



PROTOCOLE D'ACCORD TRANSACTIONNEL

ENTRE LES SOUSSIGNÉS :

La Métropole Aix-Marseille-Provence (MAMP)

Sise au Pharo, 58 boulevard Charles Livon – 13007MARSEILLE

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 KISIO SERVICES & CONSULTING

Sise 20 rue Hector Malot, 75012 PARIS

Immatriculée sous le n° SIRET 491 608 675 00394

Représentée par M Vinay Bertrand en sa qualité de Directeur Régional, dûment habilitée à la signature des présentes

D'AUTRE PART

IL A ETE PREALABLEMENT EXPOSE CE QUI SUIIT :

Rappel du contexte

La Métropole a mis en œuvre depuis plusieurs années un réseau commercial multi canal pour mieux accompagner les usagers des services de mobilité dont elle a la charge. A ce titre, elle a développé un service de centre d'appel téléphonique ouvert 365 jours par an de 7h à 20h afin d'informer et de conseiller les usagers des services de transport en commun. Ce centre d'appel a été confié dans le cadre d'un marché public à la société KISIO SERVICES & CONSULTING pour une durée de 4 ans.

La Métropole a souhaité à compter du 15 novembre 2022, rapatrier le service téléphonique de la Métropole Mobilité sur la plateforme « Engagé au quotidien » afin de faire des économies d'échelle.

Afin d'assurer la continuité de service public, la Métropole, avant l'expiration du contrat prévue le 31 juillet 2022, a passé un dernier bon de commande d'un montant de 107 800 euros pour maintenir le service téléphonique opéré par KISIO SERVICES & CONSULTING du 1^{er} juillet au 15 novembre 2022.

Or ce bon de commande s'est avéré insuffisant pour couvrir le nombre d'appels enregistré sur cette période. En effet, la mise en œuvre de la nouvelle tarification interurbaine à compter du 1^{er} août 2022 a, entre autres, généré un surcroît d'appels soit 3 824.

A l'achèvement de la prestation, le titulaire du marché a effectué un décompte du nombre total d'appels supplémentaires.

Ces appels supplémentaires non couverts par le dernier bon de commande correspondent à une dépense supplémentaire de 15 468.16 euros HT.

C'est dans ce contexte que les parties, agissant dans un souci de mettre un terme amiable 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 SUIIT :

ARTICLE 1. OBJET DE LA TRANSACTION

Le présent protocole a pour objet de mettre fin au différend né entre la Métropole d'Aix-Marseille-Provence et la société KISIO SERVICES & CONSULTING concernant le règlement de 3 824 appels téléphoniques pour un montant de 15 468.16 € HT traités par la société KISIO SERVICES & CONSULTING entre le 1^{er} juillet et le 15 novembre 2022 non couvert par le dernier bon de commande passé dans le cadre du marché n° Z18385.

ARTICLE 2. CONCESSIONS RECIPROQUES DES PARTIES

2.1. CONCESSIONS DE LA METROPOLE

La Métropole accepte la réduction du nombre de téléconseillers chargés de réceptionner les appels des usagers sur la période du 1^{er} Juillet au 15 novembre 2022.

2.2. CONCESSIONS DE LA SOCIETE KISIO

La société KISIO SERVICES & CONSULTING a accepté de ne facturer que 2 947 appels supplémentaires sur la période du 1^{er} juillet au 15 novembre non couverts par le bon de commande au lieu des 3824 appels réellement traités.

Le montant restant à la charge de La Métropole correspond à la somme de **13 885.87 € HT** au lieu de 15 468.16 € HT.

ARTICLE 3. 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 4. 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 5 : PRISE D'EFFET

Le présent protocole entrera en vigueur et sera donc exécutoire dès sa notification après signature par les parties et transmission au contrôle de légalité.

ARTICLE 6. 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.

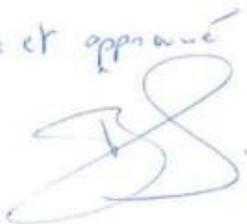
ARTICLE 7. COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

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.

ARTICLE 8. Signature

A Marseille, le

Fait en 2 exemplaires

<p>Pour la société KISIO SERVICES & CONSULTING</p> <p><i>Lu et approuvé</i></p> 	<p>Pour la Métropole d'Aix-Marseille-Provence</p> <p>Madame la Présidente Martine VASSAL</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>

