. Un exemple de cette convention est présenté à la fin de cette partie.

L'Opérateur Interne indique dans ses rapports annuels communiqués à l'Autorité Organisatrice, le nombre et le bilan des actions conduites dans ce cadre.

L'Autorité Organisatrice et l'Opérateur Interne coordonnent l'ensemble de leurs actions pour lutter contre le vandalisme. L'Opérateur Interne assure un suivi des actes de vandalisme sur les biens nécessaires à l'exploitation dont il assure l'entretien et rend compte de ce suivi dans son rapport d'activités.

2. Sécurité routière

L'Opérateur Interne met en œuvre toutes les mesures nécessaires pour assurer le service au moyen des véhicules routiers dans les meilleures conditions de sécurité, en proposant des objectifs de maîtrise des accidents de la circulation et de leurs conséquences, matérielles et corporelles, en direction des personnels, aussi bien que des voyageurs et des tiers.

Des formations intégrant le rappel du code de la route et une conduite sécurisante seront intégrées dans le plan de formation. Un point de vigilance sera porté sur l'utilisation du téléphone portable au volant, le non-respect des distances de sécurité ou la vitesse excessive.

De même, en cas d'accident causé par un conducteur, une formation d'accompagnement spécifique sera mise en place avec analyse des circonstances et des solutions à mettre en œuvre pour éviter cet accident.

Il associe dans la mesure du possible les acteurs concernés (collectivités, police, gendarmerie, etc.) notamment afin d'identifier les situations accidentogènes et de proposer les actions et aménagements permettant d'y remédier ou de prévenir la survenance de telles situations.

Dans le cadre de sa mission de supervision du réseau, un audit des points d'arrêt accidentogènes est réalisé et transmis à l'Autorité Organisatrice.

3. Sécurité des établissements recevant du public

L'Opérateur Interne est tenu de respecter la réglementation en matière de sécurité des établissements recevant du public.

L'Opérateur Interne s'engage à tenir l'Autorité Organisatrice régulièrement informée de la liste des établissements concernés, de toute démarche afférente, ainsi que de toute difficulté liée à la réglementation particulière applicable à ces établissements.

4. Risques industriels

L'Opérateur Interne est tenu de d'assurer de manière préventive la sécurité de son personnel et des populations avoisinantes en matière de risques industriels.

Vis-à-vis des salariés, l'Opérateur Interne s'engage à mettre en œuvre des mesures de santé et de sécurité pour prévenir des risques professionnels et pour améliorer leurs conditions de travail.

A l'égard de l'environnement proche, l'Opérateur Interne s'engage à mettre en œuvre des actions de sécurité industrielle des installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE).

5. La Sûreté

5.1. Sûreté des usagers et du personnel

L'Opérateur Interne est responsable, dans le cadre de l'exécution des services qui lui sont confiés, du suivi de la sûreté sur l'ensemble du périmètre, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

En concertation avec l'Autorité organisatrice, l'Opérateur Interne met en œuvre une politique d'accueil des usagers et de prévention de l'insécurité destinée à favoriser une bonne exploitation du service, la sécurité et la sûreté de personnes et des biens. L'Opérateur Interne prend aussi différentes mesures telles que :

- Des actions de lutte contre la fraude, le vandalisme ;
- Des actions en matière de prévention et de lutte contre les atteintes à caractère sexiste ;
- La protection des installations, des infrastructures et des matériels affectés aux services de mobilité ;
- Des mesures dans le cadre du plan Vigipirate ou de toutes règles pour lutter contre le terrorisme.

Plusieurs actions visant à s'inscrire dans cet objectif seront déployées par l'Opérateur Interne à savoir :

Assurer une présence régulière du pôle contrôle à bord des véhicules, dans les gares routières et agences commerciales en privilégiant plutôt la médiation que la répression.

Pour agir contre les atteintes sexuelles et sexistes et s'inscrire dans les objectifs de la LOM, des retours à la demande sur certaines lignes le soir à 20h00 pourront être mis en place. Ce dispositif permet de déposer les clients entre 2 arrêts définis, au plus proche de leur destination finale (logements ou véhicules). Le détail de ces lignes et leur fonctionnement sont présentés dans l'annexe détaillant la consistance des services. La mise en place de ce service pourra s'appuyer sur les recommandations présentées dans le guide publié en 2018 par le ministère chargé des Transports « Descente à la Demande pour les Bus »

Pour éviter des situations conflictuelles pouvant conduire à de l'insécurité à bord des véhicules ou dans les agences commerciales des formations spécifiques portant sur la gestion des conflits seront proposées à tout le personnel en lien avec le public. Cette formation pourra être accompagnée de procédures de gestion des situations d'urgences (contact, appel, conduites à tenir ...)

L'installation de vidéo-surveillance à bord des véhicules et dans les agences commerciales contribueraient à participer à cette lutte.

5.2. Sûreté des installations et infrastructures

L'Opérateur Interne évalue les risques terroristes encourus s'agissant des installations et infrastructures nécessaires à l'exploitation des services de mobilité.

Dans les douze mois suivants l'entrée en vigueur du Contrat, il transmet à l'Autorité Organisatrice une analyse des risques par site, accompagnée d'un plan de sécurité qu'il met à jour durant toute la durée du Contrat.

Une des premières réflexions à avoir concernant la sûreté des installations serait la mise en place de badge d'accès sur les sites pour éviter les allées-venues à l'intérieur des locaux de la SPL en journée puisqu'en dehors des heures d'ouverture du site ce dernier est fermé et mis sous alarme.

Cette analyse sera incluse dans la démarche HSE initiée par l'Opérateur Interne.

5.3. Sûreté des systèmes et cybersécurité

L'Opérateur Interne évalue les risques encourus en matière de sécurité des systèmes qu'il utilise pour l'exploitation des services de transport public et de mobilité.

Dans les douze mois suivants l'entrée en vigueur du Contrat, il transmet à l'Autorité organisatrice une analyse des risques par système, accompagnée de moyens d'actions à mettre en place pour prévenir tout risque affectant les systèmes et y remédier le cas échéant.

6. Lutte contre la fraude

La fraude dans les transports peut se définir de différentes manières :

- Voyager sans titre de transport
- Être muni d'un titre de transport non validé
- Détenir un titre de transport qui ne correspond pas au déplacement effectué
- Détenir un titre de transport qui ne correspond pas au voyageur

Actuellement, aucune donnée fiable ne permet de mesurer avec précision la fraude dans les réseaux de transport public.

Les principales raisons de fraude sont les suivantes :

- La fraude involontaire (perte de la carte, impossibilité d'acheter un titre de transport ..)
- La fraude opportuniste (l'utilisateur compare le coût associé à un éventuel contrôle au fait de ne pas payer une série de déplacements)
- La fraude économique (ressources insuffisantes pour acheter un titre de transport)
- La fraude événementielle (forte affluence lors d'un événement culturel, sportif ...)
- La fraude « politique » (mécontentement, désaccord, revendication)
- La fraude systématique

On peut noter néanmoins que les réseaux de transport interurbain présentent des taux de fraude relativement bas compte tenu de la configuration des lieux avec la montée obligatoire des usagers par la porte avant ce qui impose un passage devant le conducteur.

Malgré tout, l'Opérateur Interne se doit de mettre en œuvre un dispositif de contrôle pour lutter contre la fraude car les situations de fraude, en plus de générer un manque de recettes, participent au sentiment d'insécurité.

A ce titre, les agents assermentés et agréés de l'Opérateur Interne contrôlent les titres de transport sur l'ensemble des lignes du Réseau qu'il exploite afin de lutter contre la fraude, à la demande de l'Autorité Organisatrice.

Ils vérifient que tous les usagers soient en possession d'un titre de transport valide et des éventuels justificatifs requis pour son utilisation.

De plus, l'Opérateur Interne s'engage à faire poursuivre par les autorités compétentes, 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 stipulations s'appliquent aux services réalisés par l'Opérateur Interne conformément au règlement d'exploitation d'accès à bord (Annexe 9).

Les prescriptions d'utilisation des titres de transport, le règlement de service ainsi que le montant des indemnités et amendes dues en cas d'infraction, sont à minima rappelés à l'attention des usagers dans les véhicules, sur le site internet et dans tout autre document d'information.

Des campagnes de communication à destination des usagers relatives au respect des obligations qui leur incombent sont engagées par l'Opérateur Interne pour lutter contre la fraude et les incivilités.

Concernant la sécurité du réseau, un suivi et des reportings sont générés et transmis à l'Autorité Organisatrice trimestriellement et comprennent :

- Le taux de contrôle sur le réseau par ligne
- Le nombre de personnes contrôlées

- Le nombre d'incidents constatés ainsi que les mesures déployées
- Le nombre de contraventions émises
- Un suivi des dégradations matériels
-



Société publique locale de la mobilité tarnaise



Convention fixant les modalités d'échanges et de sécurisation des réseaux de transport terrestre collectif

ENTRE

La Préfète du Tarn, Madame Catherine FERRIER

Et

La SPL D'un Point à l'Autre représentée par son directeur général, Monsieur Laurent CARLES

Vu

Le code de procédure pénale ;

Le code de la sécurité intérieure ;

Le code des transports,

Il a été convenu ce qui suit :

Préambule

Afin que les transports collectifs de voyageurs puissent être assurés dans les meilleures conditions pour les usagers, chaque département élabore et met à jour son plan départemental de sécurité des transports de surface.

Sur un plan local, la SPL d'Un Point à l'Autre, les services de la préfecture du Tarn et les forces de sécurité intérieure ont, dans le cadre d'un partenariat étroit et renforcé, la volonté d'améliorer la protection des personnes et des biens sur l'ensemble du réseau. Pour y parvenir, il a été décidé de formaliser les objectifs suivants au sein du présent protocole.

Article 1 : Objet de la convention

La présente convention a pour objectif de renforcer et formaliser le partenariat entre la SPL d'un Point à l'Autre, société exploitante du réseau de transport public terrestre et les forces de sécurité intérieure, à savoir la Gendarmerie Nationale ou la Police Nationale selon les secteurs géographiques.



Société publique locale de la mobilité tarnaise



Les objectifs poursuivis plus précisément sont :

- Améliorer la coordination opérationnelle ;
- Faciliter les échanges entre les différents acteurs ;
- Lutter contre la délinquance, la fraude et les incivilités dans les transports publics terrestres ;

Article 2 : Chaîne d'alerte et interlocuteurs privilégiés

A. Situation d'urgence

De manière générale, sur les différentes circonscriptions du département, lorsque le comportement d'individus est de nature, soit à compromettre la sécurité des personnes et des biens, ou la régularité des circulations, soit à troubler l'ordre public à bord des autocars ou arrêts, les agents de contrôles de la SPL ou chaque conducteur peuvent solliciter 7 jours / 7, les forces de sécurité intérieure en composant le 17.

En effet, la majorité des véhicules de transports collectifs terrestres sont équipés d'un système de téléphonie embarqué permettant aux conducteurs de composer les numéros d'urgence en toute sécurité. Pour les véhicules non équipés de ce système, les conducteurs disposent d'un téléphone portable.

B. Situation visant à améliorer la sécurité dans les transports

Lorsque le réseau de transport subit des infractions à la réglementation ou des actes d'incivilités, un échange doit être établi entre la SPL et les services de la préfecture afin de programmer des opérations de contrôle visant à rétablir la sécurité sur le réseau de transport.

La SPL veille à transmettre en cas de besoin, pour suites à donner, les fiches incidents créées par les agents aux différents services des forces de l'ordre (Police Nationale : ddsp81-transport@interieur.gouv.fr - Gendarmerie Nationale : ggd81@gendarmerie.interieur.gouv.fr).

C. Événements particuliers

Lors de la mise en place des services d'ordre d'importance (festivités particulières, manifestations ...), un contact systématique aura lieu entre le Chef d'Unité de la Sécurité ou de son adjoint (Gendarmerie Nationale ou Police Nationale), et le Directeur Général ou d'Exploitation de la SPL afin de connaître les éventuels horaires dérogatoires mis en place sur les lignes régulières.



Société publique locale de la mobilité tarnaise



Article 3 : Organisation d'opérations de contrôle

La présence des forces de sécurité lors d'opérations de contrôle de titres de transport vient renforcer l'action des contrôleurs du réseau, sécurise la clientèle et participe à la lutte contre la fraude, les incivilités et la délinquance.

Ces opérations peuvent s'effectuer sur l'ensemble des réseaux exploités par la SPL (véhicules, points d'arrêt ou gare routière).

Aux opérations de contrôle conjoint avec les agents de la SPL, peuvent se rajouter :

- Des contrôles d'opération d'identité aux arrêts ou dans les cars ;
- Des contrôles de stupéfiants.

Dans la mesure du possible, les dates des contrôles font l'objet d'une entente préalable entre la SPL et L'État-major des services des forces de sécurité concernés. En cas d'annulation de date pour des raisons de service, chaque partenaire s'engage à trouver d'autres dates pour les contrôles.

Article 4 - Procédure de dépôt de plainte

En sa qualité de partenaire privilégié, la SPL d'un point à l'autre pourra bénéficier d'un enregistrement prioritaire sur rendez-vous des plaintes pour tout fait commis sur son réseau.

En cas d'incident grave et afin de garantir dans le cadre d'enquête un flagrant délit, la SPL veillera à effectuer son dépôt de plainte dans les 24h suivant la constatation des faits.

Article 5 - Vidéoprotection

En cas de dégradations majeures dans un véhicule, d'agression, de violences, ou tout autre fait le nécessitant, la SPL s'engage à permettre le visionnage prioritaire de la vidéoprotection et à extraire toutes données utiles afin de fournir les renseignements nécessaires aux services d'enquête. Pour ce faire, la SPL devra, au préalable, obtenir les autorisations préfectorales nécessaires à l'utilisation de la vidéoprotection. Les modalités d'emploi du dispositif de la vidéoprotection devront faire l'objet d'un avenant au présent protocole.

Article 6 - Déplacements des forces de sécurité sur les réseaux de transport

Les forces de sécurité pourront se déplacer librement sur les réseaux exploités par la SPL.

Sur le réseau liO, des cartes « libre circulation » pourront être réalisées. Elles pourront également voyager sans titre de transport sous réserve de présenter leur carte de service au conducteur pour signaler leur présence.



Société publique locale de la mobilité tarraise



Elles pourront engager une intervention en cas d'urgence même si elles ne sont pas en service. Cette mesure vise à renforcer la sécurité dans les transports en commun par la présence des forces de sécurité.

Article 7 - Evaluation et suivi des présentes dispositions

La présente convention fait l'objet d'un bilan annuel.

Une réunion est organisée annuellement en présence des membres suivants :

- du Directeur Général de la SPL ou de ses collaborateurs ;
- du préfet du département concerné ou son représentant ;
- des représentants des forces de sécurité.

Cette réunion a pour objectif de dresser un bilan des actions menées au cours de la période considérée. Sur la base d'une évaluation statistique, il sera statué sur la pertinence des actions réalisées, et sera décidé des ajustements nécessaires ou des actions à mettre en oeuvre.

Article 8 – Durée de la convention

La présente convention est conclue entre les parties pour une durée d'un an avec une tacite reconduction à compter de sa signature.

Fait à Albi, le 5 JUIL. 2021

La Préfète du Tarn

Le Directeur de la SPL

PARTIE VI – PLAN DE COMMUNICATION

Contrairement aux grandes agglomérations ou aux métropoles qui subissent des problèmes d’embouteillage et de pollution, dans les départements dits « ruraux » avec des agglomérations de taille moyenne sans réel problème de circulation, modifier les comportements en matière de déplacement pour que les habitants délaissent leur voiture personnelle au profit des transports en commun est un défi majeur à relever pour les Autorités Organisatrices.

Bien plus que de la communication simple et basique à réaliser autour du transport public, il convient de mettre en place un programme d’actions avec pour objectifs de :

- Favoriser une mobilité durable sur le territoire ;
- Valoriser l’image globale du Réseau auprès de la population, clients ou non clients et des acteurs économiques et institutionnels du territoire afin d’inciter les résidents des communes desservies par les lignes à utiliser le réseau de transport public ;
- Faire connaître l’offre de transport et les outils d’information sur celle-ci ;

1. Valoriser l’image du réseau et le faire connaître

En plus de la communication réalisée par l’Autorité Organisatrice pour promouvoir ses réseaux de transport (flyers lignes estivales, communication réseaux sociaux ...), la SPL d’Un point à l’Autre peut proposer plusieurs opérations :

- Une présence commerciale sur les foires, marchés, salons afin de faire connaître les réseaux, de présenter les avantages du transport collectif, de créer un échange avec des clients potentiels.
- Utiliser la technique du street marketing lors de ces animations terrain pour améliorer la visibilité de ces opérations. Le street marketing est un ensemble de techniques de communication publicitaire directe. Distribution de flyers, animation de rue ou participation à un événement, les méthodes du street marketing s’adressent directement aux consommateurs, en intervenant dans leur quotidien. Outre cela, le street marketing permet de gérer la **promotion des ventes**, l’animation des ventes, l’évènementiel ainsi que le **marketing opérationnel**. Il a pour objectif de susciter la curiosité, de faire parler d’un produit ou de faire le buzz.

Le street marketing permet de :

- Nouer des liens avec les consommateurs ;
- Surprendre les clients ;
- Capter l’attention de clients potentiels ;
- Susciter la sympathie envers l’enseigne.

Voici quelques exemples.



- Avoir une communication ciblée envers certains publics (les nouveaux arrivants dans une commune, les étudiants, les salariés dans de grandes entreprises ou dans des zones économiques). Cette communication peut se traduire par la présence d'un stand d'information et la diffusion de supports.

2. Faire connaître l'offre de transports

Une fois que le client a pris connaissance de l'existence du réseau de transport, la seconde étape va consister à lui proposer une information voyageur fiable et facile d'accès pour qu'il puisse utiliser le réseau de transport.

Un préalable serait de réaliser un audit de l'information voyageur diffusée à travers peut être une enquête de satisfaction clients ou en instaurant des boîtes à idées/suggestions dans les agences

commerciales. Le résultat permettrait d'identifier les atouts et les faiblesses en matière d'informations et surtout de proposer des pistes d'améliorations

La diffusion de l'information repose sur 2 volets :

- L'information théorique
- L'information dynamique ou temps réel

2.1. Information théorique

Information sur supports papier

L'information sur papier porte sur les horaires théoriques, les tarifs en vigueur, les règles d'usage des services, etc. Elle est diffusée dans les points de vente, aux arrêts, à bord des véhicules, mais aussi auprès de l'Autorité Organisatrice et de tout autre organisme relais d'information, ainsi que les autres points d'information sur lequel l'Opérateur Interne se serait engagé.

Tous ces documents respectent la charte graphique définie par l'Autorité Organisatrice.

L'Opérateur Interne est associé à la conception et la diffusion des documents d'information sur papier. L'Autorité Organisatrice met à disposition de l'Opérateur Interne les logiciels informatiques permettant la conception de certains documents.

Le coût et la fabrication de ces documents en particulier les fiches horaires relèvent de l'Autorité Organisatrice.

L'Opérateur Interne affiche dans les véhicules, avant leur prise d'effet et dans un délai raisonnable et adapté, toutes les informations relatives au Réseau.

Information aux points d'arrêt

L'Opérateur Interne prend en charge l'affichage des documents d'information destinés à être affichés aux poteaux d'arrêt et abris-voyageurs équipant le Réseau.

Il lui appartient de mettre à jour ces informations à chaque fois que nécessaire, et ce, dans les plus brefs délais.

Une charte graphique pour l'ensemble de ces documents devra être définie.

2.2. Information dynamique (en temps réel)

Outils d'information voyageurs du réseau

L'Opérateur Interne veille au bon fonctionnement du système d'information voyageurs (SIV) embarqué dans les véhicules, fixe aux arrêts et digitaux le cas échéant.

Outils d'information voyageurs multimodaux

Comme pour l'information propre au Réseau, et en accord avec l'Autorité Organisatrice, l'Opérateur Interne partage les données en temps réel complétant les données théoriques, de façon permanente et automatisée, avec les partenaires de l'intermodalité sur le territoire (SNCF, autres opérateurs de réseaux...), de manière à alimenter les outils destinés à l'information multimodale de la clientèle qu'ils soient fixes ou digitaux.

Une fois que l'utilisateur potentiel possède les informations nécessaires pour effectuer son trajet, il va falloir l'inciter à utiliser le transport

PARTIE VII- LA RELATION CLIENT

La relation client est un enjeu essentiel en matière de transport public. En effet cette relation va être essentielle pour faire en sorte que le client accepte de modifier ses habitudes quotidiennes en privilégiant le transport collectif au détriment de sa voiture personnelle.

Les principaux objectifs attendus vis-à-vis de cette relation client sont :

- De satisfaire le client afin qu'il renouvelle son expérience en matière de déplacement en transport en commun
- De l'accompagner pour faciliter ses démarches et ses attentes
- De le fidéliser

Cette relation client va s'établir tout au long du parcours voyageur à savoir la réponse aux informations demandées, l'achat des titres de transports, l'accueil et la gestion des réclamations le cas échéant.

Dans cette partie sera détaillé comment l'Opérateur Interne répondra aux objectifs énoncés ci-dessus en matière de relation client.

1. L'accueil téléphonique

L'Opérateur Interne doit également assurer un service d'accueil téléphonique de qualité permettant au public de disposer immédiatement d'une information fiable et pertinente concernant notamment :

- Les services proposés ;
- Le choix d'un itinéraire ;
- Les horaires ;
- Les perturbations éventuelles ;
- Les tarifs ;
-

Le numéro à joindre est le suivant : 05 31 81 96 18

L'Opérateur interne met en œuvre un système de gestion des appels afin d'enregistrer le nombre d'appels, et de les classer en fonction des motifs.

2. Le traitement des réclamations clients

L'Opérateur Interne est chargé de la relation avec les clients. Il assure la réception, le traitement et la gestion statistique des réclamations reçues par courrier postale, par courrier électronique via le site internet ou par téléphone. Il personnalise au mieux les réponses apportées dans un délai défini en accord avec l'Autorité Organisatrice, à savoir 72h maximum.

Les moyens permettant de recevoir et de traiter les réclamations clients sont renseignés via les outils de communication de l’Autorité Organisatrice (site, appli). Ces informations apparaissent également sur l’ensemble des documents diffusés au public.

En cas de réponse négative apportée aux réclamations reçues ou en l’absence de réponse de sa part dans les 5 jours, l’Opérateur Interne propose gratuitement aux usagers l’accès à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d’un litige qui l’opposerait à un usager portant sur l’exécution du contrat de transport.

Cette information est donnée, préalablement à la survenance de tout litige, sur le site internet de l’Opérateur Interne, sur les conditions générales de vente, ou en l’absence de tels supports, par tout autre moyen approprié (par voie d’affichage par exemple).

Grâce à la mise en place d’un logiciel spécifique de gestion et de traitement des appels et de réclamations, l’Opérateur Interne assure un suivi et un classement des demandes dans le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et procède à un traitement statistique des réclamations après anonymisation.

Conformément à l’article L. 1112-7 du code des transports, l’Opérateur Interne met en place pour l’Autorité Organisatrice, une procédure de dépôt de plainte concernant les obstacles à la libre circulation des personnes à mobilité réduite.

3. La gestion des objets trouvés

L’Opérateur Interne met en place une procédure de gestion des objets perdus ou oubliés à bord des véhicules ou dans un espace affecté au service de transport.

Chaque objet trouvé sera étiqueté avec la date, le jour, la ligne et l’heure ou le service sur lequel il a été oublié.

Le délai de conservation de l’objet sera différent en fonction de la nature de l’objet.

Objets	Délai de conservation	Procédures
Vêtements, sacs, vélo, poussettes ...	1 an	Remis à des associations caritatives, à la Croix Rouge
Documents administratifs (passeport, CNI, carte vitale, portefeuille ...)	1 mois	Recherche en interne si le client est connu et/ou remis à la gendarmerie
Cartes bancaires, chéquiers	15 jours	Recherche en interne si le client est connu et/ou remis aux banques
Denrées alimentaires	1 jour	Destruction
Médicaments	1 jour	Remis à des pharmacies ou détruits
Produits et objets dangereux	0	Détruits ou remis à la Police
Lunettes	1 an	Opticien
Clés - Portables	1 an	Déchetterie

4. La centrale de réservations et d'informations voyageurs

Pour les services qui seront exécutés à la demande, les réservations pourront être effectuées via :

- Un numéro d'appel unique 0 805 60 81 00
- Une application dédiée
- Un site internet

Les usagers pourront en retour avoir confirmation de la prise en charge de leur réservation.

Les réservations s'effectuent la veille avant 16h00 pour le lendemain mais en concertation avec l'Autorité organisatrice ce délai pourra être réduit dans le cadre d'une amélioration du service proposé.

Outre la prise en charge des réservations, la centrale sera chargée de proposer un outil de communication sur son fonctionnement et devra tenir à jour mensuellement des tableaux de bord du suivi de l'activité de la centrale (appels, nombre de réservations, nombre d'informations ...) qu'elle transmettra à l'Autorité Organisatrice à une fréquence qui devra être déterminée.

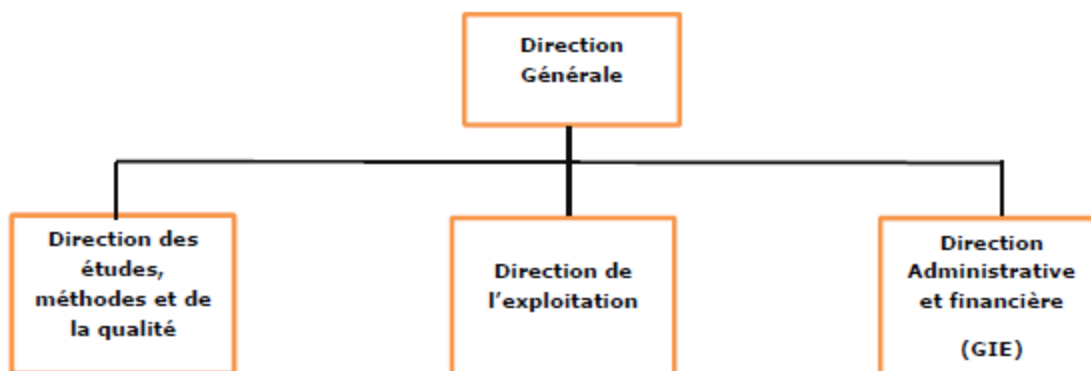
Elle aura également la charge de fournir aux EPCI et/ou à l'Autorité organisatrice un reporting mensuel avec des indicateurs à définir (fréquentations, km réalisés, recettes ...) ainsi qu'un état de facturation.

En cas de problème, un numéro d'astreinte en dehors des horaires d'ouverture de la centrale sera mis en place et sera communiqué aux EPCI et aux transporteurs.

PARTIE VIII- LE PERSONNEL

Au 31 mars 2022, la SPL d'un Point à L'autre compte 202 personnes dont 171 affectées à la conduite. Elle est dirigée par Laurent CARLES, Directeur Général depuis 2017.

La SPL D'un Point à l'Autre est organisée en 2 directions opérationnelles (direction de l'exploitation et directions des études) et 1 direction financière.



La direction administrative et financière vient en appui des 2 directions opérationnelles. Elle est dirigée par Cecile FOUILHAC.

Par souci d'optimisation des coûts, il a été décidé en 2012 que la SPL adhère à un groupement d'intérêt économique, le GIE SYNERGIE qui porte actuellement cette mission.

Cette structure assure la gestion cohérente et saine de la SPL D'un point à l'autre, tant sur le plan des moyens humains que sur le plan financier.

Cette équipe veillera à la bonne application de la réglementation (droit fiscal, droit des sociétés commerciales, droit social).

Elle tient également une comptabilité analytique et un reporting qui permettent de mesurer la performance de l'entreprise dans un processus d'amélioration continue.

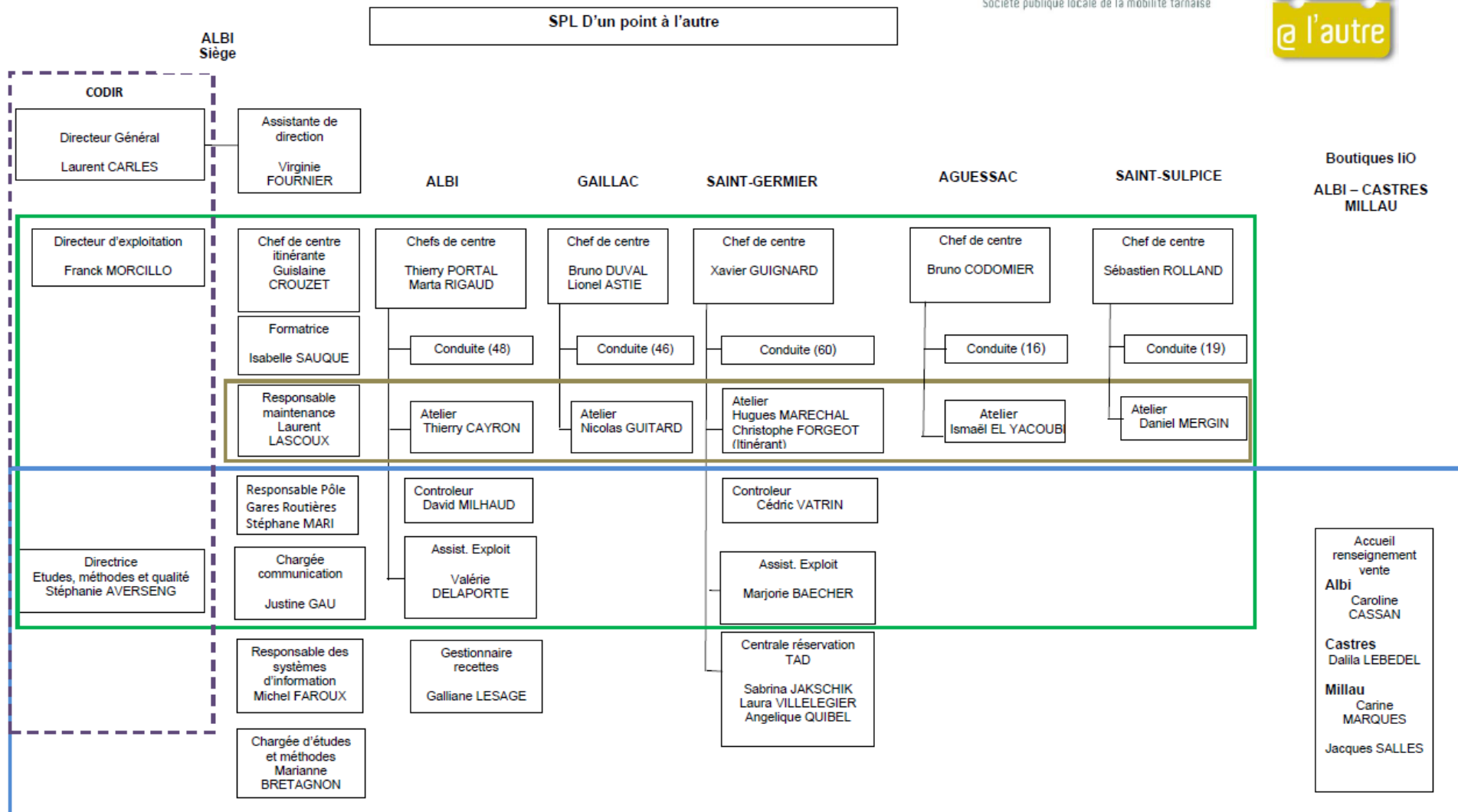
La direction de l'Exploitation est dirigée par Franck MORCILLO

La direction des Etudes, Méthodes et de la qualité est dirigée par Stéphanie AVERSENG.

Ci-dessous est présenté l'organigramme général de la SPL D'un Point à l'Autre.



Société publique locale de la mobilité tarnaise



En matière de gestion du personnel, la SPL D'un Point à L'autre attache une importance aux valeurs humaines et au bien-être de son personnel.

Dans cette optique, une attention particulière sera portée sur 3 postes avec 3 objectifs :

- Une intégration réussie de son personnel
- Un personnel toujours formé
- Une gestion prévisionnelle des effectifs pour anticiper les besoins en matière de personnel
- Un dialogue social permanent

1. Intégration du personnel

L'opérateur interne met en place un parcours d'intégration dès lors qu'un nouveau personnel entre dans l'entreprise.

Ce parcours d'intégration doit permettre au nouvel entrant d'adhérer au projet mis en place par l'entreprise.

Cette intégration passe nécessairement par une implication entière de l'encadrement qui assurera le suivi de ce parcours.

Pour s'assurer de la réussite de cet objectif un passeport d'intégration, dont quelques extraits sont présentés ci-après a été élaboré. Il sera remis à chaque nouvel arrivant et devra être rempli au fur et à mesure de son parcours.

L'accompagnement sur le terrain peut également être fait par des personnels référents identifiés pour chaque secteur d'activités de l'entreprise. Cet accompagnement en binôme permettra de créer un lien entre les salariés et de favoriser les échanges.

Concernant le personnel de conduite, le sentiment d'appartenance à la société sera renforcé également par la fourniture de la tenue vestimentaire ainsi que par un livret conducteur.

Un bilan sera ensuite effectué à l'issue de la période d'intégration afin de mesurer les résultats et initier si nécessaire un suivi supplémentaire.

2. Formations du personnel

La politique de formation du personnel sera orientée en permanence vers une meilleure adaptation de chacun à son poste et la diffusion de la culture d'une entreprise résolument tournée vers le client.

L'Opérateur interne assure la formation des personnels, tant initiale que continue, dans la perspective d'assurer et d'améliorer la qualité du service et de valoriser leur parcours professionnel.

Pour ce faire, l'Opérateur Interne :

- S'appuiera sur son formateur interne ou sur des structures reconnues pour leur savoir-faire dans le secteur du transport de voyageurs,
- Recueillera les besoins de formation identifiés lors des entretiens professionnels,

- Etablira un plan annuel de formation incluant les formations obligatoires et non obligatoires (formations initiales et recyclages),
- Cherchera les sources de financement pour permettre au salarié de réaliser leur formation,
- Formera des référents (chefs de centre ou autres) pour assurer notamment des formations de recyclage (billettique, gamme tarifaire ...).

Parmi les formations non obligatoires, voici celles qui seront déployées pour le personnel de conduite :

- Formation éco-conduite,
- Formation initiale lignes régulières (gamme tarifaire, billettique, réseau ...)
- Formations sécurité routière / constat
- Formations SST (personnel sédentaire) et 1^{er} secours (conducteurs)
- Formations rôle commercial
- Formations gestion des conflits
- Accompagnements personnalisés sur certains points identifiés par les conducteurs et/ou leur responsable hiérarchique (à la suite d'accidents, problèmes de comportement, agressions ...)
- Formation utilisation PMR + équipements du véhicule (billettique par exemple)
- Formation prise en main des véhicules

Certaines de ces formations pourront être proposées au personnel non roulant de l'entreprise. Selon les missions relatives à chaque secteur d'activité, un plan de formation spécifique sera élaboré et chaque salarié pourra bénéficier d'un accompagnement pour la recherche et le financement de sa formation.

Extrait du plan de formation pour 2022-2023

PLAN DE FORMATION PREVISIONNEL 2022/2023				
	NOMBRE DE SESSIONS	NOMBRE D'HEURES	NOMBRE DE PERSONNES	TOTAL HEURES
FORMATIONS INTERNES				
FCO	8	35	31	1085
PMR/UFR Recyclage	28	1	56	56
ECO CONDUITE	4	4	16	64
PREVENTION ET PREMIERS SECOURS SUR ROUTE	12	7	48	336
MAC SST	1	7	7	49
MANOEUVRES/SECURITE ROUTIERE	10	4	40	160
ACCOMPAGNEMENT CONDUITE	12	3 A 4 H	1 ou 2	ENTRE 36 ET 96 H
FORMATIONS EXTERNES				
GESTION DES CONFLITS	4	21	6	126
CONTRAT D'APPRENTISSAGE INFORMATIQUE DU 19/09/2022 AU 15/09/2023	1 *		1	
FIMO (MARTA RIGAUD)	1	140	1	140
PERMIS D + FIMO (MARJORIE BAECHER)	1	231	1	231
PERMIS D + FIMO (PAGES LAURENCE)	1	231	1	231
PERFECTIONNEMENT DES MONITEURS D'ENTREPRISE A L'ANIMATION DE LA FCO TRV	1	7	1	7
TOTAL PREVISIONNEL		688	209	2485

3. Gestion prévisionnelle des effectifs

La profession du transport routier de voyageur connaît actuellement une pénurie de conducteurs. Afin de garantir une continuité de service public et de pouvoir avoir la capacité d'intégrer de nouvelles missions confiées par l'Autorité Organisatrice ou de nouvelles lignes à exploiter, l'Opérateur Interne se doit d'établir régulièrement un diagnostic de la situation et d'anticiper les besoins nécessaires en matière de recrutement de personnel.

L'évaluation des besoins pour l'avenir doit prendre en compte les besoins :

- par rapport au plan d'évolution de l'entreprise, aux axes d'amélioration identifiés, aux compétences manquantes ou à renforcer.
- mais également par rapport aux prévisions de départ et par conséquence de recrutement.

Une fois les besoins identifiés, la SPL d'un Point à l'Autre s'appuiera sur :

- Les entretiens professionnels qui doivent permettre d'identifier des évolutions possibles (permis D, contrôleur, ...) pour favoriser autant que possible cette voie de recrutement et permettre aux salariés de l'entreprise un déroulement de carrière ;
- L'accueil de stagiaires ou de contrat de professionnalisation pour créer un vivier de candidats potentiels
- La présence sur des forums de l'emploi, salon ...
- La création d'une relation étroite avec les organismes chargés du recrutement (pôle emploi, agences d'intérim, écoles ...)

La gestion des effectifs et la politique de recrutement devront respecter le volet social de la politique RSE initiée par l'Opérateur Interne et détaillée dans la PARTIE IV.

4. Un dialogue social permanent

Le dialogue social a pour objectif de replacer le salarié au centre des négociations collectives et des discussions au sein de l'entreprise afin de prendre en compte et d'améliorer ses conditions de travail.

Plusieurs thèmes doivent être abordés dans le cadre du dialogue social :

- Les rémunérations et salaires
- Le temps de travail
- La qualité de vie au travail
- La formation
- Les garanties sociales

La SPL D'un Point à L'autre a toujours attaché de l'importance au dialogue social et à la mise en place d'une réelle cohésion interne entre la direction, les instances représentatives du personnel et le délégué syndical.

Ainsi depuis sa création, la SPL d'Un point à L'autre a été pro-active en matière de dialogue social avec la mise en place de plusieurs accords :

- Accord sur l'organisation du temps de travail
- Accord sur la participation des salariés et sur le plan d'épargne entreprise
- Accord sur l'égalité professionnelle hommes-femmes
- Accord sur le contrat de génération
- Accord sur le compte épargne temps
- Accord prime de sinistralité
- Accord sur le don de jours de congés
- Accord sur la durée d'indemnisation maladie

Tous les ans se déroulent les NAO (Négociations Annuelles Obligatoires) qui ont jusqu'à présent toujours abouti sur un accord.

L'objectif pour l'Opérateur Interne pour ce contrat d'objectif est de poursuivre dans la voie engagée et d'entretenir des relations sociales apaisées et constructives pour que l'évolution de la société s'intègre dans une démarche d'amélioration continue pour son personnel.

PASSEPORT D'INTÉGRATION COLLABORATEUR GAILLAC



Nom :
Prénom :
Date :



1. LA SOCIÉTÉ

a. Les actionnaires

La Société Publique Locale (SPL) est une entreprise privée dont le capital est constitué d'actionnaires publics.

Répartition actionnariat :

- Région Occitanie : 66.08 %
Réseau IIO Tarn, quelques lignes IIO Aveyron, gestion de la centrale de TAD
- Agglo Gaillac Graulhet : 13,68 %
Service urbain et activité de transport à la demande sur le territoire
- Département du Tarn : 11,12 %
Transport des enfants handicapés
- Commune de St Sulpice la Pointe : 4,56 %
Deux lignes de desserte urbaine et activité de transport à la demande
- Commune de Lavaur : 4,56 %
Trois lignes de desserte urbaine et activité de transport à la demande

b. Les réseaux



N° de téléphone

Régulation Albi (L-V de 5h à 9h) 05 31 81 96 13
N° vert 0 806 990 081
Comité de direction (urgence uniquement) 05 31 81 96 12

2/15

c. Les activités

📍 Dépôt de la SPL = 5

Albi
Gaillac
St Germier
St Sulpice
Aguessac

📍 Boutique IiO = 2

Albi
Castres



Moyens humains

	Albi	Gaillac	St Germier	St Sulpice	Aguessac
Effectif	59	44	58	26	14

Moyens matériels

	Albi	Gaillac	St Germier	St Sulpice	Aguessac
Intouro	12	22	23	0	9
Tourismo	13	1	8	1	0
Scania	2	0	2	13	3
Véhicule urbain / Réserve	2	7	0	8	1
Trafic / Kangoo	15	12	10	2	1

3/15

2. La structure de rattachement

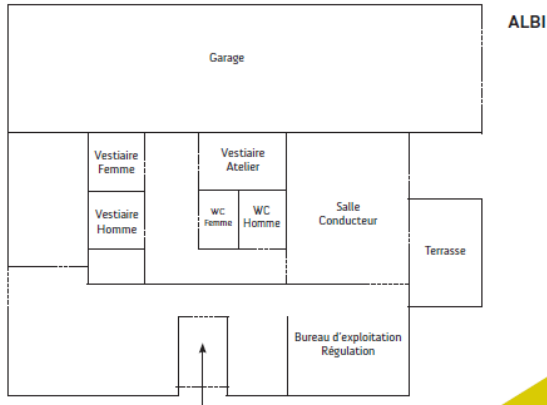
a. La structure

Siège social - 81 000 Albi
Adresse : 14 rue Jean Henri Fabre

Responsable du centre	Fonction	N° de téléphone
Régulation	Poste fixe	05 31 81 96 13
Marta RIGAUD	Chef de centre	07 76 71 32 61
Thierry PORTAL	Chef de centre	06 70 17 36 33

Effectif du site 43 conducteurs et 16 administratifs
Réseau exploité Réseau liO / Transport enfant handicapé CLIS/ULIS

c. Présentation du centre

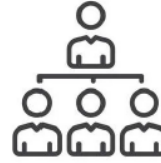


ALBI

4/15

d. Organigramme

→ cf voir intranet et affichage en salle conducteurs



3. Les attentes au sein de l'entreprise

La majeure partie de nos usagers ont abandonné la voiture au profit du transport collectif, ce choix s'est porté en raison d'une qualité de service déployée au travers du réseau liO permettant à l'usager de se retrouver et d'apprécier un environnement proche de sa voiture : temps de transport, densité de l'offre, le confort, la régularité, l'accueil à bord, une desserte fine en zone urbaine, propreté des véhicules, coût du trajet....

Nous nous devons d'œuvrer au quotidien afin de maintenir ce niveau de qualité de service indispensable à la fidélisation de nos usagers et à la bonne perception d'image du réseau du transport régional liO.

A cet effet, vous trouverez ci-après les axes qui orientent les actions qui permettent d'atteindre et de maintenir ces objectifs.

5/15

Régularité

Prendre son service à l'heure
Respecter les horaires, ne jamais passer en avance



Remontée d'informations terrain.

Point d'arrêt sans affichage
Problème de sécurité terrain



Vitrine de l'entreprise

Propreté des véhicules
Affichage obligatoire



Poste de conduite

Relation usagers - clients
Connaissance de la ligne / Respect du code de la route
Billettique / Tarification
Tenue du conducteur



Éléments de conduite

Courtoisie dans le comportement routier
Strict respect du code de la route
Distances de sécurité
Faciliter la fluidité du trafic
S'arrêter si besoin / Etre prévenant / Avenant
Adapter sa vitesse au profil de la chaussée
Eviter de doubler sur les rocade



Pôle contrôle

En cas de difficultés commerciales, une équipe de contrôleurs est là pour vous épauler.



6/15

d. Présentation de la direction et des fonctions supports

DIRECTION

Laurent CARLES Directeur général
Stéphanie AVERSENG Directrice études et méthode
Franck MORCILLO Directeur d'exploitation

FONCTION SUPPORT

Virginie FOURNIER Assistante de direction
Michel FAROUX Responsable informatique
Marianne BRETAGNON Chargée d'étude et méthode
Justine GAU Chargée de communication
Guillaume CROUZET Chef de centre itinérante
Isabelle SAUQUE Formatrice

PÔLE CONTRÔLE

Stéphane MARI Responsable du pôle contrôle
Cédric VATRIN Contrôleur
David MILHAUD Contrôleur
Pascal MALABRE Vérificateur

PÔLE MAINTENANCE

Laurent LASCOUX Responsable maintenance
Thierry CAYRON Mécanicien Albi
Nicolas GUITARD Mécanicien Gaillac
Hugues MARECHAL Mécanicien St Germer
Daniel MERGIN Mécanicien St Sulpice
Ismaël EL YACOUBI Mécanicien Aguessac
Christophe FORGEOT Mécanicien itinérant



7/15

4. Dotation et remise de documents

a. Dotation

Eléments remis lors de l'intégration	Référent	Date
Tenue vestimentaire	Chef de centre ou Assistant exploitation	
Sacchoche & stylo		
Livret conducteur		
Livret des fiches horaires		
Guide téléphonie (Hanover)		
Lampe autonome (Obligatoire)		
Badge accès au dépôt		
Rouleau chrono tachygraphe (3 rouleaux de réserve)		
Rouleau billettique		
Fond de caisse		
Photo pour le trombinoscope		
Autorisation affichage de bienvenue sur les écrans		
Règlement intérieur consultable en salle conducteur		

b. Documents à signer

Elément signés lors de l'intégration	Référent	Date
Protocole sécurité station GNV	Chef de centre	
Charte informatique		
Géolocalisation		
Document technique (cumul emploi, mutuelle, carcept, contrat T)		

8/15

5. Les informations sur l'environnement du poste

Eléments	Référent	Date	
Recettes	Traitement et restitution des recettes		
	Lecture feuille de service		
Exploitation	Contrôle de l'embauche via SMS		
	Procédure pour les objets trouvés		
Demande de travaux	Process de demande de travaux		
Centre de régulation ALBI	Les relations avec le service de régulation		
Incidents	Procédure de déclaration incident		
Sinistres Accidents	Procédure en cas d'accident	Chef de centre	
	Rédaction d'un constat à l'amiable		
Carburant	Au dépôt		
	Station en extérieur		
	Affichage suivi des consommations		
Nettoyage	Exterieur du véhicule		
	Intérieur du véhicule		
	Aspirateur		
	Vitres		
	Local technique		



9/15

6. Point terrain avec l'accompagnant

a. Général

Eléments	Référent	Date	
Réseau	Accompagnant		
		Présentation des véhicules	
		Reconnaissance des lignes	
Véhicule		Présentation et description des documents à bord	
		Compartiment moteur	
		Document à bord	
		Tableau de bord	
		Girouette	
		Téléphonie embarquée	
		Pupitre (SAE)	
En ligne		Fiche de suivi	
Approvisionnement du carburant		Mode opératoire appro sur site : Gasoil & AD Blue	
Nettoyage		Aspirateur	
		Portique de lavage	
Local technique		Matériels / Produits	
Feuille de service & attestation	Explication / Récupération / Restitution		
	Vidage carte tachygraphe		
	Demande de travaux (ordinateur en salle conducteur)		
Recettes	Organisation et restitution		
Conso carburant	Tableau en salle conducteur		
Fiche donnée sécurité	Présentation et consultation		

10/15

b. Reconnaissance des lignes

N° de ligne	Date	Accompagnant



11/15

7. Documents personnels

	Eléments	Réfèrent	Date
Rémunération	Feuille de service	Chef de centre	
	Primes mensuelles		
	Eléments variables (coupures, amplitudes)		
	Primes (annuelle, sinistralité, 13 ^e mois)		
	Explicatif fiche de paie (tuto)		
	Date de versement du salaire		
	Vidage du chrono tachygraphe		
Demande des congés	Calendrier de pose des congés	Chef de centre	
	Fonctionnement de la journée de solidarité		
Formation	Formations du salarié *		
	Catalogue des formations		
Evolution	Entretien professionnel		
CPF	Explicatif		
Comité de ligne	Calendrier & Utilité		
CSE	Délégués du personnels		

* Formations du salarié antérieure au recrutement :

12/15

8. Formations à la prise de poste

	Réfèrent	Date
Prise en charge de UFR et PMR	Formatrice	
Eco-conduite		
Gestion des conflits		
Rédaction d'un constat à l'amiable		
Billettique & Tarification		
Recyclage billettique (4 semaines)		
TEST - Parcours conduite		
Parcours conduite - Point étape 1		
Parcours conduite - Point étape 2		
Reconnaissance des lignes		

13/15

9. Le Comité Social Economique (CSE)

a. L'équipe du CSE

Adresse mail : cespl-albi@gmail.com

ALBI

Franc OLIVIER Alain CHAUBARD Lionel AMANS

GAILLAC

Secrétaire: Bruno DUVAL Délégué syndical: François BEL Secrétaire adjoint: Christophe CORMANS Kamal MEZZAI

ST GERMIER

Trésorière adjointe: Marjorie BAECHER Trésorier: Sébastien BRUEL Abdallah DERDOUR Tahar BERRADIA François CAUMONT

AGUESSAC

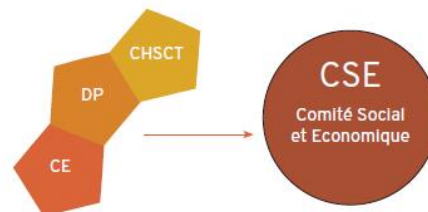
Hervé LAMPIN

ST SULPICE

Pascal DELCROIX

14/15

b. Le rôle du CSE



15/15

ANNEXE 3

Plan d'investissement / Renouvellement

Les investissements principaux vont concerner le renouvellement du matériel roulant sachant que le contrat va débiter avec à minima 3 nouveaux véhicules.

Cette annexe sera mise à jour lorsque les autres réseaux de transport de l'Autorité Organisatrice seront intégrés dans le présent contrat d'objectif.

a. Proposition de renouvellement du parc de véhicules pour le réseau de Gaillac

Au 1^{er} septembre 2022 la composition du parc SPL sera la suivante :

- 1 véhicule BUSINOVA (80 pers.)
- 2 véhicules City 75 (39 pers.)
- 1 véhicule Volvo Hybride (80 pers.)
- 1 citaro K (80 pers.)

Voici ci-dessous le tableau de projection du renouvellement du parc de véhicule :

Véhicules	Durée amortissement	2022/2023	2023/2024	2024/2025	2025/2026	2026/2027	2027/2028	2028/2029	2029/2030
BUSINOVA	3				A renouveler				
CITY 75	7								A renouveler
CITY 75	7								A renouveler
Volvo Hybride	8								
CITARO K	2			A renouveler					

b. **Proposition de renouvellement du parc de véhicules pour le réseau de lisle/Tarn**

Le contrat va démarrer avec un véhicule existant qui sera remplacé en cours de contrat.

Néanmoins, selon les effectifs à transporter l'acquisition s'effectuera dès la première année de contrat et dans cette situation le renouvellement en cours de contrat ne sera pas forcément nécessaire.

ANNEXE 4

PLAN DE CONTINUITE

Face à l'augmentation de la fréquentation des réseaux de transport collectif, les perturbations survenant sur ce service public peuvent constituer une contrainte pour les usagers. Assurer la continuité du service est alors indispensable.

C'est en ce sens que la loi du 21 Août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs a été promulguée, puis intégrée dans le code des Transports.

Conformément au droit en vigueur, en cas de grève ou autre perturbation prévisible du trafic, la SPL « D'un point à l'autre » assurera la continuité du service public.

Organisation du transport en cas de grève

La SPL s'appuiera sur la démarche proposée par le guide sur la prévisibilité des transports en période de perturbations, élaboré en 2006 par le Ministère des Transports, de l'Équipement, du Tourisme et de la Mer.

Cette démarche est constituée de 3 étapes :

1. Le plan d'information des voyageurs

L'autorité organisatrice demande à l'opérateur d'élaborer un plan d'information sur la prévisibilité du transport en cas de situations dégradées.

Ce plan indiquera les moyens de communication mis en œuvre et précisera les délais pour la diffusion de l'information aux usagers.

2. Le plan de transport adapté

L'opérateur définira un plan de transport adapté et le soumettra à l'autorité organisatrice pour validation

3. L'accord de prévention des conflits

Cet accord, négocié avec les organisations syndicales permettra de prévenir et d'aménager le recours à la grève.

Organisation du transport dans des cas autres que la grève

S'agissant de perturbations affectant la disponibilité de la voirie dont la maîtrise ne dépend pas de sa compétence, la SPL « D'un point à l'autre » ne pourra réaliser à l'avance un plan de transport adapté.

Ce dernier sera élaboré par la SPL, dès qu'elle aura connaissance des évènements à venir. Ce plan devra veiller à répondre au mieux aux attentes des clients.

Le plan d'information des voyageurs, défini dans le plan de continuité, devra quant à lui être mis en application.

1. La Plan d'Information Usagers

La principale attente des voyageurs dans les situations perturbées est de connaître le plus rapidement possible la nature ainsi que la durée totale de la perturbation.

En effet, comme il est mentionné dans le Code des Transports, tout usager a le droit de disposer d'une information gratuite, précise et fiable sur le transport qui sera assuré.

Le plan d'information voyageur doit donc renseigner les voyageurs sur les services qui seront assurés pendant les perturbations.

Dès qu'une perturbation importante sera prévue, la SPL établira en relation avec l'Autorité Organisatrice un plan média afin de prévenir l'utilisateur et diffuser les modalités pratiques d'accès à l'information.

Le Plan d'Information Usagers (PIU) reprend les différentes procédures à appliquer en fonction des situations perturbées rencontrées sur le réseau. Il permet de récapituler les actions à entreprendre lors de retards, d'annulations de services et/ou de modification d'itinéraire ou de points d'arrêts. Ce plan précise aussi les supports de communication à utiliser pour la diffusion d'information.

En voici le détail.

Information statique en situation perturbée

Ces informations sont diffusées par voie d'affichage et de manière précise, à chaque point d'arrêt concerné, à bord des véhicules affectés aux services considérés via affichage ou écrans embarqués, ainsi que sur tous les médias digitaux du réseau. Selon les situations, et s'il le juge nécessaire, l'Opérateur Interne peut utiliser tout autre moyen (présence physique d'hôtes/hôtesse...) ou médias locaux (presse, radio...) pour diffuser l'information en situation perturbée après validation de l'Autorité Organisatrice.

Les informations diffusées doivent suivre la charte graphique définie, en s'appuyant sur des supports spécifiques avec des couleurs et visuels facilement identifiables par les usagers selon les perturbations rencontrées ou informations à donner.

Information dynamique en situation perturbée

Si les outils le permettent, ces modifications ou suppressions sont prises en compte dans l'information en temps réel diffusée sur les différents outils d'information voyageurs qu'ils soient embarqués, fixes, ou digitaux.

Les procédures pour la diffusion de ces informations sont détaillées dans l'annexe 2 partie II.

2. Le plan de transport adapté

Le plan de transport adapté vise à assurer les dessertes indispensables à la vie du territoire.

Conformément au droit en vigueur, « le niveau minimal de service doit permettre d'éviter que soit portée atteinte disproportionnée à la liberté d'aller et venir, à la liberté d'accès aux services publics, à la liberté du travail, à la liberté du commerce et de l'industrie et à l'organisation des transports scolaires. Il correspond à la couverture des besoins essentiels de la population... Il prend en compte également les besoins particuliers des personnes à mobilité réduite. »

Selon l'intensité de la perturbation, ce plan de transport comportera différents niveaux de service à assurer :

- Niveau 1 (forte perturbation) : acheminement aux heures de pointe des domicile-travail et des scolaires
- Niveau 2 (perturbation importante) : Niveau 1 + 1 desserte en milieu de journée
- Niveau 3 (perturbation ...) : Niveau 2 + 1 desserte en milieu de matin et milieu d'après-midi
- Niveau 4 (perturbation minime) : desserte quasi normale

Ces niveaux ainsi que l'offre proposée seront établis dans **les six premiers mois** et soumis à l'Autorité Organisatrice pour validation.

Modalités de remboursement

Conformément à l'article 2.3.2, en cas de défaut d'exécution de l'un ou l'autre de ces plans dont la responsabilité incombe directement à l'Opérateur Interne, les usagers peuvent demander à être remboursés.

Voici les modalités de remboursement proposées par l'Opérateur Interne.

Au-delà de 7 jours consécutifs d'interruption de service dont la responsabilité incombe à l'Opérateur Interne, les clients titulaires d'un abonnement seront remboursés au prorata du nombre de jours d'interruption sur demande écrite, soit par courrier postale ou par courrier électronique.

ANNEXE 5

GAMME TARIFAIRE

Au 1^{er} septembre 2022, la gratuité sera encore appliquée sur les réseaux urbains.

Néanmoins une réflexion est initiée par la communauté d'Agglomération afin de mettre en place une tarification sur ses réseaux à compter du 1^{er} septembre 2023.

La gamme tarifaire d'ores et déjà proposée est la suivante :

Titres de transports	Tarif (€ TTC)
Billet Unité	0.50 €
Abonnement annuel tout public	80 €

La période 2022-2023 sera consacrée à l'étude de la mise en place de cette tarification avec :

- La définition des modalités de fonctionnement de ces titres
- La mise en service d'un système billettique le cas échéant
- Les modalités de vente et d'encaissement de ces titres
- La définition puis l'adoption par le conseil de communauté des conditions générales de ventes de ce ces titres

La volonté de l'Autorité Organisatrice étant une intermodalité de titres avec la région Occitanie pour son réseau liO, des discussions devront être menées entre ces 2 entités.

ANNEXE 6

REMUNERATION OPERATEUR INTERNE

Afin de calculer la rémunération de l'opérateur interne voici tout d'abord le détail des unités d'œuvre par réseau :

Réseau de Gaillac

Unités d'œuvre	Nombre
Kilomètres commerciaux	136 500 km
Heures commerciales	6 500 h

Unités d'œuvre supplémentaires	Coût unitaire HT
Kilomètre commercial	0.75 €
Heure commerciale	30 €

Réseau de Lisle sur Tarn

Unités d'œuvre	Nombre
Kilomètres commerciaux	19 200 km
Heures commerciales	810 h

Unités d'œuvre supplémentaires	Coût unitaire HT
Kilomètre commercial	0.72 €
Heure commerciale	34 €

En contrepartie des prestations accomplies par l'Opérateur Interne en vue de l'exécution du présent contrat, l'Autorité Organisatrice lui verse une rémunération d'un montant annuel de :

Années	Montant contrat HT	Montant contrat TTC
2022-2023	575 358.00 €	632 893.80 €
2023-2024	564 108.00 €	620 518.80 €
2024-2025	587 108.00 €	645 818.80 €
2025-2026	587 108.00 €	645 818.80 €
2026-2027	587 108.00 €	645 818.80 €
2027-2028	587 108.00 €	645 818.80 €
2028-2029	587 108.00 €	645 818.80 €
2029-2030	570 144.00 €	627 158.40 €

ANNEXE 7

LE COMPTE RENDU ANNUEL D'ACTIVITES

LES REPORTINGS TRIMESTRIELS

L'opérateur interne est tenu de remettre annuellement à l'Autorité Organisatrice un rapport lui permettant de suivre l'évolution technique, commerciale et financière des services qui lui sont confiés

Le CRA traitera des sujets suivants et pourra évoluer au fil des ans :

- La vie sociale de la SPL
- Le personnel de la SPL en général avec un focus sur le personnel affecté aux réseaux urbains travers les thèmes suivants :
 - Evolution du personnel
 - L'absentéisme
 - Egalité homme/femme
 - La prise en compte du handicap
 - Les formations
- L'activité commerciale du réseau avec
 - Les évolutions et faits marquants de l'exercice
 - Les actions de communication le cas échéant
 - Les réclamations
 - La sécurité
 - La fréquentation
 - Les recettes
- L'activité opérationnelle du réseau
 - Les unités d'œuvre réalisés (km et heures)
 - Les incidents
 - La consommation de carburant
 - L'accidentologie
- Les engagements RSE
- La démarche qualité et le suivi des indicateurs et des ratios
- Le bilan financier et la liste des biens mise à jour

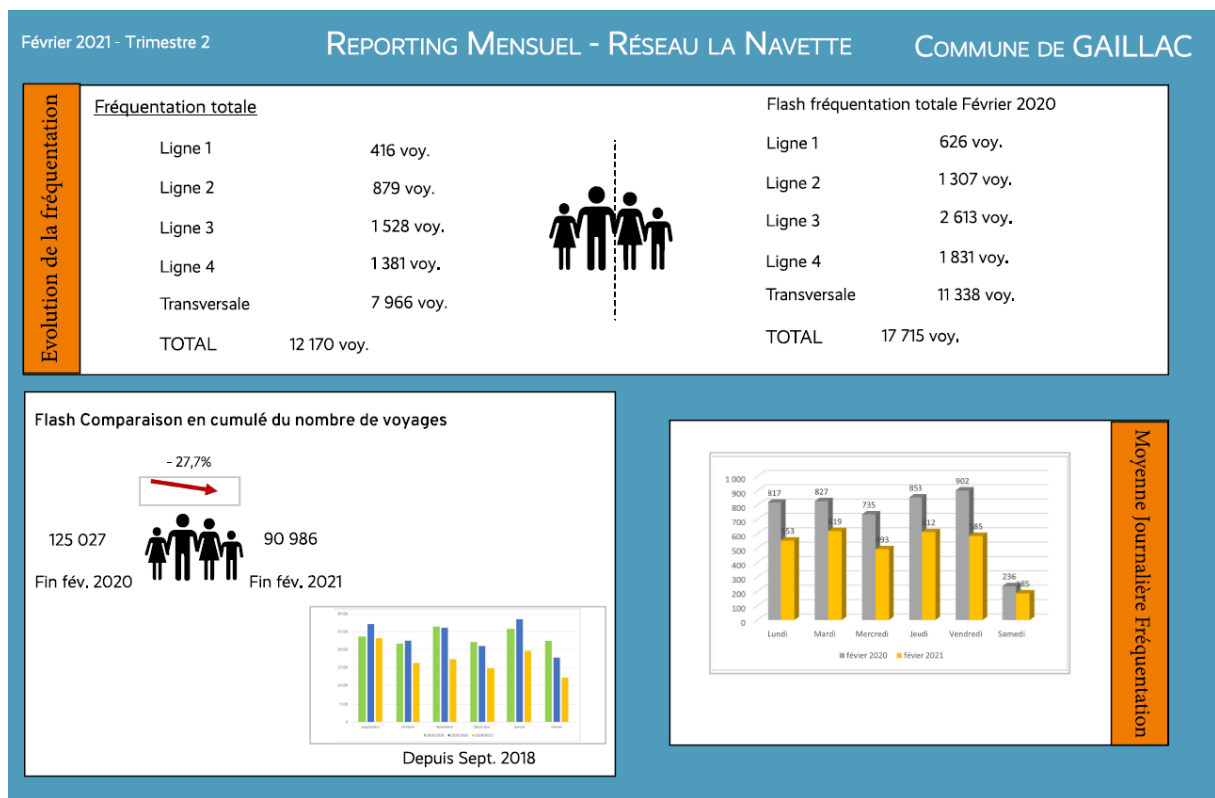
Un reporting mensuel présentera les chiffres sur les thèmes suivants :

- Fréquentation (totale, commerciale)
- Recettes commerciales avec nombre de titres vendus

Le reporting trimestriel rajoutera les éléments suivants

- Production kilométrique ventilée par type de carburant
- Consommations
- Incidents
- Sinistralité
- Sécurité du réseau avec les taux de fraude et de contrôle
- Réclamations
- Indicateurs de qualité (Ratios sur l'offre de transport, sur les moyens matériels, sur la sécurité, sur l'activité commerciale ...)

Une maquette de reporting trimestriel est présentée ci-après. Elle sera évolutive en fonction des échanges avec l'Autorité Organisatrice et pourra intégrer de nouveaux indicateurs.





ANNEXE 8

Les chartes graphiques

Il existe une charte graphique et un logo pour chaque réseau urbain.

Néanmoins tous les documents doivent porter le logo de l'agglomération présenté ci-après :



Tous les véhicules doivent reprendre ce logo dans leur livrée





Réseau de Gaillac

Un logo a été défini.



A partir de ce logo et de la charte graphique peuvent être déclinés divers documents comme

TRAVAUX



TITRE

Sous- Titre

Corps du texte

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Contactez le service au 05 63 81 20 20



Réseau de Lisle

La charte graphique est en cours de définition.

ANNEXE 9

REGLEMENT D 'USAGE DES TRANSPORTS

La Commission permanente de l'Autorité Organisatrice a adopté lors de sa réunion le 04 juin 2021 le règlement d'accès à bord de son réseau de lignes régulières liO.

Règlement d'accès à bord du réseau liO autocars

Table des matières

I. Conditions d'accès à bord des autocars liO	2
1. Attente du véhicule aux arrêts dédiés	2
2. Priorités et places réservées	2
3. Accès des enfants à bord.....	3
4. Transports des animaux, objets encombrants ou dangereux	3
4.1 Animaux	3
4.2 Objets encombrants	3
4.3 Matières – objets dangereux.....	4
5. Achat et validation des titres de transport	4
5.1 Tarification applicable	4
5.2 Achat de titres de transport.....	4
5.3 Validation des titres.....	4
5.4 Limites d'utilisation.....	4
II. Comportements à bord des cars liO	5
6. Sécurité	5
7. Règles de bonne conduite.....	5
8. Infractions et amendes	6
8.1 Contrôles	6
8.2 Amendes par type d'infractions	7
9. Divers.....	8
9.1 Vidéo-protection	8
9.2 Objets trouvés	8
9.3 Accidents	8
9.4 Réclamations	8

Validité du présent règlement

Le présent règlement, approuvé par l'assemblée délibérante de la Région Occitanie, est applicable à compter du 01/07/2021 et restera valable jusqu'à sa prochaine modification.

Le présent règlement s'applique au réseau de transport de lignes régulières liO autocars sur le territoire de la Région Occitanie. Ce règlement définit les conditions dans lesquelles les voyageurs peuvent utiliser ce service de transport ainsi que leurs droits et obligations. Le présent règlement est considéré comme lu et approuvé par l'usager dès lors qu'il emprunte le réseau liO autocars.

I. Conditions d'accès à bord des autocars liO

1. Attente du véhicule aux arrêts dédiés

- Les voyageurs doivent se présenter à l'arrêt avant l'horaire indiqué sur la fiche horaire et faire un signe visible au personnel de conduite suffisamment tôt afin qu'il s'arrête en toute sécurité.
- La montée s'effectue obligatoirement par la porte avant exception faite des personnes à mobilité réduite.
- L'arrêt de descente doit être demandé au moyen de boutons prévus à cet effet suffisamment à l'avance pour que le personnel de conduite puisse s'arrêter à l'arrêt concerné en toute sécurité.
- Pour des raisons de sécurité, la montée ou la descente du véhicule ne pourra pas s'effectuer en dehors des arrêts indiqués sur la fiche horaire, les voyageurs doivent attendre l'arrêt du véhicule.
- En cas de surnombre, le personnel de conduite peut refuser de prendre des voyageurs supplémentaires.
- Le transport debout de voyageurs n'est autorisé qu'en agglomération ou en dehors de celle-ci sur une distance de 5 kilomètres dans la limite des places indiquées dans le véhicule (*art. 71 de l'arrêté du 2 juillet 1982 relatif aux transports en commun de personnes*).

2. Priorités et places réservées

- Dans chaque véhicule, les places à l'avant désignées par un autocollant sont réservées aux personnes à mobilité réduite et par priorité aux mutilés de guerre, aux personnes aveugles, invalides, infirmes, aux femmes enceintes, aux personnes accompagnées d'enfants de moins de 4 ans et personnes présentant une invalidité temporaire. Les usagers en fauteuil roulant disposent d'emplacements spécifiques dans les autocars.
- Lorsque ces places réservées sont inoccupées, elles peuvent être utilisées par d'autres voyageurs, à condition que ces derniers les cèdent immédiatement aux ayants droits en faisant la demande.

3. Accès des enfants à bord

- Les enfants de moins de 4 ans accompagnés d'un adulte en possession d'un titre de transport voyagent gratuitement, hors transport scolaire.
- Les enfants de moins de 11 ans non accompagnés d'un adulte ou d'un membre de leur famille âgé de plus de 15 ans ne sont pas admis dans le véhicule.

4. Transports des animaux, objets encombrants ou dangereux

4.1 Animaux

En règle générale, les animaux (y compris les nouveaux animaux de compagnie – NAC) sont interdits dans les véhicules sur l'ensemble du réseau (*art. R2241-10 et R3116-9 du code des transports*).

Il est toutefois fait exception à cette règle pour les cas suivants :

- les chiens servant de guide aux personnes aveugles et mal voyantes, et chiens d'assistance pour les personnes à mobilité réduite tenus en laisse,
- les animaux domestiques de petite taille lorsqu'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages convenablement fermés à condition de ne pas salir ou incommoder les autres voyageurs ou le personnel de conduite. La personne propriétaire de l'animal doit tenir le panier ou la cage sur les genoux, et demeure entièrement responsable de son animal.

Le transport de ces animaux est gratuit.

En aucun cas la Région ou l'exploitant ne pourront être rendus responsables des conséquences d'un accident causé par ces animaux ou dont ceux-ci pourraient être victimes. Les propriétaires seront responsables des dégâts occasionnés par leur animal.

4.2 Objets encombrants

Le personnel de conduite et le personnel de contrôle habilité du réseau peuvent refuser l'admission de certains objets à bord comme en soute si ceux-ci sont susceptibles de constituer un risque d'accident ou de gêne pour les autres usagers du réseau.

En soute ou à bord, les bagages sont transportés gratuitement. Tous les bagages doivent être étiquetés et porter les noms et coordonnées de leur propriétaire.

Les bagages à main ou de petite taille peuvent être pris à l'intérieur du véhicule. Ils doivent être placés dans les porte-bagages situés au-dessus des sièges ou sous les sièges de façon à dégager le couloir de circulation et les portes d'accès. De même, aucun bagage ne doit mobiliser une place assise.

Tout autre bagage volumineux – poussettes et vélos pliés – doit être placé en soute par les voyageurs dans la limite des places disponibles en ayant auparavant averti le personnel de conduite. De même, à la descente, les voyageurs doivent rappeler au personnel de conduite d'ouvrir la soute pour récupérer leurs bagages.

Les vélos non pliés seront placés en soute seulement si la place disponible le permet et si le véhicule a la possibilité de s'arrêter sur des aménagements spécifiques afin d'effectuer le chargement en toute sécurité.

En cas de dégradations ou de vols des bagages placés en soute, l'usager s'adressera au personnel de conduite et/ou à l'entreprise de transport concernée.

4.3 Matières – objets dangereux

Il est interdit d'introduire dans les véhicules ou dans les agences commerciales des matières dangereuses (explosives, inflammables, etc..) ou des matières infectées ou infectieuses.

5. Achat et validation des titres de transport

5.1 Tarification applicable

La tarification applicable sur le réseau liO est définie par la Région Occitanie. Les conditions générales de ventes des titres de transport sont définies par la Région Occitanie et disponibles sur le site lio.laregion.fr

5.2 Achat de titres de transport

- Toute personne utilisant le réseau liO doit être en possession d'un titre de transport valable, dès sa montée dans l'autocar.
- L'acquisition des titres de transport en amont de la montée à bord de l'autocar doit être privilégiée, par tout moyen approprié. A défaut, pour l'acquisition des titres à bord de l'autocar, les voyageurs sont invités à faire l'appoint (*art. L112-5 du code monétaire et financier*).

5.3 Validation des titres

A chaque montée, y compris en correspondance, les voyageurs doivent valider leur titre de transport (soit en le présentant au personnel de conduite soit en le validant sur le matériel prévu à cet effet). Les voyageurs doivent conserver leur titre de transport validé durant toute la durée de leur trajet.

5.4 Limites d'utilisation

Il est interdit aux personnes voyageant sur les lignes du réseau liO autocars (sous peine d'une contravention de 3^{ème} classe, détaillée à l'article 8 du présent règlement) :

- D'utiliser un titre de transport dans des conditions irrégulières,
- De faire usage d'un titre de transport qui aurait fait l'objet d'une quelconque modification susceptible de favoriser la fraude,
- De céder à titre onéreux ou gratuit un titre de transport préalablement validé,
- De céder ou prêter son support de titre de transport, personnel et nominatif, à autrui.

II. Comportements à bord des cars liO

6. Sécurité

Afin d'assurer le service de transport en toute sécurité, le port de la ceinture de sécurité est obligatoire (art. R412-1 et R412-2 du Code de la route). Durant leur trajet, les voyageurs doivent rester assis et ne quitter leur place qu'au moment de la descente.

Par ailleurs, il est interdit (sous peine d'une contravention de 4^{ème} classe, détaillée à l'article 8 du présent règlement) :

- De monter ou de descendre d'un véhicule autrement que par les issues réglementaires prévues à cet effet, de monter ou de descendre d'un véhicule avant que celui-ci ne soit complètement arrêté ou en dehors d'un point d'arrêt,
- De gêner la conduite, de faire obstacle à la manœuvre des portes ou des dispositifs de sécurité, d'ouvrir les portes durant la marche et d'utiliser sans raison valable le bouton d'arrêt demandé,
- D'accéder à des emplacements non destinés aux voyageurs, d'entraver la circulation dans les couloirs ou de se pencher au dehors,
- De se servir, sans motif valable, de tout dispositif d'alarme ou de sécurité tels que marteaux brise-vitre, extincteur...
- De parler au personnel de conduite durant la marche sauf demande de précisions sur le trajet.

A tout moment, dans les cas où la sécurité des voyageurs et du véhicule viendrait à être compromise (notamment du fait du non-respect du présent règlement), le personnel de conduite peut immobiliser le véhicule sur un espace sécurisé dans l'attente de l'intervention des forces de Police ou de Gendarmerie, ou dérouter le véhicule pour rallier le poste de Police ou de Gendarmerie le plus proche.

7. Règles de bonne conduite

Pour la sécurité et la tranquillité de toutes les personnes à bord, il est interdit :

- D'importuner les personnes présentes à bord par des propos ou des comportements à caractère sexiste, raciste ou homophobe,
- De monter à bord en état d'ébriété ou sous l'emprise de substances pouvant altérer significativement le comportement, ou dans une tenue ou un état d'hygiène susceptible d'incommoder les autres voyageurs ou le personnel de conduite,
- De porter atteinte à l'ordre public, de gêner ou d'importuner les autres voyageurs ou le personnel de conduite en particulier lors de l'utilisation de téléphone, d'enceinte Bluetooth portables ou tout autre appareil avec un volume sonore trop élevé,
- De troubler la tranquillité des voyageurs par des chants, des disputes ou des gestes inconvenants,

- De se livrer à la mendicité, de quêter, distribuer ou vendre quoi que ce soit dans les véhicules et plus généralement dans les lieux du réseau liO accessibles au public,
- De fumer et de « vapoter » à bord des cars (*art. L.3512-8 et L.3513-6 du code de la santé publique*), d'utiliser allumettes ou briquets,
- De boire et de manger à l'intérieur des véhicules,
- De souiller, enlever, détériorer ou dégrader le matériel et les installations de toutes natures que ce soit à bord du véhicule ou dans tout espace réservé à l'exploitation du service de transport ainsi que les pancartes, affiches ou inscriptions qu'ils comportent,
- De cracher, consommer de l'alcool ou des produits stupéfiants et laisser des détritrus dans le véhicule,
- De monter à bord des véhicules équipé de patins à roulettes ou assimilés.

En tout état de cause, les voyageurs doivent se conformer aux injonctions qui leur sont données directement par les personnes habilitées par la Région (personnel de contrôle, de conduite ou d'exploitation).

Les infractions aux règles d'accès à bord et de bonne conduite du réseau régional liO autocars sont passibles d'amendes et de poursuites judiciaires en vertu des textes en vigueur.

8. Infractions et amendes

Les voyageurs ayant enfreint les dispositions du présent règlement seront considérés en situation d'infraction et s'exposent à une amende.

8.1 Contrôles

Toute personne habilitée par la Région ou par l'exploitant peut à tout moment procéder à la vérification des titres de transport à bord des véhicules. A la demande de ce personnel de contrôle, les voyageurs doivent présenter leur titre de transport validé.

En cas de constatation d'une infraction par le personnel de contrôle assermenté du réseau, un procès-verbal d'infraction sera rédigé sur présentation d'un justificatif d'identité.

Le personnel verbalisateur est assermenté à recueillir le nom et l'adresse du contrevenant. Le refus ou l'incapacité de produire un justificatif d'identité officiel pourra déboucher sur un recours éventuel aux forces de l'ordre par le personnel assermenté. De plus, conformément à l'*art. L.2241-6 du code des transports*, le personnel de contrôle assermenté peut être amené à interdire l'accès au véhicule ou à enjoindre de descendre du véhicule à toute personne qui, par le fait de contrevenir aux dispositions tarifaires ou de bonne conduite, est susceptible de compromettre la sécurité des personnes et de troubler l'ordre public.

8.2 Amendes par type d'infractions

Les infractions sont punies de peines prévues par les différents textes légaux et réglementaires en vigueur, sans préjudice des réparations civiles qui pourraient être réclamées par l'exploitant ou la Région Occitanie.

Infractions et montants des indemnités forfaitaires au 01/07/2021

- Contraventions de 2^{ème} classe
 - ✓ Vapoter = **35 €**
(art. L3513-6 du code de la santé publique)

- Contraventions de 3^{ème} classe
 - ✓ Absence de titre de transport = **50 €**
 - ✓ Titre de transport non valide, périmé ou déjà utilisé (art. R2241-8 et R3116-9 du code des transports)
 - ✓ Falsification d'un titre de transport
 - ✓ Fumer = **72 €** (art. R2241-17 et R3116-9 du code des transports)

- Contraventions de 4^{ème} classe
 - ✓ Détérioration ou dégradation du matériel, du véhicule ou de l'affichage
 - ✓ Entrave au contrôle
 - ✓ Etat d'ivresse
 - ✓ Introduction d'un animal, à l'exception de ceux visés à l'article 4.1 du présent règlement
 - ✓ Bruits ou tapage troublant la tranquillité d'autrui = **120 €**
(art. R2241-10-12 à 15,18, 23 à 26,32 et R3116-2,9 du code des transports)
 - ✓ Utilisation d'appareils au niveau sonore trop élevé
 - ✓ Transport d'objet ou de matière dangereux ou incommode
 - ✓ Utilisation du signal d'alarme sans motif légitime
 - ✓ Entrave à la circulation dans les couloirs, au fonctionnement normal des équipements

- Contraventions de 5^{ème} classe
 - ✓ Outrage sexiste = **200 €**
(art. L.2241-1 et L.3116-1 du code des transports)

Il est rappelé que, comme dans tous lieux, les insultes et menaces à l'encontre du personnel de conduite ou de contrôle ainsi que les violences racistes sont des comportements pénalement répréhensibles.

Lorsque le contrevenant choisit de régulariser son infraction à bord auprès du personnel assermenté, aucun frais de dossier ne sera demandé en supplément. A défaut de paiement immédiat, le contrevenant reçoit une copie du procès-verbal. Le montant de l'indemnité forfaitaire devra être payé dans un délai de 2 mois à compter de la date de l'infraction, auprès du service de l'exploitant indiqué sur le procès-verbal qui lui aura été remis et sera majoré de **frais de dossier** à hauteur de **30€**.

9. Divers

9.1 Vidéo-protection

Les véhicules utilisés sur les lignes interurbaines du réseau liO sont progressivement équipés de dispositifs de vidéo-protection. Les voyageurs montant à bord d'un car équipé d'un tel dispositif en seront dûment informés conformément à la réglementation en vigueur et pourront faire valoir leurs droits en application du Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (RGPD) auprès de l'exploitant.

9.2 Objets trouvés

Les objets perdus dans les autocars seront à demander auprès de l'exploitant ou de l'agence commerciale du département concerné.

9.3 Accidents

Tout accident corporel survenu à un voyageur à l'occasion de son trajet dans le véhicule, à sa montée ou descente, devra être immédiatement signalé au personnel de conduite. Aucune demande ultérieure ne sera admise.

En cas d'incident imprévu en cours d'itinéraire ne permettant plus l'exécution du service (route impraticable, éboulement...), le personnel de conduite déposera les voyageurs à l'arrêt du réseau liO le plus proche. Les voyageurs mineurs seront déposés à l'établissement public le plus proche (mairie, Gendarmerie, Police nationale).

9.4 Réclamations

Toute réclamation pourra s'effectuer :

- En ligne sur le site lio.laregion.fr/contact-liO
- Après des services régionaux des mobilités ou des agences commerciales dont les coordonnées figurent sur le site lio.laregion.fr

Une version destinée à l'affichage à bord des véhicules a également été déclinée.



VOYAGEONS ENSEMBLE SUR LE RÉSEAU liO AUTOCARS

Le présent règlement intérieur, approuvé par l'assemblée délibérante de la Région Occitanie, s'applique aux personnes voyageant sur le réseau de transport de lignes régulières liO autocars. Il a été élaboré afin de fixer les droits et les devoirs des voyageurs et de garantir ainsi à chacun les meilleures conditions de confort et de sécurité.

ARRÊTS

- Les voyageurs doivent se présenter suffisamment à l'avance à l'arrêt et faire signe au personnel de conduite
- La montée ou la descente du véhicule ne pourra pas s'effectuer en dehors des arrêts indiqués sur la fiche horaire

MONTÉE

- La montée dans le véhicule s'effectuera obligatoirement par la porte avant, à l'exception des personnes en fauteuil roulant
- Il est interdit de monter à bord équipé de patins à roulettes ou assimilés

SECURITÉ

- Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire
- Il est interdit de monter ou descendre d'un véhicule autrement que par les issues prévues à cet effet ainsi que lorsque le véhicule n'est pas complètement arrêté
- Il est interdit de se servir, sans motif valable, de tout dispositif d'alarme ou de sécurité tels que marteaux brise-vitre, extincteur...

PLACES RESERVÉES

- Les places à l'avant sont réservées par ordre de priorité : aux mutilés de guerre, aux personnes aveugles, invalides, infirmes, aux femmes enceintes, aux personnes accompagnées d'enfants de moins de 4 ans et aux personnes présentant une invalidité temporaire
- Ces places devront être libérées par les voyageurs, si l'un des ayant-droits en fait la demande

MONNAIE

Lors de l'achat d'un titre à bord du véhicule, le voyageur est tenu de faire l'appoint (art. L112-5 du code monétaire).

ENFANTS

Les enfants de moins de 11 ans non accompagnés par un adulte ou par un membre de leur famille de plus de 15 ans ne sont pas admis

ANIMAUX

- Les animaux sont interdits dans les véhicules, à l'exception des chiens servant de guide et d'assistance, qui seront tenus en laisse, et des animaux de petite taille lorsqu'ils sont transportés dans des sacs ou paniers fermés
- Le propriétaire de l'animal sera responsable si des dégâts sont occasionnés par ce dernier

TITRE DE TRANSPORT

Tout voyageur de plus de 4 ans doit être en possession d'un titre de transport valable, validé à chaque montée, y compris en correspondance et doit le conserver pendant tout le trajet

FUMER

Il est interdit de fumer ou de vapoter dans les véhicules

DEGRADATIONS

Il est interdit de souiller, d'enlever, de dégrader ou de détériorer le matériel et les installations à bord du véhicule

MATIÈRES DANGEREUSES

Il est interdit d'introduire dans les véhicules des matières dangereuses (explosives, inflammables...)

PROPRETÉ

Il est interdit de boire et de manger mais aussi de cracher, de consommer de l'alcool ou des stupéfiants et de laisser des débris dans le véhicule

BAGAGES / OBJETS ENCOMBRANTS

- Tout objet volumineux sera placé en soute dans la limite de la place disponible
- Les bagages à main ou de petite taille seront acceptés à bord et placés dans les porte-bagages ou sous les sièges
- Les vélos non pliés seront placés en soute seulement si la place disponible le permet et si le véhicule peut s'arrêter sur un aménagement spécifique

COMPORTEMENT À BORD

- Il est interdit d'importuner les personnes présentes dans le véhicule par des propos ou des comportements à caractère sexiste, raciste ou homophobe
- Il est interdit de monter à bord en état d'ébriété ou sous l'emprise de substances pouvant altérer significativement le comportement
- Il est interdit de se livrer à la mendicité, de quêter ou de vendre quoi que ce soit dans les véhicules

MUSIQUE ET BRUITS

- Il est interdit de gêner les personnes présentes dans le véhicule par l'utilisation d'appareils sonores ou bruyants dès lors que le son en est audible par les autres voyageurs (téléphone, enceinte Bluetooth portable...)
- Il est interdit de troubler la tranquillité des voyageurs par des chants, disputes ou gestes inconvenants

CONTRÔLE INFRACTIONS

Le personnel de contrôle assermenté du réseau peut à tout moment veiller au respect des dispositions du règlement ainsi que procéder au contrôle des titres de transport.

- Les voyageurs ayant enfreint les dispositions du présent règlement seront en situation d'infraction et s'exposent à une amende. Les indemnités forfaitaires dues seront celles des contraventions de :

- 2^{ème} classe en cas de vapotage
- 3^{ème} classe en cas de tabagisme ou d'absence / falsification de titre de transport
- 4^{ème} classe en cas de comportement entravant le bon fonctionnement du réseau
- 5^{ème} classe en cas d'outrage sexiste
- En cas de constatation d'une infraction par un agent assermenté et en cas de non-paiement immédiat de l'indemnité forfaitaire, un procès-verbal d'infraction sera rédigé (art. L3114-1 et L2441-1 à L2441-7 du code des transports)

Pour voir le règlement complet, rendez-vous sur le site mestrajets.lio.laregion.fr/reglement

ANNEXE 10

REPRISE DU PERSONNEL

Conformément aux règles établies par la convention collective le personnel transférable qui doit être inscrit dans le tableau est le suivant :

- Affectation > à 65% pour le personnel de conduite
- Affectation à 100 % pour les autres salariés

Envoyé en préfecture le 27/07/2022

Reçu en préfecture le 27/07/2022

Affiché le



ID : 081-200066124-20220711-176_2022-DE

Nom de l'entreprise	Nom	Prénom	Date de naissance	Adresse	Commune résidence	Nature de l'emploi (conducteur, mécanicien ou administratif)	Ligne	taux d'affectation sur la ligne (ou au marché si administratif)	Lieux de prise de service	Date d'embauche	Date d'affectation sur la ligne	Coeff	Nature du contrat de travail (CDD, CDI)	Temps de travail (en ETP)	Heures annuelles contractuelles	Horaire hebdomadaire contractuel	Modalité d'organisation du temps de travail	Commentaires	Salaire brut annuel	Charges sociales patronales annuelles	

Contrat d'obligation de service public relatif aux modalités d'exécution pour la gestion et l'exploitation du réseau de la Navette Graulhéroise

Avenant n° 4



**Prolongation de la durée du contrat d'objectif
Adaptation de l'offre et modification de la rémunération de l'opérateur interne,**

ENTRE :

La communauté d'agglomération Gaillac – Graulhet,

Représenté par Monsieur Paul SALVADOR, Président de la communauté d'agglomération,
dûment habilité par délibération communautaire en date du .

D'UNE PART,

ET :

La Société « D'un Point à l'Autre »,

Société Publique Locale au capital social de 850 465,00 € dont le siège social est sis 14 rue
Jean-Henri FABRE à Albi et qui est immatriculée au Registre du Commerce sous le numéro
53519859200011.

Représentée par son Directeur Général en exercice, Monsieur Laurent CARLES, dûment
habilité par délibération du conseil d'administration du

D'AUTRE PART.

IL EST ARRETE ET CONVENU CE QUI SUIT :

Article 1 :

Le présent avenant a pour objet de :

- Prolonger la durée du contrat d'objectif
- Présenter les évolutions du réseau urbain de la commune de Graulhet à compter du 01 septembre 2022.
- Modifier la rémunération de l'opérateur interne,

Article 2 :

Le contrat d'obligation de service public relatif aux modalités d'exécution pour la gestion et l'exploitation du réseau de la Navette Graulhéroise a été conclu avec la SPL à compter du 01 janvier 2017 pour une durée initiale de 5 ans ½ soit jusqu'au 31 août 2022.

Le présent avenant a pour objectif de prolonger le contrat existant pour une durée de 1 an soit jusqu'au 31 août 2023.

Article 3

La communauté d'agglomération de Gaillac-Graulhet souhaite apporter des modifications sur le réseau urbain de la commune de Graulhet, La Navette Graulhéroise.

Les modifications apportées sur le réseau portent sur les points suivants :

- Suppression des lignes 1,2,3 assurant la desserte des quartiers
- Création d'une seconde ligne transversale
- Mise en place d'un TAD desserte des quartiers en complément des 2 lignes fonctionnant du lundi au samedi
- Modification des périodes de fonctionnement et des horaires du réseau

Ces modifications engendrent :

- Une modification du nombre de kilomètres commerciaux
- Une modification du nombre d'heures commerciales

L'itinéraire de la nouvelle ligne, les horaires et périodes de fonctionnement du réseau sont présentés en annexe.

Article 3 :

Les unités d'œuvres mentionnées en annexe n°2 du contrat d'obligation de service public sont modifiées comme suit :

Unités d'œuvre	Nombre
Kilomètres totaux	40 500 km
Dont commerciaux	36 800 km
Heures de production	1 940 h
Dont commerciales	1 400 h

Article 4 :

Le tableau de rémunération de l'opérateur interne devient donc :

Exercice	Montant HT
2016/2017	39 333.33
2017/2018	59 000
2018/2019	66 808
2019/2020	64 402
2020/2021	63 600
2021/2022	63 600
2022/2023	73 047

A cela il faut rajouter le coût du TAD pour la période estivale et la desserte des quartiers à savoir 72€ HT la demi-journée.

L'ensemble des montants indiqués dans le présent article est exprimé en valeur d'origine.

Article 5 :

Cet avenant prendra effet au 1^{er} septembre 2022. Les autres clauses du contrat restent inchangées.

Fait à Albi, le

Pour l'autorité organisatrice
La Communauté d'Agglomération
Gaillac – Graulhet,
(lu et approuvé)

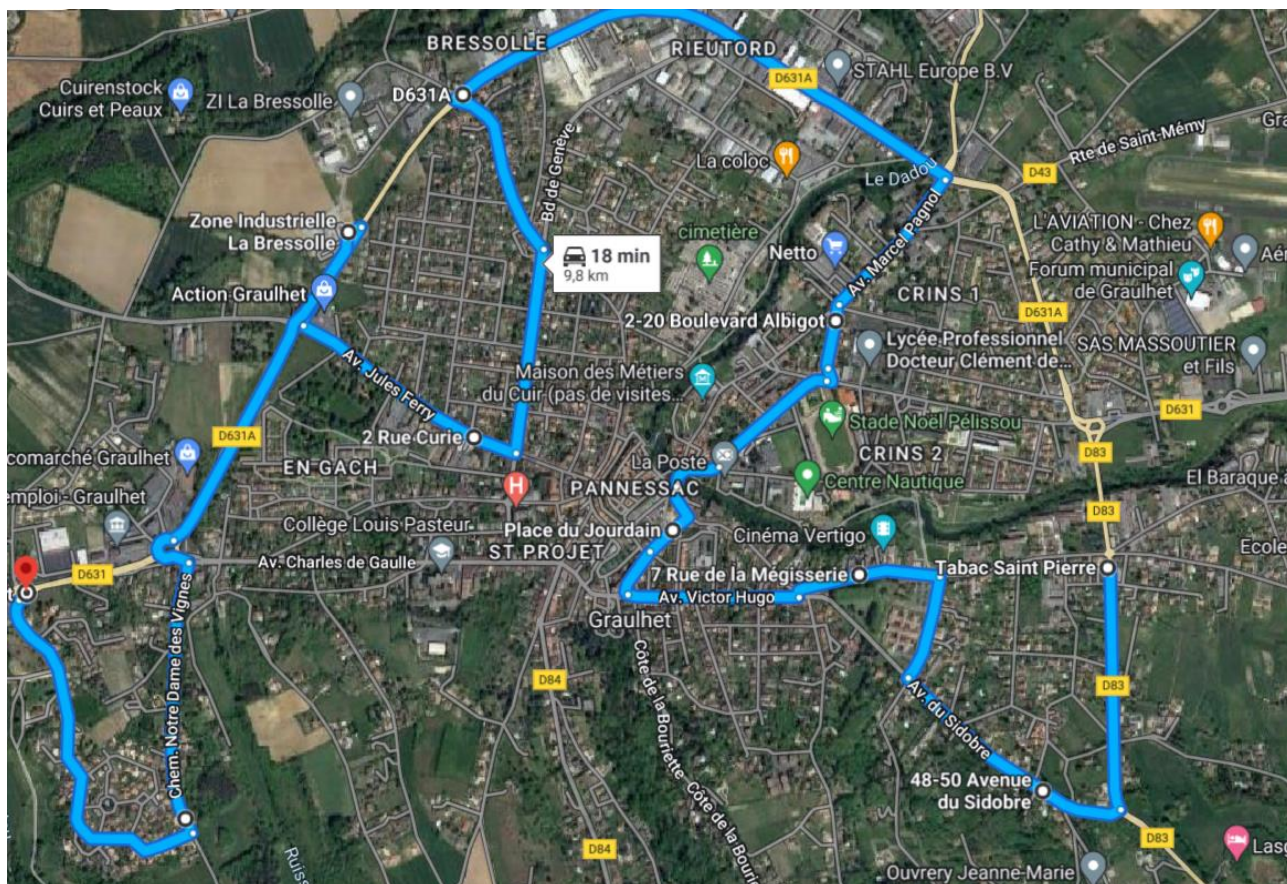
Le Président,
Paul SALVADOR

Pour l'opérateur interne,
La SPL D'un point à l'autre
(lu et approuvé)

Le Directeur Général
Laurent CARLES

ANNEXES

Itinéraire Ligne 2



Périodes de fonctionnement

Pour rappel le réseau La Navette Graulhetoise sera composée de :

- 2 lignes urbaines qui fonctionneront du lundi au samedi du 1er septembre jusqu'à la période estivale
- Un service de TAD « Desserte des quartiers » qui fonctionnera sur les quartiers suivants :
- Un service de TAD du lundi au samedi sur la période estivale avec prise en charge sur les points d'arrêt des lignes régulières

Horaires

Transversale T1 lundi à Vendredi périodes scolaire

ALLER	La Molière ----> La Bousquetarie							
	Du Lundi au Vendredi - PS				Mercredi	Du Lundi au Vendredi - PS		
Ventenayé							16:45	17:25
La Molière	06:53	08:02	09:35	12:35	13:55	16:48	17:28	
Rte Réalmont	06:54	08:03	09:36	12:36	13:56	16:49	17:29	
Europe	06:55	08:04	09:37	12:37	13:57	16:50	17:30	
Clément de Pemille	06:56	08:05	09:38	12:38	13:58	16:51	17:31	
Gare routière	06:57	08:06	09:39	12:39	13:59	16:52	17:32	
Place Jourdain	06:58	08:07	09:40	12:40	14:00	16:53	17:33	
Mairie	06:59	08:08	09:41	12:41	14:01	16:54	17:34	
Collège Pasteur	07:00	08:09	09:42	12:42	14:02	16:55	17:35	
Charles de Gaulle	07:01	08:10	09:43	12:43	14:03	16:56	17:36	
Nabeillou	07:02	08:11	09:44	12:44	14:04	16:57	17:37	
Maréchal Juin	07:03	08:12	09:45	12:45	14:05	16:58	17:38	
La Bousquetarié	07:04	08:13	09:46	12:46	14:06	16:59	17:39	

RETOUR	La Bousquetarié ----> La Molière							
	Du Lundi au Vendredi - PS				Mercredi	Du Lundi au Vendredi - PS		
La Bousquetarié	07:05	07:50	09:20	10:30	12:20	15:20	16:30	17:10
Maréchal Juin	07:06	07:51	09:21	10:31	12:21	15:21	16:31	17:11
Nabeillou	07:07	07:52	09:22	10:32	12:22	15:22	16:32	17:12
Charles de Gaulle	07:08	07:53	09:23	10:33	12:23	15:23	16:33	17:13
Collège Pasteur	07:09	07:54	09:24	10:34	12:24	15:24	16:34	17:14
Mairie	07:10	07:55	09:25	10:35	12:25	15:25	16:35	17:15
Place Jourdain	07:11	07:56	09:26	10:36	12:26	15:26	16:36	17:16
Gare routière	07:12	07:57	09:27	10:37	12:27	15:27	16:37	17:17
Clément de Pemille	07:13	07:58	09:28	10:38	12:28	15:28	16:38	17:18
Europe	07:14	07:59	09:29	10:39	12:29	15:29	16:39	17:19
Rte Réalmont	07:15	08:00	09:30	10:40	12:30	15:30	16:40	17:20
La Molière	07:16	08:01	09:31	10:41	12:31	15:31	16:41	17:21
Ventenayé							16:44	17:24

Transversale T1 lundi à Vendredi petites vacances scolaires et samedi

ALLER	La Molière ----> La Bousquetarie	
	S en PS + LàS en PVS	
La Molière	09:35	13:55
Rte Réalmont	09:36	13:56
Europe	09:37	13:57
Clément de Pemille	09:38	13:58
Gare routière	09:39	13:59
Place Jourdain	09:40	14:00
Mairie	09:41	14:01
Collège Pasteur	09:42	14:02
Charles de Gaulle	09:43	14:03
Nabeillou	09:44	14:04
Maréchal Juin	09:45	14:05
La Bousquetarié	09:46	14:06

RETOUR	La Bousquetarié ----> La Molière			
	Samedi en PS + LàS en PVS			
La Bousquetarié	09:20	10:30	15:20	16:30
Maréchal Juin	09:21	10:31	15:20	16:31
Nabeillou	09:22	10:32	15:20	16:32
Charles de Gaulle	09:23	10:33	15:20	16:33
Collège Pasteur	09:24	10:34	15:20	16:34
Mairie	09:25	10:35	15:20	16:35
Place Jourdain	09:26	10:36	15:20	16:36
Gare routière	09:27	10:37	15:20	16:37
Clément de Pemille	09:28	10:38	15:20	16:38
Europe	09:29	10:39	15:20	16:39
Rte Réalmont	09:30	10:40	15:20	16:40
La Molière	09:31	10:41	15:20	16:41

Ligne 2 lundi à Vendredi périodes scolaire

ALLER	Saint Pierre ----> Nabeillou				
	Du Lundi au Vendredi - Période Scolaire				
Saint Pierre	07:20	08:50	14:52	16:05	18:10
Nagassié	07:21	08:51	14:53	16:06	18:11
Maison de Retraite	07:22	08:52	14:54	16:07	18:12
Vertigo	07:23	08:53	14:55	16:08	18:13
Victor Hugo	07:25	08:55	14:57	16:10	18:15
Place Jourdain	07:26	08:56	14:58	16:11	18:16
Gare Routière	07:27	08:57	14:59	16:12	18:17
Albigot	07:28	08:58	15:00	16:13	18:18
Marcel Pagnol	07:29	08:59	15:01	16:14	18:19
Rieutord	07:30	09:00	15:02	16:15	18:20
Bressolle	07:31	09:01	15:03	16:16	18:21
Genève	07:32	09:02	15:04	16:17	18:22
Place Bosquet	07:33	09:03	15:05	16:18	18:23
En Gach	07:35	09:05	15:07	16:20	18:25
Litanies	07:36	09:06	15:08	16:21	18:26
Georges Ravary	07:37	09:07	15:09	16:22	18:27
Notre Dame des Vignes	07:39	09:09	15:11	16:24	18:29
Bérénice	07:41	09:11	15:13	16:26	18:31
Nabeillou Lac	07:43	09:13	15:15	16:28	18:33
Nabeillou	07:44	09:14	15:16	16:29	18:34

RETOUR	Nabeillou ----> Saint Pierre				
	L à V - PS	Merc	L à V - PS		
Nabeillou	08:15	09:55	12:52	14:27	17:42
Nabeillou Lac	08:16	09:56	12:53	14:28	17:43
Bérénice	08:18	09:58	12:55	14:30	17:45
Notre Dame des Vignes	08:20	10:00	12:57	14:32	17:47
Georges Ravary	08:22	10:02	12:59	14:34	17:49
Litanies	08:23	10:03	13:00	14:35	17:50
En Gach	08:24	10:04	13:01	14:36	17:51
Place Bosquet	08:26	10:06	13:03	14:38	17:53
Genève	08:27	10:07	13:04	14:39	17:54
Bressolle	08:28	10:08	13:05	14:40	17:55
Rieutord	08:29	10:09	13:06	14:41	17:56
Marcel Pagnol	08:30	10:10	13:07	14:42	17:57
Albigot	08:31	10:11	13:08	14:43	17:58
Gare Routière	08:32	10:12	13:09	14:44	17:59
Place Jourdain	08:33	10:13	13:10	14:45	18:00
Victor Hugo	08:34	10:14	13:11	14:46	18:01
Vertigo	08:36	10:16	13:13	14:48	18:03
Maison de Retraite	08:37	10:17	13:14	14:49	18:04
Nagassié	08:38	10:18	13:15	14:50	18:05
Saint Pierre	08:39	10:19	13:16	14:51	18:06

Ligne 2 lundi à Vendredi petites vacances scolaires et samedi

ALLER	St Pierre ----> Nabeillou		
	S en PS + LàS en PVS		
Saint Pierre	08:50	14:52	16:05
Nagassié	08:51	14:53	16:06
Maison de Retraite	08:52	14:54	16:07
Vertigo	08:53	14:55	16:08
Victor Hugo	08:55	14:57	16:10
Place Jourdain	08:56	14:58	16:11
Gare Routière	08:57	14:59	16:12
Albigot	08:58	15:00	16:13
Marcel Pagnol	08:59	15:01	16:14
Rieutord	09:00	15:02	16:15
Bressolle	09:01	15:03	16:16
Genève	09:02	15:04	16:17
Place Bosquet	09:03	15:05	16:18
En Gach	09:05	15:07	16:20
Litanies	09:06	15:08	16:21
Georges Ravary	09:07	15:09	16:22
Notre Dame des Vignes	09:09	15:11	16:24
Bérénice	09:11	15:13	16:26
Nabeillou Lac	09:13	15:15	16:28
Nabeillou	09:14	15:16	16:29

RETOUR	Nabeillou ----> St Pierre	
	S en PS + LàS en PVS	
Nabeillou	09:55	14:27
Nabeillou Lac	09:56	14:28
Bérénice	09:58	14:30
Notre Dame des Vignes	10:00	14:32
Georges Ravary	10:02	14:34
Litanies	10:03	14:35
En Gach	10:04	14:36
Place Bosquet	10:06	14:38
Genève	10:07	14:39
Bressolle	10:08	14:40
Rieutord	10:09	14:41
Marcel Pagnol	10:10	14:42
Albigot	10:11	14:43
Gare Routière	10:12	14:44
Place Jourdain	10:13	14:45
Victor Hugo	10:14	14:46
Vertigo	10:16	14:48
Maison de Retraite	10:17	14:49
Nagassié	10:18	14:50
Saint Pierre	10:19	14:51

**CONTRAT D'OBLIGATION DE SERVICE PUBLIC
POUR LA GESTION ET L'EXPLOITATION DU RESEAU DE
TRANSPORT A LA DEMANDE DE LA COMMUNAUTE
D'AGGLOMERATION**

Avenant n° 7



Prolongation de la durée du contrat d'objectif

ENTRE :

La Communauté d'Agglomération de Gaillac Graulhet ,

Dont le siège est si le Nay-Técou, BP 80133, Gaillac

Représentée par Monsieur Paul Salvador, Président, dûment habilitée par délibération du Conseil d'Agglomération en date du

D'UNE PART,

ET :

La Société « D'un Point à l'Autre »,

Société Publique Locale au capital social de 850 465,00 € dont le siège social est sis 14 rue Jean-Henri FABRE à Albi et qui est immatriculée au Registre du Commerce sous le numéro 53519859200011.

Représentée par son Directeur Général en exercice, Monsieur Laurent CARLES, dûment habilité par délibération du conseil d'administration du

D'AUTRE PART.

IL EST ARRETE ET CONVENU CE QUI SUIT :

Article 1 :

Le contrat d'obligation de service public relatif aux modalités d'exécution pour la gestion et l'exploitation du réseau de Transport à la Demande sur le territoire de la Communauté d'Agglomération a été conclu avec la SPL à compter du 13 avril 2015 pour une durée initiale de 5 ans. Des avenants successifs ont prolongé la durée de ce contrat jusqu' au 31 août 2022.

Le présent avenant a pour objectif de prolonger le contrat existant pour une durée de 1 an soit jusqu'au 31 août 2023.

Article 2 :

Toutes les autres clauses du contrat d'objectif non modifiées par le présent avenant sont inchangées et continuent de produire tous leurs effets

Fait à Albi, le

L'Autorité Organisatrice de la Mobilité
La communauté d'agglomération de
Gaillac - Graulhet

Le Président

Paul Salvador

l'Opérateur Interne
La SPL D'un point à l'autre

Le Directeur Général

Laurent Carles

ANNEXE 1

Secteur 1

Modification du secteur : intégration de la commune de Noailles – Sortie de la commune de Broze

Nouveau fonctionnement : 4 ½ journées

PROPOSITION		4						
SECTEURS	DESTINATION	JOURS ET CRENEAUX HORAIRES						
			L	M	M	J	V	S
ZONE 1	GAILLAC	Matin						
		A.midi						

Secteur 2

Nouveau fonctionnement : 6 ½ journées

PROPOSITION		6 1/2 J						
			L	M	M	J	V	S
ZONE 2	GAILLAC	Matin						
		A.midi						

Secteur 3

Nouveau fonctionnement : 6 ½ journées

PROPOSITION		6 DJ						
			L	M	M	J	V	S
ZONE 3	GRAULHET	Matin						
		A.midi						

Secteur 4

Nouveau fonctionnement : 6 ½ journées

PROPOSITION		6 DJ						
			L	M	M	J	V	S
ZONE 4	LISLE-SUR-TARN	Matin						
		A.midi						
	GAILLAC	Matin						
		A.midi						

Secteur 5

Zone de Salvagnac à laquelle a été rajoutée la commune de Larroque

Nouveau fonctionnement : 6 ½ journées

			L	M	M	J	V	S
Secteur 5	SALVAGNAC	Matin						
	GAILLAC	Matin						
	RABASTENS	Matin						
	GAILLAC	A.Midi						

Secteur 6

Nouveau secteur composé des communes suivantes : Cahuzac-sur-Vère, Montels, Broze, Vieux, Andillac, Alos, Donnazac, Frausseilles, Loubers et Amarens.

Fonctionnement : 2 ½ journées

			L	M	M	J	V	S
Secteur 6	GAILLAC	Matin						
		A.midi						

Secteur 7

Nouveau secteur composé des communes suivantes : Castelnau de Montmirail, Sainte-Cécile-du-Cayrou, Le Verdier, Saint Beauzile, Itzac, Tonnac et Campagnac

Fonctionnement : 2 ½ journées

			L	M	M	J	V	S
Secteur 7	GAILLAC	Matin						
		A.midi						

Secteur 8

Nouveau secteur composé des communes suivantes : Rabastens, Couffouleux, Loupiac, Giroussens, Mézens, Grazac et Roquemaure

Fonctionnement : 2 ½ journées

			L	M	M	J	V	S
Secteur 8	RABASTENS	Matin						
		A.midi						

Contrat d'obligation de service public relatif aux modalités d'exécution pour la gestion et l'exploitation du réseau Le Passe Pont

Avenant n° 4



Prolongation de la durée du contrat d'objectif

ENTRE :

La communauté d'agglomération Gaillac – Graulhet,

Représenté par Monsieur Paul SALVADOR, Président de la communauté d'agglomération,
dûment habilité par délibération communautaire en date du .

D'UNE PART,

ET :

La Société « D'un Point à l'Autre »,

Société Publique Locale au capital social de 850 465,00 € dont le siège social est sis 14 rue
Jean-Henri FABRE à Albi et qui est immatriculée au Registre du Commerce sous le numéro
53519859200011.

Représentée par Monsieur Laurent CARLES, agissant en qualité de Directeur Général et
dûment habilité par délibération du Conseil d'administration en date du

D'AUTRE PART.

IL EST ARRETE ET CONVENU CE QUI SUIT :

Article 1 :

Le contrat d'obligation de service public relatif aux modalités d'exécution pour la gestion et l'exploitation du réseau urbain Le Passe Pont a été conclu avec la SPL pour une durée de 7 ans à compter du 1^{er} septembre 2015 portant ainsi la fin de ce contrat au 31 août 2022.

Le présent avenant a pour objectif de prolonger le contrat existant pour une durée de 1 an soit jusqu'au 31 août 2023.

Article 2 :

Toutes les autres clauses du contrat d'objectif non modifiées par le présent avenant sont inchangées et continuent de produire tous leurs effets.

Fait à Albi, le

Pour l'autorité organisatrice
La Communauté d'Agglomération
Gaillac – Graulhet,
(lu et approuvé)

Pour l'opérateur interne,
La SPL D'un point à l'autre
(lu et approuvé)

Le Président,
Paul SALVADOR

Le Directeur Général
Laurent CARLES