

Annexe à la délibération n° 3/03 B

**CONTRAT DE DELEGATION DE SERVICE PUBLIC DU SERVICE DE TRANSPORT A LA
DEMANDE DE PERSONNES HANDICAPEES PAM 77**

AVENANT N° 2

ENTRE LES SOUSSIGNES

- **LE DEPARTEMENT DE SEINE-ET-MARNE**, représenté par le Président du Conseil général, agissant en application de la décision de l'Assemblée départementale en date du 26 novembre 2010,

Ci-après désigné "le Département",

D'UNE PART,

ET

- **LA SOCIETE FLEXCITE 77**, représentée par son Président, faisant élection de domicile au 70 rue de l'Industrie – 77176 Savigny-le-Temple, inscrite au registre du commerce à Melun sous le numéro 505 352 195,

Ci-après désigné "le Délégué",

D'AUTRE PART,

IL A D'ABORD ETE EXPOSE CE QUI SUIV

PREAMBULE

L'augmentation de la fréquentation du service PAM 77 pour l'année 2 du contrat montre un dépassement des prévisions contractuelles de plus de 20%, seuil permettant au Département de demander la révision des coûts contractuels (article 28), demande confortée par les résultats de l'analyse financière des comptes de la Société FlexCité 77 qui laisse entrevoir un résultat positif largement supérieur aux prévisions initiales.

Par ailleurs, le Département souhaite intégrer de nouvelles dispositions relatives au nouveau règlement régional PAM 2, défini par le STIF, qui entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2011.

Après échanges de vues et concertation entre le Délégué et le Département, il a été décidé d'apporter des modifications au contrat.

IL A ENSUITE ETE CONVENU ET ARRETE CE QUI SUIT

ARTICLE 1 - OBJET

Le présent avenant a pour objet :

1. d'intégrer les clauses du nouveau règlement régional PAM 2 au contrat de délégation de service public du service de transport à la demande de personnes handicapées PAM 77,
2. de modifier les deux grilles de coûts contractuels,
3. de réviser la tarification usager, compte tenu du nouveau tarif régional.

ARTICLE 2 – DISPOSITIONS MODIFIEES

2.1. L'Article 2 : « Définitions » est modifié comme suit :

La définition d'accompagnateur obligatoire remplace celle d'accompagnateur privé, comme suit :

« Accompagnateur obligatoire »

Personne étrangère au service PAM 77 dont l'usager a besoin pour son déplacement en raison de son handicap (montée dans le véhicule, trajet dans le véhicule, descente du véhicule, orientation,..).

Le voyageur doit signaler au moment de son inscription au service son besoin d'un accompagnateur obligatoire et fournir un certificat médical attestant de cette nécessité.

L'accompagnateur obligatoire peut être laissé au libre choix du voyageur. Il n'est pas désigné nommément mais il doit être majeur, valide et apte à assister le voyageur par sa connaissance du handicap. »

2.2. L'Article 10.1 : « Nature du service » est supprimé et remplacé par les dispositions suivantes :

« Le Département définit la nature et les caractéristiques du service offert à l'usager et décide des modifications à y apporter, sur proposition éventuelle du Délégué, pour répondre au mieux aux besoins de déplacements des usagers.

Le service proposé est un service collectif à la demande destiné aux personnes en situation de handicap, assuré par des véhicules adaptés. Le service peut le cas échéant être individuel lorsque les contraintes d'exploitation et de qualité de service le rendent nécessaires.

Ne sont pas pris en charge par le service PAM 77 les trajets dont le coût doit être intégralement pris en charge par une aide sociale spécifique, conformément à la réglementation en vigueur. Ainsi, les déplacements scolaires, sanitaires et ceux vers des établissements et services d'aide par le travail (ESAT) ou similaires (Instituts médico-éducatifs par exemple) ne sont pas couverts.

Il s'agit d'un service « d'adresse à adresse », avec réservation préalable, assuré de manière régulière ou occasionnelle, dont le déplacement est supérieur ou égal à 500 mètres.

Le nom du service, « PAM 77 », ne peut être utilisé par le Délégué que pendant la durée du présent contrat. »

2.3. L'Article 10.3 : « Conditions d'accès au service » est modifié comme suit :

Les stipulations suivantes: *« Titulaires d'une carte « priorité personnes handicapées » avec un taux d'invalidité compris entre 50% et 79% et d'une carte de stationnement pour personnes handicapées délivrée par la Préfecture. »*

Sont supprimées et remplacées par : *« Bénéficiaires de la carte de stationnement pour les personnes handicapées délivrée par la Préfecture. »*

Après les dispositions suivantes : *« Par ailleurs, le service seine-et-marnais de transport collectif à la demande de « porte à porte » pour les personnes handicapées assurera des déplacements ponctuels pour les usagers des services du réseau PAM Ile-de-France mis en place par les autres départements franciliens. La réservation sera alors effectuée par le transporteur du département d'origine auprès du Délégué. »*

Sont ajoutées les dispositions suivantes : *« Afin de mettre en œuvre les dispositions d'interopérabilité, le Délégué passe avec les autres prestataires du réseau PAM Ile-de-France des conventions techniques et financières, afin d'assurer les courses des ayants droit des autres départements quel que soit le lieu de prise en charge. »*

2.4. L'Article 13.1.2 : « Informations devant être recueillies et données lors des appels. » est modifié comme suit :

Les dispositions suivantes : *« Des informations complémentaires et indispensables pour la qualité du service offert à l'utilisateur : souhait de la présence d'un accompagnateur privé (non obligatoire) ou d'un accompagnateur du service, type de handicap et fonctionnalité à prendre en compte (chien d'aveugle, fauteuil manuel ou électrique, etc.), temps estimé pour la prise en charge au regard de la nature du handicap, nécessité d'être pris en charge à l'intérieur du domicile privé au départ et/ou à l'arrivée, accessibilité des lieux de prise en charge et de dépose.. »*

Sont modifiées comme suit : *« Des informations complémentaires et indispensables pour la qualité du service offert à l'utilisateur : besoin d'un accompagnateur obligatoire pour ses déplacements du fait de son handicap, souhait de la présence d'un accompagnant ou d'un accompagnateur du service, type de handicap et fonctionnalité à prendre en compte (chien d'aveugle, fauteuil manuel ou électrique, etc.), temps estimé pour la prise en charge au regard de la nature du handicap, nécessité d'être pris en charge à l'intérieur du domicile privé au départ et/ou à l'arrivée, accessibilité des lieux de prise en charge et de dépose. »*

2.5. Le titre et le texte de l'Article 13.2 : « Délais et horaires de réservation. » sont supprimés et remplacés par les dispositions suivantes :

« Article 13.2 : Délais, horaires et modalités de réservation

Les trajets occasionnels et réguliers

Le caractère occasionnel ou régulier d'un trajet est défini par la fréquence d'utilisation. Un trajet est qualifié de régulier s'il se répète à l'identique à chaque occurrence sur une période supérieure à 2 mois, pour se rendre à une activité organisée (avec un horaire de début et de fin qui répond à ses propres contraintes d'organisation).

Un trajet est qualifié d'occasionnel dans tous les autres cas de figure.

Réservation d'un trajet régulier

En cas de trajets réguliers, une prise en charge pourra être planifiée 2 mois en avance. Cette réservation pourra être suspendue pendant des périodes limitées (une à plusieurs semaines) tout en garantissant au voyageur, lorsque la date de reprise est connue, que la prise en charge sera réorganisée à la fin de la période de suspension.

Toute modification permanente du trajet régulier, même partielle, donne lieu à une nouvelle demande de prise en charge pour trajets réguliers par le voyageur.

Dans le cas où les trajets réguliers sont fréquemment modifiés, la prise en charge pour trajets réguliers est supprimée et devient une réservation pour trajet occasionnel, perdant ainsi son caractère prioritaire. Le voyageur, s'il veut à nouveau bénéficier de cette prise en charge pour trajets réguliers, doit en refaire la demande auprès de l'exploitant.

Réservation d'un trajet occasionnel

Les trajets occasionnels peuvent être réservés entre 3 semaines et 48 heures avant la course. En outre, un numéro spécial « courses de dernières minutes » peut être mis en place. Un dispositif de progrès proposé au Département par le Délégué doit conduire à une réduction du délai de 48 heures.

D'une manière générale, l'usager a la faculté de choisir son heure de départ impérative ou son heure d'arrivée impérative. »

2.6. L'Article 13.3 : « Gestion des priorités. » est modifié comme suit :

Les dispositions suivantes : « Lors de la prise de réservation, le personnel du Délégué traite prioritairement les demandes relatives à un déplacement pour motif « domicile- travail » ou lié à des fonctions électives ».

Sont supprimées et remplacées par : « Lors de la prise de réservation, le personnel du Délégué traite prioritairement les demandes relatives à un déplacement pour motif « domicile- travail » ou liées à des fonctions électives ou correspondant à des convocations à des dates imposées telles que pour des

examens professionnels, sur présentation d'un justificatif par le voyageur auprès du centre de réservation. »

2.7. L'Article 13.4 : « Annulation de la réservation. » est modifié comme suit :

Les dispositions suivantes : *« L'utilisateur est en droit d'annuler sa réservation prise pour un jour J sans pénalisation jusqu'à 4 heures avant l'heure prévue de prise en charge. Les 4 heures de délais contractuels seront calculées sur la base des horaires d'ouverture de la plate-forme téléphonique. Ainsi, par exemple, l'annulation d'une prise en charge prévue un jour J à 7h00 du matin devra-t-elle être faite avant 16h00 le jour J-1.*

Dans le cas d'une annulation effectuée moins de 4 heures avant l'heure prévue de prise en charge, le Délégué sera autorisé à facturer à l'utilisateur un forfait annulation, à partir de la quatrième annulation. Ce montant est fixé à 6 euros TTC ».

Sont supprimées et remplacées par : *« L'utilisateur est en droit d'annuler sa réservation prise pour un jour J sans pénalisation jusqu'à 24 heures avant l'heure prévue de prise en charge. Les 24 heures de délais contractuels seront calculées sur la base des horaires d'ouverture de la plate-forme téléphonique. Ainsi, l'annulation d'une prise en charge prévue un jour J à 7h00 du matin devra-t-elle être faite avant 20h00 le jour J-2.*

Dans le cas d'une annulation effectuée moins de 24 heures avant l'heure prévue de prise en charge, le Délégué sera autorisé à facturer à l'utilisateur un montant fixé à 6€ TTC (sauf cas de force majeure, l'utilisateur devant apporter la preuve de la cause), à partir de la 3^e annulation (le calcul du nombre d'annulations par utilisateur est réalisé sur une année civile. Cette mesure est remise à zéro au 31 décembre de chaque année). »

2.8. Le titre et le contenu de l'Article 14.3 : « Accompagnateur privé et accompagnant de l'utilisateur. » sont modifiés comme suit :

Les dispositions suivantes : *« Article 14.3 : Accompagnateur privé et accompagnant Accompagnateur privé : dans la mesure où l'utilisateur possède une carte d'invalidité portant les mentions « besoin d'accompagnement » ou « cécité », l'utilisateur peut être accompagné dans son déplacement par une personne étrangère au service PAM 77. Un seul accompagnateur est accepté par utilisateur dans le véhicule de transport. Pour ce transport, l'accompagnateur bénéficie de la gratuité ».*

Sont supprimées et remplacées par : *« Article 14.3 : Accompagnateur obligatoire et accompagnant Accompagnateur obligatoire : Dans la mesure où l'utilisateur a signalé au moment de son inscription au service son besoin d'un accompagnateur obligatoire pour ses déplacements du fait de son handicap et a fourni un certificat médical attestant de cette nécessité, l'utilisateur peut être accompagné dans son déplacement par une personne étrangère au service PAM 77. Un seul accompagnateur est accepté par utilisateur dans le véhicule de transport. Pour ce transport, l'accompagnateur bénéficie de la gratuité et son trajet est identique à celui du voyageur qu'il accompagne.*

Le Délégué, au titre de sa responsabilité de transporteur, peut refuser la prise en charge de l'utilisateur s'il n'est pas accompagné ou s'il n'a pas réservé d'accompagnateur. »

2.9. L'Article 14.5 : « Ponctualité. » est modifié comme suit :

Les dispositions suivantes sont ajoutées après le dernier paragraphe :

« En cas de retard de l'utilisateur supérieur à 15 minutes, le trajet peut ne pas être assuré afin de garantir la ponctualité des courses suivantes. Dans ce cas :

- *L'utilisateur doit être impérativement prévenu dans les meilleurs délais,*
- *Une pénalité financière de 12 € TTC peut être appliquée à l'utilisateur, à partir du 3^e retard supérieur à 15 minutes,*
- *Néanmoins, la course n'est facturée ni à l'utilisateur, ni au Département.*

Dans le cas où le trajet, malgré le retard de l'utilisateur supérieur à 15 minutes, a été effectué, une pénalité financière de 3 € TTC peut-être facturée à l'utilisateur par le Délégué, en plus de la facturation de cette course, à partir du 3^e retard supérieur à 15 minutes.

Ces pénalités sont applicables par le Délégué, sauf cas de force majeure, l'utilisateur devant apporter la preuve de la cause. D'autre part, le calcul du nombre de retards par utilisateur est réalisé sur une année civile. Cette mesure est remise à zéro au 31 décembre de chaque année. »

2.10. Est ajouté au contrat un Article 14.6 : « Absence de l'utilisateur sans annulation préalable. » :

« En cas d'absence de l'utilisateur au point de rendez vous, sans annulation préalable, le Délégué pourra lui facturer une pénalité de 12 € TTC (hors cas de force majeure, l'utilisateur devant apporter la preuve de la cause). Néanmoins, la course n'est facturée ni à l'utilisateur, ni au Département. »

2.11. L'Article 25.2 : « Qualification et formation du personnel. » est modifié comme suit :

Les dispositions suivantes : *« En particulier, le Délégué doit employer des conducteurs qui, outre les qualifications et la connaissance des transports en commun de personnes, possèdent un niveau suffisant pour la conduite en toute sécurité et l'aptitude à manipuler les aides techniques des personnes handicapées.*

Les mises à niveau progressives et les plans de formation (durée et contenu, notamment) engagés pour tous les types de personnel sont tenus à la disposition du Département de même que les modules de formation ».

Sont supprimées et remplacées par : *« Le délégué s'assure que les conducteurs accompagnateurs, outre la connaissance générale des transports en commun de personnes, soient formés selon le référentiel métier afférent et possèdent un niveau suffisant sur :*

- *La conduite en toute sécurité, dans le respect du code de la route,*
- *L'aptitude à manipuler les aides techniques des personnes handicapées (fauteuils roulants pliables, électriques, cannes anglaises, déambulateurs ...).*

*Le contenu du module de formation est transmis au Département. Les mises à niveau progressives et les plans de formation sont tenus à la disposition du Département.
L'exploitant doit veiller à s'acquitter des contraintes d'assurance et de sécurité quand le personnel pénètre dans les lieux d'habitation privés ».*

2.12. L'Article 27.2 : « Tarifs applicables aux usagers. » est modifié comme suit :

Les dispositions suivantes :

«

Zones	Distances (km à vol d'oiseau)	Tarif applicable aux usagers (€ TTC)
Zone 1	[0 – 15]	2
Zone 2	[15 – 25]	6
Zone 3	[25 – 50]	10
Zone 4	Plus de 50	30

»

Sont supprimées et remplacées par :

«

Zones	Distances (km à vol d'oiseau)	Tarif applicable aux usagers (€ HT)
Zone 1	[0 – 15]	1,99
Zone 2	[15 – 30]	5,88
Zone 3	[30 – 50]	9,57
Zone 4	Plus de 50	28,44

Ces tarifs peuvent être actualisés en cours de contrat par délibération du Conseil général de Seine-et-Marne. Le Délégué facture ces tarifs aux usagers en euros TTC en tenant compte du taux de TVA en vigueur. »

2.13. Les dispositions de l'Article 27.3.1 « Modalités de calcul de la compensation » sont supprimées et remplacées par :

« La compensation tarifaire versée par le Département est fonction du coût HT de la course par zone fixé contractuellement comme suit :

**Coût de la course non intégrée à un circuit groupé régulier (course de type A),
tel que défini à l'article 2 du présent contrat**

Zones	Distances (km à vol d'oiseau)	Coût de la course par zone (€ HT)						
		Année 1 Du 21/07/2008 au 20/07/2009	Année 2 Du 21/07/2009 au 20/07/2010	Année 3 Du 21/07/2010 au 31/12/2010	Année 3 Du 1/01/2011 au 20/07/2011	Année 4 Du 21/07/2011 au 20/07/2012	Année 5 Du 21/07/2012 au 20/07/2013	Année 6 Du 21/07/2013 au 20/07/2014
Zone 1	[0-15]	68,59	55,18	50,50	43,01	46,42	45,24	44,92
Zone 2	[15-30]	75,60	62,46	57,38	51,98	54,79	51,05	47,47
Zone 3	[30-50]	96,04	82,94	79,48	61,43	63,70	58,26	56,36
Zone 4	Plus de 50	148,37	138,78	132,24	136,07	132,67	131,19	128,64

**Coût de la course faisant partie d'un circuit groupé régulier* (course de type B),
tel que défini à l'article 2 du présent contrat**

Zones	Distances (km à vol d'oiseau)	Coût de la course par zone (€ HT)						
		Année 1 Du 21/07/2008 au 20/07/2009	Année 2 Du 21/07/2009 au 20/07/2010	Année 3 Du 21/07/2010 au 31/12/2010	Année 3 Du 1/01/2011 au 20/07/2011	Année 4 Du 21/07/2011 au 20/07/2012	Année 5 Du 21/07/2012 au 20/07/2013	Année 6 Du 21/07/2013 au 20/07/2014
Zone 1	[0-15]	Non applicable	43,30	40,42	32,79	38,12	38,01	37,80
Zone 2	[15-30]	Non applicable	48,93	45,95	40,38	45,55	43,09	39,58
Zone 3	[30-50]	Non applicable	61,28	61,16	42,85	48,98	45,67	43,86
Zone 4	Plus de 50	Non applicable	96,62	96,82	100,15	104,37	107,18	104,80

* : les entrées et sorties de circuit(s) dans ce dispositif tarifaire sont mises en œuvre sur la base d'un examen réalisé tous les trimestres par les parties.

L'actualisation des coûts contractuels relatifs à l'année 2 est réalisée sur la base du barème harmonisé (BH) 2009 du STIF.

L'actualisation des coûts contractuels relatifs à la période de l'année 3 comprise entre le 21 juillet 2010 et le 31 décembre 2010 est réalisée sur la base du cumul des BH 2009 et 2010 du STIF.

A compter de l'année 4 du contrat, au 21 juillet de chaque année (date anniversaire du contrat), les coûts contractuels relatifs à l'année du contrat en cours sont actualisés selon la formule suivante :

$$\text{Coût } a' = \text{Coût } a \times [0.7 \times (\text{IP}_{n-1} / \text{IP}_i) + 0.08 \times (\text{IG}_{n-1} / \text{IG}_i) + 0.22 \times (\text{IS}_{n-1} / \text{IS}_i)]$$

a fait référence aux coûts contractuels de l'année du contrat en cours, définis dans les deux grilles de coûts contractuels ci-dessus.

a' fait référence aux coûts contractuels de l'année du contrat en cours actualisés.

i fait référence à la moyenne arithmétique des indices sur l'année civile 2009.

n-1 fait référence à la moyenne arithmétique des indices sur l'année civile précédant l'année d'actualisation.

Indices		Coefficients
Indice trimestriel des salaires horaires des ouvriers « transport terrestre et transport par conduite » Ministère du travail - Indice 49 de la NAF 88 (SHOUV)	IP	0,7
Indice des prix à la consommation – IPC – Ensemble des ménages - Indices divers – Métropole – gazole Identifiant : INSEE 641310	IG	0,08
Indice des prix à la consommation - IPC - Ensemble des ménages - - par secteur conjoncturel Métropole - Services – Ensemble Identifiant INSEE: 641257	IS	0,22

Le calcul de la compensation tarifaire trimestrielle est réalisé selon la formule suivante :

$$\text{Compensation} = N1 (C1-T1) + N2 (C2-T2) + N3 (C3-T3) + N4 (C4-T4)$$

Avec :

- N1, N2, N3, N4 le nombre de courses effectivement réalisées par zone pour le trimestre ;
- C1, C2, C3, C4 le coût contractuel de la course par zone ;
- T1, T2, T3, T4 le tarif applicable aux usagers par zone.

Ce calcul est effectué séparément pour les courses de type A, d'une part, et les courses de type B, d'autre part, le cumul des montants ainsi obtenus constituant la compensation tarifaire globale.

Le montant total cumulé des versements trimestriels ne pourra excéder un plafond de 7,2 millions d'euros TTC (valeur 2009) pour le même exercice de référence. »

2.14. Les dispositions de l'Article 27.3.3 : « Actualisation » sont supprimées et remplacées par :

« Le montant plafond de 7,2 millions d'euros TTC (valeur 2009) mentionné à l'article 27.3.1 est réévalué chaque année suivant la formule d'actualisation retenue par le Conseil du STIF. »

2.15. Les annexes suivantes :

- *« Annexe 1 : Cahier des charges applicables aux services de transport spécialisé en région Île-de-France*
- *Annexe 4 : Calendrier prévisionnel de montée en charge*
- *Annexe 7 : Règlement du service*
- *Annexe 8 : Indicateurs de qualité*
- *Annexe 9 : Compte d'exploitation prévisionnel*
- *Annexe 10 : Bilan prévisionnel »*

sont supprimées et remplacées respectivement par les annexes suivantes :

- *« Annexe 1 : Règlement régional PAM 2, en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2011*
- *Annexe 4 : Calendrier prévisionnel de montée en charge*
- *Annexe 7 : Règlement du service*
- *Annexe 8 : Indicateurs de qualité*
- *Annexe 9 : Compte d'exploitation prévisionnel*
- *Annexe 10 : Bilan prévisionnel »*

annexées au présent avenant.

ARTICLE 3 – DISPOSITIONS NON MODIFIEES

Les articles de la convention initiale et les dispositions de l'avenant n°1 non modifiés par le présent avenant demeurent applicables pour autant qu'ils ne soient pas contraires aux articles modifiés par le présent avenant, lesquels prévalent en cas de contestation.

ARTICLE 4 – DATE D'EFFET DE L'AVENANT

Le présent avenant entre en vigueur au 1^{er} janvier 2011.

Fait en **deux exemplaires originaux**,

Melun, le

**Pour le Département
de Seine-et-Marne,**

**Pour la société
FlexCité 77,**

Le Président du Conseil général

Le Président