



MARCHES PUBLICS DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

SYNDICAT MIXTE DU PAYS LUNEVILLOIS

12 Ter rue de la marquise du Châtelet

54300 – LUNEVILLE

Téléphone : 03 83 77 72 72

Fax : 03 83 77 72 73

**GESTION D'UNE CENTRALE D'INFORMATION ET DE
RESERVATION POUR UN SERVICE DE TRANSPORT A LA
DEMANDE**

Cahier des clauses particulières (CCP)

Date de limite de réception des offres : 19 janvier 2012 à 17 heures

Marché n°2011-03

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES

Sommaire

Préambule.....	4
Chapitre I : Dispositions générales	5
Article 1 : Objet et caractéristiques générales du marché	5
1.1- Objet du marché.....	5
1.2- Décomposition en lots.....	5
1.3- Mode de passation et forme du marché.....	5
1.4 - Durée du marché - Délais d'exécution.....	5
1.5 Négociation du marché.....	5
Article 2 : Représentation des parties	5
2.1 – Représentation du Pouvoir adjudicateur.....	5
2.2 – Représentation du titulaire.....	6
Article 3 : Pièces constitutives du marché.....	6
Article 4 : Obligations générales du titulaire.....	6
4.1 – Mesures d'ordre social	6
4.2 – Sous-traitance	6
4.3 – Assurances.....	7
Chapitre II : Délais et conditions d'exécution des prestations, de suivi, de contrôle et de sanctions	7
Article 5 – Délais d'exécution.....	7
5.1 Délais d'exécution	7
5.2 Marchés à bons de commande.....	7
5.3 Durée d'exécution des bons de commande	7
Article 6 – Principes directeurs pour une bonne exécution des services.....	7
6.1 Relations entre les contractants	7
6.2 Qualité des services de la Centrale d'information et de réservation	7
Article 7 : Conditions d'exécution des prestations confiées à la centrale d'information et de réservation	8
7.1 Réception des appels	8
7.2 Traitement des demandes d'information sur l'offre locale de transport.....	9
7.3 Traitement des prises de réservation pour les services de transport à la demande.....	9
7.4 Elaboration, édition et transmission des feuilles de route aux conducteurs	10
7.5 Gestion des statistiques d'usage et des réclamations.....	10
7.6 Accessibilité de la Centrale de mobilité	11

7.7 Confidentialité de la base de données.....	11
7.8 Suivi mensuel, trimestriel et rapport d'activité annuel.....	11
7.9 Comité de suivi du projet	13
Article 8 – Opérations de vérifications-décisions après vérifications	13
8.1 Vérifications	13
8.2 Admission.....	13
8.3 Contrôles internes et externes.....	13
Article 9 – Pénalités	13
Chapitre III : Conditions de rémunération.....	14
Article 10 : Forme, contenu et structure des prix	14
10.1- Forme des prix	14
10.2- Variation des prix.....	14
Article 11 : Modalités de paiement	15
11.1 - Paiement des prestations	15
11.2 – Avance.....	15
11.3 – Modalités de Paiements.....	15
11.4 - Délai de paiement.....	16
11.5 - Domiciliation des paiements.....	16
Chapitre IV : Résiliation du marché, litiges et dérogations	16
Article 11- Résiliation du marché.....	16
Article 12 : Droit et Langue	17
Article 13 : Expiration du marché	17
Article 14 : Dérogations et dispositions générales	17
Dérogations au C.C.A.G.	17

Annexes

- Feuille de route type

Préambule

Le Pays du Lunévillois se situe au sud-est du département de la Meurthe-et-Moselle. Il se compose de neuf communautés de communes et de 160 communes, représentant un bassin de population de près de 80 000 habitants pour une superficie de 1451 km².

Le Syndicat Mixte du Pays du Lunévillois, pouvoir adjudicateur du présent marché, agit en tant qu'Autorité organisatrice de second rang, par délégation de compétence partielle du Conseil général de Meurthe-et-Moselle, pour l'organisation et la mise en œuvre d'un service de transport public de voyageurs à la demande dit « Transport de proximité ». Le périmètre d'action du service concernera huit des neuf communautés de communes le composant (hors périmètre de la Communauté de communes du Lunévillois déjà dotée d'un réseau de transport urbain) et un bassin d'environ 50 000 habitants, essentiellement rural.

Le Syndicat mixte du Pays du Lunévillois souhaite mettre en place un service de transport de proximité à la demande ouvert à tous, dans une logique de lutte contre l'isolement des personnes non motorisées, de mobilité et d'aménagement durables du territoire.

Le service proposé permettra de relier toutes les communes rurales aux bourgs centre les plus proches pour faciliter l'accès aux services de proximité (santé, commerces, loisirs...). Un rabattement sur les réseaux de transports collectifs TED et TER sera également proposé pour permettre des liaisons entre les pôles urbains et vers l'extérieur du territoire.

L'Autorité organisatrice mettra à disposition du ou des Titulaire(s) une flotte de quatre véhicules de 9 places adaptés au transport de personnes à mobilité réduite (un véhicule par secteur géographique), afin d'optimiser le regroupement de voyageurs par service. **Le transport à la demande s'effectuera sur réservation préalable, réalisée au plus tard la veille du déplacement auprès d'une centrale locale d'information et de réservation.**

Le service de transport sera organisé autour de quatre secteurs géographiques et fonctionnera selon des destinations et des horaires prédéterminés. Il devra notamment répondre aux besoins de déplacement des personnes non motorisées et des personnes les plus fragiles (personnes âgées, jeunes en insertion...).

Un travail de concertation a été conduit avec les acteurs locaux pour définir une grille hebdomadaire précisant les jours et horaires de fonctionnement du futur service par secteur géographique. Cette grille horaire fera l'objet d'une expérimentation dans les premiers mois de 2012 et pourra être ajustée par l'Autorité organisatrice en fonction des besoins des territoires et de l'analyse de la fréquentation.

Chapitre I : Dispositions générales

Article 1 : Objet et caractéristiques générales du marché

1.1- Objet du marché

Le présent marché a pour objet de confier, à une entreprise, la gestion de la Centrale d'information et de réservation des services de transport à la demande mis en place sur le périmètre d'action du Pays du Lunévillois, à l'échelle de huit des neuf communautés de communes qui le composent.

1.2- Décomposition en lots

Sans objet

1.3- Mode de passation et forme du marché

Le présent marché est dévolu dans le cadre d'un marché public à procédure adaptée.

Conformément à l'article 77 du Code des Marchés publics, la consultation donne lieu à un marché à bons de commandes dont les prestations sont susceptibles de varier de la manière suivante :

Seuil minimum en € HT	Seuil maximum en € HT
5 000	30 000

1.4 - Durée du marché - Délais d'exécution

Le marché est passé pour une durée de douze mois à compter de la date de notification du marché. Il est reconductible deux fois, par période de douze mois, à compter de la date anniversaire de notification du marché et ce pour une durée maximale de 36 mois.

1.5 Négociation du marché

A l'issue de la commission d'ouverture des plis, le pouvoir adjudicateur engagera des négociations avec les candidats. Au terme de ces négociations, le marché sera attribué par le pouvoir adjudicateur.

Article 2 : Représentation des parties

2.1 – Représentation du Pouvoir adjudicateur

La personne publique contractante est :

**Monsieur le Président
Syndicat Mixte du Pays Lunévillois
12 Rue Marquise du Châtelet
54 300 LUNEVILLE**

2.2 – Représentation du titulaire

Le Titulaire est l'opérateur économique, ou le groupement d'opérateurs économiques, auquel est attribué le marché.

Par dérogation à l'article 3.4.1 du CCAG - FCS auquel se réfère le présent marché, le Titulaire est tenu de désigner, dès notification du marché, une personne physique ayant qualité pour le représenter vis-à-vis du Syndicat Mixte du Pays Lunévillois, dans le cadre de l'exécution du présent marché. Cette personne sera disponible et joignable pendant les heures d'exploitation du service et sera obligatoirement présente aux réunions organisées semestriellement par le pouvoir adjudicateur pour réaliser un suivi et un bilan du fonctionnement de la centrale et fixer les objectifs pour les mois suivants. Cette personne aura la capacité financière et technique pour engager le titulaire en cas de difficultés.

Article 3 : Pièces constitutives du marché

Par dérogation à l'article 4.1 du CCAG-FCS, les pièces contractuelles du marché sont les suivantes et, en cas de contradiction entre leurs stipulations, prévalent dans l'ordre de priorité ci-après :

- l'Acte d'Engagement et ses éventuelles annexes ;
- le présent Cahier des Clauses Particulières (C.C.P) ;
- le bordereau des prix unitaires (BPU) et ses annexes ;
- Le mémoire technique
- Le cahier des clauses administratives générales (C.C.A.G.) applicables aux marchés publics de fournitures courantes et de services, approuvé par l'arrêté du 19 janvier 2009

Article 4 : Obligations générales du titulaire

4.1 – Mesures d'ordre social

Le titulaire est soumis aux obligations résultant des lois et règlements relatifs à la protection de la main d'œuvre et aux conditions de travail.

Le Titulaire veille à ce que les prestations qu'il effectue respectent, en toutes circonstances, les prescriptions législatives et réglementaires en vigueur en matière d'environnement, de sécurité et de santé des personnes. Il doit être en mesure d'en justifier pendant toute la durée d'exécution du marché, sur simple demande du Syndicat Mixte du Pays Lunévillois.

4.2 – Sous-traitance

En cas de sous-traitance, le titulaire devra indiquer le nom du sous-traitant lors de la remise de l'offre ou en cours d'exécution du marché. Toute sous-traitance non déclarée entraînera la résiliation du marché.

Dans tous les cas, le titulaire demeure personnellement responsable vis-à-vis du pouvoir adjudicateur de l'exécution des obligations imposées par le présent marché, et informe celle-ci quelle que soit la durée de la sous-traitance.

4.3 – Assurances

Le titulaire du marché fournira, dans un délai de 15 jours à compter de la notification du marché et avant tout commencement d'exécution des prestations, une attestation justifiant qu'il possède une assurance couvrant tous les risques garantissant les tiers en cas d'accidents et de dommages causés par et pendant l'exécution des prestations et que sa police contient les garanties en rapport avec l'importance de la prestation.

A tout moment durant l'exécution de la prestation, le titulaire doit être en mesure de produire cette attestation, sur demande du pouvoir adjudicateur et dans un délai de quinze jours à compter de la réception de la demande.

Chapitre II : Délais et conditions d'exécution des prestations, de suivi, de contrôle et de sanctions

Article 5 – Délais d'exécution

5.1 Délais d'exécution

Les délais d'exécution des prestations seront définis dans chaque bon de commande. Les bons de commande peuvent être émis jusqu'au dernier jour de validité du marché.

5.2 Marchés à bons de commande

Les bons de commande délivrés par le pouvoir adjudicateur comporteront :

- La référence du marché ;
- La désignation de la prestation ;
- La quantité commandée ;
- Le prix d'engagement correspondant au marché
- L'adresse de facturation

5.3 Durée d'exécution des bons de commande

Les bons de commande seront émis pendant la durée de validité du marché et pour une période au-delà de la validité du marché qui ne pourra excéder douze semaines.

Article 6 – Principes directeurs pour une bonne exécution des services

6.1 Relations entre les contractants

Le pouvoir adjudicateur, le gestionnaire de la centrale d'information et de réservation et les exploitants du service de transport à la demande conviennent que leurs relations contractuelles reposeront sur les principes directeurs suivants :

- L'optimisation de la gestion économique du service de transport proposé
- La qualité du service rendu auprès des usagers (qualité des informations transmises, fiabilité des réservations, sécurité et confort des voyageurs...)

6.2 Qualité des services de la Centrale d'information et de réservation

L'information des usagers sur l'offre locale de transport dans le Pays du Lunévillois, la gestion des réservations et l'organisation des feuilles de route pour l'exécution des services de transport à la demande est assurée par le titulaire du marché dans le cadre de la Centrale d'information et de réservation.

Le titulaire du marché est entièrement responsable de la bonne exécution des services confiés. Il met en place le personnel compétent et le matériel nécessaire pour la fourniture d'un service de qualité. Il assure la formation de ce personnel nécessaire à une bonne exécution des prestations et à leur potentielle évolution (exemple : formation à l'utilisation de logiciels...).

La centrale devra obligatoirement être opérationnelle à compter de l'ouverture des services de transport à la demande.

Le candidat présentera dans son mémoire justificatif toutes les solutions et les préconisations pour assurer le bon fonctionnement de la centrale d'information et de réservation.

Seront notamment précisées les informations suivantes :

- Le planning détaillé de mise en place de la centrale
- Les moyens techniques mis en place (standard téléphonique, système de réservation, logiciel informatique utilisé pour la gestion des réservations et l'optimisation de la définition des itinéraires...)
- Les moyens humains dédiés aux prestations (dimensionnement de l'équipe, compétences des opérateurs, encadrement...)
- Le fonctionnement opérationnel de la centrale et son organisation
- Les modalités de traitement statistique des appels

Le titulaire est responsable de la continuité du service d'information et de réservation. En cas d'interruption du service, le titulaire informera le pouvoir adjudicateur dans un délai d'une heure. Le titulaire devra prendre toutes les mesures nécessaires au bon rétablissement du fonctionnement du service.

Article 7 : Conditions d'exécution des prestations confiées à la centrale d'information et de réservation

Le titulaire du marché devra fournir un ensemble de services visant à gérer la totalité des spécificités liées à la réservation des services de transport à la demande et à l'information des usagers.

Les modalités de fonctionnement des services de transport à la demande (organisation zonale, jours et horaires des dessertes prédéterminés) sont fixées par le pouvoir adjudicateur. Pendant la phase d'expérimentation des services, ces grilles hebdomadaires sont susceptibles d'évoluer pour mieux s'adapter aux besoins des territoires. Les modifications seront établies par ordre de service du pouvoir adjudicateur.

7.1 Réception des appels

A cet effet, le titulaire devra se doter des moyens nécessaires à l'exécution de cette mission qui comprendra a minima une permanence téléphonique visant à assurer la prise de contact et à développer la relation à l'utilisateur.

Le titulaire recevra et traitera les demandes d'information, de réservation pour les services de transport à la demande et les réclamations des usagers.

Les clients pourront contacter la centrale à partir d'un numéro téléphonique au prix d'un appel local dont l'abonnement sera contracté par le titulaire du marché auprès de l'opérateur de son choix.

7.2 Traitement des demandes d'information sur l'offre locale de transport

Concernant les demandes d'information chaque appel donnera lieu à :

- **Une analyse de la demande** pour aider le client à préparer et organiser au mieux son voyage.
- Une information, si besoin, sur les trajets et sur les moyens de transports collectifs existant sur le territoire lunévillois et en proximité (Lunéo, TER, TED) ou les solutions de covoiturage, sur leur offre tarifaire et horaire (correspondances entre les réseaux TED, TER, Lunéo et le Transport à la demande...)
- Une orientation si nécessaire vers les sites d'information des réseaux partenaires à l'échelon lunévillois, départemental et régional

Le système d'information mis en place par le titulaire devra lui permettre d'offrir à l'usager une connaissance de toutes les solutions existantes pour effectuer son déplacement d'un point A vers un point B sur le territoire du Lunévillois et son environnement régional.

7.3 Traitement des prises de réservation pour les services de transport à la demande

Le système de réservation mis en place par le titulaire assurera l'enregistrement des réservations et la relation aux usagers à travers les prestations suivantes :

- Les usagers du transport à la demande devront effectuer une réservation auprès de la centrale, au plus tard la veille de leur déplacement avant 16h, et indiquer leurs coordonnées, leur destination, leur jour de déplacement et s'ils effectuent un trajet aller/retour.
- Les réservations pour un déplacement prévu le lundi seront enregistrées au plus tard le vendredi précédent avant 16h.
- A partir de cette première réservation, la centrale constituera un fichier des usagers inscrits au service. Cette inscription sera gratuite pour l'usager. Ce fichier ne comprendra que des informations strictement nécessaires au bon fonctionnement du système de réservation (coordonnées des usagers, indication sur un éventuel handicap...).
- Les réservations pourront s'effectuer soit par téléphone, soit par courriel.
- L'exploitant donnera satisfaction aux usagers dans l'ordre de réception de leurs demandes.
- Les réservations seront centralisées par service et regroupées dans une logique d'optimisation pour l'organisation des parcours de prise en charge des voyageurs.
- Toute demande sera considérée comme acceptée lorsque la réservation aura été confirmée à l'usager, avec si besoin rappel téléphonique (ou toute autre forme de contact) pour lui confirmer les lieux et horaires de la prise en charge.
- La demande du service retour devra être enregistrée, s'il y a lieu, au moment de la réservation du trajet aller.
- Un usager peut annuler une réservation la veille de son déplacement et ce avant l'heure de clôture d'enregistrement des réservations; s'il omettait d'annuler sa réservation, un avertissement lui serait adressé. En cas de répétition, l'usager pourra faire l'objet d'une exclusion temporaire du service.

7.4 Elaboration, édition et transmission des feuilles de route aux conducteurs

- Le ou les exploitants du service de transport à la demande seront prévenus des services à réaliser à partir d'une feuille de route transmise par la centrale de réservation.
- Une feuille de route (voir en annexe) comprendra les informations suivantes : coordonnées des clients, lieux et heures de prise en charge, lieux et heures de dépose et pour le trajet retour, lieux et heures de retour à partir du pôle de desservi, lieux de dépose.
- Cette feuille de route indiquera également l'itinéraire optimal, mutualisant les demandes de transport en minimisant le nombre de km effectués. Une course ne devra pas dépasser 45 minutes en temps de trajet.
- En fonction du nombre de réservations et leurs localisations, plusieurs circuits de ramassage vers la destination proposée, pourront être organisés, en fonction des disponibilités du ou des exploitants du service de transport.
- Une feuille de route sera établie par service, par jour et pour chaque zone géographique (soit quatre zones au total).
- Après la clôture des réservations, la Centrale de réservation adressera dans l'heure qui suit au(x) exploitant(s) du service de transport à la demande, par télécopie ou par courriel la feuille de route des prochains services.
- La centrale s'assurera impérativement par le moyen de son choix de la bonne réception de ces feuilles de routes par le(s) exploitant(s) et devra pouvoir en justifier à tout moment au pouvoir adjudicateur.
- La feuille de route vaudra ordre de service pour le(s) exploitant(s) du service de transport
- Si la centrale est informée par le(s) exploitant(s) d'une difficulté de circulation, d'une interruption du service ou de toute autre difficulté pour prendre en charge les usagers ; celle-ci contactera les personnes ayant réservé dans les plus brefs délais pour les en informer.
- Les feuilles de route seront également transmises au Pouvoir adjudicateur par courriel (au minimum chaque fin de semaine).

7.5 Gestion des statistiques d'usage et des réclamations

Le titulaire mettra en place un dispositif de suivi statistique permettant de réaliser une évaluation de l'usage et des coûts des services de transport à la demande réalisés par zone géographique :

- Bilan d'usage par service incluant: nombre d'usagers, leurs origines/ destinations, le taux de regroupement des usagers par véhicule, nombre de km réalisés par l'exploitant à vide et à charge.
- Cout prévisionnel de fonctionnement par service (montant des recettes perçues des usagers, cout du service de transport) et des rémunérations dues par l'Autorité organisatrice aux exploitants des services de transport à la demande.

Ce dispositif permettra également de réaliser un suivi du fonctionnement du système d'information/ réservation et du standard d'appel de la centrale comprenant le nombre d'appels journaliers, leur nature (information ou réservation), le nombre d'appels non traités et leurs motifs.

Le titulaire réalisera un enregistrement des réclamations reçues par téléphone pour les transports à la demande qui comprendra au minimum les informations suivantes : coordonnées de la personne transmettant la réclamation, la date, le service et la course concernés, l'objet de la réclamation).

Ces informations feront l'objet d'un récapitulatif mensuel joint à la facture mensuelle adressée au pouvoir adjudicateur. Elles pourront, en outre, être transmises à tout moment à la demande du pouvoir adjudicateur.

Il appartiendra au titulaire d'assurer la gestion d'un refus éventuel d'admission et d'en informer le demandeur, ces refus pouvant être liés à l'objet de la demande de déplacement (hors périmètre du service) ou à la saturation d'un service...

7.6 Accessibilité de la Centrale de mobilité

Les réservations seront prises auprès du standard téléphonique prévu à cet effet, pendant les horaires d'ouverture de celui-ci ou directement au siège de la centrale, pendant ses heures d'ouverture.

La permanence téléphonique sera ouverte au minimum du lundi au vendredi (hors jours fériés) sur une plage d'ouverture de six heures comprise entre 8h et 18h.

Les réservations seront prise en compte jusqu'à 16h la veille du déplacement ou le vendredi précédent pour les déplacements du lundi.

En dehors des créneaux d'ouverture, un serveur vocal informera les clients sur les horaires d'ouverture de la centrale et les invitera à consulter le site Internet des collectivités et des réseaux de transports partenaires (TER, TED, site régional d'information multimodal).

7.7 Confidentialité de la base de données

L'ensemble des informations issues des prestations réalisées par les différents exploitants du réseau de transport à la demande sera remis directement à l'Autorité organisatrice qui en assurera sa diffusion.

Le prestataire s'engage à respecter la plus grande confidentialité en matière de données issues du système d'information. Ces données ne pourront être transmises à quiconque ni être utilisées à ses propres besoins.

7.8 Suivi mensuel, trimestriel et rapport d'activité annuel

Conformément aux éléments de suivi statistique indiqués dans le présent CCP, le titulaire transmettra mensuellement une feuille récapitulative d'un état des services réalisés par la centrale d'information et de réservation qui sera jointe à la facture mensuelle.

Le titulaire adressera, un mois avant la date anniversaire de notification du marché, un rapport d'activité présentant les éléments d'analyse nécessaires à l'établissement d'un bilan annuel du fonctionnement des services de la Centrale d'information et de réservation.

Ce rapport comportera une synthèse des suivis mensuels de l'état des services de transport à la demande, issu du système de réservation et des feuilles de route, pour chaque secteur géographique.

Les informations suivantes seront fournies dans le suivi mensuel:

- Nombre total d'appels reçus par la centrale et répartition par jour.
- Nombre de demandes d'information
- Nombre de réservations pour le transport à la demande
- Nombre de trajets et de services réalisés selon les différents jours de desserte.
- Nombre total de clients transportés par service.
- Etat des titres vendus et des recettes perçues.
- Nombre total de km parcourus et le nombre d'heures réalisées.
- Taux de regroupement des usagers (nombre de personnes en moyenne mensuelle par véhicule) par service.

Chaque mois, le titulaire assurera le traitement de ces données afin de mesurer les éléments suivants:

- Repérage des origines/ destinations par service permettant ainsi de quantifier les flux de circulation des voyageurs selon les dessertes.
- Nombre de kilomètres réalisés et nombre d'heures réalisées par service et par zone géographique pour le(s) exploitant(s) de transport à la demande.
- Evolution de la fréquentation des services par zone et sur l'ensemble du périmètre d'action (nombre de personnes transportées et nombres de services effectués).
- Fréquentation hebdomadaire moyenne des services par zone géographique.
- Nombre et nature des dysfonctionnements constatés (nombre d'annulations de réservation...)

Le titulaire devra également rendre compte, au moins une fois par trimestre, des éléments suivants :

- Typologie des demandes d'informations délivrées (horaires, tarifications, itinéraires, orientation vers d'autres services partenaires, informations sur les réseaux Ted, Ter, Lunéo, sur le covoiturage...).
- Nombre d'appels par jour et par tranche horaire d'ouverture du service.
- Durée moyenne des appels.
- Répartition entre « demandes d'informations » et « prises de réservations » dans le volume d'activité du standard téléphonique.
- Nombre et nature des dysfonctionnements constatés (interruptions de services constatées et leurs origines...).
- Nombre de demandes de transport n'ayant pu être satisfaites avec les motifs (absence de service, trajet trop long ou trop complexe, manque de places...)
- Synthèse des principales réclamations ou suggestions des usagers.

Dans son rapport d'activité annuel, le titulaire précisera les principales difficultés rencontrées dans l'exécution des services rendus par la centrale et formulera des préconisations pour y remédier.

Une synthèse des principales réclamations ou suggestions exprimées par les usagers pour améliorer la qualité du service rendu seront également mentionnées dans le rapport.

7.9 Comité de suivi du projet

Le pouvoir adjudicateur mettra en place un comité de suivi qui se réunira au moins une fois par trimestre pour suivre le fonctionnement des services de transport à la demande sur l'ensemble du périmètre d'action.

Participeront à ce comité de suivi le titulaire du les exploitants des services de transport à la demande, des représentants des collectivités locales, des usagers et des autres autorités organisatrices de transport intervenant sur le territoire lunévillois.

Le titulaire y présentera les données de suivi mensuelles et trimestrielles et proposera une analyse de la situation et des préconisations pour l'amélioration du service.

Article 8 – Opérations de vérifications-décisions après vérifications

8.1 Vérifications

Les prestations faisant l'objet du marché seront soumises, lors de l'exécution, à des vérifications quantitatives et qualitatives simples, destinées à constater qu'elles répondent bien aux stipulations du marché dans les conditions prévues aux articles 22.1 et 23.1 du CCAG-FCS.

8.2 Admission

Suite aux vérifications, les décisions d'admission, de réfaction, d'ajournement ou de rejet seront prises dans les conditions prévues à l'article 25 du CCAG-FCS par le pouvoir adjudicateur.

8.3 Contrôles internes et externes

8.3.1 Contrôles internes

Le titulaire du marché est responsable du contrôle de la qualité interne des livrables (respect des engagements, fond, forme...)

8.3.2 Contrôles externes

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de procéder ou de faire procéder à des contrôles qualitatifs du service rendu par les moyens qu'il juge utiles (appels mystère, contrôles aléatoires...).

Article 9 – Pénalités

Par dérogation à l'article 14 du CCAG-FS, le titulaire du marché encourt, de plein droit, une pénalité de 150 € dans les cas suivants :

- Dépassement du délai de mise en service de la centrale (pénalité/ jour de dépassement)
- Interruption du service non justifiée (pénalité/ demi-journée d'indisponibilité)
- Défaut constaté de tenue du fichier des usagers, du registre des réclamations ou des données statistiques (pénalité/ constat établi)
- Non transmission, dans le respect du délai imparti, des feuilles de route journalières aux exploitants des services de transport à la demande et au pouvoir adjudicateur (pénalité/ jour de retard)

- Non transmission dans les délais impartis du suivi mensuel ou du rapport d'activité annuel au pouvoir adjudicateur (pénalité/ jour de retard)
- Mauvaise exécution du service : accueil déficient, mauvaise qualité du service... (pénalité/ constat établi)
- Non respect des dispositions contractuelles (pénalité/ constat établi)

Les pénalités prévues au présent article sont applicables sans préjudice du non-paiement, pour absence de service fait, des prestations non exécutées. Les manquements du titulaire à ses obligations sont établis, soit par constat direct de la personne publique, des prestataires et d'autres personnes qu'elle agréé à cet effet, ou par tout autre moyen adapté et notamment au travers des réclamations reçues des usagers du service, après recoupement préalable. En cas de dysfonctionnement constaté, un document énonçant les non-conformités sera établi et notifié au titulaire. Les pénalités dont le titulaire pourrait être redevable seront réglées par émission d'un titre de recette.

Chapitre III : Conditions de rémunération

Article 10 : Forme, contenu et structure des prix

10.1- Forme des prix

L'ensemble des prestations sera rémunéré par un prix forfaitaire annuel (PFA) et par un prix unitaire (PU) tels que définis au bordereau des prix.

Le prix unitaire du bordereau de prix sera appliqué aux quantités réellement exécutées.

Ces prix sont réputés comprendre toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres, frappant obligatoirement les prestations, ainsi que tous les frais afférents aux salaires, aux frais de déplacement professionnels, assurances à l'analyse et rédaction des rapports ainsi que toutes autres dépenses nécessaires à l'exécution des prestations, les marges pour risque et les marges bénéficiaires.

Les taux de TVA applicables au présent marché sont ceux en vigueur à la date d'établissement du présent CCAP et applicables aux prestations objet du marché. Ils sont susceptibles de subir des variations en fonction de la législation en vigueur.

10.2- Variation des prix

Les prix sont fermes la première année et révisables à la date anniversaire de notification du présent marché.

Les prix du marché sont réputés établis sur la base des conditions économiques de la date de notification du marché ; ce mois est appelé « mois zéro ».

La révision s'effectuera selon la formule suivante :

$$P1 = P0 (0,15 + 0,85 (S/So))$$

P1 = prix révisé

P0 = prix initial

S = dernier indice Syntec connu au jour de révision des prix

So = valeur de l'indice Syntec au mois 0.

L'indice Syntec est publié par la maison de l'Ingénierie (fédération Syntec).

Article 11 : Modalités de paiement

11.1 - Paiement des prestations

Chaque fin de mois, le titulaire adressera au pouvoir adjudicateur une facture détaillée précisant le numéro du marché, l'objet, la période mensuelle concernée et qui devra être conforme au bon de commande. Une feuille récapitulative du bilan mensuel du fonctionnement de la centrale sera jointe à cette facture.

11.2 – Avance

Sans objet.

11.3 – Modalités de Paiements

Les prestations faisant l'objet du marché seront réglées par application des prix fixés dans le Bordereau des Prix Unitaires.

Les modalités de présentation de la demande de paiement sont établies selon les conditions prévues à l'article 11.4 du C.C.A.G.-F.C.S.

Les factures afférentes au paiement seront établies en un original et deux copies portant, outre les mentions légales, les indications suivantes :

- le nom ou la raison sociale du créancier ;
- le cas échéant, la référence d'inscription au répertoire du commerce ou des métiers ;
- le cas échéant, le numéro de SIREN ou de SIRET ;
- le numéro du compte bancaire ou postal ;
- le numéro du marché ;
- le numéro du bon de commande ;
- la date d'exécution des prestations ;
- la nature des prestations exécutées ;
- la désignation de l'organisme débiteur
- le détail des prix unitaires, lorsque l'indication de ces précisions est prévue par les documents particuliers du marché ou que, eu égard aux prescriptions du marché, les prestations ont été effectuées de manière incomplète ou non conforme;
- le montant des prestations admises, établi conformément aux stipulations du marché, hors TVA
- les montants et taux de TVA légalement applicables ou le cas échéant le bénéfice d'une exonération ;
- le cas échéant, applications des réfections fixées conformément aux dispositions du CCAG-FCS ;
- le montant total TTC des prestations livrées ou exécutées ;

- la date de facturation.
- en cas de groupement conjoint, pour chaque opérateur économique, le montant des prestations effectuées par l'opérateur économique ;
- en cas de sous-traitance, la nature des prestations exécutées par le sous-traitant, leur montant total hors taxes, leur montant TTC ainsi que, le cas échéant, les variations de prix établies HT et TTC ;
- le cas échéant, les indemnités, primes et retenues autres que la retenue de garantie, établies conformément aux stipulations du marché.

Les factures doivent être adressées au :

Syndicat Mixte du Pays Lunévillois
12ter Rue Marquise du Châtelet
54 300 LUNEVILLE

11.4 - Délai de paiement

Le paiement s'effectue par virement après réception des prestations par le pouvoir adjudicateur. Le délai global maximum de paiement est fixé à 30 jours conformément aux dispositions de l'article 98 du code des marchés publics relatif à la mise en œuvre du délai maximum de paiement. Ce délai court à compter de la date de réception de la demande de paiement. Le délai global de paiement expire à la date du règlement par le comptable assignataire.

Dans un délai de 15 jours, le pouvoir adjudicateur notifiera au titulaire sa décision d'accepter ou de rectifier la demande de paiement. Passé ce délai, le pouvoir adjudicateur sera réputé avoir accepté la demande de paiement.

Les paiements des sous-traitants éventuels (acceptés préalablement ou en cours d'exécution du marché par la personne publique) seront effectués sur la base des pièces justificatives revêtues de l'acceptation du titulaire du marché et transmises par celui-ci dans les mêmes conditions que ci-dessus.

Le taux des intérêts moratoires sera celui du taux d'intérêt de la principale facilité de refinancement appliquée par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement principal la plus récente effectuée avant le premier jour de calendrier du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de sept points.

11.5 - Domiciliation des paiements

Les références du compte ouvert au nom du titulaire figurent à l'acte d'engagement

Chapitre IV : Résiliation du marché, litiges et dérogations

Article 11- Résiliation du marché

Seules les stipulations du C.C.A.G.-F.C.S., relatives à la résiliation du marché sont applicables.

En cas de résiliation pour motif d'intérêt général par le Pouvoir adjudicateur, le titulaire percevra à titre d'indemnisation une somme forfaitaire en appliquant au montant initial hors TVA, diminué du montant hors TVA non révisé des prestations admises, un pourcentage égal à 5,00%.

D'autre part, en cas d'inexactitude des documents et renseignements mentionnés aux articles 44 et 46 du code des marchés publics ou de refus de produire les pièces prévues aux articles D 8222-5 ou D. 8222-7 à 8 du code du travail conformément à l'article 46-1 1° du Code des marchés publics, il sera fait application aux torts du titulaire des conditions de résiliation prévues par le marché.

Article 12 : Droit et Langue

Tous les documents, inscriptions sur matériel, correspondances, demandes de paiement ou modes d'emploi doivent être entièrement rédigés en langue française. S'ils sont rédigés dans une autre langue, ils doivent être accompagnés d'une traduction en français, certifiée conforme à l'original par un traducteur assermenté.

Article 13 : Expiration du marché

L'expiration d'un marché relatif à l'exécution des services publics de transport de voyageurs, à l'issue de la durée de validité, n'ouvre droit à aucune indemnité à la charge de l'une ou l'autre des parties.

Article 14 : Dérogations et dispositions générales

Dérogations aux documents généraux

En cas de dispositions contradictoires, les clauses du présent Cahier des Clauses Particulières prévalent sur celles du Cahier des Clauses Administratives Générales – Fournitures Courantes et Services.

Dérogations au C.C.A.G.

Les dérogations aux C.C.A.G.-Fournitures Courantes et Services, explicitées dans les articles désignés ci-après du C.C.A.P., sont apportées aux articles suivants :

Dérogation à l'article 4.1 du CCAG-FCS par l'article 3 du CCP