Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur
053-200083392-20261005-S05-CC-114-2026-DE
Accusé certifié exécutoire
Réception par le préfet : 08/10/2026
Mise en ligne le 08/10/2026

ANNEXE 36. Modalités d'application des pénalités pour inexécution totale ou partielle du service

Hors cas de force majeure ou de grève

Article 1. Objet

La présente annexe a pour objet de définir la méthode de recensement, de qualification et de restitution des courses non réalisées sur le réseau TUL, ainsi que les modalités selon lesquelles ces courses fondent l'application de la pénalité pour inexécution totale ou partielle du service prévue au Contrat.

Elle décrit la chaîne de traitement appliquée par le délégataire, depuis la survenance de l'événement jusqu'à la détermination de l'assiette de la pénalité, et fixe les obligations de traçabilité et de restitution qui s'imposent à lui à ce titre.

Elle complète l'annexe 34 du Contrat, qui définit la nomenclature des catégories et des niveaux d'événements, à laquelle elle renvoie

Article 2. Définitions de principe actées dans le protocole d'accord transactionnel

2.1. Circonstances internes imputables à RDLV et à ses sous-traitants

Sont considérées comme **circonstances internes** qui lui sont **imputables** et relèvent donc du champ d'application de la pénalité, sous réserve de l'absence de faute de LAVAL AGGLO ou de tiers, les situations résultant de l'organisation, des moyens, des choix ou des manquements propres à RDLV (gestion des effectifs, du matériel roulant, de la maintenance, de la régulation, de l'information voyageurs…).

Ces circonstances internes constituent le périmètre de principe des pénalités, sous réserve de la fiabilité des données et de la qualification retenue au cas par cas.

2.2. Circonstances extérieures non imputables à RDLV

Sont considérées comme **circonstances extérieures non imputables** à RDLV, au sens du calcul des pénalités, et donc exclues du champ d'application de la pénalité, sans que cette liste soit limitative, les situations suivantes :

- résultent de faits, actes, actions et évènements extérieurs à RDLV et à ses sous-traitants, au sens retenu par la jurisprudence ;
- ou relèvent d'instructions ou décisions de LAVAL AGGLO modifiant l'offre, les conditions d'exploitation ou de communication ;
- ou encore sont la conséquence de défaillances d'outils, systèmes ou réseaux qui ne sont pas sous la responsabilité de RDLV.

Dans ces hypothèses, les conséquences sur la réalisation du service (courses non réalisées, retards, absence d'information) ne sont pas prises en compte dans l'assiette des pénalités.

2.3. Circonstances à cause indéterminée

Sont considérées comme **circonstances à cause indéterminée** au sens du calcul des pénalités, et donc exclues du champ d'application de la pénalité, sans que cette liste soit limitative, les situations suivantes :

- lorsque, compte tenu des limites des outils de mesure ou des données disponibles, la cause d'une non-réalisation de course ou d'un retard ne peut être déterminée avec un degré suffisant de fiabilité, les Parties conviennent que ces événements ne doivent pas être intégrés par défaut comme imputables à RDLV.
- Les événements à cause indéterminée sont identifiés et recensés dans les rapports transmis à LAVAL AGGLO, sans donner lieu à pénalités, sauf accord exprès des Parties fondé sur des

éléments supplémentaires.

2.4. Sont également considérées exclues du champ d'application de la pénalité :

- les situations dans lesquelles la cause de l'inexécution ne peut être établie de manière certaine, objective et suffisamment documentée.

Article 3. Recensement des événements

Article 3.1. Principe de saisie

Les régulateurs du délégataire ont pour mission de renseigner l'ensemble des incidents se produisant sur le réseau dans l'outil de gestion des événements SAFETRACKER, mis à disposition par le délégataire.

Chaque événement ayant pour conséquence l'inexécution totale ou partielle du service est recensé avec une catégorie et un niveau, conformément à la nomenclature figurant à l'annexe 34 du Contrat. La saisie est effectuée au fil de l'eau, au moment de la survenance de l'événement, sauf application de la procédure de substitution prévue à l'article 5 en cas de traitement d'évènements majeurs.

Article 3.2. Niveaux de gravité

Les événements sont classés selon quatre niveaux de gravité croissante, qui déterminent le circuit d'alerte interne et, le cas échéant, la nature de l'inexécution constatée.

Niveau 1 – Sans conséquence sur le service, intervention à prévoir à court terme.

Relèvent notamment de ce niveau : le défaut mécanique mineur appelant une intervention en fin de service ; l'absence d'un conducteur signalée la veille et remplacée sans conséquence ; la panne d'une tablette ou d'une imprimante ; le retard à la prise de service à partir de trois minutes sans conséquence sur le service ; le signalement d'un comportement voyageur sans conséquence ; l'erreur d'itinéraire sans conséquence ni retard important. Ces événements donnent lieu, selon le cas, à un rapport d'incident.

Niveau 2 – Sans conséquence sur le service, intervention à prévoir (manager, maintenance, marketing).

Relèvent notamment de ce niveau : tout incident entraînant une offre non réalisée sous la forme d'une **course partielle** (panne, accident, absence non remplacée, mesure de régulation, erreur de conduite) ; l'accident avec tiers n'entraînant ni retard significatif ni course supprimée, donnant lieu à constat en fin de service ; l'accident sans tiers, le véhicule demeurant en circulation, donnant lieu à déclaration interne ; la panne de véhicule sur le réseau avec échange de véhicule sans conséquence sur le service ; l'absence d'un conducteur à sa prise de service pour laquelle une solution de remplacement est trouvée ; la chute d'un passager ayant refusé l'intervention des secours et sans retard sur la ligne ; l'altercation verbale sans conséquence, donnant lieu à une main courante.

Niveau 3 – Conséquence sur le service, intervention à prévoir (manager, maintenance, marketing et comité de direction).

Relèvent notamment de ce niveau : tout incident entraînant une offre non réalisée sous la forme d'une **course complète** (panne, accident, absence non remplacée) ; l'agression verbale d'un conducteur entraînant l'exercice d'un droit de retrait, donnant lieu à main courante, dépôt de plainte et déclaration d'incident ; le passager légèrement blessé ayant refusé l'assistance des secours ; la situation de surcharge conduisant à ce qu'un client ou un scolaire ne soit pas pris en charge.

Niveau 4 – Conséquence sur le trafic, urgence absolue.

Ce niveau emporte information et intervention du comité de direction, de Laval Agglomération, ainsi que des fonctions marketing, maintenance et exploitation. Relèvent notamment de ce niveau : l'accident entraînant des blessés parmi les passagers avec intervention des secours ; la maladie ou le malaise d'un conducteur donnant lieu à évacuation ; l'événement climatique ou la manifestation entraînant l'arrêt ou une dégradation du réseau.

Les niveaux 1 est normalement sans incidence directe sur la détermination de l'assiette de pénalité concernant les suppressions de courses.

Les niveaux 2 et 3 constituent, respectivement, le mode de constatation de l'inexécution partielle et de l'inexécution totale au sens de l'article 2.1.

L'événement de niveau 4 se traduit lui-même par des courses non réalisées.et peut nécessiter un recensement des courses dans le cadre d'un traitement des évènements majeurs prévus à l'article 5.

Article 4. Qualification des causes par la catégorisation de l'évènement

Chaque grande catégorie d'événement est qualifiée de cause interne ou de cause externe selon le tableau ci-dessous. Cette qualification détermine l'imputabilité de l'inexécution au délégataire.

Catégorie d'événement	Qualification
Personnel	**Interne**
Matériel roulant	**Interne**
Outils	**Interne**
Matériel embarqué	**Interne**
Offre / Service	**Interne**
Incident voyageur	**Externe**
Gêne à la circulation	**Externe**
Faits de sécurité	**Externe**
Collisions	**Externe**
Facteurs climatiques	**Externe**

La liste ci-dessus n'est pas exhaustive. La liste détaillée des événements recensés sur le réseau est tenue à la disposition de l'Autorité Organisatrice sur simple demande et lui est communiquée chaque année en annexe du rapport annuel.

Toute évolution de cette liste ou de la qualification attachée à une catégorie d'événement fait l'objet **d'une information préalable** de l'Autorité Organisatrice.

Article 5. Traitement des événements majeurs

En cas d'événement majeur impactant le réseau, tel que la suspension du service pour cause de neige ou de mouvement social, le régulateur n'est pas en capacité de saisir individuellement chaque course supprimée dans l'outil SAFETRACKER.

Dans cette hypothèse, le délégataire procède, a posteriori de l'événement, à une extraction des courses non réalisées depuis l'outil MATAWAN mis à disposition par l'Autorité Organisatrice. Le nombre de courses et l'impact kilométrique correspondants, pour la journée considérée, sont saisis dans l'outil SAFETRACKER, ce qui permet l'application de la procédure décrite aux articles 2, 3 et 5 de la présente annexe et feront l'objet d'une analyse contradictoire à la demande de l'autorité délégante.

Le recours à cette procédure de substitution est mentionné dans le rapport mensuel, avec l'indication de la ou des journées concernées et de l'événement à l'origine de son déclenchement, et feront l'objet d'une analyse contradictoire à la demande de l'Autorité délégante.

Article 6. Restitution à l'Autorité Organisatrice

Article 6.1. Restitution mensuelle

Chaque mois, le délégataire communique dans le rapport mensuel le nombre de courses non réalisées, ventilé par qualification. La restitution distingue les lignes régulières et les cars scolaires et respecte la structure suivante :

Rubrique	Niveau de détail
Courses non effectuées – lignes régulières	**Total**
dont courses non effectuées suite à accord de l'Autorité Organisatrice	Sous-total
dont courses non effectuées pour grève	Sous-total
dont autres causes	Sous-total
– dont causes internes (personnel, matériel)	Détail (jour et ligne)
– dont causes externes (accident, malaise voyageur, agression, manifestation)	Détail
– dont intempéries	Détail
Courses non effectuées – cars scolaires	**Total**
dont courses non effectuées pour grève	Sous-total
dont autres causes	Sous-total
– dont causes internes (personnel, matériel)	Détail (jour et ligne)
– dont causes externes (accident, malaise voyageur, agression, manifestation)	Détail
– dont intempéries	Détail
Total des courses non effectuées	**Total général**

Cette ventilation permet d'isoler, au sein du total des courses non effectuées, celles qui sont exclues du champ de la pénalité et celles qui en constituent l'assiette en application des articles 2 et 4 de la présente note méthodologique.

Article 6.2. Restitution annuelle

La liste détaillée des événements recensés sur le réseau au cours de l'exercice est communiquée à l'Autorité Organisatrice en annexe du rapport annuel.

Article 7. Détermination de la composition de la pénalité

La composition de la pénalité pour inexécution totale ou partielle du service est constituée des courses non réalisées recensées dans les conditions des articles 2 à 5, qualifiées de cause interne imputable au sens de l'article 2.1.

Article 8. Contrôle de l'exhaustivité du recensement

Afin de garantir le recensement exhaustif des courses inexécutées dans l'outil SAFETRACKER, le délégataire met en place un contrôle régulier des courses signalées comme « non démarrées » dans l'outil MATAWAN.

Chaque course non démarrée fait l'objet d'une analyse individuelle visant à déterminer si elle correspond à une inexécution réelle ou à une anomalie de saisie ou de remontée d'information. Le contrôle est formalisé dans un tableau de suivi mentionnant, pour chaque course concernée, la date, le jour, la ligne, le sens, le numéro de course, l'horaire de départ théorique, l'état de la course dans MATAWAN, les informations issues des exploitants sous-traitants, l'état correspondant dans SAFETRACKER, la référence du ticket ouvert auprès de l'éditeur le cas échéant, ainsi que les observations et suites données.

Les anomalies imputables à l'outil MATAWAN, notamment les défauts de connexion et les doublons de course, sont signalées à son éditeur pour correction. Les anomalies imputables aux équipements

embarqués, notamment les pannes ou décharges de tablette, donnent lieu aux mesures correctives relevant de la responsabilité du délégataire.

Le résultat de ce contrôle et l'état d'avancement des corrections sont portés à la connaissance de l'Autorité Organisatrice dans le cadre du rapport mensuel.

Article 9. Contradictoire et contestation

L'Autorité Organisatrice dispose d'un droit d'accès aux données sources ayant servi à l'établissement des restitutions prévues à l'article 6, dans les outils SAFETRACKER et MATAWAN.

Également, l'Autorité Organisatrice peut, à sa demande, réaliser des analyses contradictoires concernant les tableaux réalisés par le Délégataire. Elle attendra de ces analyses des réponses du Délégataire, ainsi des explications le cas échéant.