

2021_CT2_097

OBJET : Mobilité - Déplacements, mobilité, transports et infrastructures - AVIS - Approbation d'un protocole transactionnel avec la société Cityway SAS relatif au marché "Exploitation de la centrale de réservation téléphonique des réseaux de transports à la demande de la Communauté du Pays d'Aix"

Le 8 Avril 2021, le Conseil de Territoire du Pays d'Aix, s'est réuni en session ordinaire au Complexe sportif Raymond Martin à Cabriès, sur la convocation qui lui a été adressée par Madame le Président du Territoire le 2 Avril 2021, conformément à l'article L.5211-1 du Code général des collectivités territoriales.

Etaient Présents : AMAR Daniel – AMIEL Michel – BARRET Guy – BIANCO Kayané – BONFILLON CHIAVASSA Béatrice – BRAMOULLÉ Gérard – BURLE Christian – CESARI Martine – CHAUVIN Pascal – CIOT Jean-David – CORNO Jean-François – CRISTIANI Georges – DELAVET Christian – DI CARO Sylvaine – FERNANDEZ Stéphanie – FREGEAC Olivier – GACHON Loïc – GERARD Jacky – GOMEZ André – GOURNES Jean-Pascal – GRANIER Hervé – GRUVEL Jean-Christophe – GUINIERI Frédéric – HUBERT Claudie – KLEIN Philippe – LANGUILLE Vincent – MALLIÉ Richard – MARTIN Régis – MERCIER Arnaud – MORBELLI Pascale – PELLENC Roger – PENA Marc – RAMOND Bernard – ROVARINO Isabelle – RUIZ Michel – SERRUS Jean-Pierre – SLISSA Monique – TAULAN Francis – VENTRON Amapola – ZERKANI-RAYNAL Karima

Etai(en)t excusé(es) avec pouvoir donné conformément aux dispositions de l'article L. 2121-20 du Code Général des Collectivités Territoriales : ARDHUIN Philippe donne pouvoir à MALLIÉ Richard – BENKACI Moussa donne pouvoir à TAULAN Francis – BOULAN Michel donne pouvoir à BARRET Guy – CHARRIN Philippe donne pouvoir à BARRET Guy – CONTÉ Marie-Ange donne pouvoir à PELLENC Roger – DAGORNE Robert donne pouvoir à BURLE Christian – DESVIGNES Vincent donne pouvoir à LANGUILLE Vincent – FILIPPI Claude donne pouvoir à MARTIN Régis – GARCIN Eric donne pouvoir à CRISTIANI Georges – JOISSAINS Sophie donne pouvoir à TAULAN Francis – JOISSAINS MASINI Maryse donne pouvoir à PELLENC Roger – PETEL Anne-Laurence donne pouvoir à KLEIN Philippe – SANNA Valérie donne pouvoir à GRANIER Hervé – SICARD-DESNUELLE Marie-Pierre donne pouvoir à MARTIN Régis – VINCENT Jean-Louis donne pouvoir à DI CARO Sylvaine

Etai(en)t excusé(es) sans pouvoir : CANAL Jean-Louis – PAOLI Stéphane – POUSSARDIN Fabrice

Secrétaire de séance : BIANCO Kayané

Monsieur Michel AMIEL donne lecture du rapport ci-joint.

RAPPORT AU CONSEIL DE TERRITOIRE DU PAYS D'AIX

Mobilité
Déplacements, mobilité, transports et infrastructures

■ Séance du 8 avril 2021

03_1_03

■ **Approbation d'un protocole transactionnel avec la société Cityway SAS relatif au marché "Exploitation de la centrale de réservation téléphonique des réseaux de transports à la demande de la Communauté du Pays d'Aix"**

Madame le Président soumet pour information au Conseil de Territoire le rapport suivant :

RAPPORT AU BUREAU DE LA METROPOLE

Transports, Mobilité durable

■ Séance du 15 Avril 2021

18594

■ Approbation d'un protocole transactionnel avec la société Cityway SAS relatif au marché "Exploitation de la centrale de réservation téléphonique des réseaux de transports à la demande de la Communauté du Pays d'Aix"

Madame la Présidente de la Métropole Aix-Marseille-Provence sur proposition du Commissaire Rapporteur soumet au Bureau de la Métropole le rapport suivant :

Le 30 décembre 2015, la société Cityway a été chargée de réaliser l'exécution de services relatifs à la centrale de réservations téléphoniques des réseaux de transports à la demande Pays d'Aix Mobilité, Accessibus et Aix en Bus.

Le marché n°2015M105 était organisé autour d'un nombre annuel forfaitaire de 113 000 réservations et de 20 licences véhicules.

Le marché prévoyait la possibilité d'un dépassement du nombre de réservations et de licences véhicules par l'application d'un Bordereau de Prix Unitaires dans la limite d'un montant de 30 000 € par an.

Dans cadre de la facture de régularisation des années 2017, 2018 et 2019, la société Cityway a fait état d'un dépassement du nombre de réservations de 38 593 pour 2017, de 71 670 pour 2018 et de 92 218 pour 2019. Les licences embarquées ont également été revues à la hausse pour l'année 2018.

Cependant, en l'absence :

- d'alertes par le prestataire,

- de restitution des rapports annuels 2018 et 2019,

et l'édition tardive de la part du prestataire des factures annuelles de régularisation, la Métropole n'a jamais émis de bon de commande pour officialiser l'extension des prestations forfaitaires.

De plus, les montants qui ont été facturés sont supérieurs au montant annuel maximum de 30 000 €/an défini dans l'acte d'engagement du marché 2015M105.

Suite au rejet de ces factures, la société Cityway a indiqué qu'en toute bonne foi, elle a poursuivi et assuré sa prestation sans bon de commande afin de permettre aux habitants du Pays d'Aix-en-Provence de se déplacer en réservant un TAD.

Après avoir communiqué le 29 octobre 2020, les rapports d'activités manquants (2017, 2018 et 2019) permettant de vérifier le nombre d'appels (réservations, annulations) les services de la Métropole sont en capacité de confirmer que ces services complémentaires ont bien été réalisés dans le cadre de la continuité du service public.

C'est dans ce contexte que les parties, agissant dans un souci de mettre un terme amiable et rapide à la présente affaire, se sont rapprochées et ont convenu de régler le différend qui les oppose par les engagements et concessions réciproques suivants :

- Pour l'année 2018, La Métropole reconnaît sur la base du rapport d'activités qui lui a été communiqué le 29 octobre 2020 que les forfaits de réservations et de licences ont bien été dépassés. Cependant, la Métropole accepte de prendre en charge cette facture dans la limite des 30 000 € HT qui ont été définis initialement dans le cadre de ce marché. En tenant compte de la révision des prix ce montant est réévalué à 30 885,54 € HT.

- Pour l'année 2019, La Métropole reconnaît sur la base du rapport d'activités qui lui a été communiqué le 29 octobre 2020 que le forfait de réservations a bien été dépassé. Cependant, la Métropole accepte de prendre en charge cette facture dans la limite des 30 000 € HT qui ont été définis initialement dans le cadre de ce marché. En tenant compte de la révision des prix et du paiement d'une précédente facture pour le dépassement du forfait des licences véhicules (6 336 € HT) cette prise en charge est limitée à 24 362,52 € HT.

- Pour l'année 2017, le montant maximum des 30 000 € HT défini dans l'acte d'engagement ayant été atteint, la Métropole ne procédera pas à la régularisation de la facture de 6 000 €.

Telles sont les raisons qui nous incitent à proposer au Bureau de la Métropole de prendre la délibération ci-après :

Le Bureau de la Métropole Aix-Marseille-Provence,

Vu

- Le Code Général des Collectivités Territoriales ;
- La loi n°2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles ;
- La loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République ;
- La délibération N° HN 001-8073/20/CM du 17 juillet 2020 portant délégation de compétences du Conseil au Bureau de la Métropole.

Où le rapport ci-dessus,

Entendues les conclusions du Commissaire Rapporteur,

Considérant

- Que les parties ont décidé de conclure un protocole transactionnel portant concessions réciproques et ayant pour objet de mettre fin au différend qui les oppose.

Délibère

Article 1 :

Est approuvé le protocole transactionnel ci-annexé avec la société Cityway relatif au marché 2015M105 « Exploitation de la centrale de réservations téléphonique des réseaux de transports à la demande de la Communauté du Pays d'Aix ».

Article 2 :

Madame la Présidente de la Métropole ou son représentant est autorisé à signer ce protocole transactionnel et tout document y afférent.

Article 3 :

Les crédits nécessaires seront inscrits au budget annexe transport 2021 de la Métropole Aix-Marseille-Provence, section de fonctionnement, sous politique C210, nature 6718.

Pour enrôlement,
Le Vice-Président Délégué
Transports et Mobilité Durable

Henri PONS

METROPOLE AIX-MARSEILLE-PROVENCE

**NOTE DE SYNTHÈSE RELATIVE AU RAPPORT AU BUREAU
DE LA METROPOLE**

**APPROBATION D'UN PROTOCOLE TRANSACTIONNEL AVEC LA SOCIÉTÉ
CITYWAY SAS RELATIF AU MARCHÉ "EXPLOITATION DE LA CENTRALE DE
RÉSERVATION TÉLÉPHONIQUE DES RÉSEAUX DE TRANSPORTS À LA
DEMANDE DE LA COMMUNAUTÉ DU PAYS D'AIX"**

Le 30 décembre 2015, la société Cityway a été chargée de réaliser l'exécution de services relatifs à la centrale de réservations téléphoniques des réseaux de transports à la demande Pays d'Aix Mobilité, Accessibus et Aix en Bus.

Le marché n°2015M105 était organisé autour d'un nombre annuel forfaitaire de 113 000 réservations et de 20 licences véhicules.

Le marché prévoyait la possibilité d'un dépassement du nombre de réservations et de licences véhicules par l'application d'un Bordereau de Prix Unitaires dans la limite d'un montant de 30 000 € par an.

Dans le cadre de la facture de régularisation des années 2017, 2018 et 2019, la société Cityway a fait état de dépassements du nombre de réservations et de licences embarquées.

Cependant, en l'absence :

- d'alertes par le prestataire,

- de restitution des rapports annuels 2018 et 2019,

et l'édition tardive de la part du prestataire des factures annuelles de régularisation, la Métropole n'a jamais émis de bon de commande pour officialiser l'extension des prestations forfaitaires.

De plus, les montants qui ont été facturés sont supérieurs au montant annuel maximum de 30 000 €/an défini dans l'acte d'engagement du marché 2015M105.

Après avoir communiqué le 29 octobre 2020, les rapports d'activités manquants (2017, 2018 et 2019) permettant de vérifier le nombre d'appels (réservations, annulations ...) les services de la Métropole sont en capacité de confirmer que ces services complémentaires ont bien été réalisés dans le cadre de la continuité du service public.

A la suite de négociations et de concessions réciproques, il a été convenu que la Métropole s'engageait à verser, à titre transactionnel, à la société CITYWAY SAS la somme totale de 55 248 € HT valant solde de tout compte dont le détail est précisé dans le protocole ci-annexé.

Les parties reconnaissent que ce versement met un terme à tout contentieux afférent au marché susmentionné. L'ensemble des obligations des parties est précisé dans le protocole ci-annexé.

PROTOCOLE D'ACCORD TRANSACTIONNEL

ENTRE LES SOUSSIGNÉS :

La Métropole AIX-MARSEILLE-PROVENCE, ayant son siège 58, boulevard Charles Livon – 13007 MARSEILLE

Représentée par sa Présidente en exercice, Martine VASSAL, dûment habilitée à la signature des présentes, domiciliée ès qualité 58 boulevard Charles Livon, 13007 MARSEILLE

D'UNE PART

ET :

La société Cityway SAS dont le siège social est situé 85 rue Pierre Duhem, CS 30557, 13 594 Aix en Provence Cedex 3, immatriculée au RCS de Aix en Provence sous le n°B 438 350 480, prise en la personne de son représentant légal en exercice Laurent Briant Directeur Général domicilié 85 rue Pierre Duhem, CS 30557, 13 594 Aix en Provence.

D'AUTRE PART

IL A ETE PREALABLEMENT EXPOSE CE QUI SUIT :

1- Rappel de l'objet du marché :

Selon marché n°2015M105 notifié en date du 30 décembre 2015, la société Cityway SAS a été chargée de réaliser l'exécution de services relatifs à la centrale de réservations téléphoniques des réseaux de transports à la demande Pays d'Aix Mobilité, Accessibus et Aix en Bus.

Dans le cadre de cet objet le CCTP prévoyait :

- 1 – de fournir l'information et renseigner les usagers pour les différentes prestations de transports à la demande (tarifs, modalités de réservations, conditions d'accès aux services de TAD)
- 2 – d'assurer la prise en compte et l'optimisation des réservations des usagers au moyen d'un logiciel ou d'un système informatique dédié à la charge du prestataire,
- 3- d'assurer la transmission et la coordination des réservations auprès des transporteurs (avant et après la réalisation des prestations de transports à la demande), au moyen d'un logiciel ou d'un système informatique dédié à la charge du prestataire,
- 4 – d'effectuer l'édition de statistiques dans le cadre de la rédaction de rapport d'activités mensuels et annuel.

2- Rappel du contexte (difficultés ; évènements donnant lieu aux prétentions financières) :

Le marché n°2015M105 qui prévoyait notamment la prise de réservations (création, annulation, modification, en centre d'appels et sur internet) et des licences véhicules TAD pour les années 2016, 2017, 2018 et 2019, était organisé autour d'un nombre annuel de réservations et de licences.

Ces forfaits avaient été définis contractuellement, à hauteur de 113 000 réservations, et de 20 licences véhicules.

Prix forfaitaires :

- Première année d'exécution : 365 300 € HT
- Pour chaque période annuelle de reconduction : 207 400 € HT

Le marché prévoyait la possibilité d'un dépassement du nombre de réservations et de licences embarquées par l'application d'un Bordereau de Prix Unitaires (BPU) dans le cadre d'un montant maximum de 30 000 € HT par an.

Prestations de réservation supplémentaires par rapport aux 113 000 réservations annuelles forfaitaires (définies dans le DPGF)	
Type de coût	Montant en euro HT
Coût pour 10 000 réservations supplémentaires	20 000 €
Coût pour 20 000 réservations supplémentaires	25 000 €
Coût pour 40 000 réservations supplémentaires	30 000 €
Coût licence /véhicule	576 €

Dans cadre de la facture de régularisation des années 2017, 2018 et 2019, la société Cityway a fait état d'un dépassement du nombre de réservations de 38 593 pour 2017, de 71 670 pour 2018 et de 92 218 pour 2019. Les licences embarquées ont également été revues à la hausse dans le cadre de ces factures.

Pour l'année 2017 :

Le 14 février 2018, la société Cityway a adressé à la Métropole une facture de 6 000 € TTC correspondant à 38 593 réservations en dépassement du forfait.

Cette facture a été rejetée via le logiciel Sedit le 20 juin 2018 en raison du dépassement du montant maximum déterminé dans l'acte d'engagement.

Pour l'année 2018 :

Le 06 décembre 2019, la société Cityway a adressé à la Métropole une facture de 86 044,8 € TTC, correspondant à 71 670 réservations en dépassement du forfait et 9 licences véhicules en dépassement du forfait.

Cette facture a été rejetée par courrier recommandé AR le 19 juin 2020 en raison de l'absence du rapport d'activités annuel 2018 et d'une erreur sur le nombre de licences supplémentaires (29 dans la colonne quantité contre 9 dans le libellé de la facture).

Le 21 août 2020, la société Cityway a adressé une nouvelle facture corrigée d'un montant de 72 220,8 € TTC, correspondant à 71 670 réservations en dépassement du forfait et 9 licences véhicules en dépassement du forfait.

Cette facture a été rejetée via le logiciel Sedit le 09 novembre 2020 en raison de l'absence du rapport d'activités annuel 2018 et l'absence de bon de commande pour cette prestation.

Pour l'année 2019 :

Le 17 février 2020, la société Cityway a adressé à la Métropole une facture de 102 000 € TTC correspondant à 92 218 réservations en dépassement du forfait.

Cette facture a été rejetée par courrier recommandé AR le 19 juin 2020 en raison de l'absence du rapport d'activités annuel 2019 et l'absence de bon de commande pour cette prestation.

En l'absence d'alerte par le prestataire, de rapports mensuels ne mettant pas en évidence le dépassement de ces forfaits et en l'absence de rapport d'activités annuel, la Métropole n'a jamais émis de bon de commande pour officialiser l'extension des prestations forfaitaires.

Enfin, les montants facturés sont supérieurs au montant annuel maximum de 30 000 €/an défini dans l'acte d'engagement du marché 2015M105.

Suite au rejet de ces factures, la société Cityway a été reçue par la Direction des Transports le 15 décembre 2020. Le prestataire a indiqué qu'en toute bonne foi, il a poursuivi et assuré sa prestation sans bon de commande afin de permettre aux habitants du Pays d'Aix-en-Provence de se déplacer en réservant un TAD. Il s'est également engagé à fournir les rapports d'activités manquants.

Le 29 octobre 2020, le prestataire a communiqué à la Métropole les rapports d'activités des années 2017, 2018 et 2019, permettant de vérifier le nombre d'appels (réservations, annulations) avec les dates heures, objet des appels.

Il a par ailleurs, adressé un courrier à la Métropole le 29 janvier 2021 afin que les factures rejetées puissent être régularisées conformément aux services réalisés.

A la lecture des rapports d'activités la Métropole est en capacité de confirmer que les services complémentaires dans le cadre de la continuité du service public ont bien été réalisés.

C'est dans ce contexte que les parties, agissant dans un souci de mettre un terme amiable et rapide à la présente affaire, se sont rapprochées et ont convenu de régler le différend qui les oppose par les engagements et concessions réciproques suivants.

PAR CONSEQUENT, LES PARTIES ONT CONVENUS CE QUI SUIT :

ARTICLE 1. OBLIGATIONS DU MAITRE D'OUVRAGE

Après avoir pris connaissance des **éléments et annexes des rapports d'activités**, justifiant le bien fondé des réclamations de la société **Cityway SAS**, le maître d'ouvrage accepte de prendre en charge une partie des chefs de demandes formulés par cette dernière :

- 1^{er} point : Pour l'année 2018, La Métropole reconnaît sur la base du rapport d'activités qui lui a été communiqué le 29 octobre 2020 que les forfaits de réservations et de licences ont bien été dépassés. Cependant, la Métropole accepte de prendre en charge cette facture dans la limite des 30 000 € HT qui ont été définis initialement dans le cadre de ce marché. En tenant compte de la révision des prix ce montant est réévalué à 30 885,54 € HT.
- 2^{ème} point : Pour l'année 2019, La Métropole reconnaît sur la base du rapport d'activités qui lui a été communiqué le 29 octobre 2020 que le forfait de réservations a bien été dépassé. Cependant, la Métropole accepte de prendre en charge cette facture dans la limite des 30 000 € HT qui ont été définis initialement dans le cadre de ce marché. En tenant compte de la révision des prix et du paiement d'une précédente facture pour le dépassement du forfait des licences véhicules (6 336 € HT) cette prise en charge est limitée à 24 362,52 € HT.
- 3^{ème} point : Pour l'année 2017, le montant maximum des 30 000 € HT défini dans l'acte d'engagement ayant été atteint, la Métropole ne procédera pas à la régularisation de la facture de 6 000 €.

ARTICLE 2. OBLIGATIONS DE LA SOCIETE

En contrepartie de ces engagements, la société **Cityway SAS** renonce expressément à toute action juridictionnelle à l'encontre du maître d'ouvrage visant à obtenir réparation de quelque préjudice que ce soit qui résulterait de l'exécution du marché n°2015M105.

La société **Cityway SAS** reconnaît que la prise en charge **du paiement des prestations supplémentaires** met un terme à tout contentieux afférent au marché susmentionné.

En considération de ce qui précède et sous condition de l'exécution intégrale des obligations stipulées par la présente convention, les parties déclarent ne plus avoir aucun chef de grief quelconque entre elles et s'interdisent de façon irrévocable, d'une part, d'effectuer toute demande mutuelle et, d'autre part, de saisir quelconque autorité ou juridiction que ce soit de tout recours ou demande intéressant directement ou indirectement le litige relatif à l'exécution du marché n° 2015M105.

Le présent protocole annule et remplace en leur totalité tous accords, engagements, propositions, promesses et engagements, discussions et écrits antérieurs échangés par les parties sur le même sujet.

ARTICLE 3. MODALITES DE REGLEMENT

La signature du présent protocole vaut de la part de la Métropole Aix Marseille Provence bon de commande de dépassement de forfaits réservations et véhicules sur la base des coûts unitaires définis au bordereau des prix unitaires du marché, soit un total pour les années 2017, 2018 et 2019 **de 55 248,06 € HT (66 297,67 € TTC)**.

Les parties s'engagent à régler la somme due sous un délai de règlement maximum d'un mois.

ARTICLE 4. ABSENCE DE RECONNAISSANCE DE DROITS ET DE RESPONSABILITE

Les stipulations du présent protocole n'emportent en aucun cas reconnaissance, par l'un ou l'autre des parties, de sa responsabilité ou acquiescement aux positions et prétentions de l'autre partie.

ARTICLE 5. CONFIDENTIALITE

Les parties reconnaissent que la présente transaction est strictement confidentielle et ne doit pas être révélée à des tiers à l'exception des autorités légalement habilitées à en prendre connaissance et sur leur demande expresse.

Cette clause doit s'analyser comme une cause impulsive et déterminante de la présente transaction sans laquelle elle n'aurait pas été conclue.

ARTICLE 6. PORTEE DU PROTOCOLE

Les parties déclarent avoir la pleine capacité juridique de transiger au jour de la signature du présent protocole, et être pleinement informées sur les termes et dispositions de ce protocole de sorte que leur consentement est suffisamment éclairé.

Les Parties déclarent en outre avoir disposé du temps de réflexion nécessaire avant de signer le présent protocole transactionnel, ayant été en mesure d'en discuter les termes, et reconnaissent que l'autre Partie lui a fait de réelles concessions.

La présente convention a valeur de transaction entre les parties au sens des dispositions des articles 2044 et suivants du code civil.

Moyennant la bonne exécution du présent protocole, les parties s'estiment pleinement remplies de leurs droits l'une envers l'autre, à compter de la date de sa signature.

Les parties renoncent à toutes réclamations de quelque nature que ce soit entre elles à propos des préjudices ayant donné lieu à la présente transaction.

Conformément à l'article 2052 du code civil, la présente convention a autorité de chose jugée en dernier ressort entre les parties, sans qu'une quelconque homologation par les tribunaux ne soit nécessaire, et ne saurait être rescindée ni pour erreur de droit ni pour erreur de fait, ni annulée pour vice du consentement.

ARTICLE 7. INDIVISIBILITE DES CLAUSES DU PROTOCOLE

Considérant la nature des concessions réciproques que les parties se sont consenties au titre de la présente transaction, les clauses de celles-ci présentent un caractère indivisible.

ARTICLE 8 : PRISE D'EFFET

- Le présent protocole entrera en vigueur après signature par les parties et transmission au contrôle de légalité et notification à la société CITYWAY SAS.

ARTICLE 9. COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

Le tribunal Administratif de Marseille sera seul compétent pour connaître de tout litige entre les parties se rapportant à la formation, l'interprétation et l'exécution du présent protocole transactionnel.

A Marseille, le
Fait en 2 exemplaires

<p>La Société CITYWAY SAS (Laurent BRIANT Directeur Général)</p> <p><i>Faire précéder la signature de la mention manuscrite « Lu et Approuvé, bon pour transaction globale et définitive et renonciation à toute instance ultérieure ».</i></p>	<p>La Métropole (Martine VASSAL Présidente de la Métropole Aix Marseille Provence)</p> <p><i>Faire précéder la signature de la mention manuscrite « Lu et Approuvé, bon pour transaction globale et définitive et renonciation à toute instance ultérieure ».</i></p>

OBJET : Mobilité - Déplacements, mobilité, transports et infrastructures - AVIS - Approbation d'un protocole transactionnel avec la société Cityway SAS relatif au marché "Exploitation de la centrale de réservation téléphonique des réseaux de transports à la demande de la Communauté du Pays d'Aix"

Après avoir pris connaissance du rapport, le Conseil de Territoire en prend acte et le transforme en délibération.

Ont signé le Président et les membres du Conseil de Territoire présents
Maryse JOISSAINS MASINI

Signé, le 19 AVR. 2021