

ANNEXE 4

DOCUMENT DE REFERENCE

DE LA GARE DE MONACO – MONTE CARLO

**ACCES ET SERVICES FOURNIS PAR
HUBS&CONNEXIONS PM**



SOMMAIRE

1 INTRODUCTION.....	3
1.1 PROPOS INTRODUCTIFS	3
1.2 LES GRANDS PRINCIPES.....	4
2 MISSIONS DU GESTIONNAIRE DE GARE.....	6
3 TRAVAUX REALISES ET INVESTISSEMENTS PROJETES.....	7
4 TARIFICATION DE L'ACCES ET DES SERVICES EN GARE	9
4.1 PRESTATIONS ET SERVICES EN GARE DE MONACO – MONTE CARLO.....	9
4.1.1 PÉRIMÈTRE DES SERVICES ET PRESTATIONS	9
4.1.2 LE SERVICE DE BASE.....	10
4.1.3 LES PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES	15
4.2 PRINCIPES APPLICABLES A LA TARIFICATION.....	16
4.2.1 UNE TARIFICATION BASÉE SUR LES COÛTS	16
4.2.2 UNE RÉGULARISATION DES ÉCARTS EN FONCTION DU NOMBRE DE DEPART- TRAINS ENTRE LE PRÉVISIONNEL ET LE RÉALISÉ	17
4.2.3 LA REMUNERATION DU GESTIONNAIRE DE GARE AU TITRE DE LA CONCESSION	17
5 CONTACTS.....	18
6 ANNEXES.....	19
7 GLOSSAIRE.....	20

1 INTRODUCTION

1.1 PROPOS INTRODUCTIFS

L'Etat de Monaco a confié à la SNCF, par concession d'une durée de 35 ans à compter du 1^{er} janvier 1983, prolongée jusqu'au 31 décembre 2019 au plus tard, la gestion et l'exploitation de son réseau ferré et des infrastructures ferroviaires afférentes.

Compte tenu de l'arrivée à son terme de la précédente convention de concession, l'Etat de Monaco a conclu deux nouvelles conventions de concession :

- **De première part avec SNCF Réseau** pour les missions de gestion de l'infrastructure de la traversée ferroviaire (gros œuvre et génie ferroviaire) ;
- **De deuxième part avec HUBS&CONNEXIONS PM** (ci-après le « Gestionnaire de Gare »), filiale de Hubs & Connexions, elle-même filiale de SNCF Participations, elle-même filiale de SNCF MOBILITES ayant pour objet social la gestion et l'exploitation de la gare de Monaco – Monte Carlo.

Le Gestionnaire de Gare exploite la gare de Monaco – Monte Carlo de façon transparente et non discriminatoire. A ce titre, la Gestionnaire de Gare a établi le présent **Document de Référence de la gare de Monaco – Monte Carlo** (ci-après le « DRM »).

Le Gestionnaire de Gare propose dans cette gare à l'ensemble des Entreprises Ferroviaires, de manière non discriminatoire et transparente, un service de base comprenant une liste de prestations. Le coût de ces prestations appliqué à chaque toucher de train est fixé dans le présent DRM qui détermine les redevances d'accès aux services du Gestionnaire de Gare.

L'objet du DRM est de présenter les grands principes qui régissent les relations entre, d'une part, le Gestionnaire de Gare, et, d'autre part, les Entreprises Ferroviaires et les candidats autorisés qui demandent à bénéficier de l'accès par le réseau à la gare de Monaco - Monte Carlo, y compris les quais, ainsi que ses bâtiment et autres équipements, à bénéficier des services fournis en gare.

Il est précisé en sus que pour permettre aux Entreprises Ferroviaires l'accès à l'infrastructure ferroviaire sur le territoire monégasque, le Concessionnaire de la Traversée ferroviaire applique le Document de Référence du Réseau (DRR) qui précise l'ensemble des modalités pratiques, techniques, administratives et tarifaires liées à l'usage du réseau ferré français.

1.2 LES GRANDS PRINCIPES

CITY BOOSTER : UNE STRATÉGIE DE CRÉATION DE VALEUR POUR TOUS NOS CLIENTS

Pour les Entreprises Ferroviaires, cela signifie que le Gestionnaire de Gare doit faire évoluer le modèle économique des gares vers un modèle plus durable, reposant moins sur les redevances payées par les Entreprises Ferroviaires et davantage sur des revenus non régulés.

Il incombe ainsi au Gestionnaire de Gare d'accélérer la valorisation du patrimoine qui lui est confié, notamment par le développement des revenus issus des commerces, de la publicité et des loyers de bureaux à chaque fois que cela est possible dans le cadre législatif et réglementaire fixé par les pouvoirs publics.

Pour les voyageurs, cela signifie que le Gestionnaire de Gare doit redonner de la valeur au temps de ses visiteurs en gare. L'enjeu est de transformer le temps « subi » en temps « choisi » :

- En facilitant leur mobilité par une intermodalité fluide et des services adaptés, la gare doit participer à l'optimisation des temps de trajet de porte à porte.
- En offrant aux usagers de nombreuses opportunités sur leur trajet avec des services et magasins en gare, la gare simplifie et améliore leur quotidien, leur permettant de regagner du temps par ailleurs.
- En améliorant l'utilité du temps en gare, le Gestionnaire de Gare redonne de la valeur au temps des usagers et améliore l'attractivité du transport public.

LE GESTIONNAIRE DE GARE AU SERVICE DE L'INTÉRÊT GÉNÉRAL

La mission du Gestionnaire de Gare implique d'assurer l'exploitation quotidienne de la gare en offrant un traitement neutre et non discriminatoire de toutes les demandes des Entreprises Ferroviaires.

Outre l'impératif de neutralité, la mission du Gestionnaire de Gare impose également la prise en compte d'autres principes d'intérêt général :

- **La participation à l'effort de sécurisation des biens et des personnes** : les exigences des clients et les évolutions de l'environnement obligent à redéfinir complètement l'approche en matière de sûreté. Les attentes en matière de protection atteignent des niveaux historiques et imposent d'augmenter les investissements de manière inédite. Il s'agit aussi de se donner les moyens d'innover dans des solutions de sûreté nouvelles et adaptées à la gestion des flux, telle que la vidéosurveillance « intelligente ».

- **Une gestion maîtrisée et active** passant par la maîtrise des coûts et la valorisation des actifs, au bénéfice des Entreprises Ferroviaires et des voyageurs. Une telle gestion implique une nécessaire diversification des revenus ; il appartient au Gestionnaire de Gare de diversifier les revenus en gare de Monaco – Monte Carlo pour minimiser le poids du financement de la gare supporté par les Entreprises Ferroviaires, comme ont pu le faire d'autres gestionnaires de plates-formes aéroportuaires ou ferroviaires.

DURÉE D'APPLICATION DU DRM

Les redevances figurant dans le présent DRM et ses annexes pourront être modifiées par le Gestionnaire de Gare pour tenir compte de l'évolution des charges et des recettes de la gare de Monaco – Monte Carlo.

Plus généralement, le Gestionnaire de Gare pourra procéder à des modifications du présent DRM et de ses annexes.

Pour être opposables aux tiers, en ce compris les Entreprises Ferroviaires et les occupants du domaine public, les modifications du DRM et de ses annexes seront publiées sur le site internet suivant : www.gares-sncf.com avant le 1^{er} juillet de l'année N. Les modifications prendront alors effet au 1^{er} janvier de l'année N+1

Une modification du DRM ou de ses annexes ne peut prendre effet en cours d'horaire de service.

Les redevances mentionnées dans le présent document et ses différentes parties et annexes s'entendent hors TVA. Elles sont exprimées en euros (€).

2 MISSIONS DU GESTIONNAIRE DE GARE

Les missions confiées par l'Etat de Monaco au Gestionnaire de Gare au titre du contrat de concession susmentionné sont organisées autour des thématiques suivantes :

- **Relations avec les Entreprises Ferroviaires :**
 - garantir l'accès à la gare de Monaco - Monte Carlo, les prestations et services disponibles en gare à toutes les Entreprises Ferroviaires avec équité ;
 - conclure les contrats d'accès à la gare de Monaco - Monte Carlo avec les Entreprises Ferroviaires bénéficiaires des services dans cette gare ;
 - gérer les interfaces utiles avec les Entreprises Ferroviaires.
- **Relations avec les voyageurs, les usagers et le public :**
 - informer les voyageurs sur la circulation des trains, les services offerts dans la gare de Monaco - Monte Carlo et les possibilités d'intermodalité ;
 - assurer les autres services aux voyageurs, aux usagers et au public ;
 - mesurer la qualité de service.
- **Sécurité de la gare de Monaco - Monte Carlo :**
 - assurer la mission de sécurité incendie ;
 - assurer la sécurité du public au regard des risques de heurt et d'effet de souffle ;
 - assurer la sécurité du public et des personnels en situation normale ou perturbée ;
 - mettre en place les moyens appropriés pour assurer la sécurité en gare de Monaco - Monte Carlo.
- **Entretien, maintenance des biens, des ouvrages et des équipements de la gare de Monaco - Monte Carlo et renouvellement des équipements identifiés à la charge du Gestionnaire de Gare :**
 - assurer l'entretien et la maintenance des biens, des ouvrages et des équipements ;
 - assurer la propreté de la gare de Monaco - Monte Carlo ;
 - assurer le renouvellement des équipements identifiés à la charge du Gestionnaire de Gare ;
- **Gestion de la coactivité, valorisation et animation de la gare de Monaco - Monte Carlo :**
 - mettre à disposition des espaces ou des locaux adaptés pour les fonctions de la gare de Monaco - Monte Carlo ;

- piloter les travaux en gare exploitée ;
- valoriser les occupations commerciales en gare de Monaco - Monte Carlo.

3 TRAVAUX REALISES ET INVESTISSEMENTS PROJETES

A titre d'exemple, les opérations ci-dessous ont été réalisées par SNCF Mobilités pris en sa branche SNCF Gares & Connexions au titre de la précédente concession conclue avec l'Etat de Monaco ou sont projetées par le Gestionnaire de Gare selon les différents axes de services stratégiques développés par le groupe SNCF et ses entités et filiales.



Axe 1 : P1 – Les informations

- **Actions mises en place:**
 - Remplacement des écrans TFT information voyageurs et déploiement de la fibre optique dans la gare (2015/2016)
 - Remplacement du tableau général des départs du hall par des écrans TFT 70'' dernière génération : départs et TIC (2018)



Axe 2 : P2 – Les déplacements

- **Actions mises en place :**
 - Rénovation de la signalétique (2015)
 - Remise en fonctionnement et contrôle de toutes les portes automatiques des façades vitrées (hall, parking, parvis) (2015/2017)
 - Mise en lumière des escaliers mécaniques par des bandeaux latéraux (2016)
- **Actions prévues :**
 - Remplacement et mise aux normes de l'élévatique de la gare, soit 12 escaliers mécaniques, 8 ascenseurs publics et 1 monte-charge (2023-2028)



Axe 3 : P3 – La propreté et la sûreté de la gare

- **Actions mises en place :**
 - Rénovation du sol de la gare : hall, accès et quais (2015)
 - Réhabilitation de la façade vitrée EV2 et remise en service de la porte automatique hall/passerelle (2015)
 - Rénovation de l'intégralité des façades vitrées de la gare (2016/2017)
 - Rénovation collecteur principal (2015)
 - Mise en place de diffuseurs de parfum dans la gare (2016)

- Rénovation des toilettes avec remise en peinture des portes, nouvelle décoration, mise en place de nouveaux miroirs mise en place de diffuseurs de parfum et borne satisfaction client (2016)
- **Actions prévues :**
- Etudes et travaux de remplacement des caméras analogiques par des caméras numériques type VIGI 360 (2019/2020)



Axe 4 : P4 – Le confort en gare

- **Actions mises en place :**
- Remplacement intégral des appareils d'éclairage voûte, quais et accès par de l'éclairage Led, 400 luminaires sur mesure remplacés (2017)
 - Relamping Led du hall de la gare et de la passerelle sur les voies (2018)
 - Remplacement du pupitre du distributeur de billets (2018)
 - Rénovation de la zone d'attente du hall, installation de mobilier connecté et d'un mur de services (2019)
- **Actions prévues :**
- Poursuite du relamping de la gare : parvis et comètes de quai latéral (2020)



Axe 5 : P5 – Les commerces / les services dans la gare

- **Actions mises en place :**
- Ouverture du commerce Art Café (2016)
 - Installation par l'Etat de Monaco de bornes vélo de rechargement d'appareils électroniques (2017)
 - Déploiement de mobilier publicitaire numérique (type numériflash) sur les quais en lieu et place des panneaux papier (2018)
- **Actions prévues :**
- Fin de baux des commerces du hall actuel : rénovation complète du hall, valorisation du hall, et augmentation des surfaces commerciales. Nouvelles enseignes attendues répondant aux attentes de la clientèle monégasque (2019)

4 TARIFICATION DE L'ACCES ET DES SERVICES EN GARE

4.1 PRESTATIONS ET SERVICES EN GARE DE MONACO – MONTE CARLO

Les prestations dont les redevances font l'objet du présent document sont :

- **Les prestations qui relèvent du service de base :**
 - La prestation dite de base, qui comprend l'usage des installations aménagées pour la réception des voyageurs et du public jusqu'au train ainsi que les services d'accueil, d'information et d'orientation des voyageurs ;
 - l'assistance à l'embarquement et débarquement des Personnes Handicapées et des Personnes à Mobilité Réduite à bord des trains ;
 - la mise à disposition d'espaces en gare destinés à la vente de titres de transport ferroviaire.
- **Les prestations dites complémentaires** qui sont la mise à disposition d'espaces en gare destinés à la réalisation des activités suivantes :
 - Locaux de service pour les personnels d'accompagnement ou de conduite de l'Entreprise Ferroviaire ;
 - locaux et installations nécessaires aux prestataires des Entreprises Ferroviaires pour la réalisation des services techniques incluant l'avitaillement et le nettoyage.

Le Gestionnaire de Gare propose d'autres prestations qui ne sont pas régulées telle que la mise à disposition d'espaces dans la gare pour des activités non visées ci-dessus. Toute personne intéressée par ces prestations peut s'adresser au Guichet d'accès aux Gares pour les Entreprises Ferroviaires (voir 5 CONTACTS).

4.1.1 PÉRIMÈTRE DES SERVICES ET PRESTATIONS

Le Gestionnaire de Gare assure ses missions sur le périmètre suivant : Les biens et équipements dont le Gestionnaire de Gare est occupant dans les emprises de la gare de Monaco - Monte Carlo et qui sont constitués de :

- La gare y compris les quais et leurs équipements (mobilier et autres) ;
- la partie équipement de la voûte en gare (éclairage) ;
- les ouvrages utiles à l'exploitation de la gare : notamment le passage souterrain de la salle d'échange Fontvieille et galerie Prince Pierre, le passage souterrain Est de la salle d'échange centrale, le passage souterrain grand prix de Monaco, la passerelle piétonne d'accès au hall de gare, la galerie technique, les ouvrages désenfumage ;

- un appartement situé au niveau - 10 du parking de la Gare ;
- le local situé sur le quai Est.

4.1.2 LE SERVICE DE BASE

Le service de base proposé par le Gestionnaire de Gare s'inspire des items et des principes du service de base défini par l'article 4 du décret français n°2012-70 du 20 janvier 2012 modifié par décret n° 2016-1468 du 28 octobre 2016 qui fixe la consistance des prestations rendues par le gestionnaire des gares du réseau ferré français.

Ce **service de base** se compose de :

- La prestation de base ;
- L'assistance à l'embarquement et débarquement des Personnes Handicapées et des Personnes à Mobilité Réduite à bord des trains ;
- La mise à disposition d'espaces ou de locaux destinés à la vente de titres de transport ferroviaire.

4.1.2.1 La prestation de base

La prestation de base, globale et indivisible, comprend un socle de services indissociables, fournis à toute Entreprise Ferroviaire présente en gare, dans le cadre d'un contrat d'accès à la gare. Cette prestation de base est due pendant les heures d'ouverture de la gare au public.

Ces services fournis en gare de Monaco - Monte Carlo sont notamment :

- Espaces d'attente
- Toilettes
- Information dynamique
- Vidéo protection
- Présence de sécurité
- Accessibilité des Personnes Handicapées et des Personnes à Mobilité Réduite.

La prestation de base comporte :

1. La mise à disposition et l'entretien normal des bâtiment, espaces et équipements nécessaires à l'accueil des voyageurs et à l'accès des voyageurs aux trains.

Il s'agit en particulier, pour les voyageurs, des infrastructures et équipements qui ont été confiés en gestion au Gestionnaire de Gare via la convention de concession conclue avec l'Etat de Monaco :

- Les surfaces communes de circulation des voyageurs, espaces et salles d'attente communs ;

- Le mobilier de gare (bancs, sièges, poubelles, etc.) ;
- Les équipements et installations destinés à la circulation des flux voyageurs (accès aux passerelles, accès aux souterrains, escaliers mécaniques, ascenseurs, portes automatiques, trottoirs roulants, etc.) ;
- Les équipements destinés aux Personnes Handicapées et aux Personnes à Mobilité Réduite.

2. L'accueil général et la mise à disposition de l'information collective des voyageurs en gare.

Cette information est :

- **Statique** : signalétique, affichage fixe, marquage de gare et de services, ... ;
- **Dynamique** : affichage des horaires et quais de départs/ arrivées des trains desservant la gare, en temps réel, suivant la disponibilité de l'information fournie par les Entreprises Ferroviaires (desserte 2 mois avant, adaptation des dessertes 48h avant, adaptation opérationnelle : logiciel Octave) ;
- **Sonore** : les annonces sonores sont réalisées en cas de perturbations de circulations ferroviaire. Elles permettent d'actualiser et compléter l'information dynamique ;
- **Accessible en gare et à distance**, sur les canaux mobiles.

TPOLOGIE D'INFORMATIONS À DESTINATION DES VOYAGEURS

L'information des voyageurs concerne :

- **La sécurité du public sur les quais**
Certaines informations diffusées sont relatives à la sécurité du public sur les quais. La diffusion de ces annonces de prudence complète la signalétique de sécurité prévenant des risques liés à l'activité ferroviaire en gare. Elles contribuent à la gestion de la sécurité des flux sur les quais et sont donc à ce titre, prioritaires sur toutes les autres annonces ;
- **L'état du trafic ferroviaire** : en situation normale ou perturbée ;
- **La sécurité en gare** ;
- **La multimodalité.**

LA CONSISTANCE DES INFORMATIONS

Le Gestionnaire de Gare diffuse l'information communiquée par les Entreprises Ferroviaires liée :

- à la desserte du train ;
- aux particularités de composition et capacité ;
- aux retards et motifs des retards ;
- aux modalités de prises en charge.

LES PRINCIPES DE LA SIGNALÉTIQUE EN GARE

L'ensemble des Entreprises Ferroviaires desservant la gare est présenté sur la signalétique de seuil de gare par l'affichage des logogrammes (sur les totems d'entrée de gare).

La signalétique directionnelle en gare reprend un marquage générique des services communs de la gare à l'aide de pictogrammes inscrits sur les panneaux *ad hoc*.

La localisation de l'ensemble des services est repérable sur des plans d'orientation.

L'ensemble des règles et principes de l'affichage et de la signalétique en gare est disponible sur demande.

3. Les missions d'orientation dans la gare, l'information sur les services présents en gare, sur l'intermodalité et sur la desserte ferroviaire de la gare.

Cette terminologie évolue progressivement, les voyageurs demandant une meilleure visibilité du service, à la fois :

- sur le contenu des missions d'accueil, avec de nouvelles dénominations des lieux d'information,
- sur le positionnement en gare : ainsi le point d'information en gare peut être fixe ou itinérant ; fixe pour une information confortable et approfondie, itinérant pour une information réactive et plus synthétique.

L'accueil général peut être effectué par des agents dédiés à cette mission et par des agents qui effectuent aussi d'autres missions ainsi que par des dispositifs ou équipements spécifiques d'information et d'orientation des voyageurs.

L'information multimodale consiste à orienter les voyageurs et à les informer vers / sur les autres modes de transport au départ de la gare, pour leur assurer la continuité du voyage.

4. Le service de prise en charge des Personnes Handicapées et des Personnes à Mobilité Réduite en gare.

Les Personnes Handicapées et les Personnes à Mobilité Réduite se voient offrir une prestation d'assistance gratuite en gare pour leur faciliter l'accès aux trains.

Elle est réalisée pour le compte du Gestionnaire de Gare par les agents des Entreprises Ferroviaires assurant des missions d'escale ou par un prestataire.

Ce service d'assistance consiste :

- à accueillir et accompagner une Personne Handicapée ou à Mobilité Réduite, munie d'un titre de transport, depuis un lieu accessible de rendez-vous dans la gare de départ jusqu'au pied du train ;
- ou à prendre en charge une Personne Handicapée ou à Mobilité Réduite à l'embarquement ou au débarquement du train.

L'aide au portage d'un bagage d'un poids inférieur à 15 kg est comprise dans la prestation d'assistance.

L'accompagnement à l'arrivée se fait selon le cas jusqu'à :

- la sortie de la gare,
- le lieu accessible de rendez-vous en gare (borne d'assistance à proximité de l'espace d'attente dans le hall de gare),
- la station de taxi sur le Parvis Ste-Dévote lorsque la prise en charge est opérée par un taxi monégasque, ou bien au débarcadère lorsque la prise en charge est opérée par un taxi français.

Dans le cadre de cet accompagnement, aucun geste médical ou paramédical n'est associé à la prestation, tel que :

- la prise en charge de matériel goutte à goutte,
- le transport d'une personne sur un brancard,
- la personne incapable d'accomplir seule les gestes de première nécessité (se nourrir, boire, se vêtir, etc.),
- le transport à bras d'une personne en fauteuil roulant de son fauteuil à sa place.

Enfin les besoins personnels tels que l'achat de nourriture, de boissons, l'accompagnement dans les commerces, les points de vente des Entreprises Ferroviaires et les services de la gare (toilettes, etc.) ne sont pas compris dans la prestation d'accompagnement.

Le Gestionnaire de Gare dispose de matériels spécifiques pour cette prestation (plateforme élévatrice, fauteuil roulant...) et en assure la maintenance.

Le Gestionnaire de Gare gère la relation avec les autres gares du parcours du voyageur et les Entreprises Ferroviaires, grâce à un outil applicable sur le territoire français (au 01/01/2019, cet outil s'appelle SOCA).

5. La gestion opérationnelle des flux de voyageurs dans la gare, afin de veiller au respect des règles d'exploitation de la plateforme.

Il s'agit de mettre en œuvre le service de coordination de plateforme et d'adapter le cas échéant les conditions de production, coordonner l'intervention éventuelle des services extérieurs.

6. *La gestion de site, propreté, sûreté et sécurité dans le cadre de la gestion de la gare en tant qu'établissement recevant du public (à l'exclusion des dispositifs et des procédures liés à la sécurité des personnes aux abords des voies, lors de la traversée des voies et sur les quais).*

Le Gestionnaire de Gare s'assure que les installations et les équipements mis à disposition des voyageurs sont disponibles et en bon état de fonctionnement et que le niveau de qualité en matière de propreté et de sûreté est satisfaisant.

Le Gestionnaire de Gare :

- Gère le bâtiment et surveille l'état de fonctionnement et de propreté des installations à disposition des voyageurs ;
- déclenche les interventions techniques (maintenance et nettoyage) en cas d'incident ou de dysfonctionnement ;
- surveille le site et, en cas de dysfonctionnement ou en cas de sollicitation de l'occupant, prend les mesures immédiates ou fait intervenir les acteurs concernés (agents de la sécurité, police, Pompiers, ...).

7. *Les services divers d'accompagnement au voyage (objets trouvés, toilettes, Wifi à l'usage du public, distributeur d'argent, photomaton, photocopieur, etc.).*

Les services divers d'accompagnement au voyage sont susceptibles d'évoluer et sont précisés sur la fiche de la gare de Monaco - Monte Carlo du site internet suivant : www.gares-sncf.com

4.1.2.2 *Mise à disposition d'espaces ou de locaux adaptés à la réalisation des opérations de vente de titres pour les services de transport ferroviaire*

Les Entreprises Ferroviaires peuvent demander, si la gare de Monaco - Monte Carlo est desservie par leur service de transport ferroviaire, l'occupation d'espaces ou de locaux en gare pour la réalisation des opérations de vente de titres pour les services de transport ferroviaires selon les conditions suivantes :

- Les locaux ou surfaces sont proposés de façon à respecter les bonnes conditions de gestion des flux, le zoning de la gare (c'est-à-dire la répartition physique équilibrée des services et activités en gare), la sécurité et la vocation commerciale ou technique des locaux ou surfaces demandés ;
- l'utilisation des espaces ou locaux doit respecter les normes de la gare (sécurité, etc.) citées en particulier dans le Règlement Intérieur de la gare.

Ces occupations font l'objet d'un contrat spécifique avec le Gestionnaire de Gare. Ce contrat n'est pas un bail commercial ; c'est une convention de sous-occupation du domaine public monégasque et il est par conséquent soumis aux règles de la domanialité publique monégasque.

Un tel contrat est accordé personnellement au sous-occupant, il ne peut pas être librement cédé ou transféré à un tiers.

Les conditions générales de sous-occupation du domaine public monégasque sont reprises en ANNEXE 4.4 du présent DRM.

Les modalités de la demande d'accès à cette prestation sont disponibles sur le site internet suivant : www.gares-sncf.com.

4.1.3 LES PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

En sus des prestations relevant du service de base, les Entreprises Ferroviaires peuvent demander, si la gare de Monaco – Monte Carlo est desservie par leur service de transport ferroviaire, l'occupation d'espaces ou de locaux en gare à leur seul usage, en fonction des capacités disponibles, selon les conditions suivantes :

- la destination principale de l'occupation doit être directement liée au service ferroviaire : locaux de service pour les personnels ou pour les services techniques nécessaires au service ferroviaire ;
- toute modification de destination de l'occupation doit faire l'objet d'une information au Gestionnaire de Gare qui donnera lieu ou non à autorisation ;
- les locaux ou surfaces sont proposés de façon à respecter les bonnes conditions de gestion des flux, le zoning de la gare (c'est-à-dire la répartition physique équilibrée des services et activités en gare), la sécurité et la vocation commerciale ou technique des locaux ou surfaces demandés ;
- l'utilisation des espaces ou locaux doit respecter les normes de la gare (sécurité, etc.) citées en particulier dans le Règlement Intérieur de la gare.

Ces occupations font l'objet d'un contrat spécifique avec le Gestionnaire de Gare. Ce contrat n'est pas un bail commercial ; c'est une convention de sous-occupation du domaine public monégasque et est par conséquent soumis aux règles de la domanialité publique monégasque.

Un tel contrat est accordé personnellement au sous-occupant, il ne peut pas être librement cédé ou transféré à un tiers.

Les conditions générales de sous-occupation du domaine public monégasque sont reprises en ANNEXE 4.4 du présent DRM.

À la demande des Entreprises Ferroviaires ne desservant pas la gare de Monaco – Monte Carlo, un espace ou un local peut néanmoins être proposé, en fonction des disponibilités et des éventuels autres projets d'implantation prévus.

4.2 PRINCIPES APPLICABLES A LA TARIFICATION

Les redevances afférentes aux prestations objet du présent DRM sont établies sur la base d'une projection de l'évolution des charges et du niveau d'activité.

Les hypothèses relatives à la demande de prestations sont construites en tenant compte de l'utilisation réelle de l'infrastructure sur les dernières années et des perspectives de développement du trafic.

Les perspectives de développement du trafic ferroviaire ont été établies par le Gestionnaire de Gare sur la base des informations communiquées par les Entreprises Ferroviaires. Il est précisé que les prévisions des Entreprises Ferroviaires ne sont associées à aucun engagement ni pénalité en cas de désistement.

A noter que les capitaux investis par l'Etat de Monaco sur le périmètre de la gare de Monaco – Monte Carlo ne donne pas lieu à rémunération.

Le modèle tarifaire appliqué par le Gestionnaire de Gare s'appuie sur les principes suivants :

1. La stricte couverture des coûts – les coûts sont composés des charges d'exploitation, des dotations aux amortissements et des frais financiers et d'emprunt ;
2. une trajectoire pluri-annuelle ;
3. la régularisation du nombre de départ-trains entre le prévisionnel et le réalisé
4. la marge du Gestionnaire de Gare au titre de la concession.

4.2.1 UNE TARIFICATION BASÉE SUR LES COÛTS

La tarification des redevances pour les prestations est fondée sur une stricte couverture des coûts. Cela signifie que le niveau d'une redevance est égal à la somme des coûts correspondant à la réalisation de cette prestation, auquel est ajoutée une marge dont les modalités de détermination sont définies dans le contrat de concession conclu avec l'Etat de Monaco.

Ce mode de tarification ne laisse aucune latitude au Gestionnaire de Gare pour moduler (à la hausse ou à la baisse) le tarif résultant du calcul. Il n'existe également aucune marge de négociation possible pour un client, quelle qu'en soit la raison.

La redevance des prestations est déterminée en divisant le total des coûts par le nombre de départs trains prévus dans la gare de Monaco - Monte Carlo.

Il est précisé par ailleurs que :

- Le résultat issu des sous-occupations commerciales vient diminuer les coûts des charges pour le calcul de la tarification ;
- les investissements du Gestionnaire de Gare ne sont pas rémunérés.

4.2.2 UNE RÉGULARISATION DES ÉCARTS EN FONCTION DU NOMBRE DE DEPART-TRAINS ENTRE LE PRÉVISIONNEL ET LE RÉALISÉ

La régularisation du coût de la prestation de base de l'année N au regard du nombre de départ-trains réalisés se fera au plus tard en juin de l'année N+1.

Pour une prestation de base donnée, le montant à régulariser, sous la forme d'un avoir ou d'une facture complémentaire, sera calculé au prorata du montant facturé à l'Entreprise Ferroviaire au titre de l'année par rapport au total facturé à toutes les Entreprises Ferroviaires.

La régularisation « plan de transport » concerne les écarts, dans les deux sens, de couverture des charges résultant des écarts entre le plan de transport prévisionnel et réalisé.

4.2.3 LA REMUNERATION DU GESTIONNAIRE DE GARE AU TITRE DE LA CONCESSION

Au titre de l'exploitation de la gare de Monaco-Monte Carlo, il est prévu pour le Gestionnaire de Gare une rémunération fonction du chiffre d'affaires.

Cette rémunération est calculée sur la période totale du contrat de concession et affectée à chaque exercice annuel de façon égale à l'inflation près (moyenne sur les 10 années).

Le Gestionnaire de Gare sera également l'affectataire du bénéfice ou du déficit du compte de résultat. Ce mode de rémunération du Gestionnaire de la Gare a fait l'objet d'un accord contractuel avec l'Etat de Monaco.

5 CONTACTS

Le Guichet d'accès aux gares pour les Entreprises Ferroviaires(GGEF) est chargé de recevoir et de traiter les demandes d'accès et de fournitures des prestations régulées.

Il est l'interlocuteur des Entreprises Ferroviaires pour tous les accès et services régulés du Gestionnaire de Gare décrits dans le présent DRM et ne relevant pas des prérogatives de SNCF Réseau.

Les Entreprises Ferroviaires doivent prendre un premier contact par écrit (lettre, fax ou courriel) auprès du GGEF pour toute demande de renseignement concernant lesdits accès et services ainsi que pour toute commande d'accès ou de services. Un formulaire de demande de prestation en gare est disponible sur le site internet suivant : www.gares-sncf.com.

Les coordonnées du GGEF sont :

Guichet d'accès aux Gares pour les Entreprises Ferroviaires
SNCF GARES & CONNEXIONS
Direction des services et des opérations
16, avenue d'Ivry - 75013 PARIS
Tél. : +33 (0) 1 80 50 92 95
guichet.gares@sncf.fr

La langue applicable pour tout échange ou contact, tant écrit qu'oral, est le français.

6 ANNEXES



- **ANNEXE 4.1**

Tarification des prestations - Recettes et charges

- **ANNEXE 4.2**

Conditions d'utilisation de la gare de Monaco – Monte Carlo

- **ANNEXE 4.3**

Conditions générales d'accès à la gare de Monaco - Monte Carlo

- **ANNEXE 4.4**

Conditions générales d'occupation non constitutive de droits réels par les entreprises ferroviaires d'espaces ou de locaux en gare de Monaco - Monte Carlo dépendant du domaine public monégasque

- **ANNEXE 4.5**

La coordination de plateforme : gestion des flux, de la co-activité, et de la concomitance par le Gestionnaire de Gare de la gare de Monaco - Monte Carlo

- **ANNEXE 4.6**

L'information collective dynamique des voyageurs en gare de Monaco - Monte Carlo

- **ANNEXE 4.7**

Les missions d'accueil général du Gestionnaire de Gare en gare de Monaco – Monte Carlo

- **ANNEXE 4.8**

Modèle de garantie bancaire à première demande

- **ANNEXE 4.9**

Demande de prestation exceptionnelle

- **ANNEXE 4.10**

Contrat Gares relatif à la prestation d'assistance aux Personnes Handicapées ou à Mobilité Réduite

- **DRM** : Document de Référence de la gare de Monaco – Monte Carlo.
- **EF** : Entreprise Ferroviaire.
- **GGEF** : Guichet d'accès aux Gares pour les Entreprises Ferroviaires.
- **HORAIRE DE SERVICE** : Désigne la période de douze mois à compter du deuxième samedi de décembre à minuit.
- **PLATEFORME** : Désigne le bâtiment de la gare de voyageurs accessibles au public, les escaliers, rampes et ascenseurs des quais donnant accès au bâtiment voyageurs, les ouvrages d'art suivants : dalles du bâtiment voyageurs ayant une fonction de passerelle, et passages souterrains larges ayant une fonction de bâtiments voyageurs ainsi que l'ensemble des autres espaces publics en gare sur lesquels le Gestionnaire de Gare exerce des missions opérationnelles de service aux voyageurs en terme d'information collective, de gestion des flux, d'accueil général et d'assistance aux Personnes Handicapées et à Mobilité Réduite.
- **PERSONNE HANDICAPEE ou PERSONNES A MOBILITE REDUITE** : toute personne dont la mobilité est réduite lors de l'usage d'un moyen de transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficience intellectuels ou de tout autre cause d'handicap, ou de l'âge et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à disposition de tous les voyageurs.

ANNEXE 4.1 DU DOCUMENT DE REFERENCE DE LA GARE DE MONACO (DRM) Tarification des prestations - Recettes et charges

ANNEXE 4.1

BAREME TARIFAIRE

PRESTATION DE BASE

PRESTATION DE BASE

Tarif au départ-train, incluant la redevance entreprise, en € HT

Périmètre de gestion	Tarif 2020
Monaco - Monte Carlo	53,01

ANNEXE 4.2 DU DOCUMENT DE REFERENCE DE
LA GARE DE MONACO (DRM)

**CONDITIONS D'UTILISATION DE LA GARE
DE MONACO - MONTE CARLO**

1. PRELIMINAIRE : RESPECT DE LA CONFIDENTIALITE

Le Gestionnaire de Gare et les Entreprises Ferroviaires (« EF ») s'engagent à ne pas divulguer et à ne pas dévoiler aux tiers, sous quelque forme que ce soit, une information confidentielle, notamment les échanges strictement confidentiels nécessaires dans le cadre des réunions tenues pour la conclusion et l'exécution d'un contrat.

Le terme « information confidentielle » recouvre notamment le contenu du contrat liant chaque EF au Gestionnaire de Gare, le contenu de tout document ou information écrit(e) échangé entre Le Gestionnaire de Gare et l'EF lors de la préparation et l'exécution d'un contrat, toute information concernant les clients et prestataires du Gestionnaire de Gare ou de l'EF, tout document ou information expressément qualifié de « confidentiel(le) » par le Gestionnaire de Gare ou l'EF.

Cet engagement prend la forme d'un accord de confidentialité signé par chaque EF et le Gestionnaire de Gare, préalablement à toute première demande de fourniture d'accès et service. Il est valable pour l'ensemble des accès et services du présent document et couvre les échanges d'informations nécessaires à la préparation de chaque contrat. Cet engagement est complété par une clause de confidentialité insérée dans chaque contrat couvrant le contrat et l'exécution dudit contrat.

Nonobstant ce principe de confidentialité, le Gestionnaire de Gare assure la transparence sur les tarifs, par la publication des tarifs et l'établissement de devis, ainsi que sur les modalités d'accès aux prestations, détaillées dans le présent document.

Les données relatives à la circulation des trains en temps réel sont fournies par les EF pour la bonne réalisation des missions liées à la prestation de base.

2. DEMANDE D'UTILISATION

2.1 INTERLOCUTEUR DU GESTIONNAIRE DE GARE POUR LES EF

Le Guichet d'accès aux Gares pour les Entreprises Ferroviaires (le « GGEF ») est chargé de recevoir et de traiter les demandes d'accès et de fournitures des prestations de base. Il est l'interlocuteur des EF pour tous les accès et services de base du Gestionnaire de Gare décrits dans le DRM et ne relevant pas des prérogatives de SNCF Réseau.

Les EF doivent prendre un premier contact par écrit (lettre, fax ou courriel) auprès du GGEF pour toute demande de renseignement concernant lesdits accès et services ainsi que pour

toute commande d'accès ou de services. Un formulaire de demande de prestation en gare est disponible sur le site internet suivant : www.gares-sncf.com

Les coordonnées du GGEF sont :

Guichet d'accès aux Gares pour les Entreprises Ferroviaires
SNCF – GARES & CONNEXIONS
DIRECTION DES SERVICES ET DES OPERATIONS
16 av d'Ivry - 75013 PARIS
TEL:+33 (0) 1 80 50 92 95
guichet.gares@sncf.fr

La langue applicable pour tout échange ou contact, tant écrit qu'oral, est le français. Ce service assure la facturation des prestations fournies.

2.2 INTERLOCUTEURS EF POUR LE GESTIONNAIRE DE GARE

Les EF communiquent au GGEF la liste de leurs interlocuteurs (responsable national, responsable local,...). Les interlocuteurs au sein des EF doivent pouvoir être joints pendant toute la durée de la relation contractuelle avec le Gestionnaire de Gare et travailler en langue française (par écrit et oral).

2.3 DEMANDE PAR LES EF DE PRESTATIONS DANS LA GARE DE VOYAGEURS DE MONACO - MONTE CARLO

Demande d'accès à la gare

Toute demande d'accès et de services dans la gare de voyageurs de Monaco - Monte Carlo doit comporter, de manière traçable, c'est-à-dire écrite, une demande de prestation précise, en un lieu précis, pour une date de lancement précise, une date de fin précise et une périodicité précise.

En particulier, toute EF souhaitant commander un accès à la gare de voyageurs de Monaco - Monte Carlo gérée par le Gestionnaire de Gare doit adresser au plus tard huit mois avant le changement de service, soit en avril précédant le début du service, la liste indicative des gares auxquelles elle souhaite accéder, en ce compris la gare de Monaco - Monte Carlo, afin que le Gestionnaire de Gare puisse anticiper au mieux les services et les aménagements nécessaires pour que ces prestations puissent être effectivement réalisées dans les délais et prêts à l'échéance du début du service.

La commande ferme correspondant à un service régulier, émise sous la réserve d'obtention des sillons correspondants, doit intervenir au plus tard en septembre précédant le début du service, échéance à laquelle les réponses de SNCF Réseau aux demandes de sillons des EF sont en principe fiabilisées.

En cas de démarrage d'une nouvelle desserte en cours de service annuel, l'EF adresse sa demande au minimum six (6) mois avant le début prévu de cette desserte. L'EF doit, lors de sa commande ferme, fournir au GGEF pour chaque sillon et pour chaque gare les informations suivantes :

- L'horaire des trains,
- les données nécessaires à l'information de la clientèle (composition, accessibilité, orientation du train, etc.),
- la capacité du train arrivant en gare,
- les particularités d'exploitation du train (avitaillement, trains acheminant des groupes de malades, etc.),
- les services développés ayant un impact sur l'exploitation en gare (accueil spécifique, etc.),
- les coordonnées du ou des interlocuteurs de référence en mesure de répondre à toute demande de précisions.

Ces informations permettent au Gestionnaire de Gare de programmer son service pour exercer au mieux et en toute sécurité ses missions, notamment l'information des voyageurs et la gestion des flux.

En cas de données manquantes, le GGEF s'adresse à l'interlocuteur désigné par l'EF. Les données complémentaires doivent alors être délivrées dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la réception de la demande. Le délai de traitement d'une demande d'une EF commence lorsque le dossier est complet et signifié comme tel par le GGEF à l'EF.

Dans le cadre de l'instruction d'une demande de nouvel accès dans la gare de voyageurs de Monaco - Monte Carlo, l'EF peut solliciter du Gestionnaire de Gare une visite de prise de connaissance du site.

Les accès et services proposés par le Gestionnaire de Gare sont exécutés sur la base de son organisation existante.

En cas de demandes d'utilisation de la gare de Monaco - Monte Carlo émises par l'EF auprès du GGEF en dehors des délais de prévenance précités, le Gestionnaire de Gare traite la demande dans les meilleurs délais.

➤ Demande de locaux dans le cadre du service de base ou de prestation complémentaire

L'EF établit une demande d'occupation de locaux ou d'espaces en gares (un formulaire de Demande d'Occupation de Locaux est disponible sur le site internet suivant : www.gares-sncf.com) qui précise :

- Son identité et les coordonnées d'un interlocuteur de référence,

- la gare concernée,
- l'identification du besoin (nature d'occupation, superficie totale, horaires d'usage, date d'occupation, effectifs concernés, besoins et contraintes spécifiques tels qu'un point d'eau, des WC, etc.),
- les caractéristiques particulières de la demande :
 - L'éventuel projet d'aménagement de l'espace,
 - les caractéristiques des automates de vente (poids, taille, mode d'ouverture, etc.)
 le cas échéant,
 - et tout autre élément susceptible d'enrichir le cahier des charges.

Le Gestionnaire de Gare s'engage à accuser réception de la demande via le GGEF dans un délai maximal de trois (3) semaines. Le Gestionnaire de Gare peut pendant ce délai demander des compléments si la demande de l'EF est considérée comme incomplète. A compter de la date de réception de la demande complète de l'EF, le Gestionnaire de Gare s'oblige à apporter une réponse motivée dans un délai de trois (3) mois.

Compte tenu de la réglementation sur les établissements recevant du public en vigueur dans la gare de Monaco - Monte Carlo et des procédures administratives nécessaires à l'instruction de tous travaux (en matière de sécurité incendie, d'accessibilité), ainsi que des éventuels travaux nécessaires à la mise à disposition des locaux aux EF, les demandes doivent être adressées au plus tôt.

Les locaux et emplacements sont attribués par le Gestionnaire de Gare, en tenant compte des surfaces disponibles dans l'enceinte de la gare, de l'objet de l'occupation du domaine public demandée (local à proximité de flux de voyageurs pour les locaux à vocation commerciale), des contraintes d'exploitation de celle-ci et du volume d'activité de chacune des EF desservant la gare, notamment du nombre de voyageurs transportés et de l'importance des équipes prévues sur le site.

En pratique, pour les EF desservant la gare concernée et sauf impossibilité liée à la configuration des lieux, le Gestionnaire de Gare garantit la mise à disposition des emplacements nécessaires à l'activité envisagée par l'EF (vente de titres de transport ferroviaire, locaux de service pour les personnels d'accompagnement ou de conduite, locaux nécessaires aux prestataires des EF pour la réalisation des services techniques incluant l'avitaillement et le nettoyage,...).

La localisation de ces espaces et locaux respecte le schéma directeur de la gare, afin de veiller à se situer à proximité des flux les services indispensables à l'accueil et à la prise en charge des voyageurs.

2.4 CONTRACTUALISATION ENTRE L'EF ET LE GESTIONNAIRE DE GARE

La fourniture des accès et services par le Gestionnaire de Gare nécessite la signature

préalable de contrats. Ces contrats précisent les conditions générales et les conditions particulières de fourniture des accès et services, notamment leur nature, les obligations respectives des parties, leurs responsabilités, les modalités opérationnelles pour la gestion et la fourniture des accès et services, les modalités de commande et d'annulation ainsi que les conditions de facturation et de paiement.

Les conditions générales d'accès à la gare de Monaco - Monte Carlo sont annexées au présent document (voir annexe 3), ainsi que les conditions générales d'occupation dans le cadre des occupations du domaine public consenties en gare (annexe 4).

L'ensemble des documents d'exploitation et règlements spécifiques à chaque site est annexé aux contrats.

3. OBLIGATIONS D'EXPLOITATION

3.1 PREAMBULE

➤ Les responsabilités en matière de sécurité, de sûreté et de respect des normes environnementales qu'assume le Gestionnaire de Gare en sa qualité de concessionnaire de la gare de Monaco - Monte Carlo s'appliquent à l'ensemble des zones de la gare et dépendances recevant du public et des personnels relevant de son périmètre, à l'exclusion des trains (responsabilité de l'EF), des espaces et infrastructures le cas échéant situés en gare et confiés par convention à des tiers et des voies (responsabilité de SNCF Réseau).

➤ Les dispositions en matière de sécurité et de sûreté, relatives aux spécificités du métier du Gestionnaire de Gare, s'appliquent particulièrement aux trois zones suivantes, telles qu'elles découlent de la réglementation relative à la police des chemins de fer :

- Zone ouverte à tout public,
- zone réservée aux détenteurs d'un titre de transport valable,
- zone interdite au public et réservée au personnel des EF et à leurs prestataires.

Ces dispositions ne s'appliquent donc pas :

- Aux trains et à leurs espaces intérieurs (responsabilité des EF),
- au périmètre concédé (responsabilité du sous-occupant des locaux mis à disposition).

➤ Le Gestionnaire de Gare prend les mesures nécessaires pour entretenir les bâtiments, les équipements et les installations qui relèvent de son périmètre.

➤ Le Gestionnaire de Gare est chargé, sur son périmètre, de définir et de mettre à disposition des règles établies pour prévenir les risques (sécurité des voyageurs, des personnels et des biens).

➤ L'accès aux emprises de la gare est conditionné par la connaissance des consignes locales

applicables notamment en matière de sécurité, de sûreté et d'environnement.

➤ Le Gestionnaire de Gare peut être amené, notamment pour des raisons de sécurité, à limiter le nombre de prestataires ou sous-traitants des EF présents en gare. Cette limitation devra faire l'objet d'une justification écrite.

3.2 LES OBLIGATIONS DE L'EF EN MATIERE DE SECURITE, DE SURETE ET DE NORMES ENVIRONNEMENTALES

Conformément à la législation relative aux établissements recevant du public en vigueur, le Gestionnaire de Gare est responsable de la sécurité du public accueilli en gare. Le Gestionnaire de Gare a ainsi en charge de vérifier que l'établissement est conçu de manière à permettre de limiter les risques d'incendie, d'alerter les occupants de la réalisation d'un sinistre, de favoriser leur évacuation, de permettre l'alerte des services de secours.

Le Gestionnaire de Gare peut être amené à prendre des mesures de sûreté particulières, permanentes ou temporaires, éventuellement sur demande expresse des pouvoirs publics, en matière de protection des personnes, d'installations ou de matériels roulants sensibles, notamment en instaurant une procédure de contrôle d'accès des personnels. L'EF doit respecter lesdites mesures et s'engage à informer contractuellement de cette obligation tout prestataire amené à exercer ses missions dans les installations du Gestionnaire de Gare.

Les matériels roulants de l'EF restent, durant tout leur séjour dans les emprises ferroviaires, sous la responsabilité exclusive de l'EF, le Gestionnaire de Gare n'en étant en aucune façon gardien ou dépositaire.

Par ailleurs l'EF a pour obligation de :

➤ respecter, à ses frais, toute disposition exigée par le Gestionnaire de Gare au titre de la sécurité, de la sûreté (dont l'habilitation du personnel de l'EF et de ses prestataires ou sous-traitants) et de l'environnement (déchets) ; les dispositions générales applicables sont notamment reprises dans le Règlement Intérieur de la Gare, disponible sur le site internet suivant : www.gares-sncf.com ;

➤ transmettre au Gestionnaire de Gare, dès que possible et dans tous les cas deux mois avant le début du nouvel horaire de service, les informations nécessaires à la réalisation du plan de prévention (personnel présent en gare, équipements utilisés en gare, par l'EF et ses prestataires ou sous-traitants) ;

➤ informer le GGEF de tout élément modifiant les termes du contrat initial et la réalisation des services ;

➤ informer le GGEF avant toute conclusion, modification, fin de contrat de prestation avec une entreprise intervenant en gare.

3.3 LES OBLIGATIONS DE L'EF EN MATIERE D'EXPLOITATION

Les obligations de l'EF sont les suivantes :

➤ informer dès qu'elle en a connaissance, en phase de préparation comme de réalisation, le Gestionnaire de Gare de tout élément modifiant les conditions de réalisation des services par le Gestionnaire de Gare : prévisions de perturbations, écarts exceptionnels par rapport aux trafics voyageurs prévisionnels initialement fournis (par exemple en cas d'opérations promotionnelles), groupes nécessitant une attention particulière ou ayant des conséquences sur la gestion de la gare, formation tardive du train, modification de la composition du train, flux de chariots, train non prêt au départ ;

➤ prendre en compte le fait que le Gestionnaire de Gare ne peut plus garantir le même niveau de service en dehors des heures habituelles d'ouverture de la gare concernée ;

➤ assurer la prise en charge de la clientèle en cas de retard ou de suppression de ses trains, quel qu'en soit le motif, pour toutes les prestations ne relevant pas des prestations décrites en 3.1 ;

➤ en cas de retard des trains amenant à une arrivée en dehors de la période d'ouverture de la gare, apporter sa contribution aux prestations décrites en 3.1 et qui ne peuvent plus être assurées dans des conditions normales ;

➤ assurer la confidentialité des informations identifiées comme telles ;

➤ ne pas gêner le fonctionnement de la gare lors de l'utilisation de mobiles divers (chariots, banques d'accueil mobiles, etc.). A cet effet, l'EF doit soumettre tout projet d'utilisation d'équipements mobiles en gare au Gestionnaire de Gare qui en valide certaines caractéristiques :

- Leur destination doit être directement liée à l'exploitation ferroviaire,
- le dispositif doit être apte à la sécurité (y compris la sécurité incendie), garanti contre les effets de foule et de souffle, présenter un gabarit et une hauteur n'engageant ni les flux de voyageurs, ni le gabarit des trains, ni la zone d'environnement de la caténaire. Les mobiles doivent être parfaitement stabilisés et immobiles en service ou en position de stockage,
 - les mobiles doivent être facilement stockables hors des espaces de circulation du public,
 - leur nombre, leur dimension, leur positionnement doivent être intégrables au site,
 - toute demande d'une EF relative à une modification du projet d'utilisation de mobiles devra faire l'objet d'une motivation écrite de sa part,
 - un refus éventuel du Gestionnaire de Gare sur un projet d'utilisation d'équipements mobiles en gare fera l'objet d'une réponse écrite et justifiée.

3.4 LES OBLIGATIONS DE L'EF EN MATIERE D'INFORMATION DES VOYAGEURS

En complément de la liste des interlocuteurs communiquée au point 2.1, l'EF fournit les données suivantes au Gestionnaire de Gare afin que ce dernier puisse assurer sa mission d'information des voyageurs en gare :

- pour la préparation des services, au plus tard en septembre précédant le début du service :
 - Pour chacun des trains de l'EF : les horaires, exprimés en heure locale, d'arrivée et de départ dans les gares concernées de la desserte ;
 - le nom de l'EF concernée, sa marque et son régime ;
 - le numéro commercial du train, fourni par SNCF Réseau sous la forme d'un identifiant de six caractères ;
 - pour les trains bi-tranches, les numéros des tranches commerciales ;
 - un identifiant désignant le type de train, à définir sous forme d'un code alphanumérique de trois positions pour les autres trains.
- En opérationnel, pour gérer l'information collective et continue des voyageurs :
 - la mise à jour de toutes les informations fournies en préparation des services ;
 - en situations perturbées, les éléments de message suivants à diffuser à l'intention de ses voyageurs : estimation du retard en nombre de minutes ou avis de la suppression, motif du retard ou de la suppression, principes retenus pour le rétablissement et le cas échéant pour la prise en charge des voyageurs.

Afin que le Gestionnaire de Gare puisse alimenter les systèmes d'information de chaque gare, les modalités de fourniture des informations (format, délais, interlocuteurs, etc.) sont précisées à l'EF pour chacune des gares desservies, en fonction des différents systèmes en place.

3.5 LES OBLIGATIONS DE L'EF EN MATIERE DE PRISE EN CHARGE DE SES VOYAGEURS EN SITUATION PERTURBEE

Les EF ont le devoir de prendre en charge leurs clients lors des situations perturbées.

Il appartient donc à l'EF, le cas échéant, d'organiser la poursuite du voyage de ses clients, la restauration ou l'hébergement.

3.6 LES OBLIGATIONS DU LE GESTIONNAIRE DE GARE ET DE L'EF EN MATIERE DE PRISE EN CHARGE DES PERSONNES HANDICAPEES ET DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE

Le Gestionnaire de Gare offre aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite une prestation d'assistance en gare. Cette prestation n'est pas facturée mais elle est

incluse dans la prestation de base.

L'aide au portage d'un bagage d'un poids inférieur à 15 kg est comprise dans la prestation d'assistance. Pour les bagages à main dont le poids est supérieur à 15 kg, l'EF fera son affaire de la prise en charge de ces bagages.

Tout autre complément à la prestation décrite dans le DRM est également à la charge de l'EF.

Au départ du train, la prestation d'accompagnement du voyageur handicapé ou à mobilité réduite est garantie sous la double condition suivante :

- Que l'EF commande au Gestionnaire de Gare au plus tard 48 heures à l'avance, la réalisation de la prestation,
- que la personne handicapée ou à mobilité réduite se présente au plus tard 30 minutes avant le départ de son train, au point de rendez-vous accessible fixé dans la gare.

A l'arrivée du train, la prestation est due dès lors que le personnel de l'EF confirme à la gare d'arrivée la demande d'assistance, au plus tard 30 minutes avant l'arrivée du client en gare.

Dans ces conditions, le Gestionnaire de Gare s'engage à réaliser la prestation d'assistance aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.

A défaut pour l'EF d'avoir respecté ces délais, la prestation d'assistance aux personnes handicapées ou à mobilité réduite n'est pas garantie. Toutefois, le Gestionnaire de Gare s'engage à faire ses meilleurs efforts, compte tenu de ses effectifs et des moyens disponibles, pour permettre à la personne de prendre son train.

L'inexécution de tout ou partie de la prestation d'assistance aux personnes handicapées ou à mobilité réduite en raison du non-respect de ces délais, ne saurait engager la responsabilité du Gestionnaire de Gare, cet événement étant constitutif d'une défaillance de l'EF.

4. INDISPONIBILITE DES INSTALLATIONS

4.1 CONSTRUCTION - AMENAGEMENTS – MAINTENANCE PROGRAMMEE

Pour effectuer des travaux de construction, d'aménagement ou de maintenance sur ses installations, le Gestionnaire de Gare peut ne pas mettre à disposition, temporairement, certains composants de la prestation de base.

Si ces travaux sont de nature à perturber significativement le fonctionnement de la gare, le Gestionnaire de Gare s'engage à prévenir l'EF avant le démarrage des travaux, dès qu'il a connaissance de leur calendrier, et à lui indiquer leur durée prévisible. Le Gestionnaire de

Gare recherche avec l'EF, chaque fois que cela est possible au plan technico-économique, une solution visant à minimiser les conséquences pour l'ensemble des EF.

4.2 REMISE EN ETAT NON PROGRAMMEE

En cas de défaillance d'une installation empêchant son utilisation, dans des conditions normales de fonctionnement, le Gestionnaire de Gare peut être contraint sans préavis de fermer celle-ci au public (notamment des escalators, des accès, des systèmes d'information voyageurs, etc.) pendant le temps nécessaire à sa remise en état. Le Gestionnaire de Gare s'engage à informer sur les délais de remise en service des installations.

4.3 FERMETURE DE LA GARE

Dans des circonstances exceptionnelles, notamment à la demande des services de police ou en cas de danger avéré pour la sécurité des passagers, une partie ou la totalité de la gare peut être fermée.

ANNEXE 4.3 DU DOCUMENT DE REFERENCE DE
LA GARE DE MONACO (DRM)

**CONDITIONS GENERALES
D'ACCES
A LA GARE DE MONACO – MONTE CARLO**

PREAMBULE

Le droit d'accès au réseau ferré monégasque reconnu aux Entreprises Ferroviaires (« EF ») comporte notamment un droit d'accès à la gare de voyageurs Monaco – Monte Carlo.

HUBS&CONNEXIONS PM (« le Gestionnaire de Gare ») gère et exploite la gare de Monaco – Monte Carlo au titre d'une convention de concession conclue avec l'Etat de Monaco.

Le Gestionnaire de Gare gère la gare de Monaco – Monte Carlo de façon transparente et non discriminatoire et fournit aux Entreprises Ferroviaires qui desservent la gare une liste de prestations définies dans le Document de Référence de la gare de Monaco – Monte Carlo (« DRM »).

L'utilisation d'une installation de service par une Entreprise Ferroviaire et la fourniture des services dans cette installation donnent lieu à la passation d'un contrat avec son exploitant.

L'Entreprise Ferroviaire est une entreprise à statut privé ou public titulaire d'une licence d'entreprise ferroviaire ainsi que d'un certificat de sécurité dont l'activité principale est la fourniture des prestations de transport de voyageurs sur le réseau ferré, la traction devant obligatoirement être assurée par cette entreprise.

Elle bénéficie d'un droit d'accès au réseau ferré monégasque et, par conséquent, à la gare de Monaco – Monte Carlo.

L'Entreprise Ferroviaire a ainsi fait part au Gestionnaire de Gare de son souhait de bénéficier du service de base (intitulé « Prestations de Base ») tel que décrit dans le DRM.

Les présentes ont pour objet de définir les modalités d'exécution de la Prestation de Base en gare de Monaco – Monte Carlo.

SOMMAIRE

ARTICLE 1 - DEFINITIONS	4
ARTICLE 2 - DOCUMENTS CONTRACTUELS.....	5
ARTICLE 3 - OBJET	6
ARTICLE 4 - DUREE.....	6
ARTICLE 5 - OBLIGATIONS RELATIVES A LA DOCUMENTATION ET AUX INFORMATIONS	7
ARTICLE 6 - NATURE DE LA PRESTATION DE BASE FOURNIE PAR LE GESTIONNAIRE DE GARE.....	7
ARTICLE 7 – INTERLOCUTEURS - COMMANDE DES PRESTATIONS.....	7
ARTICLE 8 - TARIFS.....	8
ARTICLE 9 - FACTURATION	8
ARTICLE 10 - PAIEMENT	9
ARTICLE 11 - CONTESTATION DES FACTURES.....	10
ARTICLE 12 - GARANTIES FINANCIERES.....	10
ARTICLE 13 - RESPONSABILITE	12
ARTICLE 14 - ASSURANCES	13
ARTICLE 15 - ENVIRONNEMENT.....	14
ARTICLE 16 - FORCE MAJEURE.....	14
ARTICLE 17 - MANQUEMENTS - RESILIATION	16
ARTICLE 18 - CONDITIONS D'ACCES AUX INSTALLATIONS ET AUX PRESTATIONS - MODIFICATIONS.....	17
ARTICLE 19 - SUIVI DE L'EXECUTION.....	19
ARTICLE 20 – GESTION DES SITUATIONS DE CRISE.....	19
ARTICLE 21 - CONFIDENTIALITE - PROTECTION DES DONNEES	19
ARTICLE 22 - COMMUNICATION	22
ARTICLE 23 – ATTEINTE A L'IMAGE.....	22
ARTICLE 24 - MODIFICATION	22
ARTICLE 25 - MODIFICATIONS AFFECTANT LES PARTIES/CESSION.....	23
ARTICLE 26 - OBLIGATIONS EXIGEEES PAR LA DEFENSE, LA SECURITE PUBLIQUE, LA SANTE PUBLIQUE ET LA SURETE	24
ARTICLE 27 – DEVELOPPEMENT DURABLE.....	25
ARTICLE 28 - AUTONOMIE DES CLAUSES.....	25
ARTICLE 29 - RENONCIATION	25
ARTICLE 30 - LITIGES	26

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

Les termes et expressions utilisés dans les présentes et commençant par une majuscule sont définis comme suit :

Annexe : une annexe aux présentes.

Consignes Locales : désigne les documents remis à l'EF décrivant les règles s'appliquant dans la gare joints en annexe du Contrat particulier.

Conditions Générales : désigne les présentes Conditions Générales d'accès à la gare de Monaco – Monte Carlo.

Contrat : l'ensemble des stipulations régissant les relations entre les Parties, telles que définies à l'article 2 ci-dessous.

Contrat particulier : contrat définissant les conditions spécifiques d'accès à la gare de Monaco – Monte Carlo pour l'Entreprise Ferroviaire signataire.

Documentation technique : la documentation remise par le Gestionnaire de Gare à l'Entreprise Ferroviaire concernant les Consignes Locales de la gare de Monaco – Monte Carlo et le Règlement Intérieur, qui sont portés à la connaissance de l'Entreprise Ferroviaire en annexe du Contrat particulier dans leur version à jour à la date de signature du Contrat.

DRM : Document de Référence de la gare de Monaco – Monte Carlo établi par le Gestionnaire de Gare. Il contient l'ensemble des informations détaillées nécessaires à l'utilisation de la gare de Monaco – Monte Carlo par les Entreprises Ferroviaires. Il est consultable sur le site internet www.gares-sncf.com.

Entreprise ferroviaire (EF) : désigne toute entreprise à statut privé ou public titulaire d'une licence d'entreprise ferroviaire ainsi que d'un certificat de sécurité dont l'activité principale est la fourniture des prestations de transport de voyageurs sur le réseau ferré, la traction devant obligatoirement être assurée par cette entreprise

Guichet d'accès aux gares pour les Entreprises Ferroviaires (GGEF) : guichet chargé de recevoir et de traiter les demandes d'accès et de fourniture des prestations régulées aux Entreprises Ferroviaires.

Horaire de service : données afférentes au plan de transport sur l'infrastructure concernée, pendant la période de validité de ce service. L'Horaire de service est établi une fois par année civile (A) et sa date d'effet intervient à minuit le second samedi de décembre (A-1).

HOUAT : signifie HOraires Utiles A Tous ; système d'information de SNCF Réseau en charge de l'enregistrement des sillons opérationnels. C'est une base de données qui permet d'alimenter le Gestionnaire de Gare en plan de transport certifié pour les besoins de la facture. Ce système permet la connaissance des circulations prévues à la dernière mise à jour de l'outil HOUAT.

Plan de transport prévisionnel : les prévisions de départs-train établies par l'Entreprise Ferroviaire au titre de la gare Monaco – Monte Carlo.

Plateforme : Désigne le bâtiment de la gare de voyageurs accessible au public, les escaliers, rampes et ascenseurs des quais donnant accès au bâtiment voyageurs, les quais, les ouvrages d'art suivants : dalles de bâtiment voyageurs ayant une fonction de passerelle, et passages souterrains ainsi que l'ensemble des autres espaces publics en gare sur lesquels le Gestionnaire de Gare exerce des missions opérationnelles de service aux voyageurs en termes d'information collective, de gestion des flux, d'accueil général et d'assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite.

Prestation de Base : prestation de base indivisible constituée d'un socle de services communs à l'ensemble des Entreprises Ferroviaires décrit dans le DRM.

Police d'assurances : la police d'assurances qui doit être souscrite et maintenue par l'Entreprise Ferroviaire selon les modalités définies à l'article 14 ci-dessous.

Référentiel des services en gare : documents définissant les services d'accueil général des voyageurs, d'information des voyageurs, d'assistance des personnes handicapées ou à mobilité réduite et de coordination de la plateforme fournis par le Gestionnaire de Gare dans le cadre de la Prestation de Base, joints en Annexe 1.

Règlement Intérieur : Document ayant pour objet de définir les conditions d'utilisation et de fonctionnement de la gare communes à l'ensemble des Entreprises Ferroviaires.

ARTICLE 2 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat relatif à l'accès à la gare de Monaco – Monte Carlo comprend les pièces suivantes :

1. le Document de Référence de la gare de Monaco – Monte Carlo et ses annexes, y compris les présentes Conditions générales d'accès à la gare ;
2. le Contrat particulier relatif à l'accès à la gare de Monaco – Monte Carlo ;
3. les annexes au Contrat particulier.

Toute référence au Contrat est entendue comme une référence à l'ensemble des stipulations visées ci-dessus.

En cas de contradiction ou d'incohérence entre les documents contractuels, ils prévalent dans l'ordre de priorité décroissante dans lequel ils sont énoncés ci-dessus.

Les Annexes aux présentes Conditions Générales sont, par ordre d'importance :

- Annexe 1 : Référentiels des services en gare
- Annexe 2 : Modèle de la garantie bancaire à première demande
- Annexe 3 : Demande de prestation exceptionnelle

Compte tenu de la nature et l'objet des Consignes Locales et du Règlement Intérieur, toute modification de ceux-ci apportée par le Gestionnaire de Gare sera opposable à l'EF dès sa notification par le Gestionnaire de Gare. Toutefois, le Gestionnaire de Gare s'engage à communiquer à l'EF les projets de modification du Règlement Intérieur et des Consignes Locales préalablement à leur adoption par le Gestionnaire de Gare et dans un délai raisonnable permettant à l'EF d'adresser au Gestionnaire de Gare toute remarque utile sur les conditions de leur mise en œuvre.

Dans l'hypothèse où malgré les remarques de l'EF, le Gestionnaire de Gare adopte une modification des Consignes Locales et/ou du Règlement Intérieur créant une contrainte supplémentaire à l'EF de nature technique, opérationnelle et/ou financière, outre la faculté de cette dernière de demander l'application de l'article 16.3, celle-ci pourra avoir recours à la procédure de l'article 30.2.

ARTICLE 3 - OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités d'exécution de la Prestation de Base par le Gestionnaire de Gare, dans la gare de Monaco – Monte Carlo.

ARTICLE 4 - DUREE

Sous réserve des stipulations de l'article 17 ci-dessous, le Contrat prend effet à compter de la date de début de l'Horaire de service considéré à la condition expresse que l'Entreprise Ferroviaire ait communiqué au Gestionnaire de Gare une garantie financière et une attestation d'assurance conformément aux stipulations des articles 12 et 14.

Il prend fin à la fin de l'Horaire de service.

A défaut, l'entrée en vigueur du Contrat est reportée à la date du reçu signé par le GGEF établissant la communication conforme de l'attestation et/ou de la garantie.

Trois mois avant son échéance, les Parties conviennent de se réunir pour convenir des termes d'un nouvel engagement contractuel, l'EF ne pouvant prétendre au renouvellement tacite du Contrat.

ARTICLE 5 - OBLIGATIONS RELATIVES A LA DOCUMENTATION ET AUX INFORMATIONS

Chacune des Parties communiquera à l'autre Partie par écrit toute information nécessaire à la Partie, dès qu'elle en a connaissance, de tout événement ou fait susceptible d'affecter l'exécution du Contrat.

Un modèle de demande de prestation exceptionnelle figure en Annexe 3.

Les documents échangés entre les Parties sont rédigés en français.

Toute documentation ou information nécessaire pour l'exécution du Contrat est fournie gratuitement par les Parties.

ARTICLE 6 - NATURE DE LA PRESTATION DE BASE FOURNIE PAR LE GESTIONNAIRE DE GARE

Le contenu de la Prestation de Base est défini dans les Référentiels des services en gare en Annexe 1, conformément au DRM

Les Consignes Locales précisent, pour la gare de Monaco – Monte Carlo, le contenu détaillé de la Prestation de Base fournie. Elles sont annexées au Contrat particulier.

ARTICLE 7 – INTERLOCUTEURS - COMMANDE DES PRESTATIONS

7.1 Détermination des Interlocuteurs en charge du Contrat

La liste des correspondants et responsables pour l'EF, à jour au moment de la signature des présentes, figure en annexe du Contrat Particulier. La liste précise à quel titre chaque personne mentionnée intervient dans l'exécution du Contrat. Pour le Gestionnaire de Gare, le seul interlocuteur est le Guichet d'accès aux Gares pour les Entreprises Ferroviaires.

Chacune de ces personnes est par ailleurs tenue d'appliquer l'article 21 « *Confidentialité – Protection des données* » des présentes Conditions Générales.

Chacune des Parties peut en ce qui la concerne remplacer unilatéralement l'un ou plusieurs de ses correspondants en communiquant cette information par écrit à l'autre Partie, notamment par courrier électronique au moins huit (8) jours à l'avance.

7.2 Détermination des interlocuteurs opérationnels

Une liste détaillée des interlocuteurs opérationnels locaux du Gestionnaire de Gare est en outre communiquée à l'EF parmi la Documentation technique qui lui est remise pour la gare de Monaco – Monte Carlo.

7.3 Traitement des commandes

Le volume de la Prestation de Base est déterminé, commandé et actualisé par l'EF conformément aux stipulations du DRM

ARTICLE 8 - TARIFS

8.1 Prestation de Base : principes généraux

L'unité de facturation est le départ-train.

On entend par départ-train, le départ pour circulation commerciale enregistré dans HOUAT à l'exclusion des circulations à caractère technique, et des arrêts de service stipulés comme tels.

Le tarif du départ-train au titre de chaque Prestation est fixé et mis à disposition des EF par le Gestionnaire de Gare. Il est ferme et ne fait l'objet d'aucune indexation. Il est fixé en euros (€) et hors taxes, et par conséquent majoré du taux de la TVA en vigueur au moment de la facturation.

8.2 Prestation de Base

Le tarif global de la Prestation de Base par départ-train en gare de Monaco – Monte Carlo est :

$$P = f + p$$

Où :

- « **f** » représente un élément de tarif fixe, quel que soit le train ;
- « **p** » représente un élément de tarif complémentaire correspondant au coût des prestations qui, au sein de la Prestation de Base, sont destinées au confort de l'accueil du voyageur : zones communes en gare, toilettes, nettoyage, éclairage, accueil général, salles et lieux d'attente communs ;

ARTICLE 9 - FACTURATION

La Prestation de Base donne lieu à une facturation mensuelle à l'EF ; la facture vaut appel de fonds.

La facturation de la Prestation de Base est calculée à partir des départs-trains enregistrés par SNCF Réseau au vu de la déclaration des Entreprises Ferroviaires dans la base informatique HOUAT.

A défaut de modification de la déclaration dans cette base au plus tard au jour de la circulation, celle-ci est réputée avoir été effectuée et le prix du départ-train est dû.

Le détail mensuel de la facture reprend par gare le nombre de départs trains journaliers de l'EF ainsi que le montant global facturé.

Les prestations fournies au titre du Contrat font l'objet d'une facturation libellée en euros.

Toutes les factures émises en application du Contrat sont exprimées toutes taxes comprises sur les ventes (incluant la TVA), lorsqu'elles sont exigibles, ainsi que toute autre taxe éventuelle résultant de la prestation fournie, conformément à la réglementation applicable.

L'EF s'engage à payer le prix des prestations ainsi que les taxes y afférentes (en ce compris la TVA).

ARTICLE 10 - PAIEMENT

10.1 Principe de paiement

Le règlement s'effectue dans les trente (30) jours calendaires à compter de la date d'émission figurant sur la facture.

L'EF procédera au paiement par virement au profit du compte bancaire inscrit sur la facture.

Le Gestionnaire de Gare ne consent pas d'escompte en cas de paiement anticipé.

10.2 Conséquence du défaut de paiement

En l'absence de règlement à l'échéance fixée, l'EF se trouve redevable envers le Gestionnaire de Gare d'intérêts moratoires.

Les intérêts moratoires sont dus de plein droit dès le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture et sans qu'un rappel soit nécessaire.

Le taux à utiliser pour le calcul est le taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points.

Toutefois, le taux appliqué ne peut être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal.

Le montant des intérêts moratoires est calculé comme suit :

$$I = M \times T \times N/A$$

I représente le montant des intérêts moratoires,

M représente le montant TTC réglé en retard,

T représente le taux d'intérêts,

N le nombre de jours de retard de règlement compris entre la date de règlement effectif et la date limite de paiement + 1 jour

A représente le nombre de jours de l'année civile

Les factures d'intérêts moratoires sont payables à réception.

Toutefois, un délai de transmission de la facture de deux (2) jours est accordé à compter de la date d'émission de la facture, pour effectuer le règlement.

ARTICLE 11 - CONTESTATION DES FACTURES

Toute contestation est transmise au GGEF par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans un délai maximal de soixante (60) jours calendaires, suivant la date d'émission de la facture à l'adresse du GGEF telle qu'elle figure sur la facture.

Ce courrier précisera la portée, la nature et les motifs de la contestation, mentionnera les références précises - date et numéro - de la facture litigieuse et fournira tous éléments justificatifs venant au soutien de la contestation.

Le Gestionnaire de Gare s'engage à répondre à la contestation, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, dans un délai de soixante (60) jours calendaires.

En cas de rejet de la réclamation, le Gestionnaire de Gare fournit à l'Entreprise Ferroviaire une réponse motivée.

En aucun cas cette réclamation n'exonère l'Entreprise Ferroviaire de son obligation de payer l'intégralité du montant de la facture contestée dans les conditions prévues ci-dessus.

Dans l'hypothèse où les montants contestés devenus exigibles ne seraient pas réglés dans le délai de paiement, des intérêts moratoires sont applicables par le Gestionnaire de Gare dans les conditions prévues pour les retards de paiement.

Dans l'hypothèse où le Gestionnaire de Gare fait droit à la réclamation de l'Entreprise Ferroviaire, le Gestionnaire de Gare remboursera les sommes indument perçues majorées du taux d'intérêt prévu pour les retards de paiement à l'article 10.2 ci-dessus, dès la réponse et au plus tard à l'issue du délai de soixante (60) jours de réponse précité.

L'Entreprise Ferroviaire, au cas où sa réclamation est rejetée, pourra faire une demande de règlement à l'amiable conformément à l'article 30.2 des présentes.

ARTICLE 12 - GARANTIES FINANCIERES

Un dépôt de garantie ou une garantie bancaire à première demande sera fourni par l'EF au Gestionnaire de Gare au moment de la signature du Contrat.

Selon son choix, l'EF :

- remettra au titre du dépôt de garantie, par chèque bancaire ou postal, ou par virement bancaire sur le compte bancaire du Gestionnaire de Gare, un montant correspondant à un (1) mois de facturation ; ce dépôt sera rémunéré au taux Eonia, avec intérêts payables chaque fin de mois. L'EF précisera sur quel compte bancaire elle souhaite les voir verser.

Ou

- fournira une garantie bancaire à première demande prise auprès d'un établissement financier notoirement connu, mentionné dans la dernière version de la liste des établissements de crédit relevant du code monétaire et financier français et dont le siège est situé en France, pour une durée déterminée dix-huit (18) mois et pour une garantie d'un montant correspondant à un (1) mois de facturation mensuelle. L'EF devra respecter le modèle précisé en Annexe 2 et produire l'original de la garantie bancaire à première demande.

La fourniture de la garantie financière conditionne l'entrée en vigueur du Contrat.

Le non renouvellement de la garantie financière par l'EF est une cause de résiliation de plein droit du Contrat.

L'EF pourra à tout moment substituer une garantie à une autre.

Le Gestionnaire de Gare peut mettre en œuvre de plein droit la garantie financière en cas de défaut de paiement, c'est-à-dire en cas de retard de paiement, de paiement partiel d'une facture à la date d'échéance, et après mise en demeure de payer, adressée à l'EF par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet pendant un délai de huit (8) jours calendaires à compter de sa date de réception.

Eu égard à l'article 11 des présentes Conditions Générales, en cas de non-paiement d'une facture contestée, le Gestionnaire de Gare peut mettre en œuvre de plein droit la garantie financière après rejet de la réclamation et mise en demeure de payer, adressée à l'Entreprise Ferroviaire par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet pendant un délai de huit (8) jours calendaires à compter de sa date de réception.

Lorsqu'un défaut de paiement a contraint le Gestionnaire de Gare à mettre en œuvre la garantie financière, l'EF s'engage à réactualiser immédiatement le montant de la garantie financière à hauteur du montant initialement fixé ou à présenter une nouvelle garantie financière au GGEF dans un délai d'un mois à compter de la date de paiement par le garant. La non-réactualisation ou le non renouvellement de la garantie financière, dans les huit (8) jours calendaires suivants la réception d'une demande de fourniture de garantie financière par le GGEF est une cause de résiliation de plein droit du présent Contrat.

Au cas où, sur les trois (3) derniers mois, le montant facturé dépasse de plus de 50% le montant prévisionnel tel que décrit à l'annexe 4 du Contrat particulier conclu avec le Gestionnaire de Gare peut demander l'actualisation du montant de sa garantie financière. L'EF fournira les attestations adéquates dans un délai de deux (2) mois à compter de la date d'émission de la dernière facture.

Au cas où, sur les trois (3) derniers mois, le montant facturé est inférieur de plus de 50% du montant prévisionnel tel que décrit à l'annexe 4 du Contrat particulier, l'EF peut demander l'actualisation du montant de sa garantie. Elle fournira les attestations adéquates dans un délai de deux (2) mois à compter de la date d'émission de la dernière facture.

Le dépôt de garantie sera restitué à l'EF déduction faite de toutes les sommes qui pourraient rester dues par l'EF au titre du Contrat, dans un délai d'un (1) mois au plus tard à compter de son terme.

ARTICLE 13 - RESPONSABILITE

13.1 Prescriptions légales et réglementaires

Chacune des Parties s'engage à respecter les prescriptions légales, réglementaires et contractuelles, concernant notamment la réglementation en vigueur en matière de police et la sécurité des chemins de fer, l'hygiène, la sécurité du personnel et la circulation des engins de manutention dans les emprises ferroviaires (quais de gare...).

Chacune des Parties doit veiller à ce que son personnel et toute personne se rendant dans les emprises de la gare ou du chemin de fer à sa demande, y compris ses prestataires ou sous-traitants mais à l'exception de ses clients, aient connaissance et observent strictement les Consignes Locales et le Règlement Intérieur.

13.2 Responsabilité des Parties

Les Parties sont responsables des obligations mises à leur charge au titre du Contrat dans les limites précisées ci-dessous.

13.3 Limitation de responsabilité

Chaque Partie est responsable l'une à l'égard de l'autre dans les conditions ci-dessous :

- pour les dommages matériels, la responsabilité de chaque Partie vis-à-vis de l'autre est expressément limitée à 50 000 000 € (CINQUANTE MILLIONS D'EUROS) par événement.
- pour les dommages immatériels consécutifs à un dommage matériel, la responsabilité de chaque Partie vis-à-vis de l'autre est expressément limitée à 5.000.000 € (CINQ MILLIONS D'EUROS) par événement,

En conséquence, de ce qui précède :

- Chaque Partie renonce expressément à tout recours qu'elle serait en droit d'exercer contre l'autre Partie, ses préposés, les personnes dont elle répond et ses éventuels assureurs pour la Partie des dommages matériels ou immatériels dépassant les limites de responsabilité stipulées ci-dessus.
- Chaque Partie renonce expressément à tout recours qu'elle serait en droit d'exercer contre l'autre Partie, ses préposés, les personnes dont elle répond et ses éventuels assureurs pour les dommages immatériels non consécutifs à un dommage matériel.
- Chaque Partie s'engage à obtenir de ses assureurs les mêmes renonciations à recours vis-à-vis de l'autre Partie et de ses assureurs.

13.4 Responsabilité à l'égard des tiers

Chaque Partie est responsable vis-à-vis des tiers dans les conditions de droit commun.

En conséquence, si un tiers, ayant subi un préjudice du fait d'une des Parties, exerçait un recours contre l'autre Partie, la Partie responsable garantit l'autre Partie contre tout recours, et s'engage à accepter l'appel en la cause de la Partie à qui la réclamation a été adressée.

Toutefois, s'agissant des dommages subis par les bagages des clients de l'EF, il est précisé que le Gestionnaire de Gare appliquera par analogie les dispositions de la réglementation en vigueur applicable au réseau ferré national français, et notamment le règlement CE n°1371/2007 du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires que les Parties entendent rendre applicable en ce qui concerne le présent article.

ARTICLE 14 - ASSURANCES

14.1 LE GESTIONNAIRE DE GARE

Le Gestionnaire de Gare apprécie seul l'opportunité d'assurer tout ou partie des risques qu'il encourt. Il s'engage en conséquence à supporter personnellement dans les limites ci-dessous, les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile lui incombant au titre de l'article 13 ci-dessus. Il est en conséquence dispensé de produire quelque attestation d'assurance que ce soit.

14.2 L'EF

L'EF est tenue de souscrire, auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable et inscrite sur tel registre, une police d'assurance de responsabilité civile, ou toute autre assurance équivalente en droit monégasque, destinée à garantir les conséquences pécuniaires des responsabilités lui incombant au titre des risques mis à sa charge visés à l'article 13 ci-dessus. Les montants de garantie de la police précitée ne sauraient en aucun cas être inférieurs à :

- 50 000 000 € (CINQUANTE MILLIONS D'EUROS) par sinistre pour les dommages matériels,

- 5 000 000 € (CINQ MILLION D'EUROS) par sinistre pour les dommages immatériels consécutifs à un dommage matériel.

Cette police doit être assortie des clauses de renonciation à recours de l'EF et de ses assureurs contre le Gestionnaire de Gare, ses agents respectifs et leurs éventuels assureurs, prévues à l'article 13.

Cette police doit être assortie d'une clause prévoyant d'une part, l'abrogation totale et absolue de la règle proportionnelle des capitaux assurés et d'autre part l'indexation du montant des garanties en fonction des variations de l'indice du coût de la construction publié par la Fédération Nationale du Bâtiment ou de l'Indice des « *Risques Industriels* » publié par l'Assemblée Plénière des Sociétés d'assurance ou de celui qui leur serait substitué.

L'EF devra fournir au plus tard le jour de la signature du Contrat une attestation d'assurance, de responsabilité civile en cours de validité établie par son assureur précisant la nature et l'étendue des garanties (montant des garanties et liste des principales exclusions), et la période de couverture.

L'EF s'engage à conserver pendant toute la durée du Contrat une police d'assurance de responsabilité civile aux conditions de garantie demandées au présent article.

En cas d'absence ou d'insuffisance de garantie, pour quelque raison que ce soit, l'EF prendra personnellement et directement en charge les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile lui incombant.

ARTICLE 15 - ENVIRONNEMENT

L'EF doit donc respecter la réglementation environnementale monégasque ainsi que les consignes d'exploitation émises par le Gestionnaire de Gare.

La gestion et l'évacuation des déchets dangereux sont à la charge de l'EF. En aucun cas, l'EF ne peut mettre en commun ses déchets dangereux avec ceux du Gestionnaire de Gare. Les coûts d'enlèvement des déchets dangereux de l'EF sont entièrement à sa charge.

ARTICLE 16 - FORCE MAJEURE

16.1 Définition

Un événement de Force Majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur aux Parties et indépendant de leur volonté, rendant impossible l'exécution de tout ou partie des obligations de l'une ou l'autre des Parties, en ce compris le fait exclusif d'un tiers ou la faute de l'autre Partie présentant les caractéristiques de la Force Majeure définie le cas échéant par les tribunaux compétents.

Etant précisé que de convention expresse entre les Parties, ne sera pas considérée comme un cas de Force Majeure pour une Partie la grève de ses salariés de ladite Partie, à l'exclusion de la grève générale intersectorielle.

Les Parties ne pourront se prévaloir de la Force Majeure, en cas de faute d'une personne physique ou morale dont elle répond dans le cadre de l'exécution du Contrat.

La Partie qui invoque le cas de Force Majeure doit en avertir l'autre Partie, sans délai, par lettre recommandée avec accusé de réception.

16.2 Effets

La Partie affectée par l'événement de Force Majeure devra déployer ses meilleurs efforts aux fins d'atténuer les effets de tout événement de Force Majeure, et développer et mettre en place un plan et/ou des mesures alternatives raisonnables visant à mettre fin à l'événement de Force Majeure.

Les Parties n'encourent aucune responsabilité et ne sont tenues d'aucune obligation de réparation des dommages subis par l'une ou l'autre du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de leurs obligations, lorsque cette inexécution ou cette exécution défectueuse a pour cause la survenance d'un événement de Force Majeure.

Les obligations contractuelles dont la poursuite est empêchée par l'événement de Force Majeure sont alors suspendues pendant toute la durée dudit événement.

16.3 Clause de sauvegarde

En cas de survenance d'un ou d'une suite d'événement(s) (i) qui ne pouvai(en)t être raisonnablement anticipé(s) par les Parties à la date de signature du Contrat et extérieur(s) à ces dernières, et (ii) ayant pour conséquence de dégrader de manière significative l'équilibre économique du Contrat, les Parties se rencontrent afin d'envisager les mesures qui pourraient être prises dans le cadre de son exécution pour rétablir l'équilibre économique.

Celle des Parties qui souhaite actionner la présente clause informera l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de Réception des motifs de sa réclamation et devra produire tous les justificatifs nécessaires à l'instruction de la demande de révision. Il est entendu que la présente clause n'implique pas un droit automatique à révision du Contrat.

A défaut d'accord entre les Parties à l'issue d'une période de soixante (60) jours calendaires à compter de la notification ou dans l'hypothèse où la stabilisation des circonstances économiques s'effectue à un niveau tel que les clauses contractuelles s'avèrent définitivement inadaptées, chacune des Parties pourra recourir à la procédure décrite à l'article 30.2.

ARTICLE 17 - MANQUEMENTS - RESILIATION

17.1 Manquements de la part de l'EF

En cas de manquement grave ou répété par l'EF à l'une quelconque des obligations essentielles mises à sa charge par le Contrat au regard de l'hygiène, la sécurité, la sûreté, la protection de l'environnement, le Gestionnaire de Gare pourra la mettre en demeure par lettre recommandée avec avis de réception de mettre un terme à ce manquement dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires et de faire valoir les mesures prises pour éviter qu'il se reproduise.

Si, à l'issue de ce délai, le manquement n'a pas été réparé ou si les dispositions utiles n'ont pas été prises en vue de le réparer, le Gestionnaire de Gare se réserve le droit de prendre toutes les dispositions raisonnables strictement proportionnelles et adaptées à cette fin, aux risques et frais de l'EF, jusqu'au rétablissement de la situation, y compris la suspension de la prestation.

Dans l'hypothèse où l'EF contesterait le manquement ou les dispositions prises par le Gestionnaire de Gare, l'EF pourra recourir à la procédure décrite à l'article 30.2.

17.2 Résiliation de plein droit

Le Contrat est résilié de plein droit sans qu'il soit besoin de la solliciter en justice dans les cas suivants :

- perte par l'EF de sa licence d'entreprise ferroviaire ou de son certificat de sécurité ;
- perte par le Gestionnaire de Gare de sa qualité de gestionnaire de la gare de Monaco – Monte Carlo;
- résiliation de la Convention d'utilisation de l'infrastructure du réseau ferré conclue entre SNCF Réseau et l'EF et ayant un impact sur la desserte de la gare de Monaco – Monte Carlo ;
- perte par l'EF de sa police d'assurance et absence de production au Gestionnaire de Gare d'une police d'assurance équivalente dans un délai de quinze (15) jours calendaires ;
- non production du renouvellement par l'EF de la garantie financière conformément aux stipulations de l'article 12.

Le Gestionnaire de Gare en avise l'EF par lettre recommandée avec avis de réception. La résiliation ne donne lieu au versement d'aucune indemnité à l'EF.

17.3 Résiliation par l'EF

L'EF se réserve le droit de résilier à tout moment le Contrat.

Elle en avise le Gestionnaire de Gare trois (3) mois à l'avance par lettre recommandée avec accusé de réception pour la gare si elle fait l'objet d'un service régulier.

L'EF en avise le Gestionnaire de Gare deux (2) mois à l'avance par lettre recommandée avec accusé de réception pour la gare si elle fait l'objet d'un service saisonnier.

ARTICLE 18 - CONDITIONS D'ACCES AUX INSTALLATIONS ET AUX PRESTATIONS - MODIFICATIONS

18.1 Conditions d'accès aux installations

18.1.1 Principes

L'EF se conforme à la réglementation, aux dispositions du DRM et à la Documentation technique annexée au Contrat particulier et actualisés selon les conditions stipulées dans les présentes.

A ce titre, l'EF doit fournir au Gestionnaire de Gare, dans les formes et selon les modalités de délai, contenu et format définies au DRM, les informations relatives à chaque départ-train (type, longueur, etc.) et aux éventuelles conditions particulières d'exploitation prévues (avitaillement...).

Sur demande de l'EF, dans la mesure où cela est nécessaire pour l'exploitation de la gare desservie dans des conditions satisfaisantes de sécurité, compte tenu de ses caractéristiques fonctionnelles, des équipements utilisés et des flux constatés ou prévisibles, le Règlement Intérieur applicable à la gare de Monaco – Monte Carlo peut être ajusté de manière à définir les conditions autorisant les prestataires de l'EF à intervenir.

L'EF s'engage à fournir à l'ensemble de ses personnels concernés (y compris personnel co-contractant) la Documentation technique nécessaire relative à l'utilisation de la gare et de ses installations.

18.1.2 Inspection commune préalable de la gare de Monaco – Monte Carlo, analyse des risques

Dans chacune des gares desservies sur le réseau ferré national français, une procédure d'inspection, d'analyse des risques est menée par les parties intéressées préalablement au premier départ-train à intervenir dans la gare desservie considérée.

Par analogie, cette procédure est appliquée en gare de Monaco – Monte Carlo.

L'EF s'engage notamment à respecter et à faire respecter par son personnel et celui de ses prestataires les dispositions concernant la sécurité du personnel.

18.1.3 Obligations *ad hoc*

Le cas échéant, les obligations générales peuvent être complétées par des obligations *ad hoc* déterminées par accord préalable et écrit entre les Parties.

18.1.4 Information des personnels de l'EF

L'EF tient son personnel et celui de ses prestataires concernés informés de l'ensemble des obligations d'exploitation découlant des obligations générales et des éventuelles obligations *ad hoc* visées à l'article 18.1.3 ci-dessus.

18.2 Evolution des installations et des Prestations

18.2.1 Construction - Aménagements – Maintenance programmée

Le Gestionnaire de Gare se réserve le droit, pour effectuer des travaux de construction, d'aménagement, de mise aux normes ou de maintenance sur ses installations, d'en suspendre ou d'en limiter temporairement l'accès.

Si ces travaux sont de nature à perturber significativement le fonctionnement de la gare, le Gestionnaire de Gare s'engage à prévenir l'EF, dès qu'il connaît de leur calendrier, avant le démarrage de ces travaux, et à lui indiquer leurs durées prévisibles. Le Gestionnaire de Gare fera ses meilleurs efforts pour rechercher, le cas échéant avec l'EF, chaque fois que cela est raisonnablement possible, une solution visant à minimiser les impacts pour l'EF, et à garantir la continuité de la Prestation de Base.

18.2.2 Remise en état non programmée

En cas de défaillance d'une installation empêchant son utilisation, le Gestionnaire de Gare peut être contraint sans préavis de fermer subitement au public certaines installations (notamment des escalators, des accès) pendant le temps nécessaire à la remise en état.

18.2.3 Fermeture de la gare

Dans des circonstances exceptionnelles, notamment à la demande des services de police ou en cas de danger avéré pour la sécurité des passagers, une partie ou la totalité de la Gare peut être fermée.

ARTICLE 19 - SUIVI DE L'EXECUTION

19.1 Suivi des obligations

Chacune des Parties peut demander à tout moment à l'autre Partie des précisions concernant le respect par elle de ses obligations nées du Contrat. La Partie désignée y répond dans les meilleurs délais.

L'ensemble de ces échanges ont lieu par écrit.

19.2 Suivi annuel

Les Référentiels des services de la Prestation de Base précisent la nature de la prestation fournie par le Gestionnaire de Gare.

Au moins une fois par an, le Gestionnaire de Gare et l'EF se rencontreront pour réaliser un bilan opérationnel des Prestations de Base réalisées dans la gare de Monaco – Monte Carlo.

La réunion est destinée à rendre compte de la qualité des prestations fournies par le Gestionnaire de Gare l'année précédente et à présenter les évolutions envisagées par le Gestionnaire de Gare pour l'année suivante et à présenter les investissements dont la réalisation est étudiée et qui sont susceptibles d'avoir un impact significatif sur le coût des Prestations de Base du DRM.

ARTICLE 20 – GESTION DES SITUATIONS DE CRISE

En cas de perturbation affectant la gare de Monaco – Monte Carlo, le Gestionnaire de Gare met en œuvre ses meilleurs efforts pour assurer le rétablissement de l'exploitation normale.

Les modalités de mise en œuvre de cet article font l'objet de procédures définies entre l'EF et le Gestionnaire de Gare, et le cas échéant avec les autres EF présentes dans la gare de Monaco – Monte Carlo. Le Gestionnaire de Gare et l'EF entament des discussions à cet effet dès la signature des présentes.

ARTICLE 21 - CONFIDENTIALITE - PROTECTION DES DONNEES

21.1 Confidentialité

Sans préjudice des échanges strictement nécessaires entre le Gestionnaire de Gare et l'EF dans le cadre des réunions tenues pour l'exécution du Contrat, chacune des Parties s'engage à ne pas divulguer et à ne pas dévoiler aux tiers, sous quelque forme que ce soit, une information confidentielle.

21.1.1 Définition des informations confidentielles

Aux fins du Contrat, le terme information confidentielle recouvre :

1. le contenu du Contrat ;
2. le contenu de tout document ou information remis ou divulgué par une Partie en application du Contrat ou à l'occasion de la préparation ou de l'exécution de ce dernier, quel qu'en soit l'objet et notamment les informations échangées ;
3. les éventuels documents et informations concernant les clients des Parties;
4. le contenu de tout rapport d'audit effectué en application du Contrat ;
5. les documents et informations relatifs à tout différend entre les Parties à propos du Contrat et de son exécution ;
6. tout document et toute information expressément qualifié comme tel par une Partie.

21.1.2 Personnes habilitées à demander et recevoir des informations confidentielles

Chacune de ces personnes a par ailleurs un devoir de confidentialité au titre du Contrat. Elle signe un engagement personnel tenant au respect de cette confidentialité. Chaque Partie tiendra à disposition de l'autre la copie des engagements personnels qu'elle aura fait signer.

Les personnes ainsi habilitées ont le droit de communiquer le contenu d'informations confidentielles à d'autres membres de la société à laquelle elles appartiennent ainsi qu'à des sous-traitants, prestataires, mandataires non mentionnés en annexe du Contrat particulier, si et seulement s'il apparaît que cette communication est nécessaire à la stricte exécution du Contrat. Elles veillent à ce que les destinataires de cette communication soient informés du caractère confidentiel desdites informations et n'utilisent celles-ci pour leur propre compte ou de manière à porter préjudice à la Partie émettrice. Elles veillent notamment à ce qu'un engagement de confidentialité comprenant les mêmes obligations que le présent article ait été signé avant communication de toute information confidentielle.

Une Partie bénéficiaire du Contrat n'assumera aucune responsabilité en cas de communication par l'autre Partie d'une information confidentielle à une personne autre que celles ayant un engagement de confidentialité.

Chacune des Parties peut, en ce qui la concerne, remplacer unilatéralement l'un ou plusieurs de ses correspondants et responsables, sous réserve d'en informer l'autre Partie par écrit (notamment courrier électronique) au moins huit (8) jours à l'avance.

21.1.3 Obligations réciproques des Parties concernant les informations confidentielles

Les Parties prennent les engagements suivants afin d'assurer un niveau optimal de protection des informations confidentielles :

- demander à l'autre Partie la communication des seules informations strictement nécessaires à l'exécution du Contrat ;

- prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir que ses employés, dirigeants, administrateurs, agents, sous-traitants, prestataires et mandataires amenés à avoir connaissance de ces informations confidentielles dans le cadre de leurs missions soient informés de cet engagement de confidentialité et en respectent la teneur, en signant un engagement de confidentialité ;
- prendre toutes précautions nécessaires pour préserver le caractère confidentiel des informations confidentielles qui auront été communiquées par l'autre Partie, comme s'il s'agissait de ses propres informations confidentielles et pour assurer la protection physique des informations confidentielles, notamment en cas d'archivage de celles-ci ;
- ne pas utiliser pour son propre compte les informations confidentielles ou exploiter de manière à nuire à la Partie émettrice les informations confidentielles dont elles ont eu connaissance dans le cadre de la négociation ou de la mise en œuvre du Contrat.

21.1.4 Exceptions à l'obligation de confidentialité

Sont, par exception, non couvertes par cet engagement de confidentialité et peuvent être communiquées à des tiers par une des Parties, dès lors que cette dernière pourra prouver qu'il s'agit:

- d'informations qui étaient déjà en sa possession antérieurement à la communication invoquée ;
- d'informations confidentielles, qui ont été rendues publiques par ailleurs et sont ainsi librement accessibles aux tiers considérés ;
- d'informations confidentielles, dont le caractère divulgable aux tiers considérés a été expressément reconnu, par écrit, et le cas échéant sous conditions, par la Partie initialement détentrice de l'information confidentielle en cause.

Par ailleurs, l'accord de confidentialité est conclu sans préjudice de la communication qui pourrait être faite par l'une des Parties à une autorité publique telle qu'une juridiction, un régulateur sectoriel ou une autorité de concurrence de divulguer d'une information considérée comme confidentielle au sens du présent article.

Dans une telle hypothèse, il incombera uniquement à la Partie concernée :

- d'alerter l'autorité sur le caractère confidentiel de l'information transmise et de solliciter, à ce titre, sa non divulgation aux tiers dans le cadre des procédures de protection du secret des affaires éventuellement en vigueur devant cette autorité ;
- d'informer dans les meilleurs délais l'autre Partie de la divulgation à l'autorité publique des informations concernées dans la mesure permise par les lois et règlements applicables devant cette autorité.

21.1.5 Durée de l'engagement de confidentialité

Cet engagement de confidentialité est souscrit pour la durée du Contrat et jusqu'au terme d'une durée de cinq (5) années après l'échéance de cette dernière.

21.2 Protection des données

Dans le cas où une Partie aurait accès, dans le cadre de l'exécution du Contrat, à des données à caractère personnel concernant les clients ou les salariés, prestataire ou consultants de l'autre Partie, lesdites Parties, agissant chacune en tant que responsable de traitement, s'engagent à respecter la législation applicable en matière de protection des données, et notamment le Règlement Général européen sur la Protection des Données (UE) 2016/679 (« RGPD ») et la législation en vigueur dans tout Etat membre venant préciser les dispositions du RGPD (ensemble la « Règlementation Applicable »).

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, le Gestionnaire de Gare est plus spécifiquement amené à collecter et traiter des données à caractère personnel concernant l'Entreprise Ferroviaire et/ou ses salariés, prestataires ou consultants (ci-après globalement les « Données à Caractère Personnel de l'Entreprise Ferroviaire ») à des fins de gestion de la relation commerciale avec l'Entreprise Ferroviaire (en ce compris la gestion du Contrat, des factures, de la comptabilité, du suivi de la relation contractuelle) et plus généralement afin de gérer les opérations permettant au Gestionnaire de Gare de communiquer avec ladite Entreprise Ferroviaire, ses salariés, prestataires ou consultants. Ce traitement est fondé sur l'exécution du Contrat avec l'Entreprise Ferroviaire et sur le respect par le Gestionnaire de Gare de ses obligations légales. Les Données à Caractère Personnel de l'Entreprise Ferroviaire collectées et traitées ainsi que l'intégralité du fichier associé à l'Entreprise Ferroviaire seront conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle et pendant la durée de prescription applicable.

ARTICLE 22 - COMMUNICATION

Le Gestionnaire de Gare pourra citer le nom de l'EF et celle-ci pourra faire état de l'utilisation de la gare desservie à titre de référence dans leurs documentations commerciales respectives.

Les Parties s'engagent dans le cadre de leurs communications commerciales et informations écrites ou orales sous toutes leurs formes, à ne porter en aucun cas confusion dans l'esprit des consommateurs entre les services offerts par chacune des Parties, ni à porter atteinte à la réputation des services de l'autre Partie, ni à la réputation de cette dernière.

ARTICLE 23 – ATTEINTE A L'IMAGE

Chaque Partie s'engage à appliquer le Contrat de bonne foi sans porter atteinte à l'image de l'autre. Elle s'engage à ce que son personnel respecte les présentes.

ARTICLE 24 - MODIFICATION

Le Contrat ne peut être modifié que par la conclusion d'un avenant par écrit, signé par des représentants de chaque Partie dûment habilités à cet effet.

Les textes législatifs ou réglementaires en relation avec l'objet du Contrat ou ses conditions d'exécution, entrés en vigueur postérieurement à la date de signature du Contrat, s'appliquent de plein droit au Contrat, selon les modalités qu'ils prévoient.

En tant que de besoin, les Parties modifient le Contrat par avenant, afin de le rendre conforme aux nouvelles dispositions en vigueur.

Les Parties respectent les dispositions législatives et réglementaires applicables. Elles respectent également les dispositions du DRM qui leur est pleinement opposable.

Après signature du Contrat, le Gestionnaire de Gare peut faire évoluer, en tant que de besoin, la Documentation technique, et adapter notamment le Règlement Intérieur de la gare de Monaco – Monte Carlo, aux dispositions législatives et réglementaires applicables, en ce compris les dispositions du DRM. Un élément de la Documentation technique n'est opposable par le Gestionnaire de Gare à l'EF que s'il a été notifié par écrit à cette dernière dans les conditions décrites à l'article 2 des Conditions Générales.

ARTICLE 25 - MODIFICATIONS AFFECTANT LES PARTIES/CESSION

25.1 Modifications affectant l'EF

25.1.1 Licence d'entreprise ferroviaire et certificat de sécurité

L'EF tient le Gestionnaire de Gare informé, dans les plus brefs délais, de l'engagement par les autorités compétentes de toute procédure susceptible d'aboutir à la suspension, au retrait ou au non-renouvellement de sa licence d'entreprise ferroviaire ou de son certificat de sécurité, ainsi que du résultat de ces procédures.

25.1.2 Exécution personnelle

Dans le respect des lois et règlements applicables à l'activité des entreprises ferroviaires, l'EF peut confier à un tiers, notamment à une société filiale au sens du droit français, l'exécution matérielle de tout ou partie du Contrat. L'EF demeure alors responsable de l'exécution du Contrat.

Dans le respect des lois et règlements applicables à l'activité des entreprises ferroviaires, l'EF peut céder à un tiers, notamment à une société filiale au sens du droit français, tout ou partie du Contrat. Le cessionnaire et, le cas échéant, l'EF, sont respectivement responsables de l'exécution du Contrat pour la partie dont ils sont titulaires.

L'EF notifie au Gestionnaire de Gare, au moins un (1) mois à l'avance, toute cession partielle ou totale du Contrat et un avenant en prévoit les modalités.

25.2 Modifications affectant le Gestionnaire de Gare

Le Gestionnaire de Gare peut confier à un tiers, notamment à une société filiale, l'exécution matérielle de tout ou partie du Contrat. Le Gestionnaire de Gare demeure alors responsable de l'exécution du Contrat.

Le Gestionnaire de Gare peut céder à un tiers, notamment à une société filiale, tout ou partie du Contrat. Le cessionnaire et, le cas échéant, le Gestionnaire de Gare, sont respectivement responsables de l'exécution du Contrat pour la partie dont ils sont titulaires.

Le Gestionnaire de Gare notifie à l'EF, au moins un (1) mois à l'avance, toute cession partielle ou totale du Contrat.

A l'échéance normale de la convention de concession conclue entre le Gestionnaire de Gare et l'Etat monégasque, le cas échéant prolongée et en cas d'achèvement anticipé, quelle qu'en soit la cause, l'Etat de Monaco a la faculté de se substituer dans le présent Contrat au Gestionnaire de Gare.

ARTICLE 26 - OBLIGATIONS EXIGÉES PAR LA DEFENSE, LA SECURITE PUBLIQUE, LA SANTE PUBLIQUE ET LA SURETE

Le Gestionnaire de Gare peut avoir à modifier ou à suspendre l'exécution du présent Contrat en application de la législation applicable en matière de défense, de sécurité publique, de santé publique et de sûreté dans l'Etat de Monaco – Monte Carlo.

Chaque Entreprise Ferroviaire assume, dans le cadre de la politique de sûreté d'ensemble des installations objets du Contrat, la responsabilité de l'organisation de la sûreté de ses personnels, clients et biens.

Dans les situations dans lesquelles la sécurité et la sûreté nationale l'exigent, le Gestionnaire de Gare peut avoir à fournir prioritairement les prestations prévues dans le Contrat aux autorités nationales de défense et de sécurité qui l'exigent.

De même, dans les situations où la sécurité nationale, la sûreté du territoire ou la santé publique sont en jeu notamment du fait d'opérations de maintien de l'ordre, des perturbations dans l'exécution des stipulations du Contrat peuvent être occasionnées, elles sont indépendantes de la volonté du Gestionnaire de Gare qui fera tout son possible afin de remplir au mieux ses obligations découlant du Contrat.

Chaque Partie fera son affaire des obligations lui incombant à l'égard des autorités administratives, judiciaires, militaires et de police. Elle se tiendra informée des mesures de sûreté qui lui seront imposées par les pouvoirs publics.

L'EF reconnaît et accepte que le Gestionnaire de Gare puisse temporairement suspendre en tant que de besoin l'exécution de tout ou partie du Contrat ou mettre en place un contrôle de l'accès aux infrastructures, installations ou équipements par les personnels afin de répondre à ses obligations.

Le Gestionnaire de Gare peut être notamment amené à prendre des mesures de sûreté particulières, permanentes ou temporaires, éventuellement sur demande expresse des pouvoirs publics, en matière de protection des personnes, d'installations ou de matériels roulants sensibles, notamment en instaurant une procédure de contrôle d'accès des personnels. L'EF autorisée s'engage à respecter les dites mesures.

L'Entreprise Ferroviaire apportera en tant que de besoin son concours à la réalisation des demandes des autorités.

De convention expresse entre les Parties, aucune action judiciaire ou réclamation, quelle qu'elle soit, ne pourra être engagée ou formulée par l'une ou l'autre des Parties dès lors que l'exécution du Contrat est suspendue ou modifiée pour faire face aux obligations exigées par la défense, la sécurité publique, la sûreté et la santé publique. Elles ne peuvent ni l'une, ni l'autre se prévaloir de l'ignorance de ces obligations.

ARTICLE 27 – DEVELOPPEMENT DURABLE

L'EF inscrit l'ensemble des services objet des présentes dans une démarche systématique de développement durable.

A cet effet, les Parties conviennent d'étudier les actions nécessaires pour répondre à cette démarche.

ARTICLE 28 - AUTONOMIE DES CLAUSES

Dans le cas où une des clauses du Contrat apparaîtrait contraire aux dispositions légales ou réglementaires applicables, au DRM, ou si l'une des clauses était déclarée nulle par une juridiction compétente, les autres clauses demeureront pleinement en vigueur et produiront leurs effets, sauf si l'exécution du Contrat devient impossible.

ARTICLE 29 - RENONCIATION

Le fait pour l'une des Parties de ne pas demander, à un moment quelconque, l'application d'une disposition du Contrat, ne constitue pas une renonciation définitive à ladite disposition.

ARTICLE 30 - LITIGES

30.1 Loi applicable et langues

Sous réserve des dispositions de l'article 21.2 et de l'article 25, le Contrat est régi par le droit monégasque.

Il est rédigé et exécuté en français. Au cas où une traduction serait établie dans une langue autre que le français, la présente version française fera foi en cas de conflit entre ces différentes versions.

D'une façon générale, tous les échanges écrits ou oraux entre les Parties et, notamment, les échanges techniques relatifs aux problèmes d'exploitation réalisés dans le cadre de l'application du Contrat, se font en langue française.

30.2 Procédure amiable

En cas de différends relatifs à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résolution du Contrat, les Parties conviennent de faire leur meilleur effort pour trouver une solution amiable.

30.3 Contentieux

A défaut de règlement amiable en application de l'article 30.2 dans un délai de trois mois, le différend peut être porté devant la juridiction monégasque compétente par l'une des parties.

Liste des annexes :

Annexe 1 : Référentiels des services en gare de Monaco – Monte Carlo

Annexe 2 : Modèle de la garantie bancaire à première demande

Annexe 3 : Demande de prestation exceptionnelle

Documents disponibles sur le site internet

<http://www.gares-sncf.com/fr/entreprise-ferroviaire>

ANNEXE 4.4 DU DOCUMENT DE REFERENCE DE
LA GARE DE MONACO (DRM)

**CONDITIONS GENERALES D'OCCUPATION
NON CONSTITUTIVE DE DROITS RÉELS
PAR LES ENTREPRISES FERROVIAIRES
D'ESPACES OU DE LOCAUX EN GARE DE
MONACO – MONTE CARLO
DÉPENDANT DU DOMAINE
PUBLIC MONEGASQUE**

SOMMAIRE

PREAMBULE.....	5
ARTICLE 1 ^{er} - DEFINITIONS.....	6
ARTICLE 2 – OBJET	7
Article 2.1 - Etendue des droits du Sous-Occupant	7
Article 2.2 - Caractère non exclusif de l’occupation du domaine public	8
Article 2.3 - Fréquentation de la gare.....	8
ARTICLE 3 - DOCUMENTS CONTRACTUELS	8
ARTICLE 4 - INTEGRALITE, INDIVISIBILITE ET RENONCIATION	8
ARTICLE 5 - DUREE	9
ARTICLE 6 - INTUITU PERSONAE.....	9
ARTICLE 7 - OBSERVATION DES LOIS ET REGLEMENTS.....	10
ARTICLE 8 - OBSERVATION DU REGLEMENT INTERIEUR	10
ARTICLE 9 - MODALITES D’ECHANGES ENTRE LES PARTIES.....	11
ARTICLE 10 - ACTIVITE AUTORISEE	11
ARTICLE 11 - DESIGNATION ET ETAT DES LIEUX.....	12
ARTICLE 12 - ACCES.....	12
ARTICLE 13 - TRAVAUX	13
Article 13.1 - Travaux à la charge du Sous-Occupant	13
Article 13.1.1 - Dispositions applicables avant le commencement des travaux	13
Article 13.1.2 - Dispositions applicables pendant les travaux	15
Article 13.1.3 - Dispositions applicables après les travaux.....	15
Article 13.1.4 - Dispositions applicables aux travaux effectués ultérieurement.....	16
Article 13.2 - Travaux de mise à disposition du Bien pour une première installation.....	16
Article 13.3 - Travaux du Gestionnaire de Gare ou autorisés par lui.....	17
Article 13.4 - Travaux prescrits par l’administration.....	17
ARTICLE 14 - ACCES ET SECURITE DES PERSONNES SUR LE DOMAINE PUBLIC FERROVIAIRE	18
ARTICLE 15 - ENTRETIEN ET REPARATIONS	18
ARTICLE 16 – PREVENTION DE LA POLLUTION.....	21
ARTICLE 17 - MESURES A PRENDRE EN CAS DE POLLUTION	21
Article 17.1 - Investigations et travaux prescrits par le Gestionnaire de Gare.....	21
Article 17.1.1 - Investigations à réaliser en cas de pollution	21
Article 17.1.2 - Travaux nécessaires afin de remédier à la pollution.....	22
Article 17.2 - Prescriptions imposées par l’administration.....	23
Article 17.2.1 - Investigations et travaux prescrits par les autorités compétentes	23

Article 17.2.2 - Prescriptions supplétives et/ou complémentaires du Gestionnaire de Gare	23
ARTICLE 18 - MOBILIERS ET MATERIELS D'EXPLOITATION PROPRIETE DU GESTIONNAIRE DE GARE	23
ARTICLE 19 – REDEVANCE.....	24
Article 19.1 - Paiement d'une redevance	24
Article 19.2 - Taxe sur la valeur ajoutée	24
Article 19.3 - Indexation de la redevance	24
Article 19.4 - Retard de paiement	24
Article 19.5 - Modalités de paiement de la redevance	25
Article 19.6 - Prélèvements sur compte bancaire/virement	25
Article 19.7 - Contestation des factures	26
ARTICLE 20 – GARANTIE FINANCIERE.....	27
Article 20.1 - Fourniture de la garantie financière	27
Article 20.2 - Mise en œuvre de la garantie financière	28
ARTICLE 21 - CHARGES	29
Article 21.1 - Contribution du Sous-Occupant aux charges liées à l'utilisation des parties communes de la gare	29
Article 21.2 - Charges afférentes au Bien	29
ARTICLE 22 - IMPOTS ET TAXES	30
Article 22.1 - Impôts et Taxes dus par le Sous-Occupant au titre de l'occupation de l'espace ou du local	30
ARTICLES 23 - HORAIRES	31
ARTICLE 24 - PUBLICITE	31
ARTICLE 25 - ENSEIGNES.....	31
ARTICLE 26 - RESPONSABILITES	32
Article 26.1	32
Article 26.2.....	32
Article 26.3.....	33
Article 26.4.....	33
ARTICLE 27 – ASSURANCES	33
Article 27.1 - Assurance des risques de la construction.....	33
Article 27.2. - Assurance de « responsabilité civile ».....	34
Article 27.3 - Assurance de « Dommages ».....	34
Article 27.4 - Assurance des risques de voisinage	34
Article 27.5 - Communication des attestations d'assurance	35
ARTICLE 28 – OBLIGATIONS DU SOUS-OCCUPANT EN CAS DE SINISTRE	35
Article 28.1 - Déclaration de sinistre	35

Article 28.2 - Règlement de sinistre.....	35
Article 28.3 – Sinistre total	36
ARTICLE 29 - CHANGEMENT DE CIRCONSTANCES	36
ARTICLE 30 - EXPIRATION OU RESILIATION DE PLEIN DROIT DU CONTRAT PARTICULIER.....	36
Article 30.1 - Absence d'indemnité	36
Article 30.2 - Résiliation de plein droit pour les besoins ferroviaires ou tout autre motif d'intérêt général.....	36
Article 30.3 - Résiliation de plein droit pour inobservation par le Sous-Occupant de ses obligations	37
Article 30.4 - Résiliation en cas de sinistre total.....	38
Article 30.5 - Autres cas de résiliation de plein droit.....	38
Article 30.6 - Conséquences financières de la résiliation du Contrat particulier	39
ARTICLE 31 - SORT DES OUVRAGES, CONSTRUCTIONS ET INSTALLATIONS REALISEES PAR LE SOUS-OCCUPANT	39
ARTICLE 32 - Libération des lieux et remise en état.....	40
Article 32.1 - Investigations et travaux imposés par le Gestionnaire de Gare	40
Article 32.2 - Prescriptions imposées par l'administration	41
Article 32.2.1 - Prescriptions relatives à la cessation d'activité et à la remise en état.....	41
Article 32.2.2 - Prescriptions supplétives et/ou complémentaires du Gestionnaire de Gare	42
Article 32.1 - Cession des mobiliers, matériels et stocks de marchandises appartenant au Sous-Occupant	42
Article 32.2 - Interdiction d'indemnité de cession.....	42
ARTICLE 33 - DROIT DE VISITE	43
ARTICLE 34 – CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNEES	43
Article 34.1 - Définition des informations confidentielles.....	43
Article 34.2 - Obligations réciproques des Parties concernant les informations confidentielles	43
Article 34.3 - Exceptions à l'obligation de confidentialité	44
Article 34.4 - Durée de l'engagement de confidentialité	44
Article 34.5 – Protection des données	44
ARTICLE 35 - COMMUNICATION.....	46
ARTICLE 36 - BONNE FOI ET ATTEINTE A L'IMAGE	46
ARTICLE 37 - MODIFICATION DU CONTRAT PARTICULIER.....	46
ARTICLE 38 – LITIGES.....	46
Article 38.1 - Loi applicable	46
Article 38.2 - Election de juridiction.....	46
ARTICLE 39 - FRAIS	46

PREAMBULE

HUBS&CONNEXIONS PM (le « **Gestionnaire de Gare** ») gère et exploite la gare de Monaco – Monte Carlo au titre d’une convention de concession conclue avec l’Etat de Monaco.

Le Gestionnaire de Gare gère la gare de Monaco de façon transparente et non discriminatoire et fournit aux entreprises ferroviaires (« **EF** ») qui desservent la gare une liste de prestations définies dans le Document de Référence de la gare de Monaco – Monte Carlo (« **DRM** »).

A ce titre, l’entreprise ferroviaire, bénéficiaire des présentes conditions générales, a conclu ou conclura avec le Gestionnaire de Gare un contrat (ci-après dénommé le « **Contrat d’Accès Gare** ») ayant pour objet de définir les modalités d’exécution des prestations liées à l’accès à la gare de Monaco – Monte Carlo.

Parmi celles-ci, le Gestionnaire de Gare, conformément aux dispositions énoncées dans le DRM, propose, selon la consistance et les équipements de la gare de Monaco, des espaces ou des locaux nécessaires à l’exercice de l’activité de l’entreprise ferroviaire.

Au regard de ce qui précède, les présentes conditions générales ont pour objet de définir, dans le cadre de la réglementation monégasque applicable et des dispositions du DRM, les modalités d’occupation desdits espaces ou locaux applicables aux entreprises ferroviaires de voyageurs desservant la gare de Monaco – Monte Carlo.

ARTICLE 1^{er} - DEFINITIONS

Activité autorisée : activité exercée dans le Bien et définie au Contrat particulier, conformément à l'article 10 « *Activité autorisée* » des présentes conditions générales.

Bien : espace ou local mis à la disposition dans le cadre des présentes conditions générales et défini au Contrat particulier.

Un local est un espace couvert délimité ou non par des cloisons.

Un espace est une surface déterminée sur laquelle le Sous-Sous-Occupant est autorisé par le Gestionnaire de Gare, notamment :

- soit à aménager un local,
- soit à ériger une borne, un pupitre, une bulle, un guichet.

Contrat Accès Gare : contrat ayant pour objet de définir les conditions d'exécution des prestations fournies par le Gestionnaire de Gare aux Entreprises Ferroviaires mentionnées au Document de Référence de la gare de Monaco – Monte Carlo.

Contrat particulier : contrat définissant les conditions particulières de sous-occupation consenties au Sous-Occupant conformément aux présentes conditions générales.

Document de Référence de la gare de Monaco – Monte Carlo (DRM) : document établi par le Gestionnaire de Gare qui contient l'ensemble des informations détaillées nécessaires à l'utilisation de la gare de Monaco – Monte Carlo par les entreprises ferroviaires et précise les prestations proposées par le Gestionnaire de Gare aux entreprises ferroviaires ainsi que leur coût.

Sous-Occupant : Entreprise ferroviaire de voyageurs titulaire d'une convention de sous-occupation temporaire du domaine public monégasque délivrée au titre du service de base au sens du DRM, et soumis aux présentes conditions générales.

Parties : les parties s'entendent du Gestionnaire de Gare et du Sous-Occupant.

Règlement Intérieur : document ayant pour objet de définir les conditions d'utilisation et de fonctionnement de la gare de Monaco – Monte Carlo, communes à l'ensemble des utilisateurs et Sous-Occupants de ladite gare.

Gestionnaire de Gare : le titulaire de la concession conclue avec l'Etat de Monaco.

ARTICLE 2 – OBJET

Article 2.1 - Etendue des droits du Sous-Occupant

Les présentes conditions générales définissent les conditions d'occupation des espaces ou locaux mis à la disposition des entreprises ferroviaires par le Gestionnaire de Gare dans la Gare de Monaco-Monte Carlo.

Le Bien nécessaire à l'exploitation de l'activité autorisée, mis à la disposition du Sous-Occupant, fait partie du domaine public concédé au Gestionnaire de Gare par l'Etat de Monaco au titre de la convention de concession relative à l'exploitation de la gare de Monaco entre l'Etat de Monaco et le Gestionnaire de Gare.

En conséquence, l'autorisation de sous-occupation accordée par le Gestionnaire de Gare est consentie conformément aux dispositions de la convention de concession et il est expressément convenu :

- Que conformément à l'article 11.2.5.3 de la convention de concession, le Gestionnaire de Gare peut accorder des autorisations de sous-occupation à titre précaire et révocable, et encaisser à son profit le montant des redevances et produits divers correspondants.
- les contrats passés entre le Gestionnaire de Gare et ses Sous-Occupants devront se conformer aux lois et règlements en vigueur dans l'Etat de Monaco.

En conséquence de quoi, l'autorisation de sous-occupation accordée par le Gestionnaire de Gare est également consentie conformément aux dispositions de la Constitution Monégasque et il est expressément convenu :

- Que conformément à l'article 33 de la Constitution Monégasque, le Bien occupé est inaliénable et imprescriptible.
- Qu'étant donné le caractère de domanialité publique des lieux, les règles du droit commun en matière de location de locaux et notamment la loi n°490 du 24 novembre 1948, modifiée par la loi du 15 juillet 2004, sur les loyers commerciaux est inapplicable en l'espèce, l'Activité autorisée ne pouvant en aucun cas être assimilée(s) à un fonds de commerce et n'ouvre à aucun des droits attachés à la propriété commerciale.
- Que le Sous-Occupant du domaine public de l'Etat de Monaco n'aura aucun droit réel sur les ouvrages, constructions et installations de caractère immobilier qu'il réaliserait sur le Bien mis à disposition.
- Que le Contrat particulier a été accordé par le Gestionnaire de Gare au Sous-Occupant, qui le reconnaît, en considération de l'appartenance du Bien mis à disposition, au domaine public de l'Etat de Monaco et du régime juridique attaché à celui-ci. En conséquence, le droit de sous-occupation dont bénéficie le Sous-Occupant est précaire et révocable, ainsi le Gestionnaire de Gare pourra résilier le Contrat particulier si le régime juridique attaché au Bien subissait des modifications substantielles, soit en raison d'une évolution législative ou réglementaire, soit en raison d'une évolution

jurisprudentielle qui aurait pour conséquence de rendre l'une ou plusieurs clauses du Contrat particulier inapplicables ou dans l'hypothèse où le contrat liant le Gestionnaire de Gare à l'Etat de Monaco lui conférant des droits sur le Bien était résilié pour une quelconque raison

A l'échéance normale de la convention de concession, le cas échéant prolongée et en cas d'achèvement anticipé, quelle qu'en soit la cause, l'Etat de Monaco a la faculté de se substituer dans le présent Contrat au Gestionnaire de Gare.

Article 2.2 - Caractère non exclusif de l'occupation du domaine public

Le Sous-Occupant ne peut se prévaloir d'aucune garantie d'exclusivité ou de non concurrence, le Gestionnaire de Gare se réservant en conséquence, la faculté de mettre à disposition des autres Sous-Occupants d'autres surfaces dépendant de la même gare, pour toutes activités, quelles qu'elles soient, même similaires.

Article 2.3 - Fréquentation de la gare

Le Sous-Occupant doit subir, sans pouvoir prétendre à aucune indemnité ou diminution de redevance, toute évolution de la fréquentation de la gare et des flux de circulation dans celle-ci.

ARTICLE 3 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels sont les suivants :

- Le Contrat particulier encore dénommé conditions particulières, qui fixe, pour chaque occupation, les conditions de sous-occupation des espaces ou locaux en gare de Monaco – Monte Carlo par les entreprises ferroviaires.
- Les annexes au Contrat particulier, qui incluent notamment, les présentes conditions générales, qui s'appliquent à toute sous-occupation d'espaces ou locaux en gare dépendant du domaine public ferroviaire par les entreprises ferroviaires, le règlement intérieur de la gare et le cahier des prescriptions techniques et architecturales (CPTA).

En cas de contradiction entre les différents documents, le Contrat particulier prévaudra sur les annexes, en ce compris les présentes conditions générales d'occupation.

ARTICLE 4 - INTEGRALITE, INDIVISIBILITE ET RENONCIATION

L'ensemble des documents contractuels, tels que visés à l'article 3 « *Documents contractuels* », constitue l'intégralité de l'accord des Parties sur son objet et annule et remplace toute convention et communication antérieure écrite ou orale, sur le même objet, entre les Parties ou leurs représentants.

Au cas où l'une quelconque des dispositions de ces documents contractuels serait nulle, les autres dispositions continueraient de s'appliquer entre les Parties, ces dernières s'obligeant toutefois alors à négocier de bonne foi afin de rétablir dans toute la mesure du possible l'esprit des dispositions nulles ou annulées sous une autre disposition.

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir à quelque moment que ce soit de l'un quelconque des droits découlant du Contrat particulier et de ses annexes d'une part, des présentes d'autre part, ne pourra être interprété comme l'abandon de son droit à faire observer ultérieurement chaque clause et condition des présentes conditions générales et du Contrat particulier et des annexes.

En cas de modification du cadre législatif et réglementaire, de décision d'arbitrage ou de justice, les Parties s'engagent à introduire, en tant que de besoin, les adaptations nécessaires au Contrat particulier ou à ses annexes.

De même, en cas de modification du Document de Référence de la gare de Monaco – Monte Carlo du Gestionnaire de Gare, les Parties s'engagent à introduire, en tant que de besoin, les adaptations nécessaires au Contrat particulier ou à ses annexes.

ARTICLE 5 - DUREE

Le Contrat particulier prend effet à la date de mise à disposition du Bien pour une durée de cinq (5) ans ferme. A son échéance et sans qu'il soit besoin que le Gestionnaire de Gare en informe le Sous-Occupant par écrit ou par acte extrajudiciaire, le Contrat particulier prendra fin automatiquement.

Le Contrat particulier prendra fin avant terme si le Sous-Occupant ne dispose plus d'un droit d'accès à la gare dans les conditions du Contrat Accès Gare visé au préambule des présentes et ce, dans les conditions fixées à l'article 30.5.

ARTICLE 6 - INTUITU PERSONAE

Le Contrat particulier est accordé personnellement au Sous-Occupant ; il ne peut être cédé ou transféré sous quelque forme que ce soit à un tiers.

Si le Sous-Occupant est une société, toute modification de nature à changer la forme ou l'objet de la société occupante doit être obligatoirement notifiée au Gestionnaire de Gare, par le Sous-Occupant dans le délai d'un (1) mois à compter de la réalisation de la modification concernée.

Si le Sous-Occupant est une société en nom collectif, une société en commandite simple ou une société civile, toute modification de nature à changer la répartition du capital social ou le montant de celui-ci doit être obligatoirement notifiée au Gestionnaire de Gare, par le Sous-

Occupant, dans le délai d'un (1) mois à compter de la réalisation de la modification concernée.

Toute sous-occupation supplémentaire totale ou partielle du Bien est interdite.

Sous réserve d'en aviser le Sous-Occupant, au moins quarante-cinq (45) jours calendaires à l'avance, le Gestionnaire de Gare pourra céder tout ou partie du présent contrat à une société dont il détient le contrôle. A la date de cession, ladite société sera substituée au Gestionnaire de Gare dans ses droits et obligations tels qu'ils résultent du présent contrat.

A l'échéance normale de la convention de concession conclue entre le Gestionnaire de Gare et l'Etat de Monaco, le cas échéant prolongée et en cas d'achèvement anticipé, quelle qu'en soit la cause, l'Etat de Monaco a la faculté de se substituer dans le présent Contrat au Gestionnaire de Gare.

ARTICLE 7 - OBSERVATION DES LOIS ET REGLEMENTS

Le Sous-Occupant est tenu de se conformer et fait en sorte que son personnel et toutes personnes avec lesquelles il traite (fournisseurs, clients...) qui accèdent aux lieux mis à disposition se conforment aux lois, règlements en vigueur en l'Etat de Monaco de façon à ce que le Gestionnaire de Gare ne soit jamais inquiété ni recherché.

Il doit également se conformer aux lois et règlements ayant trait aux mesures à respecter dans les établissements ouverts au public et notamment aux prescriptions en matière d'hygiène et de sécurité du personnel, étant précisé que la réglementation définie comme applicable à cet établissement recevant du public est celle en vigueur dans l'Etat de Monaco.

Le Sous-Occupant s'oblige, à ses frais, risques et périls, à remplir toutes formalités administratives ou de police et à exécuter toutes modifications éventuelles imposées par la législation ou la réglementation pour l'exploitation de l'Activité autorisée aux termes du Contrat particulier, le Gestionnaire de Gare étant dégagé de toute obligation éventuelle de garantie.

Le Sous-Occupant fait son affaire personnelle de l'obtention de toutes les autorisations administratives nécessaires pour l'exercice de l'Activité autorisée, qu'il s'engage à fournir au Gestionnaire de Gare à première demande de celui-ci, ainsi que du paiement de toutes sommes, taxes et autres droits afférents à ladite Activité.

ARTICLE 8 - OBSERVATION DU REGLEMENT INTERIEUR

Le Sous-Occupant est tenu de respecter les obligations du Règlement Intérieur, qui définit les conditions d'organisation et de fonctionnement de la gare, et qui est annexé au Contrat particulier.

Compte tenu de la nature et de l'objet de ce Règlement Intérieur, toute modification de celui-ci sera opposable au Sous-Occupant dès sa notification par le Gestionnaire de Gare. Les modifications du Règlement Intérieur sont communiquées au Sous-Occupant préalablement à leur application et dans un délai raisonnable permettant à celui-ci d'adresser au Gestionnaire de Gare toute remarque utile sur les conditions de leur mise en œuvre.

Sans préjudice des dispositions énoncées à l'article 30.3 « *Résiliation de plein droit pour inobservation par le Sous-Occupant de ses obligations* », les manquements aux dispositions suivantes du Règlement Intérieur, constatés par le Chef de Gare ou un autre représentant du Gestionnaire de Gare et signalés au représentant local du Sous-Occupant dans les meilleurs délais, donneront lieu à l'application d'une pénalité d'un montant de cinq cents euros (500 €) qui sera facturée de plein droit au Sous-Occupant pour chaque manquement constaté aux :

- Dispositions interdisant l'empiètement du Sous-Occupant sur les espaces publics de la gare ;
- dispositions relatives aux horaires d'ouverture au public des locaux destinés à être ouverts au public ;
- dispositions relatives aux horaires et itinéraires de livraison ;
- dispositions relatives au nettoyage et aux déchets ;
- dispositions relatives aux manifestations exceptionnelles ;
- dispositions relatives à la sonorisation et à l'éclairage.

Sans préjudice du versement de la pénalité visée ci-dessus, le Sous-Occupant est mis à même de présenter ses observations sur les faits qui lui sont reprochés et dispose pour ce faire d'un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la réception du constat qui lui sera adressé.

Sans préjudice des dispositions énoncées à l'article 30.3 « *Résiliation de plein droit pour inobservation par le Sous-Occupant de ses obligations* », les manquements aux dispositions figurant dans le Règlement Intérieur autres que ceux mentionnés ci-avant, constatés par le Chef de Gare ou un autre représentant local du Gestionnaire de Gare, feront l'objet d'une notification adressée au Sous-Occupant par lettre recommandée avec avis de réception et lui demandant de se conformer à ses obligations. Si l'infraction se poursuit au-delà du délai fixé par la notification, le Gestionnaire de Gare facturera au Sous-Occupant une pénalité d'un montant de mille euros (1000 €) par manquement constaté.

ARTICLE 9 - MODALITES D'ECHANGES ENTRE LES PARTIES

Pour être valables, tous avis et autres notifications faits en application des présentes conditions générales ou du Contrat particulier (y compris toute notification de résiliation) devront se faire par écrit et en langue française, à l'attention des destinataires et aux adresses indiqués dans le Contrat particulier.

ARTICLE 10 - ACTIVITE AUTORISEE

Le Bien a pour destination :

- la mise à disposition d'espaces ou de locaux adaptés à la réalisation des opérations de vente de titres pour les services de transport ferroviaire ;
- la mise à disposition de locaux de service pour les personnels d'accompagnement ou de conduite de l'entreprise ferroviaire ;
- la mise à disposition des locaux et installations nécessaires aux prestataires des entreprises ferroviaires pour la réalisation des services techniques incluant l'avitaillement et le nettoyage ; la prestation comprend, le cas échéant, l'accès depuis la voie publique pour les livraisons nécessaires.

L'Activité autorisée est précisée dans le Contrat particulier.

Par conséquent, toute modification de l'Activité autorisée telle que définie dans le Contrat particulier doit être soumise à l'accord écrit préalable du Gestionnaire de Gare.

ARTICLE 11 - DESIGNATION ET ETAT DES LIEUX

La désignation du Bien figure au Contrat particulier et à l'état des lieux.

Un état des lieux du Bien est dressé contradictoirement entre le Sous-Occupant et le Gestionnaire de Gare ou son représentant, à la date de la mise à disposition du Bien après que le Gestionnaire de Gare a convoqué le Sous-Occupant par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas d'absence du Sous-Occupant à la date fixée pour l'établissement de l'état des lieux, un état des lieux sera dressé par un huissier de justice aux frais du Sous-Occupant.

Le Sous-Occupant prend le Bien dans l'état où il se trouve au moment de son entrée en jouissance, sans pouvoir exiger, de la part du Gestionnaire de Gare, des travaux de quelque nature que ce soit, y compris de mise en conformité technique, même s'il y a vétusté.

Ainsi, le Sous-Occupant, qui connaît le Bien pour l'avoir visité, fait son affaire personnelle de sa compatibilité au regard des contraintes techniques induites par son régime d'activité, le tout sans recours contre le Gestionnaire de Gare de quelque nature que ce soit.

Le Sous-Occupant fait son affaire personnelle de toute différence éventuelle de superficie du Bien par rapport à la superficie mentionnée au Contrat particulier, sans recours contre le Gestionnaire de Gare dès lors que l'écart de surface constaté n'excède pas plus ou moins trois (3) %.

Le Sous-Occupant fait son affaire personnelle, à ses frais, des raccordements, abonnements et installations de conduites à l'intérieur du Bien. Il est ici précisé que les fluides en attente sont amenés en limite du Bien.

ARTICLE 12 - ACCES

Le Sous-Occupant doit veiller à ce que son personnel et toute personne se rendant dans le Bien à sa demande, aient connaissance et observent strictement l'itinéraire autorisé et les consignes particulières de sécurité, ainsi que la réglementation en vigueur concernant la circulation et le stationnement dans les emprises du Gestionnaire de Gare.

Le Sous-Occupant devra subir, sans pouvoir prétendre à aucune indemnité ou à aucune diminution de redevance, toute modification apportée par le Gestionnaire de Gare en ce qui concerne l'accès au Bien.

Le Gestionnaire de Gare fera ses meilleurs efforts pour limiter l'impact des mesures prises sur l'activité du Sous-Occupant et pour proposer si le Bien devait devenir inaccessible des solutions alternatives provisoires par les Parties.

Dans le cas où le Bien serait inaccessible pour une durée supérieure à un (1) jour, les Parties détermineront de bonne foi dans les conditions du droit commun les conséquences notamment financières qui pourraient en résulter.

ARTICLE 13 - TRAVAUX

Il convient d'entendre par travaux, tous travaux, de quelque nature ou importance que ce soit, nécessaires à l'utilisation du Bien notamment les travaux de démolition, de construction ou d'aménagement.

Article 13.1 - Travaux à la charge du Sous-Occupant

Le Sous-Occupant devra impérativement amortir ses investissements sur la durée prévue au Contrat particulier.

Article 13.1.1 - Dispositions applicables avant le commencement des travaux

Le Sous-Occupant s'engage à réaliser à ses frais, risques et périls exclusifs sur le Bien les travaux nécessaires à son utilisation telle que prévue dans le Contrat particulier.

Il doit à ce titre, à sa charge, effectuer tous les travaux de nature immobilière, autres que ceux limitativement mis à la charge du Gestionnaire de Gare, nécessaires pour mettre les locaux en état d'achèvement immobilier, de finition et d'agencement mobilier permettant l'exploitation effective.

Il ne peut faire dans le Bien des travaux, de quelque nature et importance que ce soit, sans l'autorisation préalable, expresse et écrite du Gestionnaire de Gare et dans les conditions déterminées par elle.

Il est ici précisé que dans le cas où des travaux auraient été réalisés par le Sous-Occupant sans l'accord préalable et écrit du Gestionnaire de Gare, celui-ci pourra, si bon lui semble et à tout

moment, en exiger la démolition aux frais du Sous-Occupant, sans préjudice de l'éventuelle application des dispositions de l'article 30.3 « *Résiliation de plein droit pour inobservation par le Sous-Occupant de ses obligations* » ci-après.

Le détail, le montant des travaux du Sous-Occupant ainsi que les délais d'exécution sont précisés dans le Contrat particulier.

Le Sous-Occupant s'engage à remettre au Gestionnaire de Gare un dossier d'aménagement, complet et définitif pour instruction et validation, comprenant les plans et descriptifs relatifs aux travaux envisagés, dans un délai de six (6) semaines suivant la date de signature du présent contrat et devra respecter la réglementation imposée du fait de la localisation des emplacements en gare. Les travaux à réaliser doivent être conformes au cahier des prescriptions techniques et architecturales (CPTA). Ils doivent être exécutés conformément aux règles générales de construction prescrites par les textes en vigueur et aux règles de sécurité et d'accessibilité prévues par la réglementation relative aux établissements recevant du public et aux prescriptions spécifiques applicables aux gares.

Après accord écrit du Gestionnaire de Gare, le Sous-Occupant fait son affaire personnelle de l'obtention de toutes les autorisations nécessaires auprès de l'administration monégasque devenues définitives et purgées de tout recours.

Si les travaux envisagés nécessitent l'obtention d'un avis de la Commission Technique d'Hygiène de Sécurité ou de Protection de l'Environnement, le Sous-Occupant doit soumettre son dossier au Gestionnaire de Gare préalablement à l'envoi aux services administratifs compétents. Avant tout commencement d'exécution des travaux, le Sous-Occupant adresse au Gestionnaire de Gare une copie de l'avis ou de l'autorisation d'urbanisme qui lui a été délivrée. Le Gestionnaire de Gare n'autorisera la réalisation des travaux qu'après examen des prescriptions figurant dans l'avis ou l'autorisation administrative délivrée.

Le Sous-Occupant ne peut réaliser ses travaux qu'après avoir obtenu l'accord exprès et préalable du Gestionnaire de Gare et après réception de l'autorisation de travaux de la Direction de la Prospective, de l'Urbanisme et de la Mobilité de l'Etat de Monaco et obtention des autorisations administratives nécessaires purgées de tout recours.

Au cas où le Sous-Occupant engagerait des travaux avant l'écoulement des délais de recours et de retrait concernant les autorisations administratives obtenues, ces travaux seraient réalisés aux risques et périls du Sous-Occupant qui s'engage à assurer toutes les charges liées à un éventuel recours ou retrait survenu postérieurement à l'engagement des travaux.

Les travaux qui peuvent avoir une incidence sur la sécurité des circulations ferroviaires ou plus généralement sur l'exploitation de la gare doivent faire l'objet d'une « convention travaux » conclue avec SNCF Réseau. Cette « convention travaux » précise les modalités de réalisation des travaux par le Sous-Occupant dans le respect des impératifs de la sécurité des

circulations ferroviaires, et notamment les modalités du contrôle des travaux par SNCF Réseau.

Article 13.1.2 - Dispositions applicables pendant les travaux

Le Gestionnaire de Gare dispose d'un droit de visite permanent des chantiers pendant ses heures d'ouverture afin de s'assurer que les travaux sont exécutés conformément au projet d'aménagement approuvé.

Le Sous-Occupant assume toutes les responsabilités pouvant résulter de ces travaux et doit couvrir et faire couvrir tous les risques courus par des polices d'assurances souscrites conformément aux dispositions de l'article 27 « *Assurances* » ci-après.

Les attestations d'assurance doivent être transmises au Gestionnaire de Gare avant tout commencement d'exécution et doivent comporter la clause selon laquelle le Sous-Occupant s'oblige à renoncer et à faire renoncer son ou ses assureurs à tout recours contre le Gestionnaire de Gare, ses préposés et/ou ses éventuels assureurs.

Le Sous-Occupant supporte au besoin les conséquences financières des réclamations qui pourraient lui être adressées notamment celles relatives au respect de l'environnement et des nuisances des travaux qu'il exécutera.

Il ne doit pas encombrer les parties à usage commun de gravats ou détritiques ni les utiliser comme dépôt de matériaux de construction, ni pour les sorties, ou décharges ; les entreprises doivent soumettre leur organisation de chantier au responsable du Gestionnaire de Gare du site ou son représentant.

Plus particulièrement, les travaux doivent être réalisés aux périodes agréées par le Gestionnaire de Gare afin de réduire les nuisances pour le fonctionnement de la gare et, le cas échéant, en dehors des périodes d'ouverture de la gare.

Pour des raisons techniques ou architecturales, le Gestionnaire de Gare peut également demander que soient exécutés par ses propres services ou l'entreprise de son choix les travaux qui portent sur des installations à caractère commun notamment : réseaux d'eau, de gaz, électricité, assainissement, chauffage, climatisation, téléphone etc.

Article 13.1.3 - Dispositions applicables après les travaux

Le Sous-Occupant s'engage à transmettre au Gestionnaire de Gare, dans un délai d'un (1) mois à compter de la date d'achèvement des travaux, un rapport de vérification réglementaire après travaux auprès d'un bureau de contrôle agréé dans l'Etat de Monaco attestant la conformité et la levée des réserves et prescriptions.

Le Sous-Occupant doit transmettre le cas échéant au Gestionnaire de Gare une copie de l'autorisation d'occuper les locaux de la Direction de la Prospective, de l'Urbanisme et de la Mobilité de l'Etat de Monaco.

En cas de non-conformité constatée par la Commission de récolement de l'Etat de Monaco ou de contestation par les autorités administratives de la conformité des travaux, le Sous-Occupant s'exécutera sans délai pour exécuter à ses frais les travaux complémentaires ou rectificatifs prescrits par l'autorité concernée.

Le(s) Bien(s) ne peut(vent) être ouvert(s) au public qu'après réception de l'autorisation définitive d'occuper les locaux de la Direction de la Prospective, de l'Urbanisme et de la Mobilité de l'Etat de Monaco.

Le Sous-Occupant doit également transmettre au Gestionnaire de Gare au plus tard trente (30) jours après l'achèvement des travaux deux dossiers complets des ouvrages exécutés (DOE).

S'il ne fournit pas au Gestionnaire de Gare dans le délai ci-indiqué les dossiers des ouvrages exécutés, le Gestionnaire de Gare le met en demeure de transmettre le document par lettre recommandée avec avis de réception.

A défaut pour le Sous-Occupant d'obtempérer dans le délai imparti dans la mise en demeure, et nonobstant l'application des dispositions de l'article 30 « *Expiration ou résiliation de plein droit du Contrat particulier* », le Sous-Occupant sera redevable passé le délai, de plein droit et sans aucune formalité, d'une pénalité de cinq cents euros (500 €) par jour de retard.

En outre, le Sous-Occupant doit communiquer au Gestionnaire de Gare une copie des documents suivants :

- une copie du procès-verbal de réception des travaux,
- une copie du document de levée des réserves,
- un justificatif du montant des travaux réalisés.

Article 13.1.4 - Dispositions applicables aux travaux effectués ultérieurement

ous travaux réalisés ultérieurement ne pourront être réalisés sans l'agrément préalable du Gestionnaire de Gare et dans les conditions exposées aux dispositions énoncées ci-dessus.

Article 13.2 - Travaux de mise à disposition du Bien pour une première installation

Si la demande du Sous-Occupant entraîne des dépenses supplémentaires liées à la réalisation de travaux de mise à disposition par le Gestionnaire de Gare, celles-ci sont entièrement prises en charge financièrement par le Sous-Occupant et sont incluses dans le montant de la redevance tel que stipulé au Contrat particulier.

Article 13.3 - Travaux du Gestionnaire de Gare ou autorisés par lui

Dans le cas où des travaux seraient décidés soit dans l'intérêt de l'exploitation de la gare, soit pour permettre de parfaire sa construction ou son aménagement soit pour tout autre motif d'intérêt général ou besoin ferroviaire, le Gestionnaire de Gare se réserve le droit de les exécuter ou les faire exécuter partout où besoin est.

Le Sous-Occupant est tenu de supporter à toute époque, quelle qu'en soit la durée, sans aucune indemnité ni réduction de redevance ou de modification des stipulations du Contrat particulier :

- a) dans le périmètre du Bien, quelles qu'en soient la nature, la durée et l'importance, tous travaux et modifications de toute nature que le Gestionnaire de Gare a autorisés, ou qu'il pourrait lui-même exécuter ;
- b) dans et aux abords de la gare, quelles qu'en soient la nature, la durée et l'importance, tous travaux et modifications dont l'exécution a été autorisée par le Gestionnaire de Gare ou qu'il pourrait lui-même exécuter.

Le Sous-Occupant doit alors faire place nette, à ses frais, à l'occasion des travaux, des agencements divers et autres dont la dépose serait nécessaire.

Le Gestionnaire de Gare fera ses meilleurs efforts pour limiter l'impact des travaux sur l'activité du Sous-Occupant et mettra en œuvre le cas échéant des solutions provisoires acceptées par les Parties.

Dans le cas où ces travaux ne permettent pas au Sous-Occupant d'exercer son Activité pendant une durée supérieure à un (1) jour, les Parties détermineront de bonne foi dans les conditions du droit commun les conséquences notamment financières qui pourraient en résulter.

La responsabilité du Gestionnaire de Gare ne peut être recherchée en cas d'interruption ou perturbation survenant dans la fourniture de prestations d'énergie telles que l'eau, la climatisation à l'occasion des travaux le Gestionnaire de Gare.

Article 13.4 - Travaux prescrits par l'administration

Le Sous-Occupant fait son affaire personnelle jusqu'à la restitution effective du Bien, de la mise en conformité au regard de toutes les réglementations administratives et de police applicables tant audit Bien qu'à l'activité qui y sera exercée.

Il est convenu qu'au cas où l'Administration ou quelque autorité que ce soit, viendrait à exiger à un moment quelconque une modification, un aménagement et/ou une adaptation du Bien du fait de l'activité de le Sous-Occupant et/ou du Bien lui-même, tous les frais et conséquences de ces modifications, aménagements et adaptations seront intégralement supportés par le Sous-Occupant qui s'y oblige.

A cet égard, le Sous-Occupant a la charge exclusive de tous travaux même modificatifs auxdits Biens rendus nécessaires dans le cadre de son activité par application des règles de sécurité et d'accessibilité, de la législation ou la réglementation actuelle ou future ou résultant de la force majeure ou des décisions des autorités administratives.

Les travaux doivent être réalisés dans les délais prescrits de telle sorte que la responsabilité du Gestionnaire de Gare ne puisse être recherchée à quelque titre que ce soit, et dans les conditions énoncées à l'article 13.1 « *Travaux à la charge de le Sous-Occupant* ».

ARTICLE 14 - ACCES ET SECURITE DES PERSONNES SUR LE DOMAINE PUBLIC FERROVIAIRE

Toute intervention du Sous-Occupant sur le domaine public monégasque concédé au Gestionnaire de Gare, tant pour la réalisation des travaux que des prestations de maintenance, doit faire l'objet d'un accord préalable et écrit du Gestionnaire de Gare sur les moyens et les procédures à utiliser.

Pour toutes les interventions sur le domaine occupé réalisées tant par son propre personnel que par des entreprises extérieures, le Sous-Occupant prend en charge la coordination générale des mesures de prévention nécessaires à la protection du personnel.

Le Sous-Occupant s'engage, en tant qu'entreprise utilisatrice, à initier la procédure du plan de prévention, qui sera établi par écrit en concertation avec les chefs d'entreprises extérieures et le Gestionnaire de Gare au niveau local ou son représentant.

Après l'inspection commune préalable et l'analyse des risques réalisées en commun, le plan de prévention doit impérativement définir :

- les mesures à respecter pour se déplacer sur les emprises ferroviaires afin d'accéder au Bien,
- les modes opératoires garantissant tant la sécurité de l'activité ferroviaire que celles de tous les salariés intervenant sur le site.

Les mesures à prendre à ce titre sont arrêtées en concertation avec le Gestionnaire de Gare.

ARTICLE 15 - ENTRETIEN ET REPARATIONS

Le Sous-Occupant jouit du Bien dans des conditions qui en garantissent la bonne conservation et la compatibilité avec l'affectation du domaine et, plus précisément, avec l'usage et l'exercice des activités mentionnées dans le Contrat particulier.

Il l'entretient à ses frais, risques et périls. Il en est de même pour les ouvrages, constructions et installations qu'il est autorisé à édifier.

Le Sous-Occupant prend à sa charge l'ensemble de l'entretien et des réparations du Bien et des constructions, ouvrages et installations qu'il y a réalisés, à l'exception des grosses réparations suivantes, limitativement énumérées, qui demeurent à la charge du Gestionnaire de Gare :

- Les grosses réparations touchant au couvert du Bien ;
- les grosses réparations touchant à la structure porteuse du Bien et qui s'incorporent au bâtiment propriété de l'Etat de Monaco,
- les grosses réparations touchant aux éléments séparatifs avec d'autres locaux ou murs de l'immeuble appartenant au Gestionnaire de Gare, à l'exclusion des autres éléments séparatifs du Bien, donnant sur les circulations publiques telles que les portes, les vitrines, le rideau métallique..., qui restent à la charge du Sous-Occupant.

Le Gestionnaire de Gare fera ses meilleurs efforts pour limiter l'impact des travaux sur l'activité du Sous-Occupant et mettra en œuvre le cas échéant des solutions provisoires acceptées par les Parties.

Dans le cas où ces travaux ne permettent pas au Sous-Occupant d'exercer son Activité pendant une durée supérieure à un (1) jour, les Parties détermineront de bonne foi dans les conditions du droit commun les conséquences notamment financières qui pourraient en résulter.

L'exécution des réparations ou travaux d'entretien à la charge du Sous-Occupant ou des grosses réparations à la charge du Gestionnaire de Gare, quelle qu'en soit leur durée, n'entraîne ni indemnité ni diminution de la redevance.

Le Sous-Occupant s'engage à laisser pénétrer les agents du Gestionnaire de Gare ou de ses prestataires dûment habilités sur le Bien pour s'assurer :

- du bon état d'entretien du Bien,
- des mesures prises pour la prévention des incendies et du bon état des appareils d'extinction installés par le Sous-Occupant et à ses frais, tant en application de la réglementation en vigueur qu'à la demande du Gestionnaire de Gare.

Ces contrôles s'effectueront en présence du Sous-Occupant. Plus précisément, le Sous-Occupant s'engage :

- à s'assurer que les installations et les équipements sont établis, maintenus et entretenus en conformité avec les dispositions destinées à assurer la sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public. A cet effet et conformément à la réglementation en vigueur, le Sous-Occupant procède aux vérifications nécessaires par des organismes ou personnes agréées ;
- à tenir un registre de sécurité sur lequel sont reportés les renseignements indispensables à la bonne marche du service de sécurité.

Il est précisé qu'en cas de non-respect par le Sous-Occupant des règles de sécurité incendie, le responsable de site sécurité incendie de la gare (Direction Unique) peut exiger, sans préavis, la fermeture du Bien.

A ce titre, le Sous-Occupant s'engage à souscrire les contrats suivants dont il s'oblige, à première demande du Gestionnaire de Gare, à transmettre à ce dernier un exemplaire :

- les contrats d'entretien relatifs aux flux tels que notamment : électricité, eaux, gaz, chauffage, climatisation ...,
- les contrats d'entretien relatifs aux évacuations telles que notamment : air chaud, air froid...
- les contrats d'entretien relatifs aux moyens de sécurité incendie,
- les contrats d'entretien relatifs aux installations techniques du Bien telles que notamment : les monte-charge, les volets roulants, les portes automatiques ...

Le Sous-Occupant s'oblige, par ailleurs, à disposer sur site, d'un exemplaire des contrats ci-dessus énoncés.

Ces contrôles ne peuvent, en aucun cas, impliquer la responsabilité du Gestionnaire de Gare en cas de dommages.

Le Sous-Occupant s'engage à se soumettre aux visites de contrôle périodique du bien mis à disposition réalisées par la Commission Technique, d'Hygiène, de Sécurité et de Protection de l'Environnement de l'Etat de Monaco.

Ce contrôle est destiné à vérifier la bonne application des prescriptions relatives aux règles d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement.

A l'issue de la visite, la Commission Technique, d'Hygiène, de Sécurité et de Protection de l'Environnement de l'Etat de Monaco établit un rapport de visite qui formule les prescriptions à respecter en matière d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement. Ce rapport de visite est communiqué au Service de Maintenance des Bâtiments Publics et au Chef de Gare.

Le Sous-Occupant devra se conformer dans les plus brefs délais aux éventuelles prescriptions édictées par le rapport de visite et devra en justifier selon les modalités précisées par le Gestionnaire de Gare.

Si le Sous-Occupant ne se conforme pas aux prescriptions et/ou refuse de se soumettre aux visites de la Commission Technique, d'Hygiène, de Sécurité et de Protection de l'Environnement de l'Etat de Monaco, le Gestionnaire de Gare le met en demeure d'y procéder.

A défaut pour le Sous-Occupant d'obtempérer dans le délai imparti dans la mise en demeure, et nonobstant l'application des dispositions de l'article 30.3 « *Résiliation de plein droit pour inobservation par le Sous-Occupant de ses obligations* », le Sous-Occupant sera redevable

passé ce délai, de plein droit et sans aucune formalité d'une pénalité d'un montant de MILLE (1000,00€) EUROS hors taxes, par jour de retard.

Ces dispositions sont applicables sans préjudice de l'éventuelle fermeture administrative de l'établissement prononcée par les autorités monégasques compétentes.

ARTICLE 16 – PREVENTION DE LA POLLUTION

Le Sous-Occupant prend toutes mesures utiles pour que l'exercice de l'Activité autorisée ainsi que l'entretien, les réparations et les travaux qu'il serait amené à faire au cours de l'exécution du Contrat particulier, ne génèrent pas de pollution affectant le Bien et le cas échéant les milieux environnants et pour qu'il permette de garantir la protection de l'environnement. Le Sous-Occupant s'engage, par ailleurs, à se conformer à toutes mesures prescrites par la loi et les règlements ainsi qu'à tout acte administratif de quelque nature qu'il soit (injonction, mise en demeure, arrêté etc.) émanant des autorités compétentes tendant à assurer la préservation du bien et des milieux environnants, la protection de l'environnement.

ARTICLE 17 - MESURES A PRENDRE EN CAS DE POLLUTION

Le Sous-Occupant prend les mesures nécessaires pour remédier à toute pollution résultant de son activité, qui affecterait le Bien et, le cas échéant, les milieux environnants.

Au regard des considérations qui précèdent, le Sous-Occupant accepte, sans que le Gestionnaire de Gare ne puisse être inquiété ou recherché à cet égard, d'assumer seul la responsabilité d'une éventuelle pollution en lien avec son Activité autorisée.

Article 17.1 - Investigations et travaux prescrits par le Gestionnaire de Gare

Le Sous-Occupant s'engage, par voie de conséquence, et sans préjudice de ses obligations de remise en état des lieux prévues à l'article 32 « *Libération des lieux et remise en état* » des présentes conditions générales :

- à réaliser, le cas échéant, les investigations nécessaires en cas de pollution pendant l'occupation ;
- et à y remédier dans les délais requis.

Article 17.1.1 - Investigations à réaliser en cas de pollution

En cas de pollution pendant l'occupation, le Sous-Occupant s'engage, après avoir immédiatement informé le Gestionnaire de Gare de sa découverte, à réaliser les mesures immédiates conservatoires qui s'imposent pour limiter dans l'urgence les conséquences de cette pollution et à désigner à ses frais un bureau d'études spécialisé en matière environnementale, dont la mission consistera à réaliser un diagnostic environnemental, conforme aux règles de l'art ou recommandations en la matière, afin de déterminer la nature, l'étendue de la pollution, son origine et ses causes, à analyser ses conséquences (en termes

d'impact sanitaire et environnemental) et à identifier les moyens à mettre en œuvre pour y remédier.

Pour que ce diagnostic environnemental soit considéré comme opposable au Gestionnaire de Gare, cette dernière valide :

- le choix du bureau d'études,
- le cahier des charges de la mission confiée au bureau d'études,
- le contenu du diagnostic environnemental.

Une fois le diagnostic environnemental du bureau d'études établi, le Sous-Occupant en adresse, sans délai, une copie au Gestionnaire de Gare pour information et observations.

Article 17.1.2 - Travaux nécessaires afin de remédier à la pollution

Le Sous-Occupant s'engage alors à exécuter, outre les éventuelles mesures immédiates conservatoires, tous les travaux nécessaires afin de remédier à la pollution et à ses éventuelles conséquences sur les milieux environnants.

En tout état de cause, les mesures mises en œuvre pour remédier à la pollution devront être effectuées sous le contrôle obligatoire d'un bureau d'études spécialisé en matière environnementale.

Ce bureau d'études aura pour rôle d'attester, en fin de travaux, la bonne réalisation des mesures préconisées dans le rapport d'investigations précité. Il aura également pour charge, le cas échéant, de prescrire des travaux complémentaires et d'en surveiller la correcte réalisation.

Une copie du rapport final et des pièces justificatives d'élimination sera communiquée, sans délai, par le Sous-Occupant au Gestionnaire de Gare.

En tant que de besoin, le Gestionnaire de Gare, que le Sous-Occupant devra régulièrement tenir informé de l'évolution des travaux, se réserve la possibilité de diligenter, à tout moment, un bureau d'études pour contrôler les travaux réalisés par le Sous-Occupant.

Faute pour le Sous-Occupant de remédier à la pollution affectant le Bien, le Gestionnaire de Gare se réserve le droit de saisir les tribunaux monégasques afin qu'il ordonne au Sous-Occupant de procéder aux travaux de dépollution qui s'imposent en vue de préserver l'intégrité du domaine public ferroviaire.

Les investigations et travaux visés ci-dessus, sont réalisés par le Sous-Occupant sous sa propre responsabilité et à ses frais exclusifs, sans préjudice des prescriptions visées à l'article 17.2 « *Prescriptions imposées par l'administration* » ci-après qui pourraient, le cas échéant, être imposées par l'administration puis par le Gestionnaire de Gare.

Article 17.2 - Prescriptions imposées par l'administration

Article 17.2.1 - Investigations et travaux prescrits par les autorités compétentes

Si la pollution décelée en cours d'occupation fait l'objet de prescriptions prises à l'encontre du Sous-Occupant par l'autorité administrative monégasque compétente dans le cadre de ses pouvoirs de police en matière d'environnement, ou par toute autre autorité dans le cadre d'autres polices, le Sous-Occupant devra s'y conformer et tenir le Gestionnaire de Gare parfaitement informé au fur et à mesure des éventuelles demandes, avis et décisions des autorités compétentes et des éventuelles négociations en cours avec ces mêmes autorités ou avec des tiers. Sur ce dernier point, le Sous-Occupant sera seul en charge de mener de telles négociations à bien. Il devra toutefois tenir le Gestionnaire de Gare parfaitement et intégralement informé du déroulement desdites négociations et procédures et, à la demande éventuelle du Gestionnaire de Gare, l'y associer. Il devra, plus largement, transmettre au Gestionnaire de Gare une copie de tous les courriers éventuels qu'il serait amené à adresser aux autorités compétentes ou à recevoir d'elles.

Article 17.2.2 - Prescriptions supplétives et/ou complémentaires du Gestionnaire de Gare

Le Gestionnaire de Gare, des prescriptions des autorités compétentes qui pourront être imposées au Sous-Occupant, pourra exiger de ce dernier des mesures supplétives et/ou complémentaires, sur le fondement de l'article 17.1 « *Investigations et travaux prescrits par le Gestionnaire de Gare* » ci-avant, dans le cas où les travaux imposés par les autorités compétentes ne suffiraient pas, au regard de la pollution qui a été décelée, à remettre le Bien dans l'état où il se trouvait au moment de la prise d'effet du Contrat particulier, tel que cet état a été constaté conformément à l'article 11 « *Désignation et état des lieux* » des présentes conditions générales. En cas de défaillance ou de refus du Sous-Occupant d'exécuter ces mesures supplétives et/ou complémentaires, le Gestionnaire de Gare se réserve le droit de saisir le juge compétent afin qu'il ordonne au Sous-Occupant d'y procéder.

ARTICLE 18 - MOBILIERS ET MATERIELS D'EXPLOITATION PROPRIETE DU GESTIONNAIRE DE GARE

Les objets mobiliers ou les matériels qui existent dans le périmètre du Bien, et qui appartiennent au Gestionnaire de Gare, sont mis à la disposition du Sous-Occupant après inventaire effectué contradictoirement dans le cadre de l'état des lieux visé à l'article 11 « *Désignation et état des lieux* ».

L'entretien, la réparation et le remplacement de ces mêmes objets incombent au Sous-Occupant, qui supporte les dépenses correspondantes quelles qu'elles soient.

ARTICLE 19 – REDEVANCE

Article 19.1 - Paiement d'une redevance

L'occupation du Bien est consentie moyennant le paiement d'une redevance dont le montant est précisé dans le Contrat particulier.

Article 19.2 - Taxe sur la valeur ajoutée

La redevance et toutes autres sommes dues au Gestionnaire de Gare sont majorées du montant de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) calculée au taux légal en vigueur au moment de la facturation.

Article 19.3 - Indexation de la redevance

La redevance est indexée de plein droit et sans aucune formalité ni demande, le 1^{er} janvier suivant la date d'effet du Contrat particulier puis ensuite tous les ans à même date en fonction des variations de l'indice défini au Contrat particulier.

L'indice de référence sera celui de la date de mise à disposition du Bien ; l'indice de comparaison sera le dernier indice connu à la date d'indexation.

Si pour une raison quelconque, l'indice défini au Contrat particulier venait à disparaître ou ne pouvait recevoir application, il serait remplacé par un indice déterminé d'un commun accord entre les Parties ou, à défaut, par un expert choisi par elles.

Il est convenu que dans l'hypothèse où par l'effet de l'indexation par l'indice prévu au Contrat particulier ou de l'indice qui lui aura été substitué, le montant de la redevance hors taxes, hors charges se trouvait diminué par suite d'un indice à la baisse, le montant qui en résulterait ne pourrait en aucun cas être inférieur au montant de la dernière redevance indexée contractuellement applicable au jour de l'indexation.

Article 19.4 - Retard de paiement

Les sommes non payées à la date limite de paiement indiquée sur la facture sont de plein droit majorées d'intérêts de retard sans qu'il soit besoin pour le Gestionnaire de Gare de faire délivrer une sommation ou d'adresser une mise en demeure quelconque au débiteur et quelle que soit la cause du retard du paiement. Ces intérêts de retard sont calculés sur la base du taux de refinancement de la Banque Centrale Européenne majoré de dix points de pourcentage et ce à compter rétroactivement de la date d'exigibilité de la redevance.

Ce taux ne pourra être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour de la facturation.

Le montant des intérêts de retard est calculé comme suit :

$$I = M \times T \times N/A \text{ avec}$$

- I** = représente le montant des intérêts moratoires,
- M** = représente le montant TTC réglé en retard,
- T** = représente le taux d'intérêts,
- N** = le nombre de jours de retard de règlement compris entre la date de règlement effectif et la date limite de paiement + 1 jour
- A** = représente le nombre de jours de l'année civile

Les factures d'intérêts moratoires sont payables à réception.

Article 19.5 - Modalités de paiement de la redevance

Le montant de la redevance, majoré de la TVA, au taux en vigueur lors de chaque facturation, fera l'objet d'une facturation adressée par simple courrier.

La redevance est payable trimestriellement et à terme à échoir, les 1^{er} janvier, 1^{er} avril, 1^{er} juillet et 1^{er} octobre de chaque année et pour la première fois à compter de la date de prise d'effet (date de mise à disposition du Bien) précisée dans le Contrat particulier.

Pour la période comprise entre la date de prise d'effet fixée dans le Contrat particulier et la fin du trimestre civil en cours, le Sous-Occupant réglera la redevance annuelle de base calculée *pro rata temporis* en fonction du temps couru pour la fraction du trimestre.

Article 19.6 - Prélèvements sur compte bancaire/virement

Le règlement doit s'effectuer sous un délai maximum de trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture (date de règlement figurant sur la facture). La facture vaut appel de fonds. Le Gestionnaire de Gare ne consent pas d'escompte en cas de règlement anticipé.

Les règlements sont à effectuer soit par virement au profit du compte bancaire inscrit sur la facture ; soit, en vue de faciliter le recouvrement de toutes sommes dues par le Sous-Occupant au Gestionnaire de Gare au titre du Contrat particulier et de ses annexes, le Sous-Occupant autorise le Gestionnaire de Gare, ou toute personne qu'il aura habilitée, à prélever sur son compte bancaire, lors de leurs échéances, toutes les sommes qui seraient dues au Gestionnaire de Gare.

Le Sous-Occupant remet au Gestionnaire de Gare, le jour de la signature du Contrat particulier, un exemplaire de l'imprimé de demande et d'autorisation de prélèvement automatique sur son compte bancaire, dûment complété et signé.

Le Sous-Occupant prend toutes dispositions pour que son compte soit suffisamment approvisionné pour satisfaire aux prélèvements.

En cas de non-respect dudit engagement, ayant pour conséquence de laisser une somme impayée à son échéance normale, le montant des sommes dues portera intérêt au taux contractuel des intérêts de retard définis à l'article 19.4 « *Retard de paiement* ».

Par ailleurs, le Sous-Occupant supportera les frais de rejet de prélèvement bancaire.

En cas de changement de domiciliation bancaire, le Sous-Occupant s'engage à remettre au Gestionnaire de Gare, quinze (15) jours avant la plus proche échéance, un nouvel imprimé de demande et d'autorisation de prélèvement dûment complété et signé.

En raison du caractère irrévocable de l'autorisation de prélèvement donnée par le Sous-Occupant, toute opposition effectuée par le Sous-Occupant audit prélèvement pourra entraîner, si bon semble au Gestionnaire de Gare, l'application de la clause résolutoire prévue à l'article 30.3 « *Résiliation de plein droit pour inobservation par le Sous-Occupant de ses obligations* ».

Le cas échéant, si le compte bancaire du Sous-Occupant est domicilié en dehors du territoire monégasque et que sa banque ne permet pas les prélèvements, le règlement des sommes dues s'effectue par virement au profit du compte bancaire inscrit sur la facture

Le Sous-Occupant remet au Gestionnaire de Gare, le jour de la signature du Contrat particulier, un exemplaire de l'imprimé de demande et d'autorisation de prélèvement dûment complété et signé.

Article 19.7 - Contestation des factures

Toute contestation, pour être recevable, est transmise au Guichet d'accès aux Gares pour les Entreprises Ferroviaires (GGEF), par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans un délai maximal de soixante (60) jours calendaires, suivant la date de réception de la facture par le Sous-Occupant.

Au-delà de ce délai, la réclamation n'est plus recevable et le Sous-Occupant est réputé avoir renoncé à toute demande de remboursement de factures pour la période concernée par ladite facture.

A compter de la réception de la réclamation, le Gestionnaire de Gare dispose d'un délai de soixante (60) jours pour répondre au Sous-Occupant de façon motivée par lettre recommandée avec accusé de réception.

Ce courrier précisera la portée, la nature et les motifs de la contestation, mentionnera les références précises - date et numéro - de la facture litigieuse et fournira tous documents justificatifs venant au soutien de la contestation.

En aucun cas cette réclamation n'exonère le Sous-Occupant de son obligation de payer l'intégralité du montant de la facture contestée dans les conditions prévues ci-dessus

Dans l'hypothèse où les montants contestés devenus exigibles ne seraient pas réglés dans le délai de paiement, des intérêts de retard sont applicables par le Gestionnaire de Gare dans les conditions prévues pour les retards de paiement.

Dans l'hypothèse où le Gestionnaire de Gare fait droit à la réclamation du Sous-Occupant, le Gestionnaire de Gare remboursera les sommes indûment perçues majorées du taux d'intérêt prévu pour les retards de paiement à l'article 19.4, dès la réponse et au plus tard à l'issue du délai de soixante (60) jours de réponse précité.

ARTICLE 20 – GARANTIE FINANCIERE

Article 20.1 - Fourniture de la garantie financière

Un dépôt de garantie ou une garantie bancaire à première demande sera fourni par le Sous-Occupant au Gestionnaire de Gare au moment de la signature du Contrat particulier.

Selon son choix, le Sous-Occupant:

- remettra au titre du dépôt de garantie pour la durée du Contrat particulier, par chèque bancaire ou postal ou par virement bancaire sur un compte bancaire du Gestionnaire de Gare dont les coordonnées figurent au Contrat particulier, un montant correspondant à un (1) mois de redevance hors taxes ; ce dépôt sera rémunéré au taux Eonia, avec intérêts payables chaque fin de mois. Le Sous-Occupant précisera le compte bancaire sur lequel il souhaite les voir verser.
- ou fournira une garantie bancaire à première demande prise auprès d'un établissement financier notoirement connu pour la durée de l'occupation fixée dans le Contrat particulier augmentée de six (6) mois déterminée de cinq (5) ans et six (6) mois et pour garantie d'un montant correspondant à un (1) mois de redevance hors taxes.

Si le Sous-Occupant décide de fournir une garantie bancaire à première demande, il devra respecter le modèle précisé au Contrat particulier et produire l'original de la garantie bancaire à première demande.

La fourniture de la garantie financière par le Sous-Occupant conditionne l'entrée en vigueur du Contrat particulier.

Le Sous-Occupant pourra à tout moment substituer une garantie à une autre.

Article 20.2 - Mise en œuvre de la garantie financière

Le Gestionnaire de Gare peut mettre en œuvre de plein droit la garantie financière en cas de défaut de paiement, c'est-à-dire en cas de retard de paiement, de paiement partiel d'une facture à la date d'échéance, et après mise en demeure de payer, adressée au Sous-Occupant par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet pendant un délai de cinq (5) jours calendaires à compter de sa date de réception.

Lorsqu'un défaut de paiement a contraint le Gestionnaire de Gare à mettre en œuvre la garantie financière, le Sous-Occupant s'engage à réactualiser immédiatement le montant de la garantie financière à hauteur du montant initialement fixé ou à présenter une nouvelle garantie financière au Gestionnaire de Gare dans un délai d'un (1) mois à compter de la date de paiement par le garant ou du prélèvement sur la somme donnée en dépôt. La non réactualisation ou le non renouvellement de la garantie financière, dans les huit (8) jours calendaires suivants la réception d'une demande par courrier avec accusé de réception de renouvellement ou de fourniture de garantie financière par le Gestionnaire de Gare, est une cause de résiliation de plein droit du Contrat particulier.

Article 20.3 - Restitution de la garantie financière

La garantie financière sera restituée au Sous-Occupant au vu de l'état des lieux contradictoire et déduction faite de toutes les sommes qui pourraient rester dues par le Sous-Occupant notamment au titre de la redevance, des charges, des réparations, des impôts et taxes, des indemnités d'occupation, des éventuels frais bancaires ou de tous autres titres.

Il est précisé que la garantie financière sera restituée au Sous-Occupant dans un délai de un (1) mois au plus tard à compter du jour de l'établissement de l'état des lieux de sortie.

Toutefois, si les impôts ou taxes ne pouvaient être déterminés au jour du départ du Sous-Occupant, la restitution de la garantie financière ne pourrait avoir lieu qu'au jour de la détermination desdits impôts ou taxes.

Le Sous-Occupant s'interdit d'imputer unilatéralement le dernier terme de redevance avant son départ sur le dépôt de garantie, pour quelque cause que ce soit.

La garantie financière restera acquise au Gestionnaire de Gare, au titre de dommages et intérêts, dans toutes les hypothèses de résiliation du Contrat particulier pour faute du Sous-Occupant, sans préjudice de la possibilité, pour le Gestionnaire de Gare, de réclamer des dommages et intérêts complémentaires.

De la même manière, dans l'hypothèse de l'ouverture d'une procédure collective de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire, le Gestionnaire de Gare pourra compenser le montant de la garantie financière avec les sommes dues par le Sous-Occupant. Plus particulièrement en cas d'ouverture d'une procédure de sauvegarde ou de redressement

judiciaire, toute mise en jeu totale ou partielle du dépôt de garantie entraînera sa reconstitution à hauteur du dernier montant connu au jour de sa mise en jeu.

ARTICLE 21 - CHARGES

Sont notamment à la charge du Sous-Occupant:

- La contribution du Sous-Occupant aux charges liées à l'utilisation des parties communes de la gare ;
- les charges privatives liées à l'exploitation du Bien.

Article 21.1 - Contribution du Sous-Occupant aux charges liées à l'utilisation des parties communes de la gare

En sus de la redevance, le Sous-Occupant, devra régler sa quote-part des charges d'entretien général afférentes aux parties communes de la gare, sous la forme d'un forfait de charges qui couvre :

- Le nettoyage, le gardiennage et la sûreté des parties communes,
- l'entretien des bâtiments,
- les consommations d'électricité et de chauffage des parties communes,
- l'entretien des installations communes (ascenseur, escalators, etc..).

Le règlement de cette quote-part au Gestionnaire de Gare sera effectué trimestriellement en même temps et dans les mêmes conditions que la redevance.

Le périmètre exact et le montant du forfait de charges, TVA en sus, sont définis dans le Contrat particulier.

Il sera indexé tous les ans dans les mêmes conditions que la redevance.

Le Gestionnaire de Gare se réserve la possibilité de réviser l'assiette des surfaces à l'achèvement des travaux d'aménagement du Sous-Occupant au regard du dossier comportant les plans établis par un géomètre à remettre par le Sous-Occupant conformément aux dispositions de l'article 13 « *Travaux* » ci-dessus.

Article 21.2 - Charges afférentes au Bien

Les charges privatives seront directement acquittées par le Sous-Occupant.

Ces charges sont celles qui sont directement imputables au Bien qu'il occupe, c'est-à-dire notamment, sans que cette liste soit limitative :

- l'évacuation des déchets, le nettoyage du local ou de l'espace et ses dépendances ;
- la pose, la location et l'entretien de compteurs, le raccordement direct les réseaux électriques, télécom, etc... ;
- toutes consommations personnelles d'eau, d'électricité, de chauffage, de téléphone, selon les indications de ses compteurs et relevés.

Sauf impossibilité technique, le Sous-Occupant se raccordera aux réseaux (notamment électriques, eaux...) autres que ceux du Gestionnaire de Gare pour avoir un compteur identifié. Dans cette hypothèse, le Sous-Occupant acquittera le coût de son abonnement et sa consommation directement auprès des opérateurs concernés et ce, sans que le Gestionnaire de Gare ne puisse être recherchée ou inquiétée à ce sujet. Le Sous-Occupant s'engage, à première demande du Gestionnaire de Gare, à adresser une copie des contrats d'abonnement ainsi conclus.

En cas de raccordement aux réseaux du Gestionnaire de Gare, le Sous-Occupant s'engage à première demande du Gestionnaire de Gare à lui rembourser les dépenses engagées pour le compte du Sous-Occupant.

Par ailleurs, pour le cas où le Gestionnaire de Gare aurait à engager des dépenses qui seraient rendues nécessaires dans le Bien ou dans les parties à usage commun de la gare du fait de l'activité de ce dernier et en cas de mauvaise tenue flagrante des abords immédiats du Bien, le Sous-Occupant s'engage à les rembourser au Gestionnaire de Gare à la première demande.

Toutes les dépenses assujetties à la TVA sont remboursées à leur coût réel.

ARTICLE 22 - IMPOTS ET TAXES

Article 22.1 - Impôts et Taxes dus par le Sous-Occupant au titre de l'occupation de l'espace ou du local

Le Sous-Occupant doit acquitter dans les délais légaux, et de telle sorte que le Gestionnaire de Gare ne soit jamais inquiété ou mis en cause à ce sujet, les impôts et taxes de toute nature dus pendant la durée du Contrat particulier et auxquels il est assujetti du fait :

- de l'utilisation donnée au Bien ;
- des travaux réalisés par le Sous-Occupant sur le Bien (taxe locale d'équipement, ...);
- de la propriété des ouvrages, constructions et installations, réalisés par le Sous-Occupant et dont il demeure propriétaire pendant la durée du Contrat particulier dans les conditions fixées à l'article 2 « *Objet* » des présentes conditions générales (taxe foncière, ...).

Le Sous-Occupant doit souscrire toutes les déclarations nécessaires à l'accomplissement de toutes les obligations fiscales lui incombant et sous sa propre responsabilité.

Sur simple demande du Gestionnaire de Gare, le Sous-Occupant doit fournir dans les quinze (15) jours suivant celle-ci, copie des déclarations, avis d'imposition, avis de paiement ou tout autre document probant permettant au Gestionnaire de Gare d'établir que les obligations fiscales incombant au Sous-Occupant du fait de l'occupation ont été remplies.

ARTICLES 23 - HORAIRES

Le Sous-Occupant définit, en concertation avec le Gestionnaire de Gare, les horaires d'ouverture au public du Bien dans le respect des horaires d'ouverture de la gare, tels qu'ils sont définis par le Règlement Intérieur de la gare. En cas de modification de ces horaires d'ouverture, il doit en informer sans délai le Gestionnaire de Gare.

Les horaires d'ouverture au public sont précisés, le cas échéant, dans le Contrat particulier.

ARTICLE 24 - PUBLICITE

Le Sous-Occupant ne peut faire figurer à l'extérieur du périmètre du Bien que les indications se rapportant à son enseigne commerciale et à la nature de l'Activité exercée.

Le Sous-Occupant ne peut, à l'intérieur du périmètre du Bien, réaliser, pour les produits ou services commercialisés et dans les limites des besoins de l'Activité autorisée, que :

- de la publicité de marque (produits, services, tarifs, etc.,
- la diffusion de messages sonores, non audibles de l'extérieur.

Le Sous-Occupant est tenu de faire toutes déclarations fiscales nécessaires et de payer tous les droits et taxes auxquels pourront donner lieu les éléments publicitaires installés.

Le Gestionnaire de Gare se réserve le droit d'exiger la suppression de toute publicité qui ne serait pas conforme à ces dispositions.

Ces dispositions sont notamment précisées dans la Règlement Intérieur.

ARTICLE 25 - ENSEIGNES

Le Sous-Occupant peut être autorisé par le Gestionnaire de Gare à installer à ses frais une enseigne indiquant son activité ou sa raison ou sa dénomination sociale.

Toute autre inscription doit faire l'objet d'une autorisation écrite préalable du Gestionnaire de Gare qui se réserve le droit de subordonner son accord au paiement d'une redevance.

Le Sous-Occupant devra obtenir pour toutes enseignes quelles que soient leur formes et emplacement, l'autorisation préalable et écrite du Gestionnaire de Gare afin de vérifier que l'enseigne projetée est compatible avec l'esthétique générale de la gare.

L'enseigne doit, en outre, respecter les prescriptions impératives du Cahier des Prescriptions Techniques et Architecturales.

Il ne peut modifier cette enseigne qu'avec l'autorisation préalable et écrite du Gestionnaire de Gare, celui-ci conservant toute liberté d'accepter ou de refuser le changement d'enseigne sollicité par le Sous-Occupant.

En cas de refus, le Sous-Occupant ne peut en aucun cas réclamer d'indemnité.

Le Sous-Occupant est, en outre, tenu de faire les déclarations fiscales nécessaires et de payer les droits et taxes auxquels cette enseigne peut donner lieu.

ARTICLE 26 - RESPONSABILITES

Article 26.1

Tout accident ou dommage quelconque, provoqué par l'inobservation par le Sous-Occupant :

- Des prescriptions légales et réglementaires,
- des règlements et consignes particulières visés à l'article 12 « Accès »,
- ainsi que des prescriptions relatives à la sécurité, la circulation et au stationnement dans les emprises du Gestionnaire de Gare,

entraîne la responsabilité du Sous-Occupant qui renonce, par suite, à tout recours contre le Gestionnaire de Gare, ses agents et ses éventuels assureurs et s'engage à les indemniser ainsi qu'à les garantir contre toute action qui pourrait être exercée contre eux pour des faits imputables au Sous-Occupant.

Article 26.2

Le Sous-Occupant supporte seul les conséquences pécuniaires des dommages de toute nature qu'il pourrait causer :

- Au(x) Bien(s) ainsi qu'aux ouvrages, constructions et installations qu'il a réalisés,
- à lui-même, à ses propres biens et à ceux dont il est détenteur à un titre quelconque, ainsi qu'à ses préposés,
- aux biens et à la personne des tiers, y compris ses clients,
- au Gestionnaire de Gare et à ses préposés, étant précisé que le Gestionnaire de Gare co-occupant et voisin et à la qualité de tiers.

En conséquence, le Sous-Occupant renonce à tout recours contre le Gestionnaire de Gare, ses agents et ses éventuels assureurs et s'engage à les garantir contre toute action ou réclamation exercée à leur encontre et à les indemniser du préjudice subi par eux pour des faits imputables au Sous-Occupant.

Ces dispositions trouvent application pour les dommages pouvant survenir du fait ou à l'occasion de l'exécution du Contrat particulier, y compris pour ceux résultant des travaux de quelque nature que ce soit réalisés par le Sous-Occupant.

Article 26.3

La responsabilité des Parties est déterminée suivant les règles du droit commun pour les dommages provenant d'incendies ou d'explosions se produisant en dehors :

- Du Bien ;
- des ouvrages, constructions et installations réalisés par le Sous-Occupant.

Article 26.4

Pour les désordres relevant de la garantie décennale affectant les travaux réalisés par le Sous-Occupant sur les ouvrages, constructions et installations, il appartient au Sous-Occupant à qui il est reconnu un droit de propriété sur ces biens pendant la durée du Contrat particulier (article 1^{er} « *Objet* ») d'exercer toutes les réclamations et actions relevant de cette garantie. A l'expiration ou à la résiliation du Contrat particulier, toutes les actions et réclamations engagées ou à engager seront transférées de plein droit au Gestionnaire de Gare.

ARTICLE 27 – ASSURANCES

Il est bien entendu :

- Que toute indication par le Gestionnaire de Gare de minima de sommes à assurer ne saurait en aucun cas constituer une limitation de responsabilité,
- que le Sous-Occupant doit veiller à réajuster les capitaux garantis afin que les risques qu'il doit assurer soient toujours intégralement couverts,
- que le Sous-Occupant supportera seul les conséquences pécuniaires de toute absence ou insuffisance de garantie de ses polices d'assurance et, ce, pour quelque raison que ce soit.

Article 27.1 - Assurance des risques de la construction

Le Sous-Occupant est tenu de souscrire :

- Une police d'assurance de « Dommages Ouvrages » pour les ouvrages, constructions et installations réalisés par lui, conforme à la réglementation monégasque, de nature à garantir les désordres de nature décennale,
- une police de « Responsabilité Constructeur non Réalisateur » conforme à la réglementation monégasque afin de garantir le paiement des travaux de réparation des ouvrages, constructions et installations réalisés par le Sous-Occupant,
- une police de « Responsabilité Civile Maître d'Ouvrage » conforme à la réglementation monégasque destinée à couvrir les dommages occasionnés aux tiers, y compris au Gestionnaire de Gare, du fait ou à l'occasion de la réalisation par le Sous-Occupant, de travaux de quelque nature que ce soit sur le Bien ; cette police doit reproduire les clauses de renonciation à recours, de garantie et d'indemnisation, prévues à l'article 26 « *Responsabilité* » ci-dessus, l'assureur du Sous-Occupant devant déclarer expressément se substituer à son assuré pour l'exécution de ces clauses particulières.

Article 27.2. - Assurance de « responsabilité civile »

Le Sous-Occupant est tenu de souscrire une police d'assurance » destinée à garantir les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'il encourt au titre des risques mis à sa charge à l'article 26 « *Responsabilité* » ci-dessus.

Cette police doit comporter les clauses de renonciation à recours, de garantie et d'indemnisation prévues à l'article 26 « *Responsabilité* » précité. Il appartient au Sous-Occupant de porter à la connaissance de son assureur les clauses particulières visées ci-dessus.

Article 27.3 - Assurance de « Dommages »

Le Sous-Occupant est tenu de souscrire, tant en son nom que pour le compte et dans l'intérêt du Gestionnaire de Gare, une police d'assurance pour garantir les dommages de toute nature et quelle que soit leur origine, pouvant atteindre :

- Le Bien à concurrence d'une somme indiquée dans le Contrat particulier,
- les ouvrages, constructions et installations réalisés par le Sous-Occupant à concurrence du montant définitif des travaux.

Le Sous-Occupant fait son affaire personnelle de la couverture d'assurance de ses propres biens (on entend par propres biens tous matériels, objets mobiliers, marchandises se trouvant sur le Bien et pouvant appartenir soit au Sous-Occupant, soit à son personnel, soit à des tiers).

Cette police doit être assortie d'une clause prévoyant l'abrogation totale et absolue de la règle proportionnelle des capitaux assurés.

Article 27.4 - Assurance des risques de voisinage

Le Sous-Occupant est tenu de garantir, à concurrence d'une somme minimale indiquée par le Gestionnaire de Gare dans le Contrat particulier, les conséquences pécuniaires de la responsabilité qu'il encourt vis-à-vis du Gestionnaire de Gare, co-occupant et voisin, et des tiers à raison des dommages d'incendie, d'explosion et de dégâts des eaux ayant pris naissance sur le Bien.

Pour se garantir contre les risques mis ainsi à sa charge, le Sous-Occupant doit :

- Soit être assuré pour ce risque au titre de sa police d'assurance de « Dommages » mentionnées à l'article 27.3 ci-dessus,
- soit au titre de sa police de « responsabilité civile » qu'il est tenu de souscrire aux termes de l'article 27.2.

Le Sous-Occupant doit évaluer le montant des sommes qu'il estimera devoir assurer au titre des risques de voisinage qu'il encourt vis-à-vis des tiers proprement dits.

Article 27.5 - Communication des attestations d'assurance

Préalablement à la mise à disposition du Bien, le Sous-Occupant doit remettre au Gestionnaire de Gare pour chacune des polices susvisées une attestation en cours de validité établie par son assureur justifiant des garanties souscrites. Cette attestation devra mentionner les risques couverts, les montants de garantie et la période de couverture.

Ensuite, le Sous-Occupant devra communiquer au Gestionnaire de Gare, les attestations qu'il est tenu de souscrire en application du présent article :

- Avant le début des travaux pour les risques visés à l'article 27.1 ci-dessus,
- annuellement, pour les polices visées aux articles 27.2 à 27.4 ci-dessus.

ARTICLE 28 – OBLIGATIONS DU SOUS-OCCUPANT EN CAS DE SINISTRE

Article 28.1 - Déclaration de sinistre

Le Sous-Occupant doit :

- Aviser le Gestionnaire de Gare, dans les quarante-huit (48) heures de sa survenance, de tout sinistre subi ou provoqué par le Bien ainsi que par les ouvrages, constructions et installations réalisés par lui,
- faire dans les conditions et délais prévus par chaque police d'assurance, toutes déclarations aux compagnies d'assurances, le Gestionnaire de Gare donne d'ores et déjà au Sous-Occupant, mandat de faire ces déclarations.

Le Sous-Occupant doit également :

- Effectuer toutes démarches, accomplir toutes formalités, provoquer toutes expertises, y assister,
- en cas de difficultés, exercer toutes poursuites, contraintes et diligences.

Le Sous-Occupant doit tenir régulièrement informé le Gestionnaire de Gare de toutes ses démarches et du suivi du règlement du sinistre.

Tous les droits, frais et honoraires quelconques, y compris les honoraires d'avocats, qui pourraient rester dus à raison de l'accomplissement des obligations mentionnées ci-dessus, sont à la charge du 'Sous-Occupant.

Article 28.2 - Règlement de sinistre

En cas de sinistre partiel, le Sous-Occupant est tenu de remettre en état les lieux sinistrés, à ses frais, risques et périls, dans les conditions de l'article 13 « *Travaux* » ci-avant.

L'exécution des travaux nécessaires à la suite du sinistre, quelle qu'en soit la durée, n'entraîne ni indemnité, ni diminution de redevance au profit du Sous-Occupant.

Si les autorités administratives refusent d'accorder les autorisations nécessaires à la remise en état des lieux ou à l'exploitation de l'Activité autorisée, le Contrat particulier est résilié de plein droit. La procédure d'indemnisation du Sous-Occupant est reprise à l'article 30.4 « *Résiliation en cas de sinistre total* » ci-après.

Article 28.3 – Sinistre total

En cas de sinistre total il est fait application des dispositions prévues à l'article 30.4 « *Résiliation en cas de sinistre total* » ci-après.

ARTICLE 29 - CHANGEMENT DE CIRCONSTANCES

Constitue un changement de circonstances :

- Toute entrée en vigueur, modification ou interprétation (en particulier jurisprudentielle) d'une disposition légale ou réglementaire qui obligerait le Gestionnaire de Gare à fournir, à une autre entreprise que le Sous-Occupant, tout service spécifique que le Gestionnaire de Gare se doit d'effectuer au profit du Sous-Occupant aux termes des présentes conditions générales ;
- toute entrée sur le marché d'un nouvel opérateur, qui obligerait le Gestionnaire de Gare à lui fournir les mêmes prestations que celles destinées au Sous-Occupant.

Dans le cas d'un tel changement de circonstances, les Parties conviennent, à l'initiative du Gestionnaire de Gare, d'adapter les termes du Contrat particulier afin de permettre au Gestionnaire de Gare de respecter les obligations susvisées.

ARTICLE 30 - EXPIRATION OU RESILIATION DE PLEIN DROIT DU CONTRAT PARTICULIER

Article 30.1 - Absence d'indemnité

L'expiration ou la résiliation du Contrat particulier pour quelque cause que ce soit n'ouvre aucun droit à indemnité au bénéfice du Sous-Occupant, sauf pour les cas prévus aux articles 30.2 « *Résiliation de plein droit pour les besoins ferroviaires ou tout motif d'intérêt général* » et 30.4 « *Résiliation en cas de sinistre total* » ci-après.

Article 30.2 - Résiliation de plein droit pour les besoins ferroviaires ou tout autre motif d'intérêt général

Le Gestionnaire de Gare se réserve le droit de résilier le Contrat particulier à toute époque, dans le cas où cette résiliation s'imposerait pour les besoins ferroviaires ou tout autre motif d'intérêt général, à la condition d'en aviser le Sous-Occupant trois (3) mois au moins à l'avance par lettre recommandée avec avis de réception.

Les Parties conviennent de se rencontrer pour définir les modalités de sortie du Contrat particulier et, le cas échéant, le Gestionnaire de Gare examinera la demande du Sous-Occupant qui souhaiterait occuper un autre local dans la gare.

Dans ce cas, le Gestionnaire de Gare s'engage à verser au Sous-Occupant une indemnité pour résiliation anticipée. Cette indemnité « I » est calculée selon la formule suivante

$$I = M \times a / n$$

Avec :

- « M » = le montant des dépenses de construction irrécupérables à prendre en compte pour le calcul de l'indemnité qui est arrêté contradictoirement entre les Parties par voie d'avenant. Il est calculé sur la base du montant définitif des travaux à caractère immobilier visé au Contrat particulier ; il est également précisé que la valeur des ouvrages, constructions et installations qui auraient été supprimés à la date de la résiliation du Contrat particulier serait déduite du montant à prendre en compte pour le calcul de l'indemnité,
- « a » = nombre de mois entre la date de résiliation et la date d'expiration du Contrat particulier,
- « n » = nombre de mois entre la date d'autorisation des travaux par le Gestionnaire de Gare et la date d'expiration du Contrat particulier.

Dans le cas d'une résiliation partielle pour motif d'intérêt général, les Parties conviennent que cette situation est régularisée par l'envoi par le Gestionnaire de Gare d'une lettre valant avenant. Le montant de la redevance tiendra compte de la diminution de surface du Bien mis à disposition.

Article 30.3 - Résiliation de plein droit pour inobservation par le Sous-Occupant de ses obligations

- a) - En cas de non remise du dépôt de garantie prévu à l'article 20 « *Garantie financière* » et au Contrat particulier, ou
 - En cas de non reconstitution du dépôt de garantie sous quinzaine en cas d'ouverture d'une procédure de sauvegarde ou de redressement judiciaire dans l'hypothèse où ledit dépôt aurait été mis en œuvre totalement ou partiellement par le Gestionnaire de Gare,

le Gestionnaire de Gare met en demeure le Sous-Occupant par lettre recommandée avec avis de réception de remettre le dépôt de garantie ou de le reconstituer. A défaut de remise ou de reconstitution dans le délai précisé dans la mise en demeure, la résiliation intervient de plein droit.

- b) Dans le cas où le Sous-Occupant aurait conclu un contrat de sous-occupation sans obtenir l'agrément du Gestionnaire de Gare conformément à l'article 6 « *Intuitu personae* » des présentes conditions générales, le Contrat particulier sera résilié de plein droit.

c) En cas de non-exécution par le Sous-Occupant de l'une quelconque de ses obligations, autre que celles visées aux a) et b) ci-dessus, le Gestionnaire de Gare le met en demeure par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai maximal de 15 (quinze) jours ouvrables de s'y conformer.

A défaut, le Gestionnaire de Gare peut par lettre recommandée avec avis de réception, mettre fin immédiatement au Contrat particulier.

Article 30.4 - Résiliation en cas de sinistre total

Le Contrat particulier est résilié de plein droit en cas de destruction du Bien lorsque le Sous-Occupant est dans l'impossibilité de jouir dudit Bien ou d'en faire un usage conforme à l'Activité autorisée, telle qu'elle est prévue au Contrat particulier.

Dans ce cas, le Gestionnaire de Gare reverse au Sous-Occupant tout ou partie des indemnités perçues des compagnies d'assurance au titre de l'assurance de « Dommages » visée à l'article 27.3 ci-dessus et relatives aux ouvrages, constructions ou installations réalisés par le Sous-Occupant, sous déduction toutefois de tous impôts et taxes pouvant éventuellement grever ces indemnités. Ce reversement « R » est calculé selon la formule suivante :

$$R = M \times a / n$$

Avec

« M » = le montant des dépenses de construction irrécupérables à prendre en compte pour le calcul de l'indemnité est arrêté contradictoirement entre les Parties par voie d'avenant. Il est calculé sur la base du montant définitif des travaux à caractère immobilier visé au Contrat particulier et des justificatifs produits par le Sous-Occupant ; il est également précisé que la valeur des ouvrages, constructions et installations qui auraient été supprimés à la date de la résiliation du Contrat particulier serait déduite du montant à prendre en compte pour le calcul de l'indemnité,

« a » = nombre de mois entre la date de résiliation et la date d'expiration du Contrat particulier,

« n » = nombre de mois entre la date d'autorisation des travaux par le Gestionnaire de Gare et la date d'expiration du Contrat particulier.

Article 30.5 - Autres cas de résiliation de plein droit

d) Dans le cas où l'occupation ne relèverait plus du service de base ou des prestations complémentaires prévus par le DRM, les Parties conviennent de se rencontrer pour définir les modalités de sortie du Contrat particulier, celui-ci étant résilié de plein droit et le cas échéant, le Gestionnaire de Gare examinera la demande du Sous-Occupant qui souhaiterait occuper un autre local dans la gare.

Dans un tel cas et sauf dispositions prévues au Contrat particulier, le Sous-Occupant verse au Gestionnaire de Gare une indemnité correspondant à la part non amortie des travaux de mise à disposition du Bien pour une première installation visés à l'article 13.2.

e) Dans le cadre de l'ouverture d'une procédure collective à l'encontre du Sous-Occupant, le Contrat particulier est résilié de plein droit au jour où le Gestionnaire de Gare est informé de la décision de l'administrateur ou du liquidateur de ne pas continuer ledit contrat.

Article 30.6 - Conséquences financières de la résiliation du Contrat particulier

En cas de résiliation du Contrat particulier pour les motifs visés aux articles 30.2 « *Résiliation de plein droit pour les besoins ferroviaires ou tout autre motif d'intérêt général* » ou 30.4 « *Résiliation en cas de sinistre total* » ou pour le motif de cessation du service de transport dans le cas où le Bien n'a pas fait l'objet de travaux de mise à disposition, avant l'expiration d'une période annuelle contractuelle, les sommes éventuellement versées d'avance au titre de l'occupation par le Sous-Occupant lui sont remboursées s'il y a lieu, au prorata du temps qui reste à courir pour parvenir au terme de cette période.

Tout autre cas de résiliation avant l'expiration d'une période annuelle contractuelle entraîne l'exigibilité des sommes dues pour la période restant à courir pour parvenir au terme de la période annuelle.

Ces sommes ainsi que le dépôt de garantie resteront acquis au Gestionnaire de Gare au titre de dommages et intérêts dans toutes les hypothèses de résiliation du Contrat particulier pour inobservation par le Sous-Occupant de ses obligations, sans préjudice de la possibilité, pour le Gestionnaire de Gare, de réclamer des dommages et intérêts complémentaires.

En cas de résiliation de plein droit pour inobservation par le Sous-Occupant de ses obligations prévues à l'article 30.3 des présentes, si le Bien a fait l'objet de travaux de mise à disposition, la redevance (y compris la part due au titre des travaux de mise à disposition) prévue dans le Contrat particulier restant due jusqu'au terme prévu au Contrat particulier sera versée par le Sous-Occupant.

ARTICLE 31 - SORT DES OUVRAGES, CONSTRUCTIONS ET INSTALLATIONS REALISES PAR LE SOUS-OCCUPANT

A l'expiration ou à la résiliation du Contrat particulier, le Sous-Occupant doit, à ses frais, risques et périls, démolir, démonter, enlever les ouvrages, constructions et installations qu'il a réalisés sur le bien, à moins que le Gestionnaire de Gare, deux (2) mois avant cette date, l'informe de son intention de renoncer en tout ou en partie à leur démolition.

Faute par le Sous-Occupant d'effectuer les démolitions, les démontages ou les enlèvements prévus ci-dessus, le Gestionnaire de Gare peut y procéder ou y faire procéder et libérer le Bien

aux frais du Sous-Occupant. Si le Gestionnaire de Gare réalise lui-même ces travaux, il pourrait disposer comme il l'entend des matériaux résultant de la démolition.

En cas de réalisation d'un sinistre entraînant la destruction du Bien et l'impossibilité de jouir dudit Bien ou d'en faire un usage conforme à sa destination, un transfert de propriété des ouvrages, constructions et installations réalisés par le Sous-Occupant au profit du Gestionnaire de Gare est réalisé.

ARTICLE 32 - Libération des lieux et remise en état

Article 32.1 - Investigations et travaux imposés par le Gestionnaire de Gare

A la date d'expiration ou de résiliation du Contrat particulier, un état des lieux est établi contradictoirement par le Gestionnaire de Gare et le Sous-Occupant.

A cette date, le Sous-Occupant est tenu d'évacuer le Bien, de le restituer entièrement libéré de tous objets mobiliers et, sous réserve de l'application de l'article 30.4 « *Résiliation en cas de sinistre total* » ci-avant, de le restituer dans l'état, notamment environnemental, où il se trouvait au moment de la prise d'effet du Contrat particulier.

Afin de s'en assurer, le Gestionnaire de Gare peut exiger du Sous-Occupant qu'il désigne à ses frais un bureau d'études spécialisé en matière environnementale, dont la mission consistera à établir un diagnostic environnemental, conforme aux règles de l'art ou recommandations en la matière, afin de déterminer l'état environnemental du Bien et d'identifier, en cas de pollution, les moyens à mettre en œuvre pour y remédier et pour assurer la restitution du Bien dans un état tel que défini à l'alinéa précédent.

En cas de réalisation d'un diagnostic environnemental, et pour que ce dernier puisse être considéré comme opposable à le Gestionnaire de Gare et sauf dans le cas où le bureau d'études aura été choisi après une procédure d'appel d'offres, cette dernière valide :

- le choix du bureau d'études,
- le cahier des charges de la mission confiée au bureau d'études.

Une fois le diagnostic environnemental établi par le bureau d'études, le Sous-Occupant en adresse, sans délai, une copie au Gestionnaire de Gare pour information et observations.

Le Sous-Occupant s'engage alors à exécuter, outre les mesures conservatoires éventuelles, tous les travaux nécessaires afin de remédier aux pollutions et à leurs éventuelles conséquences sur les milieux environnants, dans les conditions et selon les modalités visées à l'article 17.1.2 « *Travaux nécessaires afin de remédier à la pollution* » ci-avant.

A l'issue des travaux, un rapport de fin de travaux qui aura pour objet de décrire le contenu des opérations réalisées et le respect des objectifs poursuivis sera établi par le bureau d'études et ses conclusions seront validées par le Gestionnaire de Gare et le Sous-Occupant.

Un procès-verbal de réception contradictoire du Bien sera alors établi entre le Gestionnaire de Gare et le Sous-Occupant afin d'attester la conformité des travaux réalisés aux objectifs poursuivis.

En cas de défaillance ou de refus de l'Sous-Occupant d'exécuter lesdits travaux, le Gestionnaire de Gare se réserve le droit de saisir les tribunaux monégasques afin qu'il ordonne à l'Sous-Occupant de procéder aux travaux de dépollution qui s'imposent en vue de préserver l'intégrité du domaine public ferroviaire.

Si, à la date prévue d'expiration ou de résiliation du Contrat particulier, le Sous-Occupant n'a pas :

- évacué le Bien ;
- démoli, démonté ou enlevé ses ouvrages, constructions ou installations devant l'être ;
- restitué le Bien entièrement libéré de tous objets mobiliers,
- achevé les travaux de remise en état, exécutés en application du présent article ou de l'article 17.2 « *Prescriptions imposées par l'administration* » ci-après, rendant le Bien entièrement disponible,

il devra verser à le Gestionnaire de Gare jusqu'à la date de libération effective du Bien, une indemnité d'indue occupation correspondant au montant de la redevance d'occupation majorée de 50%. Dans le cas où les travaux de remise en état rendraient seulement une partie du Bien indisponible, cette indemnité sera calculée en fonction de la superficie du Bien dont le Gestionnaire de Gare ne peut reprendre la libre disposition.

Les investigations et travaux visés ci-dessus sont réalisés par le Sous-Occupant sous sa propre responsabilité et à ses frais exclusifs, sans préjudice des prescriptions visées aux articles 32.2.1 « *Prescriptions relatives à la cessation d'activité et à la remise en état* » et 32.2.2 « *Prescriptions supplétives et/ou complémentaires du Gestionnaire de Gare* » ci-après qui pourraient, le cas échéant, être imposées par l'administration puis par le Gestionnaire de Gare.

Article 32.2 - Prescriptions imposées par l'administration

Article 32.2.1 - Prescriptions relatives à la cessation d'activité et à la remise en état

Tout Sous-Occupant est tenu de se conformer à toutes les prescriptions de remise en état qui pourraient lui être imposées par l'autorité administrative compétente, ainsi qu'à toute législation et réglementation applicable.

Le Sous-Occupant s'engage à procéder à l'ensemble des démarches d'investigations et de travaux décrits à l'article 32.1 « *Investigations et travaux imposés par le Gestionnaire de Gare* » ci-avant, étant précisé que la mission du bureau d'études spécialisé en matière environnementale aura pour objet de préciser, en cas de pollution, les moyens à mettre en œuvre pour assurer l'absence d'atteinte à l'environnement.

Par ailleurs, à la fin des travaux de remise en état, le Sous-Occupant adresse au Gestionnaire de Gare une attestation de réalisation des travaux.

Enfin, dans l'hypothèse spécifique où en fin d'occupation, le Sous-Occupant ne cesserait pas son activité mais opérerait un transfert de cette activité à un tiers, il n'en sera pas moins tenu d'opérer une remise en état du Bien dans les conditions décrites à l'article 32.1 « *Investigations et travaux imposés par le Gestionnaire de Gare* » ci-avant.

Article 32.2.2 - Prescriptions supplétives et/ou complémentaires du Gestionnaire de Gare

Le Gestionnaire de Gare, en sa qualité de concessionnaire de la Gare et indépendamment des prescriptions des autorités compétentes qui pourront être imposées au Sous-Occupant, pourra exiger de ce dernier des mesures supplétives et/ou complémentaires, sur le fondement de l'article 32.1 « *Investigations et travaux imposés par le Gestionnaire de Gare* » ci-avant, dans le cas où les travaux de remise en état pris en application de l'article 32.2.1 ne suffiraient pas, au regard de la pollution qui a été décelée, à remettre le Bien dans l'état où il se trouvait au moment de la prise d'effet du Contrat particulier, tel que cet état a été constaté conformément à l'article 11 « *Désignation et état des lieux* » des présentes conditions générales. En cas de défaillance ou de refus du Sous-Occupant d'exécuter ces mesures supplétives et/ou complémentaires, le Gestionnaire de Gare se réserve le droit de saisir les tribunaux monégasques afin qu'il ordonne au Sous-Occupant d'y procéder.

Article 32.1 - Cession des mobiliers, matériels et stocks de marchandises appartenant au Sous-Occupant

Au cas où le nouveau Sous-Occupant souhaiterait reprendre tout ou partie des mobiliers, matériels et stocks de marchandises appartenant au Sous-Occupant sortant et si ce dernier l'accepte, il est dressé un inventaire détaillé et chiffré, éventuellement établi par voie d'expertise.

Cette reprise ne pourra concerner, de façon formelle ou déguisée, aucun autre élément corporel ou incorporel.

En cas de désaccord entre le nouveau Sous-Occupant et le Sous-Occupant sortant, ce dernier doit procéder à l'enlèvement de tous mobiliers, matériels et stocks de marchandises dans les conditions prévues à l'article 32.1 « *Investigations et travaux imposés par le Gestionnaire de Gare* » ci-dessus.

Article 32.2 - Interdiction d'indemnité de cession

Il est expressément stipulé que le Sous-Occupant sortant ne pourra, en aucun cas, demander à son successeur une indemnité de cession du Contrat particulier.

ARTICLE 33 - DROIT DE VISITE

Le Gestionnaire de Gare a la possibilité de faire visiter le Bien à tout futur Sous-Occupant éventuel, en prévenant le Sous-Occupant 24h auparavant. Ces visites ne devront pas gêner l'exploitation du Sous-Occupant.

ARTICLE 34 – CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNEES

Chacune des Parties s'engage à ne pas divulguer et à ne pas dévoiler aux tiers, sous quelque forme que ce soit, une information confidentielle.

Article 34.1 - Définition des informations confidentielles

Aux fins des présentes conditions générales, les termes « information confidentielle » recouvre :

1. Le contenu du Contrat particulier et de ses annexes ;
2. Le contenu de tout document ou information remis ou divulgué par une Partie en application de des conditions générales et/ou du Contrat particulier ou à l'occasion de la préparation ou de l'exécution de ces derniers, quel qu'en soit l'objet et notamment les documents et informations relatifs aux recherches, développements, activités ou opérations commerciales, biens, méthodes d'exploitation, procédés et systèmes anciens, présents ou futurs des Parties ;
3. Les éventuels documents et informations concernant les clients des Parties ;
4. Le contenu de tout rapport d'audit effectué en application des présentes conditions générales et/ou du Contrat particulier ;
5. Les documents et informations relatifs à tout différend entre les Parties à propos des conditions générales et/ou du Contrat particulier et de leur exécution ;
6. Tout document et toute information expressément qualifié comme tel par une Partie.

Article 34.2 - Obligations réciproques des Parties concernant les informations confidentielles

Les Parties prennent les engagements suivants afin d'assurer un niveau optimal de protection des informations confidentielles :

- Demander à l'autre Partie la communication des seules informations strictement nécessaires à l'exécution de la présente Convention;
- prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir que ses employés, dirigeants, administrateurs, agents, sous-traitants, prestataires et mandataires amenés à avoir connaissance de ces informations confidentielles dans le cadre de leurs missions soient informés de cet engagement de confidentialité et en respectent la teneur, en signant un engagement de confidentialité ;
- prendre toutes précautions nécessaires pour préserver le caractère confidentiel des informations confidentielles qui auront été communiquées par l'autre Partie, comme

- s'il s'agissait de ses propres informations confidentielles et pour assurer la protection physique des informations confidentielles, notamment en cas d'archivage de celles-ci ;
- ne pas exploiter de façon abusive les informations commercialement sensibles dont elles ont eu connaissance dans le cadre de la négociation ou de la mise en œuvre des présentes conditions générales et du Contrat particulier.

Article 34.3 - Exceptions à l'obligation de confidentialité

Sont, par exception, non couvertes par cet engagement de confidentialité et peuvent être communiquées à des tiers par une des Parties, dès lors que cette dernière pourra prouver qu'il s'agit :

1. D'informations qui étaient déjà en sa possession antérieurement à la communication invoquée ;
2. d'informations confidentielles, qui ont été rendues publiques par ailleurs et sont ainsi librement accessibles aux tiers considérés ;
3. d'informations confidentielles, dont le caractère divulgable aux tiers considérés a été expressément reconnu, par écrit, et le cas échéant sous conditions, par la Partie initialement détentrice de l'information confidentielle en cause.

Par ailleurs, l'accord de confidentialité est conclu sans préjudice de l'obligation qui pourrait être faite à l'une des Parties par une autorité publique telle qu'une juridiction, un régulateur sectoriel ou une autorité de concurrence de divulguer, sous peine de sanction, une information considérée comme confidentielle au sens du présent article.

Dans une telle hypothèse, il incombera uniquement à la Partie concernée :

- D'alerter l'autorité sur le caractère confidentiel de l'information transmise et de solliciter, à ce titre, sa non divulgation aux tiers dans le cadre des procédures de protection du secret des affaires éventuellement en vigueur devant cette autorité ;
- d'informer dans les meilleurs délais l'autre Partie de la divulgation à l'autorité publique des informations concernées dans la mesure permise par les lois et règlements applicables devant cette autorité.

Article 34.4 - Durée de l'engagement de confidentialité

Cet engagement de confidentialité est souscrit pour la durée de la Convention et jusqu'au terme d'une durée de cinq (5) années après le terme de cette dernière.

Article 34.5 – Protection des données

Dans le cas où une Partie aurait accès, dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions Générales d'Occupation, à des données à caractère personnel concernant les clients ou les salariés, prestataire ou consultants de l'autre Partie, lesdites Parties, agissant chacune en tant que responsable de traitement, s'engagent à respecter la législation applicable en matière de protection des données, et notamment le Règlement Général européen sur la Protection des

Données (UE) 2016/679 (« RGPD ») et la législation en vigueur dans tout Etat membre venant préciser les dispositions du RGPD (ensemble la « Règlementation Applicable »).

Dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions Générales d'Occupation, le Gestionnaire de Gare est plus spécifiquement amené à collecter et traiter des données à caractère personnel concernant l'Entreprise Ferroviaire et/ou ses salariés, prestataires ou consultants (ci-après globalement les « Données à Caractère Personnel de l'Entreprise Ferroviaire ») à des fins de gestion de la relation commerciale avec l'Entreprise Ferroviaire (en ce compris la gestion des présentes Conditions Générales d'Occupation, des factures, de la comptabilité, du suivi de la relation contractuelle) et plus généralement afin de gérer les opérations permettant au Gestionnaire de Gare de communiquer avec ladite Entreprise Ferroviaire, ses salariés, prestataires ou consultants. Ce traitement est fondé sur l'exécution des présentes Conditions Générales d'Occupation avec l'Entreprise Ferroviaire et sur le respect par le Gestionnaire de Gare de ses obligations légales. Les Données à Caractère Personnel de l'Entreprise Ferroviaire collectées et traitées ainsi que l'intégralité du fichier associé à l'Entreprise Ferroviaire seront conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle et pendant la durée de prescription applicable.

Les Données à Caractère Personnel de l'Entreprise Ferroviaire collectées et traitées dans ce contexte peuvent faire l'objet d'une communication à des filiales du groupe du Gestionnaire de Gare et/ou à des prestataires de services tiers, agissant en tant que sous-traitants au sens de la Règlementation Applicable, pour exécuter notamment des services d'hébergement, de stockage, d'analyses, de communication, de traitement de données, de gestion de bases de données ou encore de maintenance informatique (ensemble, les « Services Informatiques »). Ces prestataires n'agissent que sur instruction du Gestionnaire de Gare et n'auront accès aux Données à Caractère Personnel de l'Entreprise Ferroviaire que pour exécuter les Services Informatiques et seront tenus aux mêmes obligations de sécurité et de confidentialité que le Gestionnaire de Gare.

Les Données à Caractère Personnel de l'Entreprise Ferroviaire peuvent faire l'objet d'un transfert hors de l'Union Européenne. Lorsque des données sont transférées hors Union Européenne, le Gestionnaire de Gare met en place toutes les garanties appropriées visant à assurer la protection des Données à Caractère Personnel de l'Entreprise Ferroviaire en application de la Règlementation Applicable, au travers de la signature d'accords contraignants intégrant les clauses contractuelles types de la Commission Européenne dont une copie est disponible sur demande.

Conformément à la Règlementation Applicable, l'Entreprise Ferroviaire et ses salariés, prestataires ou consultants disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement des données à caractère personnel les concernant, d'un droit de limitation du traitement, ainsi que d'un droit d'opposition au traitement des données les concernant. L'Entreprise Ferroviaire et ses salariés, prestataires ou consultants disposent également du droit de faire parvenir au Gestionnaire de Gare des directives spéciales relatives au sort de leurs données à caractère personnel après leur mort. Pour exercer ces droits, ces derniers peuvent adresser une demande

par email à donnees-personnelles@gares-sncf.com. Enfin, ils peuvent introduire une réclamation auprès de l'autorité de protection des données à caractère personnel. De manière générale, toute question ou demande d'informations complémentaires au sujet du traitement mis en œuvre doivent être adressées au Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante : dpo-sncf-mobilites@sncf.fr

ARTICLE 35 - COMMUNICATION

Le Gestionnaire de Gare pourra citer le nom du Sous-Occupant et celui-ci pourra faire état de l'utilisation des gares desservies à titre de référence dans leurs documentations commerciales respectives.

ARTICLE 36 - BONNE FOI ET ATTEINTE A L'IMAGE

Chaque Partie s'engage à appliquer les présentes conditions générales ainsi que le Contrat particulier de bonne foi sans porter atteinte à l'image de l'autre. Elle s'engage à ce que son personnel et ses cocontractants respectent les présentes.

ARTICLE 37 - MODIFICATION DU CONTRAT PARTICULIER

Le Contrat particulier ne pourra être modifié en tout ou en partie que par voie d'avenant, c'est-à-dire par un document écrit exprimant la volonté des parties de le modifier et signé par un représentant de chacune des Parties dûment habilité à le faire.

ARTICLE 38 – LITIGES

Article 38.1 - Loi applicable

La présente convention est soumise au droit monégasque.

Article 38.2 - Election de juridiction

En cas de différend relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales et des conditions particulières, et sous réserve de l'application de l'article 19.7 en cas de contestation des factures, les Parties conviennent de tout mettre en œuvre pour trouver une solution amiable, notamment la Partie qui s'estime lésée adressera par lettre recommandée avec avis de réception sa réclamation, l'autre Partie s'engageant à y répondre au plus tard dans le délai de deux (2) mois.

En cas d'échec, les Parties déclarent attribuer toute compétence aux tribunaux monégasques.

ARTICLE 39 - FRAIS

Les frais de timbre et d'enregistrement auquel le Contrat particulier et ses annexes peuvent donner lieu seront à la charge de la Partie qui aura requis la formalité.

Toutes les dépenses exposées par le Gestionnaire de Gare ou la personne mandatée par lui à l'occasion des procédures entreprises contre le Sous-Occupant pour obtenir l'exécution des clauses des présentes, du Contrat particulier et ses annexes, y compris les factures d'huissiers de justice, devront être remboursées à la première demande du Gestionnaire de Gare.

ANNEXE 4.5 DU DOCUMENT DE REFERENCE DE LA GARE DE MONACO (DRM)

**La coordination de plateforme : gestion des flux,
de la co-activité, et de la concomitance par le
Gestionnaire de Gare de la gare de Monaco –
Monte Carlo**

OBJET

Le présent document a pour objet de décrire la **mission de coordination de plateforme** du Gestionnaire de Gare et les **interactions** avec les autres acteurs présents en gare.

Les missions qui portent sur la coordination de plateforme sont :

La gestion des flux de personnes (voyageurs, attendants, chalands, ...) en situation normale et perturbée,

La gestion de la concomitance de l'exploitation des services ferroviaires,

L'organisation de l'intermodalité sur la plateforme,

La mise en œuvre de l'offre des services en gares y compris la gestion de la co-activité des acteurs intervenant sur le site.

Dans le cadre du périmètre ferroviaire, ces missions doivent :

Garantir aux voyageurs un accès simple et rapide aux trains et aux services de la gare,

Permettre aux acteurs ayant une activité en gare de l'exercer dans les meilleures conditions possibles.

Des consignes locales (« Gestion de Plateforme ») précisent les prestations fournies aux Entreprises Ferroviaires ainsi que les modes opératoires associés.

DEFINITIONS

ACTEURS : Désigne les représentants du Gestionnaire de Gare, du Gestionnaire du réseau ferré monégasque et des Entreprises Ferroviaires comprenant leurs prestataires et leurs sous-traitants.

DOCUMENT DE REFERENCE DE LA GARE DE MONACO – MONTE CARLO (DRM) : Le DRM est un document établi par le Gestionnaire de Gare présentant les prestations rendues par le Gestionnaire de Gare au bénéfice des Entreprises Ferroviaires, les conditions dans lesquelles ces prestations sont rendues, notamment les horaires et les périodes pendant lesquels elles sont fournies ainsi que les tarifs des redevances associées.

ENTREPRISE FERROVIAIRE (EF) : Toute entreprise à statut privé ou public titulaire d'une licence d'entreprise ferroviaire ainsi que d'un certificat de sécurité dont l'activité principale est la fourniture des prestations de transport de voyageurs sur le réseau ferré, la traction devant obligatoirement être assurée par cette entreprise

GESTIONNAIRE DE LA GARE (GG) : Titulaire de la concession conclue avec l'Etat de Monaco

PERSONNE HANDICAPEE ET A MOBILITE REDUITE : Toute personne dont la mobilité est réduite lors de l'usage d'un moyen de transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficience intellec-

tuels ou de tout autre cause d'handicap, ou de l'âge et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à disposition de tous les voyageurs.

POLE D'ECHANGE MULTIMODAL : Sont désignés comme pôles d'échanges multimodaux toutes les plateformes intégrant plusieurs modes de transports collectifs (et individuels) et générant des flux importants entre ces modes de transports.

SNCF RESEAU : SNCF RESEAU est le gestionnaire du réseau ferré monégasque. Il est le Gestionnaire de l'Infrastructure (« GI »).

1- La coordination de plateforme : processus et missions des Acteurs

1.1 Contexte

Les missions relatives à la coordination de plateforme s'exercent en opérationnel mais leur réalisation s'appuie sur un travail en préparation du service, parfois très en amont de cette mise en œuvre du service.

Chaque Acteur présent sur le site réalise son propre service. Ceci étant, la concomitance des services ferroviaires et la co-activité pouvant générer une dégradation de service produit par plusieurs Acteurs, il revient :

- au GI d'assembler le service de circulation qu'il produit pour l'ensemble des EFs, après concertation, y compris avec le GG, afin en particulier d'intégrer ses problématiques de gestion des flux,
- au GG de coordonner les services produits sur la plateforme pour et par l'ensemble des acteurs. A ce titre, outre la concertation nécessaire avec les EFs et le GI, le GG peut prendre sur la plateforme les mesures d'adaptation de sa prestation de base ou des services des acteurs du site pour garantir les conditions collectives optimales de réalisation des services (dont le sien).

L'adaptation des conditions de production nécessite le plus souvent des échanges entre le GG, les EFs et le GI. L'acteur en charge du processus visé (révision de l'occupation des voies, modification des conditions de réalisation des services en fond de gare, ...) met en place les interfaces assurant les échanges nécessaires avec les autres acteurs à toutes les étapes de préparation et de réalisation des services.

1.2 Des études de capacité et d'aménagement à la conception du service et jusqu'au pré-opérationnel

En phase d'étude, dès les premières réflexions d'aménagements, les conditions potentielles de réalisation de la coordination de plateforme doivent être appréhendées pour permettre de dimensionner le site, de décider des aménagements à y réaliser et d'en valider l'impact tarifaire (mesure du coût sur la prestation de base).

Afin d'assurer sa mission de gestion générale de la plateforme, le Gestionnaire de Gare doit développer en pré-opérationnel et en opérationnel des interfaces avec le GI et avec les EF. A cet effet, le Gestionnaire de Gare a mis en place des outils dédiés lui permettant, après saisie par l'EF des informations citées ci-dessous, de réaliser au mieux cette mission.

Ces outils permettent d'informer les agents des gares sur les items suivants :

- la composition de la ou les rame(s) de chaque circulation,
- la période de circulation de chaque train,
- les dessertes assurées y compris sur le parcours étranger,
- les services assurés à bord du train ayant un impact sur la gestion des flux (avitaillement, nettoyage...),
- les Prestations réalisées par le Gestionnaire de Gare ayant un impact sur la gestion des flux de voyageurs dans la gare de Monaco – Monte Carlo.

La coordination de plateforme doit également guider, en conception et en adaptation du service, la définition de la prestation de base fournie aux EFs en prenant en compte les problématiques de gestion de flux et de concomitance des services que des règles d'exploitation en gares.

La phase « pré-opérationnelle » doit permettre de finaliser la préparation du service en regroupant, en coordonnant et en mettant en cohérence les éléments des services produits sur la plateforme pour en permettre la réalisation effective optimale.

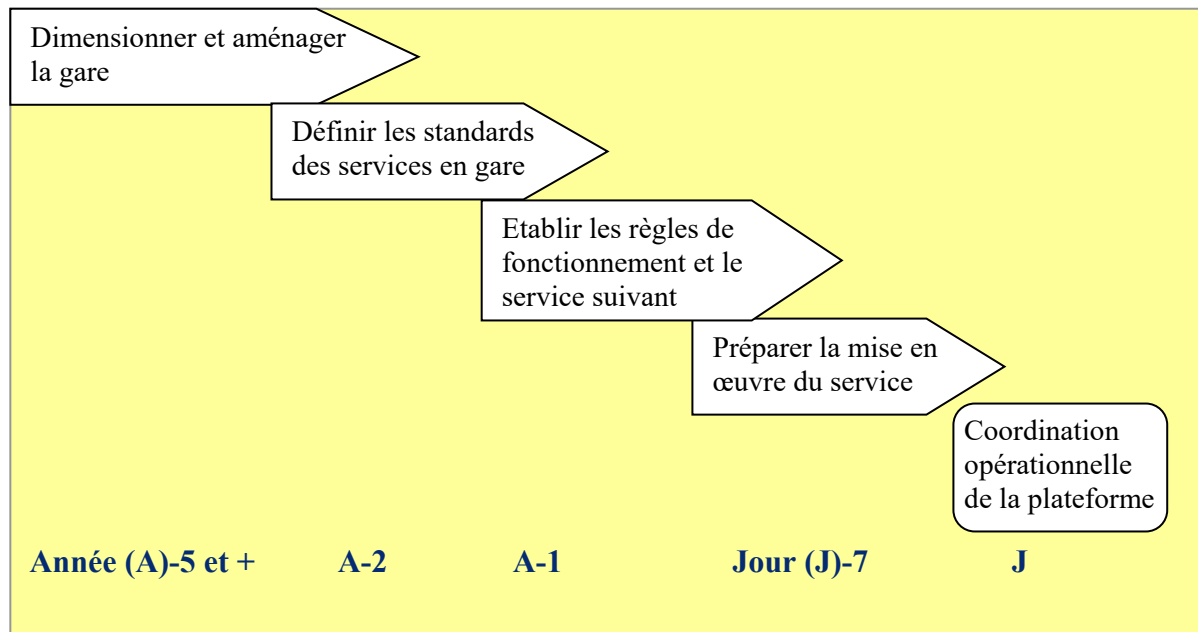
Les échanges sur les différentes phases de préparation du service se matérialisent en particulier par la construction du Graphique d'Occupation des Voies (GOV). Ce GOV assemble les conditions de circulation et de stationnement (GI) ainsi que les conditions des préparations technique et commerciale des services trains des EFs auquel il faut ajouter les règles et contraintes du GG dans la gestion de la plate-forme.

Les missions du Gestionnaire de Gare en conception du service conditionnent en partie la bonne réalisation des missions de coordination opérationnelle de la plateforme.

Ces missions consistent donc à :

- dimensionner et aménager les gares,
- définir les standards des services de la plateforme (information, accueil,...),

- établir les règles d'exploitation en gares et préparer le service,
- finaliser la mise en œuvre du service.



1.3 La coordination opérationnelle du service

Elle peut se décrire à travers 2 processus :

- La mise en œuvre des services de la gare et leur adaptation aux conditions de production,
- Le respect des règles d'exploitation sur la plateforme.

1) Réaliser les services de la gare et les adapter aux conditions de production opérationnelles.

Missions du GG :

- Assurer l'information collective des voyageurs,
- Assurer la sécurité et la sûreté dans les parties recevant du public,
- Orienter les voyageurs vers les accès aux trains et les différents modes de transports ainsi que vers les services,
- Adapter son propre service aux conditions effectives de production (accueil de plateforme en situations perturbées, afflux de voyageurs, ...),
- Assurer les services du Gestionnaire de Gare aux Personnes Handicapée ou à Mobilité Réduite,
- Concorder avec les EFs les adaptations à mettre en œuvre dans la réalisation de leur service en cas de modifications des conditions théoriques de production,

- Informer les acteurs du site, notamment les Entreprises Ferroviaires, des modifications impactant le service aux voyageurs (limitation d'accès aux quais, travaux, ...),
- Veiller à la mise en œuvre des mesures décidées (règles de circulation sur la plateforme, ...).

Objectifs :

- Assurer la meilleure qualité des services du GG aux EFs, notamment dans le cadre des adaptations du service prévu,
- Préserver, sur son périmètre de responsabilités, autant que possible, les conditions de réalisation des services des Entreprises Ferroviaires et de l'ensemble des prestataires intervenant sur la plateforme,
- Assurer la fluidité et la rapidité des parcours d'accès aux quais et aux services.

2) Veiller au respect des règles d'exploitation.

Missions du GG :

- S'assurer que l'activité des acteurs du site, EFs et prestataires, s'exerce dans le respect des règles prévues (occupation de la plateforme, circulations en zone de gare, conditions d'accès aux quais, ...)
- Réaliser sur son périmètre les actions de « contrôle » de la sécurité du public (exercice incendie, veille des prestataires, ...),
- Prendre les mesures nécessaires, y compris par la restriction de service des acteurs présents sur le site ou toute mesure d'urgence préservant la sécurité du public notamment vis-à-vis des risques ferroviaires (arrêt d'un escalier mécanique d'accès à un quai surchargé, levée de dispositif d'accueil-embarquement mis en place par l'Entreprise Ferroviaire, ...),
- Assurer le bon fonctionnement des installations qui permettent de gérer les flux de voyageurs (escalators, ...) et informer les voyageurs des dysfonctionnements,
- En cas d'incident ou de travaux impactant les flux de voyageurs, décider des aménagements à réaliser pour réorganiser les accès à la gare, aux trains, aux autres modes de transports et aux services déployés par les activités présentes en gare,
- Sans attendre les services de secours extérieurs, prendre toutes les mesures immédiates sur la plateforme,
- Alerter les services de sécurité (police, ...) ou le représentant local du GI en cas d'impact sur les voies,
- Etre l'interlocuteur unique des services extérieurs sur le périmètre de la plateforme.

Objectifs :

- Garantir la sécurité des biens et des personnes sur son périmètre sans préjudice des missions dévolues aux pouvoirs publics et relevant de la compétence des forces de l'ordre,
- Assurer les conditions optimales pour la réalisation des activités de l'ensemble des acteurs du site (concomitance des services).
- Minimiser l'impact d'une intervention extérieure sur le service apporté par le GG et les EFs aux voyageurs de la gare.

2 - Règles et préconisations liées à l'exploitation de la plateforme

D'une manière générale, ces règles et préconisations sont à définir localement pour véritablement tenir compte des particularités de l'exploitation des sites.

Ces règles et préconisations doivent en particulier permettre au Gestionnaire de la Gare de réaliser :

- la gestion des flux en garantissant les conditions de sécurité des biens et des personnes,
- les conditions de réalisation des services de la gare et des autres activités sur la plateforme (concomitance).

Les conditions réelles de production des services peuvent conduire à réviser certaines normes de manière temporaire (travaux, affluence particulière, ...) ou définitive (aménagement, évolution du trafic, ...).

Sont présentées ci-dessous, à titre indicatif uniquement, les thèmes sur lesquels des règles et préconisations peuvent être données localement.

Celles-ci sont donc décrites dans les Consignes Locales de Gestion de Plateforme (CLGP) et viennent compléter les informations transmises aux EFs pour faciliter la préparation et la réalisation de leurs services en gares.

2.1 L'accessibilité du train aux voyageurs

- Le temps de mise à disposition du train à quai pour la préparation par l'Entreprise Ferroviaire de son train en gare origine,
- Le temps d'affichage du train pour l'accès des voyageurs au quai, pour le cheminement des voyageurs le long du train jusqu'à sa voiture et pour la montée/descente des voyageurs du train,
- Le temps de stationnement pour les gares de passage : celui-ci relève du GI, mais le GG peut effectuer des préconisations,
- Le délai minimum d'accès au train avant l'heure de départ prévue et le délai de désaffichage avant départ du train,

- Les restrictions d'accès aux quais imposées par la circulation d'un train officiel,
- Les conditions de réalisation des services des Entreprises Ferroviaires sur la plateforme, à quais ou en tête de quais (accueil embarquement, logistique du service au train, ...),
- L'affectation des trains sur les voies : celles-ci relève du GI mais le GG peut apporter des préconisations.

2.2 Les types de matériel et de mobilier autorisés

- Le plan de circulation (chariots d'avitaillement, citernes, ...) dans la gare :
- Il est défini par le GG pour permettre la réalisation des services et la gestion des flux,
- Les matériels admis à circuler sur les quais (dimensionnement, ...) :
- Le GG en définit les caractéristiques essentielles pour la sécurité du public,
- Le mobilier autorisé (banque d'accueil mobile, ...) :

Le GG doit assurer la gestion des flux (obstacles) et garantir une exposition équitable des activités présentes sur le site,

Le GG en définit les caractéristiques essentielles pour la sécurité du public.

2.3 Les règles communes en vigueur sur les parties recevant du public

- Les normes de sécurité applicables,
- Les conditions d'occupation des espaces publics.

2.4 Les modalités de mise en oeuvre de l'information dynamique, de la signalétique et de l'affichage dans la gare

- Les informations collectives diffusées par le GG sur la plateforme (formes, contenus et lieux) :

Ces informations, conformes aux normes nationales, restent cependant fonction des installations et des règles de production locales (désaffichage du train avant départ, ...).

2.5 Les particularités locales d'exploitation

- Langue(s) utilisée(s) pour les communications professionnelles,
- Plan d'évacuation de la gare.

2.6 Les conditions locales de réalisation du service aux personnes handicapées et à mobilité réduite (cf DRM)

3 - Organisation de la prestation

3.1 Les principes des échanges entre GG/GI/EF

Principe général :

Les modes de production des acteurs d'un site (GI, EF, GG) sont largement interdépendants puisque les modifications des conditions de production d'un des acteurs peut impacter les services réalisés par les autres. Il faut donc avant tout garder en principe que toutes les décisions en préparation du service et tous les événements opérationnels ayant un impact sur la gestion du site ferroviaire doivent faire l'objet de processus itératif de réponses.

Les responsabilités décrites ci-avant ne peuvent être maîtrisées par les acteurs du site (GG, GI et EFs) que par des échanges forts entre eux quelles que soient les modalités de réalisation de ces échanges.

Ces échanges doivent permettre de :

- en phases d'études et préparation du service : contribuer à l'aménagement des gares, définir les services des EFs et établir les règles d'exploitation en gares,
- en opérationnel : réaliser le service et l'adapter aux conditions de production opérationnelles et veiller au respect des règles d'exploitation.

3.2 Description des plateformes locales

Les éléments utiles (services – interfaces – locaux - ...) sont décrits dans la « Consigne Locale de Gestion de Plateforme » (CLGP) écrite pour la gare de Monaco – Monte Carlo.

La CLGP reprend les éléments spécifiques à un site donné, ou à un ensemble de gares, notamment :

- l'identification des différents interlocuteurs,
- les conditions effectives locales de réalisation et d'adaptation des services de la prestation de base,
- les moyens de communications mis en place.

Les conditions de réalisation particulières de la mission de coordination de plateforme ainsi que les règles et préconisations liées à l'exploitation de la plateforme exposées dans le présent document doivent donc être décrites dans les consignes locales des gares.

ANNEXE 4.6 DU DOCUMENT DE REFERENCE DE
LA GARE DE MONACO (DRM)

**L'information collective dynamique des voyageurs
en gare de Monaco - Monte Carlo**

Table des matières

1. OBJET	3
2. DEFINITIONS	3
3. L'information dynamique sonore et visuelle.....	4
3.1. La priorisation des annonces sonores	4
3.2. Les informations concourant à la sécurité du public en gare.....	5
3.2.1. Evacuation de la gare	5
3.2.2. Informations relatives aux Risques Ferroviaires en Gare.....	5
3.2.3. Informations de prévention des risques de chute.....	5
3.3. Les informations voyageurs liées à la circulation des trains	6
3.3.1. Données fournies par l'EF.....	6
3.3.2. Informations voyageurs sonores.....	7
3.3.2.1. Langue de diffusion des informations sonores	7
3.3.3. Informations voyageurs visuelles	7
3.4. Les informations relatives à la sûreté	8
3.4.1. Règles de conduite et comportements interdits	8
3.4.2. Autres annonces de sûreté	8
4. L'information voyageurs en situation normale et perturbée	9
4.1. Les rôles des intervenants.....	9
4.2. L'information voyageurs en situation normale	9
4.3. L'information voyageurs en situation perturbée	9
4.3.1. Etapes d'un incident et son séquençage	10
4.4. L'information voyageurs et l'accessibilité	10
4.5. La gare sereine.....	10
4.6. La consigne locale de gestion de plateforme.....	10
Annexe 1 : Données à fournir par l'EF	12
Annexe 2 : Nomenclature des motifs de retard.....	13
Annexe 3 : Table des valeurs de retard	14

1. OBJET

Ce document a pour objet de décrire l'information **collective** dynamique réalisée au titre de la prestation de base due par le Gestionnaire de Gare aux entreprises ferroviaires (EF). La prestation de base est globale et indivisible. Elle forme un tout indissociable qui bénéficie à l'ensemble des EF présentes en gare.

Le périmètre du texte se limite à la description de l'information dynamique sonore et visuelle à destination des voyageurs (voyageurs notamment) des gares.

En particulier, ce texte ne régit pas :

- La signalétique permanente,
- L'affichage papier permanent et temporaire (plans de gare, affichage légal et réglementaire, travaux, mouvements sociaux ...)
- L'information individuelle transmise par les agents des gares (accueil en particulier),
- L'information à distance et en mobilité (sites internet, applications mobiles, serveur vocal interactif),
- L'information échangée avec les acteurs du site (EF, SNCF Réseau ...)
- La signalétique de sécurité du public SNCF Réseau
- Les informations réalisées pour le compte et/ou à la demande d'un transporteur (hors informations sonores de sécurité), en dehors de celles prévues dans le présent texte.

2. DEFINITIONS

DOCUMENT DE REFERENCE DE LA GARE DE DE MONACO - MONTE CARLO (DRM)

Document annexé à la convention de Concession présentant les prestations rendues par le Gestionnaire de la Gare au bénéfice des Entreprises Ferroviaires, les conditions dans lesquelles ces prestations sont rendues, notamment les horaires et les périodes pendant lesquelles elles sont fournies ainsi que les tarifs des redevances associées.

GESTIONNAIRE DE LA GARE (GG)

Titulaire du contrat de concession confié par la Principauté de Monaco pour l'exploitation et la gestion de la Gare de Monaco-Monte Carlo.

ENTREPRISE FERROVIAIRE (EF)

Toute entreprise à statut public ou privé titulaire d'une licence d'entreprise ferroviaire ainsi que d'un certificat de sécurité dont l'activité principale est la fourniture des prestations de transport de voyageurs sur le Réseau Ferré la traction devant obligatoirement être assurée par cette entreprise.

SNCF RESEAU

SNCF Réseau est chargé de l'établissement de la gestion et de l'entretien de l'infrastructure ferroviaire monégasque y compris la gestion du trafic, au titre d'un contrat de concession distinct de celui confié au Gestionnaire de Gare.

SYSTEME DE TELEAFFICHAGE DYNAMIQUE ET SONORE

Le système de téléaffichage dynamique et sonore comprend :

- les périphériques responsables de l'information dynamique sonore et visuelle,
- les éléments matériels ou logiciels permettant le pilotage des dits périphériques,
- le réseau informatique et/ou de télécommunication.

INFORMATION DYNAMIQUE SONORE ET VISUELLE

L'information dynamique sonore et visuelle regroupe :

- les annonces sonores diffusées en gare (pré-enregistrées en diffusion automatique ou manuelle, ou réalisées à la voix),
- les informations diffusées sur les périphériques en gare.
- Cela concerne :
- la sécurité du public en gare, lorsqu'elles doivent être réalisées pour le compte de SNCF Réseau, suivant l'OP 03008 document édité par SNCF Réseau,
- la circulation des trains (horaires théoriques, perturbations éventuelles, composition des trains, information conjoncturelle,...),
- la sûreté du public en gare,
- la gestion de la gare.

3. L'information dynamique sonore et visuelle

3.1. La priorisation des annonces sonores

Au sein de l'information due au titre de la prestation de base, le Gestionnaire de Gare diffuse en priorité les annonces sonores :

- Evacuation de la gare,
- Risques Ferroviaires en Gare, selon les critères définis par SNCF Réseau dans l'OP03008.
- Prévention des risques de chute selon les modalités définies dans l'OP00824
- Circulation ferroviaire,
- Sûreté,
- Gestion de la gare.

3.2. Les informations concourant à la sécurité du public en gare

3.2.1. Evacuation de la gare

L'annonce d'évacuation de la gare est prioritaire sur toutes les autres annonces en gare.

3.2.2. Informations relatives aux Risques Ferroviaires en Gare

Information visuelle : SNCF Réseau (en tant que gestionnaire d'infrastructure au titre du contrat de concession conclu avec l'Etat de Monaco) définit les règles de sécurité et la politique d'équipement des points d'arrêt.

Information sonore : SNCF Réseau (en tant que gestionnaire d'infrastructure au titre du contrat de concession conclu avec l'Etat de Monaco) définit les critères d'équipement et d'exploitation des installations. Lorsqu'il n'assure pas lui-même les annonces sonores « risques ferroviaires », SNCF Réseau en confie la réalisation au Gestionnaire de Gare. Si le système de téléaffichage dynamique et sonore le permet, des annonces sont réalisées à partir des informations fournies par SNCF Réseau, conformément aux dispositions reprises dans l'OP03008 : « Sécurité du public dans les points d'arrêt à la traversée des voies et sur les quais ».

Ces annonces ont pour objet :

- d'éloigner le public de la bordure du quai (par exemple, annonce du passage sans arrêt d'un train longeant le quai où stationne le public ...),
- d'inviter le public à ne pas traverser en dehors des passages autorisés, par exemple lors de l'arrivée d'un train avec changement de quai, d'informer le public d'une situation à risque.

3.2.3. Informations de prévention des risques de chute

Les méthodes et conditions de réalisation de l'information sur les risques de chute des voyageurs lors de la montée dans un train ou de la descente depuis un train sont définies dans l'OP00824.

Lors de la réception et le départ de trains comportant des voitures hors quai (VHQ), le Gestionnaire de Gare privilégie pour les gares dont le système d'exploitation le permet, une information visuelle (de l'affichage du train jusqu'à son départ).

Une annonce sonore à la voix peut être diffusée dans certains cas (dysfonctionnement de l'affichage en gare ou à la demande du transporteur si l'information ne peut être réalisée à bord du train).

3.3. Les informations voyageurs liées à la circulation des trains

Les informations voyageurs liées à la circulation des trains sont réalisées sur la base des informations transmises par l'EF.

Le Gestionnaire de Gare assure l'assemblage des données issues des différents supports provenant du Gestionnaire de l'Infrastructure (SNCF Réseau) et des EF. Il réalise une information enrichie et adaptée aux différents supports d'affichage et de sonorisation disponibles en gare afin d'optimiser la gestion des flux et d'offrir une information cohérente.

Les procédés de diffusion de l'information ainsi assemblée et notamment les différents délais de diffusion (affichage ou sonore) relèvent des missions du Gestionnaire de Gare.

L'ensemble de l'information diffusée en gare participe à fluidifier la gestion des flux en gare.

3.3.1. Données fournies par l'EF

Les données fournies par l'EF nécessaires à la réalisation de la prestation de base Information Voyageurs sont reprises en annexe du présent document :

- **Annexe n°1 - Tableau des données de circulation** comprend les données de circulation à communiquer par l'EF au Gestionnaire de Gare pour une diffusion de l'information voyageurs en gare. Les données sont classées suivant les 2 périodes d'acquisition. En amont de la circulation, le plan de transport est acquis en pré-opérationnel (jusqu'à J-1 à 17h), les données temps réel à jour sont fournies en situation opérationnelle (à partir de J-1 17H).
- **Annexe n°2 - Nomenclature des motifs de retard** comprend les motifs à communiquer aux voyageurs. Les causes de retards sont transmises (et réactualisées) au Gestionnaire de Gare par la gestion opérationnelle des circulations sur le réseau ferré de SNCF Réseau et les EF.
- **Annexe n°3 - La Table des valeurs de retards** précise la valeur de retard affichée aux voyageurs, celle-ci présente un arrondi par rapport au retard produit. Les arrondis sont normés, la table donne les règles appliquées suivant le retard constaté. Les valeurs de retards sont transmises (et réactualisées) au Gestionnaire de Gare par les EF.

L'EF met à disposition du Gestionnaire de Gare les données de circulations sous la forme suivante :

- Par flux consommables par une application tiers, suivant un format standard validé lors du contrat. L'adaptation au système informatique Information Voyageurs nécessaires à

l'acquisition conformément aux règles de sécurité SI du Gestionnaire de Gare seront à la charge de l'EF.

- Lorsque l'EF n'a pas la capacité à fournir ces informations au travers d'un flux informatisé, l'EF réalisera la saisie de ses propres données via des outils dédiés fournis par le Gestionnaire de Gare (la mise en place restant à la charge de l'EF), permettant au Gestionnaire de Gares, après saisie par l'EF des informations de réaliser au mieux sa mission.

Les données du plan de transport seront « certifiées » conformes par l'EF à J-1, 17h.
Toute modification apportée après certification sera transmise en temps réel par l'EF.

3.3.2. Informations voyageurs sonores

3.3.2.1. Langue de diffusion des informations sonores

L'information sonore des voyageurs est diffusée en Français.

Les annonces sont diffusées en langues française et /ou italienne et /ou anglaise et /ou russe selon le type de train:

3.3.3. Informations voyageurs visuelles

L'information visuelle dynamique comprend :

- Les prochains trains au départ/à l'arrivée
- L'offre de l'EF (TGV, INTERCITES.), et/ou marque de l'EF (Thello, SNCF...)
- Les numéros de train
- Les heures théoriques de départ/d'arrivée des trains
- La valeur du retard éventuel
- La destination/provenance des trains
- La desserte des trains
- Les particularités liées au train (réservation obligatoire, via...)
- La voie de départ/de réception
- L'état de circulation du train (train à l'heure, retard, suppression, ...)
- La direction à suivre (flèche)
- L'information conjoncturelle
- Certains services présents dans le train au départ et concourant à la gestion des flux (restauration, vélo)
- L'horloge
- Les informations listées ci-dessus peuvent être reprises intégralement ou partiellement dans les différents écrans positionnés dans le parcours du voyageur :
 - Tableau Général Départs/Arrivées, (TGD/TGA)
 - Tableau de Correspondance, (TC)
 - Tableau de Jalonnement, (TJ)
 - Tableau de Voie, (TV)

- Tableau d'Information Conjoncturelle (TIC)
- Tableau d'affichage multimodal dynamique pour les gares de segment TGA et segment A (Cf. segmentation des gares du DRM)

3.4. Les informations relatives à la sûreté

Les mesures relatives à la sûreté peuvent émaner de l'Etat de Monaco, de lois, d'ordonnances ou d'arrêtés. Elles invitent notamment toute personne présente en gare à être vigilante pour elle-même et pour ses bagages par rapport aux agissements ou à l'activité de tiers.

Ces informations sont réalisées par le biais d'affichages et peuvent être renforcées, d'annonces sonores et de visuels si les dispositifs d'Information Voyageurs de la gare le permettent.

3.4.1. Règles de conduite et comportements interdits

Sans préjudice de l'application des dispositions du Code pénal qui prévoient et répriment les crimes, délits et contraventions de droit commun, les dispositions de l'Ordonnance n° 8.821 du 26 février 1987 relative à la police du chemin de fer détaillent les règles de conduite et comportement interdits en gare.

Il est également interdit :

- de se servir sans motif légitime d'un signal d'alarme ou d'arrêt situés dans les parties de la gare ouvertes au public pour faire appel aux agents du Gestionnaire de Gare ;
- de cracher et de souiller de quelque manière que ce soit les espaces situés dans les parties de la gare ouvertes au public.

3.4.2. Autres annonces de sûreté

- Bagage ou colis abandonnés

Une procédure spécifique est prévue dans le Règlement intérieur de la gare. Des annonces sont réalisées à l'initiative du Gestionnaire de Gare en fonction des événements et des besoins identifiés (bagages abandonnés, colis, etc.).

En complément des affiches réparties dans la gare, des annonces peuvent être réalisées en fonction des besoins identifiés (ex : en cas de présence de fumeurs en gare, mendicité, vente sans autorisation).

- La fermeture de la gare

En complément des affiches mentionnant les horaires d'ouverture de la gare à chaque accès, des annonces sont diffusées informant les voyageurs de la fermeture prochaine de la gare.

4. L'information voyageurs en situation normale et perturbée

4.1. Les rôles des intervenants

Les 3 intervenants principaux du système ferroviaire en gare : SNCF Réseau, la gestion opérationnelle des circulations sur le réseau ferré de SNCF Réseau et le Gestionnaire de Gare.

Chacun maîtrise son processus de production au regard de ses missions et en respect des règles applicables. C'est la cohérence de l'ensemble des processus (règles et interfaces) qui garantit le bon niveau d'information voyageurs en gare.

4.2. L'information voyageurs en situation normale

Une situation normale, est une situation ne comportant pas d'incident ayant une répercussion sur le plan de transport ou sur les installations dédiées à la diffusion dynamique des informations voyageurs en gare.

Le détail des informations à diffuser en gare est décrit dans le présent document aux paragraphes précédents.

4.3. L'information voyageurs en situation perturbée

Une situation perturbée résulte d'un incident d'un événement prévu ou inopiné avec répercussion sur le plan de transport, ou d'un événement non ferroviaire entraînant la condamnation de toute ou partie de la gare.

Les évolutions des données du plan de transport d'une circulation : valeur du retard, motif du retard, modification de la circulation impactée sont transmises par l'EF.

Afin d'assurer la bonne coordination de la plateforme et la gestion efficace des flux de voyageurs, le Gestionnaire de Gare se réserve la possibilité d'alerter l'EF et les voyageurs impactés, en cas d'incohérences ou/et de non conformités des données fournies par le transporteur (Cf. chap. 3.3.1)

4.3.1. Etapes d'un incident et son séquencage

En situation perturbée, la prestation de base est adaptée pour répondre prioritairement à la sécurité des personnes et des biens ainsi qu'à la diffusion aux voyageurs des informations conjoncturelles afin de leur permettre d'adapter au mieux la suite de leurs parcours.

Le Gestionnaire de Gare informera le voyageur lors des différentes étapes d'un incident, Ces étapes sont au nombre de trois :

- La détection de l'incident et l'alerte
- Le traitement de l'incident
- La fin de l'incident

En situation perturbée, dans le cadre de la gare sereine (Cf chap 4.5), la prise de parole à la voix est privilégiée pour rassurer le voyageur.

4.4. L'information voyageurs et l'accessibilité

La mise en accessibilité aux personnes handicapées ou à mobilité réduite sur l'ensemble de la chaîne de déplacement, depuis le point d'accueil personnes handicapées et à mobilité réduite jusqu'au(x) quai(s) / train est réalisée conformément aux Spécifications Techniques d'Interopérabilité (STI), et à la réglementation monégasque en vigueur.

4.5. La gare sereine

L'ambition de la gare sereine est de transformer la gare en un lieu calme en situation normale et rassurant en situation perturbée.

En prenant la parole à bon escient, les annonces ont un impact plus fort auprès des voyageurs. L'information doit être courte, compréhensible et audible par les voyageurs et non pas noyée dans une ambiance sonore bruyante.

Principes de la gare sereine

- Créer une ambiance reposante en situation normale en limitant les annonces sonores.
- Anticiper l'affichage de la voie pour diminuer le stress du voyageur.
- En situation perturbée, provoquer une écoute attentive du voyageur par une prise de parole humaine et rassurante.

4.6. La consigne locale de gestion de plateforme

La consigne locale (CLGP) précise les annonces sonores et les tableaux d'affichage présents en gare. Elle définit l'organisation et les moyens mis en place, pour assurer la

continuité de l'information, en cas de situation perturbée ou/et de défaillance des installations de sonorisation et de télé-affichage.

Les mesures prévues pour assurer la continuité de la diffusion des annonces sonores concourant à la sécurité du public dans les gares doivent être reprises dans la consigne locale de gestion de la plateforme (CLGP).

Annexe 1 : Données à fournir par l'EF

Cette annexe est susceptible d'évoluer.

Attribut	Obligatoire	Phase
Numéro commercial	Obligatoire	Préop/Op
Date de circulation	Obligatoire	Préop/Op
Marque	Obligatoire	Préop/Op
Offre commerciale	Obligatoire	Préop/Op
Mode	Obligatoire	Préop/Op
Desserte	Obligatoire	Préop/Op
Heure de départ pour chaque gare	Obligatoire	Préop/Op
Heure d'arrivée pour chaque gare	Obligatoire	Préop/Op
Composition	Non Obligatoire	Préop/Op
Présence voiture hors quai	Non Obligatoire	Préop/Op
Services train	Non Obligatoire	Préop/Op
Information conjoncturelle	Non Obligatoire	Préop/Op
Etat de circulation	Non Obligatoire	Op
Retard arrivée	Non Obligatoire	Op
Retard départ	Non Obligatoire	Op
Cause Retard	Non Obligatoire	Op
Code Mission	Non Obligatoire	Préop/Op
Numéro d'ordre	Non Obligatoire	Préop/Op
Heure début d'enregistrement	Non Obligatoire	Préop/Op
Heure fin d'enregistrement	Non Obligatoire	Préop/Op
Heure début d'embarquement	Non Obligatoire	Préop/Op
Heure fin d'embarquement	Non Obligatoire	Préop/Op
Matériel	Non Obligatoire	Préop/Op

Annexe 2 : Nomenclature des motifs de retard

Cette annexe est susceptible d'évoluer.

TEXTE	En raison d'un arrêt exceptionnel en gare
ANNONCE EXTERNE (voix automatique)	Afin d'assurer la prise en charge de voyageurs en correspondance
CAUSES EXTERNES	Pour nous permettre de porter assistance à un voyageur malade à bord
En raison d'un accident de personne	En raison du déclenchement du signal d'alarme
En raison d'un jet de pierres sur un train	En raison de l'intervention des forces de l'ordre
En raison de la présence d'un bagage abandonné	Pour nous permettre de porter assistance à un voyageur
En raison des conditions météorologiques	MATERIEL
En raison d'un heurt avec un animal	En raison d'un choc nécessitant une vérification technique
En raison d'un incendie aux abords des voies	En raison de la réutilisation d'un train
En raison d'un incident sur un réseau étranger	En raison d'un manque d'adhérence aux rails
En raison d'une grève extérieure	En raison d'une sortie tardive du dépôt
En raison d'un obstacle sur les voies	En raison de difficultés lors de la préparation du train en gare
En raison d'un acte de vandalisme	En raison d'un train en panne
En raison de la présence d'animaux sur la voie	En raison d'un train en panne
En raison d'un vol de câble	En raison de l'indisponibilité d'un matériel
En raison de la présence de manifestants sur les voies	En raison d'un changement de matériel roulant
En raison de la présence d'individus sur les voies	DIVERS
En raison d'un incident sur un train d'une autre EF.	En raison de l'absence inopinée d'un agent
En raison d'un accident à un passage à niveau	En raison d'un incident sur un train de marchandises
RESEAU	En raison d'un incident de circulation
Pour nous permettre de réguler le trafic	En raison d'une grève
En raison de la saturation des voies en gare	CARS
En raison d'une modification d'itinéraire	En raison d'un embouteillage
En raison d'un incident affectant la voie	En raison d'un incident technique sur le car
Suite à un défaut d'alimentation électrique	En raison de l'attente du conducteur
En raison de travaux sur les voies	CRISE
En raison de la panne d'un passage à niveau	En raison d'un incident ferroviaire
En raison de la panne d'un aiguillage	En raison de l'agression d'un agent
En raison d'une panne de signalisation	
VOYAGEURS	
En raison d'une affluence exceptionnelle de voyageurs.	

Annexe 3 : Table des valeurs de retard

Cette annexe est susceptible d'évoluer.

Principe d'arrondi :

- Des pas de 5 minutes pour des retards constatés jusqu'à 60 minutes.
- Des pas de 10 minutes entre 60 et 120 minutes
- Des pas de 15 minutes au-delà

La matrice est amenée à être adaptée en fonction du système d'information et du type de périphériques utilisés en gare (ex: moniteur vidéo) :

- Des pas de 5 minutes pour des retards constatés jusqu'à 30 minutes,
- Des pas de 10 minutes entre 30 et 60 minutes
- Des pas de 15 minutes entre 60 et 120 minutes
- Des pas de 30 minutes entre 120 et 240 minutes

Un retard « produit » compris entre	Et	Donne une valeur voyageurs de retard de :
-2880	4	0
5	9	5
10	14	10
15	19	15
20	24	20
25	29	25
30	34	30
35	39	35
40	44	40
45	49	45
50	54	50
55	59	55
60	69	60
70	79	70
80	89	80
90	99	90
100	109	100
110	119	110
120	134	120

Un retard « produit » compris entre	Et	Donne une valeur voyageurs de retard de :
135	149	135
150	164	150
165	179	165
180	194	180
195	209	195
210	224	210
225	239	225
240	254	240
255	269	255
270	284	270
285	299	285
300	314	300
315	329	315
330	344	330
345	359	345
360	1439	360

ANNEXE 4.7 DU DOCUMENT DE REFERENCE DE LA GARE DE MONACO (DRM)

Les missions d'accueil général du Gestionnaire de Gare en gare de Monaco – Monte Carlo

OBJET

La prestation de base consiste notamment à orienter dans la gare et informer sur les services présents en gare, sur l'intermodalité et sur la desserte ferroviaire de la gare. Ces besoins sont assurés par une combinaison de l'information voyageur collective (affichage dynamique et sonore), la signalétique et l'information individuelle.

Le Gestionnaire de Gare adapte cette combinaison aux besoins et comportement des clients qui se transforment avec la digitalisation des gares et des clients, l'amélioration de l'information collective et l'évolution de l'embarquement.

Le présent texte a pour objet de définir le contenu des missions du personnel effectuant des prestations d'information individuelle.

Bien que participant à l'accueil / information des voyageurs et du public, ce document n'a pas pour objet de décrire les services d'accompagnement aux voyages (consignes, toilettes...) qui sont définis par ailleurs.

Cette prestation de base est globale et indivisible. Elle bénéficie à l'ensemble des EF présentes en gare.

Sont donc en particulier exclues de ce périmètre :

- Les prestations d'opérateurs non ferroviaires,
- Les services mis en œuvre pour et par le service commercial des transporteurs.

GLOSSAIRE

Les termes suivis d'une étoile () sont précisés dans le chapitre « Définition ».*

COE	Centre Opérationnel Escale
DRM*	Document de Référence de la Gare de Monaco – Monte Carlo
EF*	Entreprise Ferroviaire
H&C	Hubs & Connexions
GG*	Gestionnaire de Gare

DEFINITIONS

- DOCUMENT DE REFERENCE DE LA GARE DE MONACO-MONTE CARLO (DRM)

Le DRM est un document établi par le Gestionnaire de Gare présentant les prestations rendues par le Gestionnaire de Gare au bénéfice des Entreprises Ferroviaires, les conditions dans lesquelles ces prestations sont rendues, notamment les horaires et les périodes pendant lesquels elles sont fournies ainsi que les tarifs des redevances associées.

- DOCUMENT DE REFERENCE DU RESEAU (DRR)

Document assemblé par SNCF Réseau qui contient l'ensemble des informations nécessaires à l'exercice des droits d'accès au réseau ferré monégasque.

- GESTIONNAIRE DE GARE (GG)

Titulaire de la concession conclue avec l'Etat de Monaco

- ENTREPRISE FERROVIAIRE (EF)

Toute entreprise à statut privé ou public titulaire d'une licence d'entreprise ferroviaire ainsi que d'un certificat de sécurité dont l'activité principale est la fourniture des prestations de transport de voyageurs sur le réseau ferré, la traction devant obligatoirement être assurée par cette entreprise.

- PERSONNE HANDICAPEE OU PERSONNE A MOBILITE REDUITE

Toute personne dont la mobilité est réduite lors de l'usage d'un moyen de transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficience intellectuels ou de tout autre cause d'handicap, ou de l'âge et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à disposition de tous les voyageurs.

1. Le contenu de l'information individuelle dans le périmètre de la prestation de base (accueil général)

En toutes circonstances, les personnels effectuant des missions d'accueil général, pour le compte du Gestionnaire de Gare, doivent **orienter** les clients, les **informer**, **gérer les réclamations** et **prendre en compte** les besoins d'assistance des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite.

1.1. Informer et orienter les clients (situation nominale)

1.1.1. Informer et orienter les voyageurs et le public dans la gare

Le personnel effectuant des missions d'accueil général communique au client une information claire, précise et réactive pour s'orienter dans la gare :

- Vers l'accès aux trains et aux quais :
- Les destinations ferroviaires au départ de la gare,
- les correspondances ferroviaires présentes dans la gare,
- les horaires d'arrivée et de départ des trains desservant la gare,

- l'accessibilité des trains aux personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite (notamment en fauteuil),
- les numéros de voie d'arrivée ou de départ,
- la destination du train et les gares desservies,
- les retards, suppressions de trains, modifications de dessertes et travaux, etc.

Ces informations, fournies par le Gestionnaire d'Infrastructure (SNCF Réseau) et les EF, constituent le socle minimum permanent des informations sur les trains que le Gestionnaire de Gare doit pouvoir transmettre à tous les clients sans avoir à renvoyer vers un autre service.

- Vers les services de la gare :

Sur les différents services et commerces présents dans la gare, leurs localisations, les conditions d'accès (notamment horaires) sont données au client :

- les services de la gare : salle(s) et zone(s) d'attente, toilettes, chariots à bagages, objets trouvés, etc.
- les services transporteurs : Espaces de vente, automates, composteurs, etc.
- les services aux Personnes Handicapées ou des Personnes à Mobilité Réduite dans les gares de départ, de correspondances et d'arrivée, sur les capacités d'accueil et les équipements présents dans ces gares.
- les autres services présents en gare : commerces, boîte aux lettres, photocopie, photomaton, DABB, etc.
- Vers tous les autres modes de transport (bus de ville, etc.) sur le site ou à proximité immédiate, par une indication précise des accès et des choix de modes de transports qui s'offrent aux voyageurs.

Un itinéraire est proposé au client en gare en tenant compte de ses capacités physiques et de la présence ou non de bagages. La signalétique, les pictogrammes, les logos lui sont expliqués si nécessaire.

Si la gare dispose de facilités d'accès (ascenseur, escalator, etc.), elles lui sont proposées.

1.1.2. Informer et orienter les voyageurs et le public sur les autres modes de transport

Dans le cadre de la Prestation de Base, et en particulier pour réaliser sa mission de coordination de plateforme, le Gestionnaire de Gare doit pouvoir orienter et informer les clients vers/sur les autres modes de transport. Cette mission de la Prestation de Base profite également à tous en permettant de garantir aux acteurs du site les conditions optimales d'exploitation de la plateforme pour l'ensemble des prestations qui y sont déployées, et notamment celles des transporteurs (gestion de la concomitance des services).

Le personnel effectuant des missions d'accueil général renseigne le client sur les transports et sur les offres présentes dans la gare et à proximité pour lui assurer la continuité de son voyage.

Il lui conseille le mode de transport et l'itinéraire complet les plus appropriés en fonction de sa destination et de sa situation de voyage.

Il doit être notamment en capacité de renseigner les clients sur :

- Le cheminement piétonnier : information sur les itinéraires depuis la gare y compris les accès pour les Personnes Handicapées ou des Personnes à Mobilité Réduite, etc.
- Les modes de transport collectifs (gare routière, arrêts de bus urbains) présents depuis la gare ou à ses abords immédiats : **information sur les noms des compagnies, les principales destinations, fréquence et horaires, etc.**
- Les modes de transport individuels :
- Dépose-minute : indication de l'emplacement et des modalités d'utilisation (tarification, temps de stationnement autorisé, etc.),
- Parkings autos, motos, vélos : indication de l'emplacement et des modalités d'utilisation (horaires, tarifs, modalités d'accès (payant, abonnement, etc.), préciser si le parking dispose de prises électriques pour autos, etc.),
- Taxis : indication de la station et, si besoin, des numéros de téléphone des taxis, etc.
- Location de voitures ou voiture libre-service : indication de la liste des loueurs avec leurs emplacements et, si besoin, de leurs numéros de téléphone, etc.
- Location de vélos ou vélo libre-service : indication des emplacements et des principales modalités d'utilisation du service.
- Autres : Auto partage et Co Voiturage (indication sur la localisation des stations ou des lieux de RDV, etc.), etc.

1.1.3. Informer et orienter les voyageurs et le public vers la ville

Le Gestionnaire de Gare participe au lien entre la ville et la gare en faisant de la gare une véritable porte d'entrée vers la ville.

Le personnel effectuant des missions d'accueil général renseigne le client sur l'environnement immédiat de la gare et sait orienter les clients vers la ville et ses centres d'intérêts majeurs.

Une information claire et précise est transmise au client pour s'orienter vers la ville :

- En cas de sorties multiples de la gare, le meilleur itinéraire, que ce soit à pied ou par tout autre mode de transport accessible de la gare, lui est donné afin qu'il ac-

cède le plus aisément à sa destination ou au mode de transport lui permettant d'y arriver.

- La situation de la gare dans la ville lui est montrée et des indications sur la distance et le temps indicatif pour accéder (à pied ou par tout autre mode de transport) au centre-ville, ou à certains lieux précis en ville (quartier, mairie, principaux sites touristiques, centre d'intérêt culturel, etc.) lui sont données.

1.2. Prendre en compte et gérer son environnement

Le personnel effectuant des missions d'accueil général en gare doivent :

- Participer à la sûreté en gare et apporter une assistance à toute personne en difficulté (malaise, agression, etc.),
- Signaler au force de sécurité de l'Etat de Monaco les actes de malveillance ou délictueux qu'ils auraient observés ou qu'on leur aurait rapportés
- Vigiler au bon fonctionnement des installations (ascenseurs, escaliers mécaniques, sonorisation, téléaffichage, etc.),
- Vigiler la propreté de la gare et de ses équipements,
- Prendre les mesures conservatoires immédiates telles que : appel au service de nettoyage, mise en place d'un dispositif d'attention (sol glissant, trou dans le sol, obstacle, etc.), etc.

Si, pour exécuter une mission inhérente à la Prestation de Base¹, le personnel effectuant des missions d'accueil général est amené à quitter son poste de travail et qu'il est contraint de le fermer temporairement, il devra aviser la clientèle par voie d'affiche normée en précisant la durée et le motif de son absence.

1.3. Gérer les réclamations

Lorsqu'un client souhaite faire une réclamation sur le périmètre gare (exemple : propreté, dysfonctionnement d'installation, etc.), le personnel effectuant des missions d'accueil général s'efforce d'y répondre directement, s'il ne peut le faire, il présente au client le registre des réclamations.

A noter, si la réclamation concerne un transporteur ou une EF (exemple : demande de remboursement, retard de train, etc.), le personnel effectuant des missions d'accueil général oriente le client vers le transporteur ou l'EF concerné.

1.4. Informer et assister les Personnes à Mobilité Réduite

Le rôle du personnel effectuant des missions d'accueil général est de rappeler aux personnes concernées ou accompagnantes les principes de réservation de la prestation d'assistance aux Personnes Handicapées ou Personnes à Mobilité Réduite 48h à l'avance et d'arrivée en gare *a minima* 30 minutes avant le départ du train.

¹ Exemple : Prise en charge d'un voyageur PMR

Le rôle des agents de l'Assistance Voyageur Handicapé est d'accueillir et d'accompagner une Personne Handicapée ou à Mobilité Réduite, éligible à la prestation d'assistance au départ, en correspondance ou à l'arrivée.

1.5. Missions / prestations restant à la charge des transporteurs

Les missions ci-avant (chapitre 1) caractérisent la Prestation de Base réalisée par le GG pour le compte des EF. Il appartient à chaque Entreprise Ferroviaire, en fonction de sa politique commerciale, de développer ses propres services d'accueil spécifiques.

Le Gestionnaire de Gare n'a pas vocation à développer des prestations spécifiques pour le compte des transporteurs ferroviaires.

Les prestations spécifiques suivantes ne figurent pas dans la Prestation de Base du Point Information en gare :

- Informer sur la gamme tarifaire des transporteurs, les modalités d'échanges et de remboursement, les services à bord,
- Informer sur les différents canaux de distribution,
- Porter assistance aux voyageurs qui utilisent un distributeur automatique de billet,
- Prendre en charge le client en situation normale et perturbée en dehors de ses responsabilités de Gestionnaire de Gare (cf. ci-dessus),
- Gérer les correspondances : le Gestionnaire de Gare n'a pas de « contrat de transport » avec les voyageurs. Il n'a donc pas à s'assurer des correspondances en gares mais, de par sa mission de gestion des flux, il a pour responsabilité de s'assurer que les conditions de cheminement des voyageurs (y compris entre 2 trains) soient réalisées dans le respect de la sécurité des personnes (délais minimum de transfert intra et inter modes, trajet emprunté, obstacles, etc.),
- Organiser un accueil dédié des voyageurs à quai (accueil embarquement, etc.).

2. Les différents dispositifs des Points Information en gare

Les Points Information en gare reposent sur trois natures de dispositifs :

- Les Points Information fixes pour une information approfondie,
- Les Points Information itinérants pour un service réactif et une information plus synthétique,
- Des personnels itinérants présents sur certaines périodes de la journée et sur des parcours bien identifiés.

Les différents Points Information peuvent être complémentaires en fonction de la gare concernée.

ANNEXE 4.8 DU DOCUMENT DE REFERENCE DE LA GARE DE MONACO (DRM)

Modèle de garantie bancaire à première demande (la « Garantie »)

Le soussigné (*nom prénom ou dénomination sociale, forme juridique, siège social, numéro de RCS et lieu d'immatriculation*)

.....
.....

(ci-après le « **Garant** »)

s'engage par la présente, irrévocablement et inconditionnellement, d'ordre et pour le compte de (*nom, prénom ou dénomination sociale, forme juridique, siège social, numéro de RCS et lieu d'immatriculation du donneur d'ordre*)

.....(

ci-après le « **Donneur d'Ordre** »)

à payer à HUBS&CONNEXIONS PM (ci-après le « **Bénéficiaire** »)

, indépendamment de la validité et des effets juridiques du contrat de

..... (ci-après le « **Contrat** »)
en date du

....., conclu entre le Bénéficiaire et le Donneur d'Ordre à première demande, selon les modalités ci-dessous et sans faire valoir d'exception, de contestations, ni d'objection de quelque nature que ce soit, le paiement à première demande de tout montant jusqu'à concurrence maximale de XXXX euros (XXXXX) (ci-après le « **Montant Garanti** »).

Il est expressément convenu que le présent exposé n'a qu'une valeur purement explicative et ne saurait en aucune manière affecter ou remettre en cause le caractère strictement autonome et indépendant de la Garantie par rapport aux obligations contractées par le Donneur d'Ordre envers le Bénéficiaire au titre du Contrat.

En conséquence, le Garant s'engage irrévocablement et inconditionnellement à payer au Bénéficiaire, nonobstant toute instruction contraire du donneurs d'ordre et de tout autre tiers, dans les huit (8) jours de la réception d'une Demande toutes sommes que le Bénéficiaire lui réclamerait à tout moment en une ou plusieurs fois, dans la limite du Montant Garanti, sans pouvoir soulever aucune contestation ou exception de quelque nature que ce soit. Le montant appelé au titre du Montant Garanti sera payé par le Garant par virement sur le compte bancaire ouvert au nom du Bénéficiaire, qui devra être mentionné dans le Demande.

La demande de paiement devra nous être faite par lettre recommandée avec avis de réception conformément aux stipulations de la présente Garantie, conformément au modèle figurant en Annexe 1 (la « **Demande** »). La Demande constituera à cet égard le seul document nécessaire sans que le Garant ne puisse en contester le contenu. La survenance de circonstances justifiant une Demande et son montant seront exclusivement établis à l'égard du Garant par la réception d'une notification conforme au modèle figurant en Annexe 2, l'engagement du Garant aux termes de la présente garantie étant autonome et indépendant des effets juridiques du Contrat visée ci-dessus, le Garant étant tenu de s'exécuter nonobstant toutes exceptions ou contestations de quelque nature que ce soit, notamment celles tenant au rapport fondamental ou à la relation qui l'unit à son Donneur d'Ordre. Les obligations du Garant en vertu de la Garantie sont irrévocables et produiront tous leurs effets jusqu'à sa Date d'Expiration (tel que ce terme est défini ci-après).

Le Garant s'interdit (i) d'opposer au Bénéficiaire aucune exception ou contestation de quelque nature que ce soit, notamment dans l'hypothèse où quiconque contesterait par quelque moyen que ce soit, en tout ou partie, un paiement demandé par le Bénéficiaire, ou encore si l'une quelconque des obligations contractées au titre du Contrat était annulée, résolue, résiliée, caduque ou ne pouvait être exécutée pour quelque cause que ce soit et (ii) de différer l'exécution de son engagement pour quelque motif que ce soit.

La présente garantie prendra effet le [•]. Elle demeurera en vigueur et pourra être appelée jusqu'au [•] (la « **Date d'Expiration** »).

Tout paiement effectué de la présente sera fait en réduction de notre engagement.

Tous les frais des présentes ainsi que leurs suites seront à notre charge.

Tout paiement effectué par le Garant au titre de la présente Garantie devra être effectué en euros et en fonds immédiatement disponibles, nets de tous impôts et taxes de quelque nature qu'ils soient ou de toute autre déduction, retenue ou compensation.

Aucune disposition de la Garantie ne peut être amendée ou modifiée ni faire l'objet d'une renonciation, à moins que ce ne soit dans un document écrit et signé par le Garant et le Bénéficiaire.

Pour l'interprétation et l'exécution des présentes, compétence est donnée au tribunal compétent sur le territoire français qui fera application du droit français.

Fait à le

Signature du garant *précédée de la mention manuscrite suivante* : "pour garantie à première demande de (*en chiffres et en lettres*) Euros".

Annexe 2
Modèle de Demande

[**Identification du Bénéficiaire**]

[Date]

Par Lettre Recommandée avec Demande d'Avis de Réception

[Madame] [Monsieur] [•]
[Titre]
[Banque]
[Adresse]

Garantie de Paiement Autonome à Première Demande du [•]

[Madame] [Monsieur],

Nous faisons référence à la Garantie de Paiement Autonome à Première Demande du [•] portant sur un Montant Garanti de € [•] ([•]) (la **Garantie**).

Nous vous notifions par la présente notre appel de la Garantie à hauteur d'un montant de € [•] ([•]) euros) (le **Montant Appelé**).

Nous vous demandons en qualité de Bénéficiaire d'effectuer le paiement du Montant Appelé par virement sur notre compte bancaire dont les coordonnées figurent ci-après :

Titulaire du compte	:	[•]
Nom de la Banque	:	[•]
Code Banque	:	[•]
Code Guichet	:	[•]
N° du compte	:	[•]
Clé Rib	:	[•]

Veuillez agréer, [Madame] [Monsieur], l'expression de nos salutations distinguées.

Par : [Signature]

Nom :

Titre :

ANNEXE 4.9 DU DOCUMENT DE REFERENCE DE LA GARE DE MONACO (DRM)

Demande de prestation exceptionnelle

Prestation exceptionnelle demandée à Hubs & Connexions PM par l'Entreprise Ferroviaire (1) Avenant au Contrat relatif à l'accès aux gares de voyageurs par l'Entreprise Ferroviaire (1) (2)		N° / 20....
Train n° du .. / ... / 20..		
Nombre de clients : En gare de Monaco - Monte Carlo		
Arrêts commerciaux dans des gares de voyageurs : * Demande de ré-ouverture : * Demande de prolongement de l'ouverture :		
Autre demande (soumise à facturation) :		
Motif de la (des) demande(s) :		
Nom, prénom, titre du demandeur : le .. / .. / 20.. à .. h		Signature et cachet
Validation par le DRO/RRO: le .. / .. / 20.. à .. h..		Signature :

Diffusion :

Mail :

DRO/RRO région de :		Entreprise Ferroviaire :
Tel : +33.....		FAX : +33 Mail :
FAX : +33		

.....

GGEF :

FAX : + 33 1

Mail :
guichet.gares@sncf.fr

ANNEXE 4.10 DU DOCUMENT DE REFERENCE DE LA GARE DE MONACO (DRM)

CONTRAT GARES RELATIF A LA PRESTATION D'ASSISTANCE AUX PERSONNES HANDICAPEES OU A MOBILITE REDUITE

ENTRE LES SOUSSIGNEES :

La société HUBS&CONNEXIONS PM, société par actions simplifiée au capital social dont le siège social est sis 9 Rue Jean Philippe Rameau 93212 La Plaine Saint-Denis CEDEX, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 815 148 515 RCS, représentée à l'effet des présentes par [...] dûment habilitée à cet effet

Ci-après désignée «*le Gestionnaire de Gare* »,

D'une part,

ET

Ci-après désignée «*l'Entreprise Ferroviaire* » ou «*l'EF* »,

D'autre part,

Le Gestionnaire de Gare et l'Entreprise Ferroviaire étant désignées individuellement par « la Partie » et ensemble par « les Parties ».

PREAMBULE

L'Entreprise Ferroviaire signataire du présent contrat a conclu avec le Gestionnaire de Gare un contrat ayant pour objet de définir les modalités d'exécution des prestations liées à l'accès aux gares de voyageurs (ci-après le « **Contrat d'Accès Gare** »).

Les différentes prestations que le Gestionnaire de Gare doit offrir aux Entreprises Ferroviaires présentes en gare sont décrites dans le Document de Référence de la Gare de Monaco-Monte Carole (DRM).

Parmi celles-ci, le Gestionnaire de Gare propose notamment la mise en place de services nécessaires à l'accueil des voyageurs (ci-après « les Voyageurs ») et à l'accès de ceux-ci aux trains en ce compris le service d'assistance aux Personnes Handicapées ou à Mobilité Réduite (ci-après désignées « PMR »).

Ce service d'assistance aux Personnes Handicapée ou à Mobilité Réduite (ci-après « Prestation PMR ») est gratuit et se compose comme suit :

- D'un accompagnement de la personne depuis un point de rendez-vous jusqu'au pied du train (« Prestation de base »)
- D'une assistance nécessaire à l'embarquement ou au débarquement du train.
Cette assistance embarquement/débarquement s'ajoute à la Prestation de base lorsqu'elle n'est pas fournie par l'Entreprise Ferroviaire.

Au regard de ce qui précède, le présent contrat a pour objet de définir, dans le cadre de la réglementation applicable, les modalités de réalisation de la Prestation PMR.

Il relève de la responsabilité des transporteurs de porter à la connaissance des Voyageurs les conditions générales de réalisation de la Prestation PMR telles que définies aux présentes, ce par les moyens qui lui semblent les plus pertinents.

En cas de défaillance dans la réalisation de la Prestation PMR, le Voyageur pourra uniquement engager la responsabilité de l'Etablissement Ferroviaire, le Gestionnaire de Gare n'étant pas lié par un contrat avec les Voyageurs.

L'Etablissement Ferroviaire pourra par la suite mettre en cause le Gestionnaire de Gare sur le fondement de la responsabilité contractuelle.

OBJET

Le présent contrat a pour objet :

- de décrire la Prestation PMR à la charge du Gestionnaire de Gare pour le Voyageur de l'Entreprise Ferroviaire,

- de définir les conditions générales et les modalités de la mise en œuvre de la Prestation PMR.

1. Description de la Prestation PMR

La Prestation PMR dépend de la configuration du bâtiment, du niveau des installations et équipements disponibles et des moyens mis en œuvre dans la gare, l'ensemble de ces éléments étant liés à l'offre de transport présente en gare.

La Prestation PMR est due pendant les heures d'ouvertures de la gare au public. Le principe général pour la fixation des horaires d'ouverture au public est celui d'une ouverture une demi-heure avant le premier train de la journée et d'une fermeture d'une demi-heure après le dernier train.

1.1 Définition de la Prestation PMR

Le Gestionnaire de Gare s'engage à fournir au Voyageur de l'Entreprise Ferroviaire, éligible à la Prestation PMR dans les conditions visées à l'article 2, l'assistance nécessaire pour accéder et embarquer dans le train pour lequel il a acheté un titre de transport ou pour débarquer d'un tel train. Le titre de transport correspond au(x) même(s) trajet(s) et aux mêmes dates que ses demandes d'assistance.

1.1.1 Prestation PMR au départ d'une gare

La Prestation PMR consiste à accueillir et accompagner une Personne Handicapée ou à Mobilité Réduite, depuis un lieu de rendez-vous accessible dans la gare de départ jusqu'à sa place dans le train, ce lieu étant précisé dans le règlement intérieur de la gare concernée.

La Prestation PMR ne commence à recevoir exécution qu'à partir du moment où le Voyageur s'est signalé auprès du service en charge de la Prestation PMR.

Toutefois, le temps d'attente entre le moment où le Voyageur s'est signalé et celui de sa prise en charge par un agent n'est pas considéré comme faisant partie de la Prestation PMR.

1.1.2 Prestation PMR à l'arrivée dans une gare

En gare d'arrivée ou de correspondance, la Prestation PMR consiste à assurer pendant la période de circulation des trains dans la gare, la prise en charge depuis la place dans le train jusqu'à :

- La sortie de la gare
- La place dans le train en correspondance reprise sur le billet de train
- Le lieu accessible de rendez-vous en gare
- La station de taxi lorsqu'elle est sur les emprises du Gestionnaire de Gare

Des conventions particulières peuvent prévoir que la Prestation PMR puisse être effectuée depuis et vers les moyens de transport qui les desservent (bus, ...).

1.2 Limites de l'assistance

La Prestation PMR telle que décrite au présent article ne saurait en aucun cas prévoir la réalisation d'un acte médical ou paramédical de quelque nature que ce soit, tel que notamment, sans que cette liste ne soit limitative :

- La prise en charge de matériel goutte à goutte,
- Le transport d'une personne sur un brancard,
- l'accueil et/ou l'accompagnement d'une personne incapable d'accomplir seule les gestes de première nécessité (communiquer, présenter son titre de transport, se nourrir, boire, se vêtir, aller aux toilettes etc.) sauf en cas de présence d'un accompagnant réalisant ces gestes
- le transport à bras d'une personne en fauteuil roulant de son fauteuil à sa place, les agents pouvant uniquement aider le Voyageur en fauteuil à se transférer de son fauteuil vers la place qui lui a été attribuée.

Par ailleurs, aucune manipulation des fauteuils électriques des Voyageurs ne pourra être réalisée par les agents ou le prestataire.

De même, ne sauraient être compris dans la Prestation PMR les actes répondant aux seuls besoins personnels du Voyageur tels que l'achat de nourriture, de boissons, l'accompagnement dans les commerces, points de vente des transporteurs et services de la gare (consignes, toilettes, etc).

1.3 Périmètre de la Prestation PMR

La Prestation PMR telle que décrite au présent article est assurée par le Gestionnaire de Gare dans l'ensemble de la gare.

La Prestation PMR est réalisée dans le périmètre des installations et équipements de la gare de Monaco-Monte-Carlo dont le Gestionnaire de Gare est concessionnaire et qui est constitué :

- Du bâtiment voyageurs,
- Des escaliers, rampes et ascenseurs des quais donnant accès au bâtiment voyageurs,
- Dans l'ensemble des espaces publics en gare.

1.4 Délais de présentation

Le Voyageur doit se présenter au plus tard 30 minutes avant le départ de son train au point de rendez-vous, muni de son titre de transport ainsi que de l'ensemble des documents nécessaires (carte de réduction, justificatif d'identité...).

Pour certaines liaisons, après accord entre les Parties, le Voyageur sera autorisé à se présenter moins de 30 minutes avant le départ du train.

1.5 Bagages

La Prestation PMR prévoit le portage gratuit, jusqu'à ou depuis la place dans le train, d'un bagage unique de 15kg au maximum. Aucun portage supplémentaire n'est possible ni en poids ni en nombre, étant précisé que le poids du bagage pourra être vérifié par les agents en gare. Si le Voyageur ne respecte pas les conditions précitées, la Prestation PMR ne pourra être fournie, sauf dans le cas où le Voyageur prend ses dispositions pour le portage des bagages supplémentaires ou ne respectant pas les conditions requises.

2. Personnes éligibles à la Prestation PMR

La Prestation PMR peut être garantie ou non, selon les conditions suivantes :

- Service garanti (si disponible dans la gare de Monaco-Monte Carlo) : Il s'agit d'une assistance préalablement réservée par les Voyageurs auprès des différents transporteurs selon leurs conditions particulières
- Service non garanti : Il s'agit d'une prestation spontanée proposée aux Voyageurs dans toutes les gares dotées de personnel pour ceux qui n'ont pas effectué de réservation préalable.

Les personnes éligibles à la Prestation PMR sont toutes les Personnes Handicapées ou à Mobilité Réduite, définies ci-après, clientes de l'Entreprise Ferroviaires en vertu d'un titre de transport.

Une « Personne Handicapée » ou « à Mobilité Réduite » désigne toute personne dont la mobilité est réduite lors de l'usage d'un moyen de transport, en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficience intellectuels ou de tout autre cause d'handicap, ou de l'âge et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à disposition de tous les Voyageurs.

Ne sont pas éligibles à la Prestation PMR les Voyageurs avec poussettes.

De plus, la Prestation PMR ne constitue pas une aide touristique et n'est pas un service de seul portage de bagages.

Toutefois, dans le cadre du service garanti, les Etablissements Ferroviaires peuvent adopter une définition plus restrictive des personnes éligibles à la Prestation PMR.

3. Commande de la Prestation PMR

3.1- Préalable à la commande

Préalablement à la commande de la Prestation PMR, l'Entreprise Ferroviaire communique au Gestionnaire de Gare les coordonnées d'un interlocuteur de l'Entreprise Ferroviaire (contact de bord ou contact au sol) joignable en cas de difficulté lors de la réalisation de la Prestation PMR.

Il est ici précisé, qu'il appartient à l'Entreprise Ferroviaire de s'assurer que son matériel répond aux normes applicables.

L'impossibilité pour le Gestionnaire de Gare d'exécuter, du fait de la non compatibilité du matériel utilisé par l'Entreprise Ferroviaire aux normes applicables, toute ou partie la Prestation PMR, ne saurait, conformément aux dispositions de l'article 9 des présentes, engager la responsabilité de cette dernière, cet événement étant constitutif d'une défaillance de l'Entreprise Ferroviaire au sens de l'article 9.

De la même manière, il incombe à l'Entreprise Ferroviaire de s'assurer auprès du Voyageur que le matériel utilisé par ce dernier est, au regard notamment du gabarit, compatible avec les normes applicables.

L'impossibilité pour le Gestionnaire de Gare d'exécuter, du fait de la non compatibilité du matériel utilisé par le Voyageur aux normes applicables, toute ou partie la Prestation PMR, ne saurait, conformément aux dispositions de l'article 9, engager la responsabilité de cette dernière, cet événement étant constitutif d'une défaillance de l'Entreprise Ferroviaire au sens de l'article 9.

Seuls les agents en charge de la réalisation de la Prestation PMR (agents du Gestionnaire de Gare, agents des Entreprises Ferroviaires qui assurent des missions d'escale et prestataires) sont autorisés à utiliser le matériel et les équipements du Gestionnaire de Gare.

Dans le cas où les Voyageurs utilisent leur propre matériel ou équipement, le Gestionnaire de Gare ne pourra pas voir sa responsabilité engagée.

En conséquence, l'Entreprise Ferroviaire s'engage à garantir le Gestionnaire de Gare de tout recours de Voyageurs qui serait exercé contre lui pour les préjudices découlant des événements sus visés et à indemniser lesdits Voyageurs.

3.2 Exigences pour la garantie de la Prestation PMR

La Prestation PMR est garantie, dès lors que les deux conditions suivantes sont remplies :

- l'Entreprise Ferroviaire commande au Gestionnaire de Gare la réalisation de la Prestation PMR au plus tard 48 heures à l'avance.
- Des dérogations à ce délai peuvent être négociées avec le Gestionnaire de Gare.

- le Voyageur se présente au plus tard 30 minutes avant le départ de son train au point de rendez-vous fixé dans la gare.

Par ailleurs, la Prestation PMR ne pourra être garantie que sous réserve du respect par le Voyageur des conditions générales imposées par l'Entreprise Ferroviaire, notamment s'agissant des limitations relatives aux bagages.

La communication au Voyageur tant du point de rendez-vous que du délai de présentation relève de la seule responsabilité de l'Entreprise Ferroviaire. L'absence de communication de cet élément ou son caractère erroné ne saurait engager à ce titre la responsabilité du Gestionnaire de Gare, cet élément étant constitutif d'une défaillance de l'Entreprise Ferroviaire telle que visée à l'article 9 précité. L'inexécution de tout ou partie de la Prestation PMR en raison d'une telle défaillance ne saurait engager la responsabilité du Gestionnaire de Gare.

En conséquence, l'Entreprise Ferroviaire s'engage à garantir le Gestionnaire de Gare de tout recours de Voyageurs qui serait exercé contre elle pour les préjudices découlant des événements sus visés et à indemniser lesdits Voyageurs.

Dans l'hypothèse où l'une des deux conditions ne serait pas remplie, la Prestation PMR n'est pas garantie.

Dans le cas où la Prestation PMR n'est pas garantie, le Gestionnaire de Gare s'engage dans la mesure du raisonnable à fournir une solution en vertu notamment des moyens disponibles, de la nature de l'assistance, de la configuration de la gare, du temps restant et du contexte pour assurer l'accomplissement de celle-ci.

3.3 Modalités techniques de réservation

Le Gestionnaire de Gare a souhaité informatiser le suivi en gare du service d'assistance au Voyageur Handicapé ou à Mobilité Réduite pour gagner en qualité, réactivité, traçabilité et équité de traitement des Etablissements Ferroviaires.

Afin d'assurer notamment ses missions d'assistance aux Voyageurs Handicapés ou à Mobilité Réduite, le Gestionnaire de Gare met à disposition des Entreprises Ferroviaires, et les incite à l'utiliser, un droit d'accès au Système d'Information du Gestionnaire de Gare aux fins d'utilisation, dans des conditions limitées, du logiciel SOCA (Suivi Opérationnel des Commandes d'Assistance).

Lorsque l'Etablissement Ferroviaire n'utilise pas le logiciel SOCA, il détermine les moyens les plus adaptés aux fins d'information et de suivi nécessaires à la réalisation de la Prestation PMR.

L'utilisation du logiciel permet aux Entreprises Ferroviaires de transmettre au Gestionnaire de Gare les informations nécessaires à la prise en charge du Voyageur Handicapé ou à Mobilité Réduite, et à la coordination générale de plate-forme.

Dans ce cadre, les Etablissements Ferroviaires doivent disposer d'un accès externe au Système d'Information du Gestionnaire de Gare pour utiliser le logiciel SOCA (conformément à la « Convention d'accès au Système d'information du Gestionnaire de Gare pour l'utilisation du logiciel SOCA » figurant en Annexe 1).

Avant la mise en place définitive du logiciel SOCA dans les gares desservies par l'Entreprise Ferroviaire, ou en cas d'indisponibilité du logiciel SOCA, cette dernière transmettra au plus tard 48 heures avant la réalisation de la Prestation PMR, à chaque gare où elle sera réalisée, les informations nécessaires à la prise en charge du Voyageur en adressant selon les modalités décrites dans les référentiels locaux.

Comme mentionné précédemment, des dérogations à ce délai peuvent être négociées avec le Gestionnaire de Gare.

4. Exécution de la Prestation PMR

4.1 Prestation PMR au départ

4.1.1-Il appartient au Gestionnaire de Gare, lors de sa prise de contact avec le Voyageur au lieu de rendez-vous évoqué à l'article 1.1.1, de s'assurer que les moyens réservés par l'Entreprise Ferroviaire au moment de la commande de la Prestation PMR, sont, au regard du handicap et/ou de la réduction de mobilité du Voyageur, adaptés au besoin d'assistance PMR.

Dans le cas contraire, le Gestionnaire de Gare identifiera les moyens matériels nécessaires à l'accomplissement de la Prestation PMR au regard du niveau de la mobilité du Voyageur et les mettra en œuvre dans la mesure du raisonnable.

L'impossibilité pour le Gestionnaire de Gare d'exécuter, en raison du caractère erroné de la commande, la Prestation PMR, ne saurait, conformément à l'article 9 des présentes, engager la responsabilité de ce dernier, cet événement étant constitutif d'une défaillance de l'Entreprise Ferroviaire.

En conséquence, l'Entreprise Ferroviaire s'engage à garantir le Gestionnaire de Gare de tout recours de Voyageurs qui serait exercé contre lui pour les préjudices découlant de l'évènement sus visé et à indemniser lesdits Voyageurs.

4.1.2- Par la suite, le Gestionnaire de Gare procède à l'accompagnement du Voyageur jusqu'à sa place dans le train et transmet au représentant de l'Entreprise Ferroviaire (conducteur ou chef de bord), qui s'engage à être présent, les informations relatives au type d'assistance et au besoin spécifique du Voyageur.

L'accompagnement par le Gestionnaire de Gare du Voyageur à sa place dans le train, ne s'effectuera qu'en présence d'un représentant de l'Entreprise Ferroviaire, et sous condition que l'Entreprise Ferroviaire confirme au Gestionnaire de Gare, selon les modalités définies dans les

consignes locales de sécurité relatives à la gare concernée, la possibilité d'embarquer dans le train en toute sécurité.

Le départ du train ne peut être donné par le personnel de l'Entreprise Ferroviaire qu'en vérifiant au préalable que le représentant du Gestionnaire de Gare a bien quitté le train.

A défaut, pour le représentant de l'Entreprise Ferroviaire, de s'être présenté pour permettre la montée de la PMR et/ou d'avoir autorisé le Gestionnaire de Gare selon les modalités définies dans les consignes locales de sécurité relatives à la gare concernée à embarquer dans le train, la responsabilité de ce dernier pour inexécution de la Prestation PMR, ne saurait être engagée.

De la même manière, l'impossibilité pour le Gestionnaire de Gare, au regard de l'horaire de départ du train prévu par l'Entreprise Ferroviaire, d'exécuter la Prestation PMR en toute sécurité et ce, en raison de la transmission tardive de l'autorisation susvisée par l'Entreprise Ferroviaire, ne saurait engager à ce titre la responsabilité du Gestionnaire de Gare.

Il est ici précisé, que les deux événements ci-dessus énoncés sont constitutifs d'une défaillance de l'Entreprise Ferroviaire de nature, conformément aux dispositions de l'article 9 des présentes, à exonérer le Gestionnaire de Gare de toute responsabilité du fait d'une d'inexécution ou d'une exécution partielle de la Prestation PMR.

En conséquence, l'Entreprise Ferroviaire s'engage à garantir le Gestionnaire de Gare de tout recours de Voyageurs qui serait exercé contre lui pour les préjudices découlant des événements susvisés et à indemniser lesdits Voyageurs.

4.2 Prestation PMR à l'arrivée

4.2.1- Il appartient au Gestionnaire de Gare, lors de sa prise de contact avec le Voyageur, de s'assurer que les moyens réservés par l'Entreprise Ferroviaire au moment de la commande de la Prestation PMR, sont, au regard du handicap et/ou de la réduction de mobilité du Voyageur, adaptés au besoin d'assistance.

Dans le cas contraire le Gestionnaire de Gare identifiera les moyens matériels nécessaires à l'accomplissement de la Prestation PMR au regard du niveau de la mobilité du Voyageur et fera ses meilleurs efforts pour les mettre en œuvre.

L'impossibilité pour le Gestionnaire de Gare d'exécuter, en raison du caractère erroné de la commande, la Prestation PMR, ne saurait, conformément à l'article 9 des présentes, engager la responsabilité de ce dernier, cet événement étant constitutif d'une défaillance de l'Entreprise Ferroviaire.

En conséquence, l'Entreprise Ferroviaire s'engage à garantir le Gestionnaire de Gare de tout recours de Voyageurs qui serait exercé contre lui pour les préjudices découlant des événements sus visés et à indemniser lesdits Voyageurs.

4.2.2- Par la suite, le Gestionnaire de Gare prend en charge le Voyageur depuis sa place dans le train et l'accompagne jusqu'au lieu visé à l'article 1.1.2.

L'accès par le Gestionnaire de Gare au train ne s'effectuera qu'en présence d'un représentant de l'Entreprise Ferroviaire, et sous condition que l'Entreprise Ferroviaire confirme au Gestionnaire de Gare, selon les modalités définies dans les consignes locales de sécurité relatives à la gare concernée, la possibilité d'y embarquer en toute sécurité.

A défaut, pour le représentant de l'Entreprise Ferroviaire, de s'être présenté pour permettre la descente de la PMR du train et/ou d'avoir autorisé le Gestionnaire de Gare selon les modalités définies dans les consignes locales de sécurité relatives à la gare concernée à embarquer dans le train, la responsabilité de ce dernier pour inexécution de la Prestation PMR, ne saurait être engagée.

De la même manière, l'impossibilité pour le Gestionnaire de Gare, au regard de l'horaire de mouvement de la rame arrivée prévu par l'Entreprise Ferroviaire, d'exécuter la Prestation PMR en toute sécurité et ce, en raison de la transmission tardive de l'autorisation susvisée par l'Entreprise Ferroviaire, ne saurait engager à ce titre la responsabilité du Gestionnaire de Gare.

Il est ici précisé, que les deux événements ci-dessus énoncés sont constitutifs d'une défaillance de l'Entreprise Ferroviaire de nature à, conformément aux dispositions de l'article 9 des présentes, exonérer le Gestionnaire de Gare de toute responsabilité du fait d'une d'inexécution ou d'une exécution partielle de la Prestation PMR.

En conséquence, l'Entreprise Ferroviaire s'engage à garantir le Gestionnaire de Gare de tout recours de Voyageurs qui serait exercé contre lui pour les préjudices découlant des événements susvisés et à indemniser lesdits Voyageurs.

La mise en mouvement de la rame constituant le train à l'arrivée (manœuvre, réutilisation commerciale...) ne peut être donnée par le personnel de l'Entreprise Ferroviaire qu'en vérifiant au préalable que le représentant du Gestionnaire de Gare a bien quitté le train.

Lorsque la gare d'arrivée est située en dehors du territoire français, l'Entreprise Ferroviaire la prévient par ses propres moyens, conformément aux dispositions locales.

5. Suspension de la Prestation PMR

La Prestation PMR est réalisée en vertu du Contrat d'Accès Gare.

Par conséquent, les dispositions définies aux termes dudit Contrat d'Accès Gare, relatives aux éventuelles suspensions de l'exécution de la prestation en cas de travaux sur les installations en gare et/ou pour les besoins de la défense, la sécurité publique, la santé publique et la sûreté, s'appliquent pleinement et dans leur ensemble à la Prestation PMR, objet des présentes.

6. Responsabilité et assurances

Les dispositions concernant la Responsabilité et Assurances et notamment les clauses de limitation de responsabilité en cas de dommages matériels figurent dans le Contrat d'Accès Gare.

Il est toutefois précisé que sauf force majeure, défaillance de l'Entreprise Ferroviaire telle que précisée aux termes du présent contrat et notamment à l'article 9, non-respect des conditions générales relatives à la Prestation PMR par le Voyageur ou d'un tiers, le Gestionnaire de Gare répond des dommages corporels et matériels causés par ses fautes ou celles des personnes dont il répond dans le cadre de la réalisation de la Prestation PMR :

7. Sous-traitance

La réalisation de la Prestation PMR peut être confiée pour tout ou partie à une société prestataire de service.

Le Gestionnaire de Gare s'engage à ce que le cahier des charges support de la Prestation PMR ainsi sous traitée, reprenne l'ensemble des obligations et modalités d'exécution stipulées aux termes des présentes.

8. Tarification et facturation

La Prestation PMR est réalisée dans le cadre de la prestation délivrée par le Gestionnaire de Gare à l'Entreprise Ferroviaire en vertu du Contrat d'Accès Gare.

Etant prise en compte dans le calcul du tarif, la Prestation PMR est payée par l'Entreprise Ferroviaire en vertu du Contrat d'Accès Gare.

Partant, le présent contrat ne saurait donner lieu à aucune facturation en sus de celle effectuée au titre du Contrat d'Accès Gare.

Durée du contrat est égale à la durée du Contrat d'Accès Gares.

Le présent contrat prend effet à compter du jour de sa signature par les deux Parties.

Trois mois avant son échéance, les Parties conviennent de se réunir pour convenir des termes d'un nouvel engagement contractuel, les Parties ne pouvant prétendre au renouvellement tacite de la présente convention.

9. Inexécution ou exécution défectueuse de tout ou partie de la Prestation PMR

le Gestionnaire de Gare n'encourt aucune responsabilité et n'est tenu d'aucune obligation de réparation des dommages subis par l'Entreprise Ferroviaire du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de la Prestation PMR, objet des présentes, lorsque cette inexécution ou cette défaillance dans l'exécution a pour cause la survenance d'un des trois événements listés ci-dessous.

Partant, l'Entreprise Ferroviaire renonce, en cas de survenance d'un des événements ci-après énoncés, à tout recours contre le Gestionnaire de Gare et s'engage à garantir toute action ou réclamation à son encontre et à l'indemniser pour toute demande engagée par un Voyageur.

Les obligations contractuelles dont la poursuite est empêchée par l'un de ces événements sont suspendues pendant toute la durée dudit événement.

9.1 Force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur au Gestionnaire de Gare en sa qualité de gestionnaire de gare, rendant impossible l'exécution de tout ou partie de la Prestation PMR. La définition d'un événement remplissant les conditions de la force majeure est stipulée aux termes du Contrat Accès Gare.

9.2 Défaillance de l'Entreprise Ferroviaire

Est considéré comme défaillance de l'Entreprise Ferroviaire tout événement directement lié à son activité rendant impossible l'exécution de tout ou partie de la Prestation PMR (exemples : composition du train de l'Entreprise Ferroviaire non conforme avec matériel roulant non accessible, erreur dans une réservation de place à bord, absence d'un représentant de l'Entreprise Ferroviaire à la montée ou à la descente du Voyageur etc).

9.3 Retard du train non imputable au Gestionnaire de Gare

Est désigné dans cet article tout retard de train non imputable au Gestionnaire de Gare en sa qualité de gestionnaire de gare et rendant impossible l'exécution de tout ou partie de la Prestation PMR du fait notamment d'absence du personnel en charge de la réalisation de la Prestation PMR, de conflits entre plusieurs réservations d'assistance PMR, etc.

10. Confidentialité et protection des données

10.1. Confidentialité

Les dispositions du Contrat d'Accès Gare relatives à la confidentialité des informations divulguées par une Partie dans le cadre de la réalisation des prestations s'appliquent pleinement et dans leur ensemble à la Prestation PMR, objet des présentes.

10.2 Protection des données

Dans le cas où une Partie aurait accès, dans le cadre de l'exécution du Contrat d'Accès Gare, à des données à caractère personnel concernant les clients (incluant les Voyageurs) ou les salariés, prestataire ou consultants de l'autre Partie, lesdites Parties, agissant chacune en tant que responsable de traitement, s'engagent à respecter la législation applicable en matière de protection des données, et notamment le Règlement Général européen sur la Protection des Données (UE) 2016/679 (« RGPD ») et la législation en vigueur dans tout Etat membre venant préciser les dispositions du RGPD (ensemble la « Règlementation Applicable »). L'Entreprise Ferroviaire s'engage notamment à ce que les données des Voyageurs collectées ou transmises au Gestionnaire de Gare dans le cadre du présent Contrat d'Accès Gare soient collectées et communiquées à ce dernier en conformité avec la Règlementation Applicable.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat d'Accès Gare, le Gestionnaire de Gare est amené à collecter et traiter des données à caractère personnel concernant l'Entreprise Ferroviaire et/ou ses salariés, prestataires ou consultants (ci-après globalement les « Données à Caractère Personnel de l'Entreprise Ferroviaire ») à des fins de gestion de la relation commerciale avec l'Entreprise Ferroviaire (en ce compris la gestion du présent Contrat, des factures, de la comptabilité, du suivi de la relation contractuelle). Ce traitement est fondé sur l'exécution du Contrat d'Accès Gare avec l'Entreprise Ferroviaire et sur le respect par le Gestionnaire de Gare de ses obligations légales. Les Données à Caractère Personnel de l'Entreprise Ferroviaire collectées et traitées seront conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle et pendant la durée de prescription applicable.

Les Données à Caractère Personnel de l'Entreprise Ferroviaire peuvent faire l'objet d'une communication à des filiales du groupe du Gestionnaire de Gare et/ou à des prestataires de services tiers, agissant en tant que sous-traitants au sens de la Règlementation Applicable, pour exécuter notamment des services d'hébergement, de stockage, d'analyses, de communication, de traitement de données, de gestion de bases de données ou encore de maintenance informatique (ensemble, les « Services Informatiques »). Ces prestataires n'agissent que sur instruction du Gestionnaire de Gare et n'auront accès aux Données à Caractère Personnel de l'Entreprise Ferroviaire que pour exécuter les Services Informatiques et seront tenus aux mêmes obligations de sécurité et de confidentialité que le Gestionnaire de Gare.

Les Données à Caractère Personnel de l'Entreprise Ferroviaire peuvent faire l'objet d'un transfert hors de l'Union Européenne. Lorsque des données sont transférées hors Union

Européenne, le Gestionnaire de Gare met en place toutes les garanties appropriées visant à assurer la protection des Données à Caractère Personnel de l'Entreprise Ferroviaire en application de la Règlementation Applicable, au travers de la signature d'accords contraignants intégrant les clauses contractuelles types de la Commission Européenne dont une copie est disponible sur demande.

Conformément à la Règlementation Applicable, l'Entreprise Ferroviaire et ses salariés, prestataires ou consultants disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement des données à caractère personnel les concernant, d'un droit de limitation du traitement, ainsi que d'un droit d'opposition au traitement des données les concernant. L'Entreprise Ferroviaire et ses salariés, prestataires ou consultants disposent également du droit de faire parvenir au Gestionnaire de Gare des directives spéciales relatives au sort de leurs données à caractère personnel après leur mort. Pour exercer ces droits, ces derniers peuvent adresser une demande par email à donnees-personnelles@gares-sncf.fr. Enfin, ils peuvent introduire une réclamation auprès de l'autorité de protection des données à caractère personnel. De manière générale, toute question ou demande d'informations complémentaires au sujet du traitement mis en œuvre doivent être adressées au Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante : dpo-sncf-mobilites@sncf.fr. L'Entreprise Ferroviaire s'engage à communiquer à ses salariés, prestataires ou consultants, dont les données à caractère personnel sont susceptibles d'être traitées par le Gestionnaire de Gare dans le cadre du présent Contrat, l'ensemble des informations figurant dans la présente clause.

11. Communication

Le Gestionnaire de Gare pourra citer le nom de l'Entreprise Ferroviaire et celle-ci pourra faire état de l'exécution de la Prestation PMR à titre de référence dans leurs documentations commerciales respectives.

Les Parties s'engagent dans le cadre de leurs communications commerciales et informations écrites ou orales sous toutes leurs formes, à ne porter en aucun cas confusion dans l'esprit des Voyageurs entre les services offerts par chacune des Parties, ni à porter atteinte à la réputation des services de l'autre Partie, ni à la réputation de cette dernière.

12. Autonomie des clauses

Dans le cas où une des clauses du présent contrat apparaîtrait contraire aux dispositions légales ou réglementaires applicables, en ce compris le DRM, ou si l'une des clauses était déclarée nulle par une juridiction compétente, les autres clauses demeureront pleinement en vigueur et produiront leurs effets, sauf si l'exécution du présent contrat devient impossible.

13. Modification du contrat

Le présent contrat ne peut être modifié que par la conclusion d'un avenant dûment signé par les Parties.

14. Résiliation de plein droit

Le présent contrat est résilié de plein droit sans qu'il soit besoin de la solliciter en justice en cas de résiliation, pour quelque cause que ce soit, du Contrat d'Accès Gare.

15. Désignation des interlocuteurs

La liste des différents correspondants et responsables pour chaque Partie au présent contrat, à jour au moment de la signature des présentes, figure en Annexe 2.

Chacune des Parties peut remplacer l'un ou plusieurs de ses correspondants en communiquant cette information par écrit à l'autre Partie au moins 15 (quinze) jours à l'avance.

16. Litiges

16.1 Loi applicable et langues

Le présent contrat est régi par le droit monégasque.

Il est rédigé et exécuté en français. Au cas où une traduction serait établie dans une langue autre que le français, la présente version française fera foi en cas de conflit entre ces différentes versions.

D'une façon générale, tous les échanges écrits ou oraux entre les Parties et, notamment, les échanges techniques relatifs aux problèmes d'exploitation réalisés dans la cadre de l'application de la présente convention, se font en langue française.

16.2 Procédure amiable

En cas de différends relatifs à l'interprétation ou à l'exécution du présent contrat, les dispositions régissant ces cas de litige énoncées aux termes du Contrat d'Accès Gare s'appliquent pleinement et dans leur ensemble à la Prestation PMR, objet des présentes.

A défaut d'accord amiable, il est fait application de l'article 16-3 ci-dessous.

16.3 Tribunaux compétents

Dans le cas où le litige né entre le Gestionnaire de Gare et l'Entreprise Ferroviaire n'aurait pas été réglé selon les modalités ci-dessus, compétence est attribuée aux tribunaux de Monaco pour en connaître, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé.

16.4 Election de domicile

Pour l'exécution du présent contrat les Parties feront élection de domicile en leur siège respectif.

Fait à....., le..

Pour le Gestionnaire de Gare

Pour l'Entreprise Ferroviaire,

Annexe 4.10.1 : Convention d'accès au Système d'information de GARES & CONNEXIONS
pour l'utilisation du logiciel SOCA

Annexe 4.10.2: Liste des Interlocuteurs

ANNEXE 4.10.1 DU DOCUMENT DE REFERENCE DE LA GARE DE MONACO (DRM)

CONVENTION D'ACCES AU SYSTEME D'INFORMATION DE GARES & CONNEXIONS POUR L'UTILISATION PAR LA SOCIETE XXX DU LOGICIEL SOCA
--

ENTRE

SNCF Mobilités (ex SNCF), Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de BOBIGNY sous le n° B 552 049 447, dont le siège se trouve 9, rue Jean-Philippe Rameau, 93200 Saint-Denis, représentée à l'effet des présentes par Monsieur Patrick ROPERT, Directeur Général de Gares & Connexions, dûment habilité à cet effet,

Ci-après désignée « GARES & CONNEXIONS »,

D'une part,

ET

La Société XXX, société par actions simplifiée, dont le siège social est situé XXX, enregistrée sous le numéro RCS XXX

Représentée par XXX, dûment habilité à cet effet,

Ci-après désignée « le Titulaire »

SOMMAIRE

GLOSSAIRE.....	4
PREAMBULE	5
OBJET	5
1. DUREE DU CONTRAT	5
2. TARIFICATION ET FACTURATION.....	6
3. DROIT D’ACCES ET D’UTILISATION (MODALITES D’INTERVENTION SUR LES DONNEES).....	6
4. PROCEDURES D’ACCES.....	6
5. MOYENS UTILISES PAR LE TITULAIRE	7
6. MODIFICATIONS – RESTRICTIONS ET INTERRUPTIONS DES ACCES	8
7. INTERLOCUTEURS	8
8. SIGNALEMENT DES DYSFONCTIONNEMENTS.....	9
9. OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE	9
10. SECURISATION DU SITE ET DES MATERIELS	9
11. PROPRIETE INTELLECTUELLE.....	9
12. SECURITE ET PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	10
13. AUDIT	11
14. SOUS-TRAITANCE	11
15. CARACTERE INTUITU PERSONAE.....	12
16. MODIFICATION DES ELEMENTS CONSTITUTIFS DE LA CONVENTION ...	12
17. SUIVI DE LA CONVENTION	12
18. RESILIATION	12

19. RESPECT DES LOIS, REGLEMENTS ET PRESCRIPTIONS	13
20. RESPONSABILITE ASSURANCES	13
21. LOI APPLICABLE – REGLEMENT DES LITIGES.....	15
22. DISPOSITIONS GENERALES.....	15
ANNEXES	16
ANNEXE 1 : DONNEES CONCERNEES LOGICIEL SOCA.....	17
ANNEXE 2 : LISTE DES PERSONNELS HABILITES DE L'EF	19

Dans le cadre de la présente convention, les termes ci-après ont la signification suivante :

Application : Ensemble de logiciels nécessaire pour accomplir une tâche déterminée.

Donnée : Toute information quelle que soit sa nature, tout élément de connaissance, tout document, contenu dans ou issu du Système d'Information de GARES & CONNEXIONS ou du Titulaire.

Donnée à caractère personnel : Toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, au sens de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Information : Tout élément de connaissance précité ainsi que ses différents moyens de partage, de traitement, d'échange et de stockage. Le terme « Information » comprend les « données » et les « ressources ».

Logiciel : Bien immatériel comprenant des programmes et des sous programmes, une documentation et un matériel de conception préparatoire, qui permet à un ordinateur ou à un système informatique d'assurer une tâche ou une fonction particulière.

Outil : Application d'envergure limitée, destinée à une tâche spécifique.

Ressource : Equipements de télécommunication, périphériques, médias numériques, systèmes d'exploitation, logiciels, toute combinaison de ceux-ci nécessaires au fonctionnement du Système d'Information.

SOCA : (Suivi Opérationnel des Commandes d'Assistance) : Logiciel dont GARES & CONNEXIONS est l'auteur au titre des articles L 111-1 et suivants du code de la propriété intellectuelle contenant notamment des données relatives aux prestations d'assistance des personnes à mobilité réduite en gares à l'arrivée et aux départ des trains

Système d'Information : Ensemble des moyens humains, techniques et organisationnels permettant, en support à l'activité concernée, de créer, de conserver, d'échanger et de partager des informations entre les acteurs internes et/ou externes de GARES & CONNEXIONS, quelle que soit la forme sous laquelle elles sont exploitées (informatique, imprimée, manuscrite, vocale, image etc.).

Titulaire : Attributaire de la présente convention par laquelle lui est consenti un droit d'accès au Système d'Information de GARES & CONNEXIONS pour un droit d'utilisation des Données contenues dans ledit système et/ou du logiciel SOCA dans les conditions définies ci-après.

VPN (Réseau Privé Virtuel) : connexion inter-réseaux permettant de relier deux réseaux locaux différents par un protocole de tunnel.

Préambule

Conformément aux dispositions de l'article 3 du décret n° 2003-194 du 7 mars 2003 modifié « relatif à l'utilisation du réseau ferré national », les Entreprises Ferroviaires mentionnées à l'article 2 dudit décret disposent d'un droit d'accès au réseau ferré national, en ce compris d'un droit d'accès aux gares de voyageurs.

A ce titre, l'Entreprise Ferroviaire signataire du présent contrat a conclu avec GARES & CONNEXIONS un contrat (ci-après dénommé le « **Contrat d'Accès Gare** ») ayant pour objet de définir les modalités d'exécution des prestations liées à l'accès aux gares de voyageurs.

Les différents services que GARES & CONNEXIONS délivre aux Entreprises Ferroviaires au titre de ce Contrat d'Accès Gare sont regroupées dans une prestation globale et indivisible dénommée Prestation de Base. Cette Prestation de Base, délivrée à toutes les Entreprises Ferroviaires desservant la gare, est décrite le Document de Référence des Gares (DRG) annexée au Document de Référence du Réseau (DRR).

Afin d'assurer notamment ses missions d'information collective aux voyageurs et de coordination de plate-forme, GARES & CONNEXIONS doit fournir aux Entreprises Ferroviaires, qui l'acceptent, un droit d'accès au Système d'Information de GARES & CONNEXIONS aux fins d'utilisation, dans des conditions limitées, du logiciel SOCA.

L'utilisation du logiciel SOCA permet aux entreprises ferroviaires de transmettre au Gestionnaire de gares :

- les commandes de prestation d'assistance voyageur handicapé ou à mobilité réduite garanties (réservées au moins 48 heures à l'avance)

Pour le gestionnaire de gare SOCA permet

- L'édition facilitée des dépêches (dépêches pré-remplies) avec numérotation unique et transmission en temps réel par voie informatique à la prochaine gare de prestation.
- La traçabilité vis-à-vis des clients et des transporteurs.
- Le suivi de l'activité (prestations par transporteur, par train, par type d'assistance, etc.).

Dans ce cadre, la société XXX doit disposer d'un accès au Système d'Information de GARES & CONNEXIONS pour utiliser le logiciel SOCA.

Objet

La Convention a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Titulaire a d'une part, accès au Système d'Information de GARES & CONNEXIONS pour l'utilisation du logiciel SOCA. Seront d'autre part précisées, la nature des Données que le Titulaire pourra saisir via ce logiciel, les opérations qui pourront être effectuées, les moyens ainsi que les mesures qui devront être mis en œuvre pour assurer la fiabilité et la protection du Système d'Information de SNCF-Mobilités.

1. Durée du contrat

Le présent contrat prend effet à compter du jour de sa signature par les deux Parties.

Il prend fin à l'expiration du Contrat d'Accès Gare.

Trois mois avant son échéance, les Parties conviennent de se réunir pour convenir des termes d'un nouvel engagement contractuel, le Titulaire ne pouvant prétendre au renouvellement tacite de la présente convention.

2. Tarification et facturation

L'accès au Système d'Information de GARES & CONNEXIONS pour l'utilisation du logiciel SOCA est compris dans la Prestation de Base délivrée au Titulaire en vertu du Contrat d'Accès Gare.

Etant pris en compte dans le calcul du tarif de la Prestation de Base, cet accès est payé par le Titulaire en vertu du Contrat d'Accès Gare.

Partant, le présent contrat ne saurait donner lieu à facturation en sus de celle effectuée au titre du Contrat d'Accès Gare.

3. Droit d'accès et d'utilisation (modalités d'intervention sur les données)

GARES & CONNEXIONS consent au Titulaire, par la présente convention, à titre non exclusif, un droit d'accès au Système d'Information de GARES & CONNEXIONS pour l'utilisation du logiciel SOCA.

Ce droit d'accès et d'utilisation s'entend, à l'exclusion de toute autre opération, de la consultation et de la mise à jour des Données dans les conditions énoncées à l'Annexe 1.

S'agissant des Ressources, le droit d'accès et d'utilisation, se limite aux seuls éléments de paramétrage du tunnel VPN et aux comptes d'accès au logiciel SOCA, sans possibilité d'en modifier ou d'en altérer l'agencement, le raccordement et la configuration.

Les Parties conviennent expressément que la présente convention ne saurait entraîner de quelque façon que ce soit cession ou licence des droits de propriété intellectuelle de GARES & CONNEXIONS attachés aux Ressources et/ou Données.

Le guide d'utilisation du Logiciel SOCA est directement accessible depuis la plate forme de l'outil sur l'onglet « bibliothèque ». La mise à jour du guide d'utilisation est faite au fil de l'eau sans préavis particulier.

4. Procédures d'accès

4.1 Authentification pour l'accès au Système d'Information de Gares & Connexions

La mise en œuvre de la procédure d'accès au Système d'Information de GARES & CONNEXIONS est placée sous la responsabilité du Titulaire qui s'engage à s'assurer que les personnels habilités à accéder au système d'information de GARES & CONNEXIONS respectent les obligations stipulées aux termes de la présente convention.

Cette procédure sera assujettie à l'utilisation d'un compte utilisateur et d'un mot de passe.

4.2 Habilitations sur l'application

Seules les personnes dûment habilitées sont autorisées à activer les moyens de communication, ainsi qu'à accéder aux Ressources et Données énoncées à l'Annexe 1. Ces accès doivent rester nominatifs. La liste des personnels habilités figure en Annexe 2.

Les données du Titulaire ne sont accessibles qu'aux personnels de SNCF-Mobilités (y compris les prestataires en gare) et du Titulaire habilités.

Si le Titulaire a recourt à un prestataire, ce dernier devra respecter les engagements pris au titre des présentes par le Titulaire.

4.3 Traçabilités

A des fins de traçabilité et de contrôle, les connexions et les opérations seront enregistrées par GARES & CONNEXIONS.

GARES & CONNEXIONS en informe le Titulaire qui lui-même a l'obligation d'en informer le personnel concerné.

4.4 Description du raccordement entre GARES & CONNEXIONS et le Titulaire

La liaison utilisée entre le Titulaire et GARES & CONNEXIONS est un tunnel VPN IPSec chiffré au dessus d'Internet. Ce tunnel sera réalisé par les équipes techniques de GARES & CONNEXIONS et du Titulaire entre les équipements réseau des deux parties.

Le raccordement arrive sur l'architecture sécurisée de la SNCF dans les conditions définies ci-dessus. Le principe d'architecture tel que décrit et validé GARES & CONNEXIONS sera le seul accès autorisé pour accéder aux Ressources et Données énumérées à l'article 3 de la présente convention.

GARES & CONNEXIONS assure l'exploitation de l'ensemble des éléments qui composent l'architecture sécurisée du raccordement et qui sont hébergés dans ses propres locaux. Un représentant du Titulaire est désigné pour assurer un support technique lors de la mise en œuvre du raccordement et pour toute action corrective ultérieure.

5. Moyens utilisés par le Titulaire

Sécurisation des postes raccordés au Système d'Information de GARES & CONNEXIONS

Les postes de travail du Titulaire devront être sécurisés afin d'éviter qu'une manipulation ou un événement n'endommage, n'altère les Données du logiciel SOCA ou plus généralement le Système d'Information de GARES & CONNEXIONS.

Le Titulaire s'engage notamment sur les éléments suivants :

- L'antivirus sera mis à jour régulièrement (au moins une fois par jour) ;
- Les correctifs de sécurité recommandés par les éditeurs seront installés ;

- Les postes ne seront accessibles qu’aux personnes habilitées du Titulaire

Les postes du Titulaire, sous la responsabilité du Titulaire, devront disposer :

- d’une maintenance préventive et corrective assurée par le Titulaire.

6. Modifications – Restrictions et interruptions des accès

6.1. En cas d’impératif qui nécessite d’intervenir sans délai sous peine de compromettre la sécurité ou le bon fonctionnement du Système d’Information, GARES & CONNEXIONS, peut modifier, restreindre ou interrompre, à tout moment, tout ou partie des accès aux Ressources et Données objets de la Convention. Elle en avisera le Titulaire dans les meilleurs délais.

Les modifications, les restrictions ou les interruptions de l’accès dans les conditions mentionnées à l’alinéa précédent ne donneront lieu à aucun versement d’une indemnité de quelque nature que ce soit au Titulaire.

GARES & CONNEXIONS s’engage à rechercher en concertation avec le Titulaire toutes les mesures qui pourraient être adoptées pour limiter autant que possible les conséquences desdites modifications, interruptions ou suspensions.

Sans préjudice de ce qui précède, la présente convention est consentie au titre de la Prestation de Base délivrée par GARES & CONNEXIONS au Titulaire en vertu du Contrat d’Accès Gare. Par conséquent, les dispositions définies aux termes dudit Contrat d’Accès Gare, relatives aux éventuelles suspensions de l’exécution de la Prestation de Base en cas de travaux sur les installations en gare et/ou pour les besoins de la défense, la sécurité publique, la santé publique et la sûreté, s’appliquent pleinement et dans leur ensemble aux présentes.

6.2. GARES & CONNEXIONS pourra procéder à toutes les modifications, restrictions ou suspension des accès et/ou du droit d’utilisation, objet de la Convention, dans tous les cas où le Titulaire ou les personnes dont il doit répondre ne se conformeraient pas strictement aux obligations qui leur incombent au titre de la Convention. Ces dispositions trouvent application sans préjudice pour GARES & CONNEXIONS de procéder à la résiliation de la Convention aux termes de l’article 18 ci-après, ainsi que de la possibilité de se faire indemniser des préjudices que l’inobservation des obligations susvisées pourrait lui avoir occasionnés.

7. Interlocuteurs

La liste des différents correspondants et responsables pour chaque Partie au titre de la Convention, à jour au moment de la signature des présentes, est référencée à l’article 17. La liste précise à quel titre chaque personne mentionnée intervient dans l’exécution de la Convention.

Chacune des Parties peut remplacer l’un ou plusieurs de ses correspondants en communiquant cette information par écrit à l’autre partie au moins quinze (15) jours ouvrés à l’avance.

8. Signalement des dysfonctionnements

Tout dysfonctionnement doit être signalé par le Titulaire immédiatement à GARES & CONNEXIONS par le biais d'une Assistance utilisateur décrite dans le guide utilisateur de l'application, celle-ci pourra le cas échéant demander l'arrêt de toute consultation ou mise à jour. Les autres mesures nécessaires sont mises en œuvre après avis des experts de SNCF-Mobilités et le cas échéant du Titulaire.

9. Obligation de confidentialité

Les parties s'engagent à assurer la confidentialité des informations qui relèvent de la présente convention.

Elles s'interdisent d'utiliser les Informations et les Applications mises à disposition à d'autres fins que celles prévues par la présente convention.

Elles s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires pour préserver la nature confidentielle des informations ainsi que leur sécurité notamment contre le vol, la détérioration, l'altération ou l'accès par des personnes non autorisées.

Chaque partie est tenue d'avertir immédiatement l'autre de tout élément pouvant laisser présumer une violation des obligations découlant du présent article.

Elles s'engagent à respecter l'obligation de confidentialité issue du présent article jusqu'à l'expiration d'un délai de trois (3) ans après la fin de la présente convention.

10. Sécurisation du site et des matériels

Le Titulaire s'engage à assurer la sécurité de l'accès aux locaux et matériels utilisés pour l'accès au Système d'Information de GARES & CONNEXIONS pour l'accès au logiciel SOCA.

Pour ce faire, le Titulaire met en œuvre, à ses frais et sous sa responsabilité, toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de l'accès aux locaux et aux matériels.

11. Propriété intellectuelle

11-1 Propriété intellectuelle du logiciel SOCA

Le logiciel SOCA est protégé au titre des dispositions des articles L 111-1 et suivants du code de la propriété intellectuelle.

Il est expressément rappelé que GARES & CONNEXIONS conserve l'entière propriété intellectuelle du logiciel SOCA dont il est l'auteur au sens des dispositions des articles L111-1 et suivants du code susvisé.

Le droit d'utilisation du logiciel SOCA est consenti au Titulaire dans le cadre stricte et nécessaire de l'exécution de la Convention, le Titulaire s'engageant à s'abstenir de toute utilisation sous quelle que forme que ce soit et à quel que titre que ce soit du logiciel en dehors du strict cadre de l'exécution de la présente convention.

Il est ici précisé que la nature des opérations autorisées en vertu du droit d'utilisation du logiciel est précisée à l'Annexe 1, et ne consiste en aucune manière à reproduire, modifier, décompiler, transposer, migrer, faire évoluer le logiciel SOCA.

11-2 Droit d'utilisation des Données

GARES & CONNEXIONS s'engage à ne pas porter atteinte ni modifier les Données du Titulaire.

Elles sont consolidées avec les autres données nécessaires à la gestion de la plateforme par GARES & CONNEXIONS et enrichies d'informations propres à GARES & CONNEXIONS, telles que la valeur du retard au dernier moment tel qu'il est souhaitable de l'afficher en gare pour des besoins de fluidification des flux voyageurs, la rectification de la composition in situ, etc... Ces Données sont constitutives de la base de données sui generis de GARES & CONNEXIONS, représentant de facto « l'Information Voyageurs » en gare.

12. Sécurité et protection des données à caractère personnel

Le Titulaire, en sa qualité d'utilisateur des Données, comme GARES & CONNEXIONS en tant que responsable du traitement, chacun en ce qui le concerne, s'engage à respecter la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

En sa qualité d'utilisateur des Données, le Titulaire s'engage envers GARES & CONNEXIONS, responsable du traitement de Données à caractère personnel à :

- Utiliser toutes les Données à caractère personnel dans le cadre strict et nécessaire de l'exécution de la présente convention,
- Mettre en œuvre les mesures (techniques, organisationnelles, etc.) appropriées pour protéger les Données à caractère personnel contre toute forme de traitement illicite, la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisé, notamment en cas de transmission de données par un réseau,
- Se conformer aux recommandations de la CNIL applicables, notamment à son guide « la sécurité des données personnelles » et à la méthode EBIOS reconnue par l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes pour assurer la confidentialité et la sécurité des Données et des systèmes

GARES & CONNEXIONS bénéficie d'un droit d'audit sur les mesures mises en place par le Titulaire pour s'assurer de la conformité de ces mesures aux dispositions précitées, et ce conformément aux dispositions de l'article 13 de la présente convention.

Les Parties conviennent que les dispositions du présent article ainsi que l'information sur les parties de cette convention peuvent faire l'objet d'une communication à la CNIL et être mentionnées dans toute déclaration effectuée auprès de la dite Commission.

13. Audit

GARES & CONNEXIONS se réserve le droit d'effectuer des audits sur le site du Titulaire, dans les conditions décrites ci-après, pour s'assurer du niveau de sécurité sur site, ainsi que du respect des engagements contractuels pris par le Titulaire dans le cadre de la Convention.

Les Parties conviennent que GARES & CONNEXIONS peut avec un préavis de dix (10) jours francs, faire procéder à ses frais, au maximum deux (2) fois par an, à un audit visant à vérifier le strict respect des obligations prévues aux présentes. L'audit peut être effectué par ses auditeurs internes ou par un cabinet de son choix non concurrent du Titulaire. La fréquence des audits peut être revue si des manquements substantiels sont observés par GARES & CONNEXIONS. Toutefois, en cas de motif impérieux dûment justifié par GARES & CONNEXIONS, le délai de préavis de l'audit peut être réduit à deux (2) jours francs à compter de la transmission de la notification.

Les auditeurs s'engagent :

- à respecter les règles de sécurité en vigueur chez le Titulaire et à ne rien faire qui puisse porter atteinte à la bonne exécution de ses prestations ;
- à garder confidentielles toutes Informations dont ils prennent connaissance à l'occasion de leur mission.

Le Titulaire peut faire signer un engagement de confidentialité aux auditeurs de GARES & CONNEXIONS.

L'audit se déroule sur une durée maximale de 48h ; le temps passé par le personnel du Titulaire à assister les auditeurs de GARES & CONNEXIONS ne donnera pas lieu à facturation.

Dans le cadre de ces audits, le Titulaire s'engage à coopérer avec les auditeurs, et à leur fournir toutes les informations nécessaires à l'exercice de leur mission.

Les conclusions de l'audit sont adressées au Titulaire, et font l'objet d'un examen approfondi lors d'une réunion entre les Parties.

Au cas où, suite à cet examen approfondi, un rapport d'audit fait apparaître un manquement aux obligations du Titulaire visées à la présente convention, cette dernière supporte les coûts de l'audit et s'engage expressément à prendre en charge la mise en œuvre de l'ensemble des mesures correctives nécessaires dans un délai défini d'un commun accord entre les Parties.

14. Sous-traitance

En cas de sous-traitance, le Titulaire reste seul responsable de son sous-traitant et s'engage à faire appliquer l'ensemble des clauses portant sur la confidentialité et la sécurité des Informations mises à disposition stipulées aux termes des présentes.

15. Caractère intuitu personae

La présente convention, consentie intuitu personae, ne saurait faire l'objet d'une cession quelconque au profit d'un tiers. Elle n'engage que les Parties contractantes et ne saurait être cédée, totalement ou partiellement, à quel que titre que ce soit.

16. Modification des éléments constitutifs de la convention

Si une des dispositions de la présente convention est modifiée pour une raison externe ou interne, par exemple, en cas de modification de la procédure d'accès au Système d'Information de GARES & CONNEXIONS, les Parties sont convenues de conclure une nouvelle convention ou de régulariser un avenant à la présente convention. La Partie la plus diligente saisit son cocontractant afin que les modifications nécessaires aux stipulations en vigueur, soient prises en compte dans les meilleurs délais.

Toute modification de la présente convention ne sera acceptée que si elle fait l'objet d'un accord écrit et signé par les représentants autorisés des deux Parties.

17. Suivi de la convention

Chacune des Parties désigne une personne qui est responsable du suivi de la convention.

Il s'agit :

- pour GARES & CONNEXIONS du RSI/RSSI de la Branche GARES & CONNEXIONS.
- pour du

18. Résiliation

18.1 Résiliation pour manquement contractuel

La présente convention peut être résiliée par chacune des Parties en cas de manquement par son cocontractant à une de ses obligations contractuelles, sous réserve d'un délai de préavis d'une semaine.

Dans l'hypothèse où ce manquement serait susceptible de porter atteinte à la sécurité du Système d'Information de GARES & CONNEXIONS, le délai de préavis peut être réduit ou supprimé.

En l'absence de tout manquement contractuel, la présente convention peut également être résiliée par chacune des Parties sous réserve d'un délai de préavis de deux semaines.

La notification de la résiliation sera faite par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de résiliation, le Titulaire prendra toutes les dispositions nécessaires pour permettre la suppression de l'accès au réseau de GARES & CONNEXIONS.

La résiliation de la présente convention entraîne de facto la suppression de l'accès du Titulaire au Système d'Information de GARES & CONNEXIONS.

18.2 Résiliation de plein droit

La Convention est résiliée de plein droit sans qu'il soit besoin de la solliciter en justice en cas de résiliation, pour quelque cause que ce soit, du Contrat d'Accès Gare.

19. Respect des lois, règlements et prescriptions

Chaque partie s'engage à se conformer strictement aux lois et aux règlements en vigueur, à respecter l'ensemble des dispositions le concernant au titre de la Convention. Le Titulaire respecte toute contrainte, spécification, consigne et règlement de sécurité qui pourront lui être communiqués par GARES & CONNEXIONS.

Chaque partie veille également, sous sa responsabilité, à ce que son personnel et tout autre tiers dûment habilité intervenant à sa demande aient connaissance et observent strictement les prescriptions et obligations visées à la Convention.

20. Responsabilité Assurances

20.1 Responsabilité

- Responsabilité des Parties

Les Parties sont responsables des obligations mises à leur charge au titre du présent Contrat dans les limites précisées ci-dessous.

- Limitation de responsabilité

Chaque Partie est responsable l'une à l'égard de l'autre dans les conditions ci-dessous :

- pour les dommages matériels, la responsabilité de chaque partie vis-à-vis de l'autre est expressément limitée à 50 000 000 € (CINQUANTE MILLIONS D'EUROS) par événement.
- pour les dommages immatériels consécutifs à un dommage matériel, la responsabilité de chaque partie vis-à-vis de l'autre est expressément limitée à 5 000 000 € (CINQ MILLIONS D'EUROS) par événement,
- pour les dommages immatériels non consécutifs à un dommage matériel, la responsabilité de chaque partie vis-à-vis de l'autre est expressément limitée à 1 000 000 € (UN MILLION D'EUROS) par événement,

En conséquence, de ce qui précède :

Chaque Partie renonce expressément à tout recours qu'elle serait en droit d'exercer contre l'autre partie, ses préposés, les personnes dont elle répond et ses éventuels assureurs pour la partie des dommages matériels ou immatériels dépassant les limites de responsabilité stipulées ci-dessus.

Chaque Partie renonce expressément à tout recours qu'elle serait en droit d'exercer contre l'autre Partie, ses préposés, les personnes dont elle répond et ses éventuels assureurs pour les dommages immatériels non consécutifs à un dommage matériel.

Chaque Partie s'engage à obtenir de ses assureurs les mêmes renonciations à recours vis-à-vis de l'autre Partie et de ses assureurs.

- Responsabilité à l'égard des tiers

Chaque partie est responsable vis-à-vis des tiers dans les conditions de droit commun.

En conséquence, si un tiers, ayant subi un préjudice du fait d'une des Parties, exerçait un recours contre l'autre partie, la partie responsable garantit l'autre partie contre tout recours, et s'engage à accepter l'appel en la cause de la partie à qui la réclamation a été adressée.

Article 20.2 Assurances

- De GARES & CONNEXIONS :

GARES & CONNEXIONS apprécie seule l'opportunité d'assurer tout ou partie des risques qu'elle encourt. Elle s'engage en conséquence à supporter personnellement dans les limites ci-dessous, les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile lui incombant décrites ci-dessus. Elle est en conséquence dispensée de produire quelque attestation d'assurance que ce soit.

- Du Titulaire

Le Titulaire est tenu de souscrire, auprès d'une Compagnie d'Assurances notoirement solvable, une police d'assurance de responsabilité civile destinée à garantir les conséquences pécuniaires des responsabilités lui incombant au titre des risques mis à sa charge visés ci-dessus. Les montants de garantie de la police précitée ne sauraient en aucun cas être inférieurs à :

- 50 000 000 € (CINQUANTE MILLIONS D'EUROS) par sinistre pour les dommages matériels,
- 5 000 000 € (CINQ MILLION D'EUROS) par sinistre pour les dommages immatériels consécutifs à un dommage matériel ;
- 1 000 000 € (UN MILLION D'EUROS°) par sinistre pour les dommages immatériels non consécutifs à un dommage matériel.

Cette police doit être assortie des clauses de renonciation à recours du Titulaire et de ses assureurs contre GARES & CONNEXIONS, ses agents respectifs et leurs éventuels assureurs prévues ci-dessus.

Le Titulaire devra fournir au plus tard le jour de la signature de la Convention une attestation d'assurance, de responsabilité civile en cours de validité établie par son assureur précisant la nature et l'étendue des garanties (montant des garanties et liste des principales exclusions).

Le Titulaire devra justifier chaque année du paiement régulier des primes.

Le Titulaire s'engage à conserver pendant toute la durée de la Convention une police d'assurance de responsabilité civile aux conditions de garantie demandées au présent article.

En cas d'absence ou d'insuffisance de garantie, le Titulaire prendra personnellement et directement en charge les conséquences pécuniaires de la responsabilité lui incombant.

21. Loi applicable – Règlement des litiges

La présente convention est soumise au droit français.

Elle est rédigée et exécutée en français. Au cas où une traduction serait établie dans une langue autre que le français, la présente version française fera foi en cas de conflit entre ces différentes versions.

D'une façon générale, tous les échanges écrits ou oraux entre les Parties et, notamment, les échanges techniques relatifs aux problèmes d'exploitation réalisés dans la cadre de l'application de la présente convention, se font en langue française.

En cas de différends relatifs à l'interprétation ou à l'exécution de la Convention, les dispositions régissant ces cas de litige énoncées aux termes du Contrat d'Accès Gare s'appliquent pleinement et dans leur ensemble aux présentes.

Dans le cas où le litige né entre GARES & CONNEXIONS et le Titulaire n'aurait pas été réglé selon les modalités ci-dessus, compétence est attribuée aux tribunaux de Paris pour en connaître, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé.

22. Dispositions générales

Validité : Dans l'hypothèse où une ou plusieurs stipulations de la présente convention sont considérées comme nulles par une juridiction compétente, les autres clauses conservent leurs portées et effets.

Renonciation : Le fait que l'une ou l'autre des Parties n'exerce pas l'un de ses droits issus de la présente convention n'emporte pas renonciation de sa part à son exercice, une telle renonciation ne pouvant procéder que d'une déclaration expresse de la partie concernée.

ANNEXES

La présente convention comporte deux annexes :

- Annexe 1 : Données concernées - Logiciel SOCA
- Annexe 2 : Liste des personnes habilitées

Etabli en deux exemplaires originaux à _ le _

Pour SNCF Mobilités, le Directeur de GARES & CONNEXIONS	Pour XXX,
<i>Claude SOLARD</i>	<i>XXX</i>

(Signatures précédées de la mention « Lu et Approuvé » avec paraphes des représentants des Parties sur chacune des pages de la présente convention).

ANNEXE 1 : DONNEES CONCERNEES LOGICIEL SOCA

Nature des ressources mises à disposition par Gares & Connexions à XXX

- Eléments de paramétrage du tunnel VPN
- Comptes d'accès au logiciel SOCA

Nature des données mises à disposition par XXX

- **Données personnelles clients et types de prestations associées pour les gares abonnées de XXX :**
 - Données d'identification des clients (nom, prénom(s) et éventuellement n° de téléphone),

- Type d'assistance requise
- Informations nécessaires pour déterminer le besoin d'assistance (besoin spécifique du client)
- Parcours effectué par le client (gare de montée et gare de descente)
- Numéro de train emprunté par le client
- Numéro de place du client dans le train
- Horaire de départ ou d'arrivée du train
- Nombre de bagages du client

Nature des opérations autorisées par Gares & Connexions

Les opérations suivantes sont autorisées à la société XXX:

- **Création/Mise à jour de commandes d'assistance pour les clients handicapés ou à mobilité réduite de XXX, limitée :**
 - aux gares abonnées et déclarées contractuellement entre Gares & Connexions et XXX
 - aux comptes XXX habilités à l'applicatif

- **Consultation des Données d'assistance client, limitée :**
 - aux gares abonnées et déclarées contractuellement entre Gares & Connexions et XXX.
 - aux comptes XXX habilités à l'applicatif

ANNEXE 2 : LISTE DES PERSONNELS HABILITES DE L'EF

Jhonny HENRY (Entreprise Ferroviaire XXX)

Edouard JOUENNE (Entreprise Ferroviaire XXX)

Yohan CHANCE (Entreprise Ferroviaire XXX)

Karim OUDACHENE (Entreprise Ferroviaire XXX)

Sophouen SREAP (Entreprise Ferroviaire XXX)