



Château de Chantilly

INSTITUT DE FRANCE

Concession de service pour l'exploitation de mobilité touristique et de loisirs au sein du parc du château du Domaine de Chantilly

Lot n°1 – Exploitation d'un petit train touristique

Projet de contrat

SOMMAIRE

1	DEFINITION DES PARTIES	5
2	DEFINITION DU CONTRAT	6
2.1	OBJET DU CONTRAT	6
2.2	DUREE DU CONTRAT	6
3	PRINCIPES GENERAUX DE LA CONCESSION.....	6
3.1	OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES GENERALES DU CONCEDANT	6
3.2	OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES GENERALES DU CONCESSIONNAIRE	7
3.3	INTERDICTION DE LA SUBCONCESSION.....	8
3.4	MODALITES D'EXPLOITATION JURIDIQUE	8
4	EXPLOITATION DU SERVICE	9
4.1	DEMARRAGE DU SERVICE	9
4.2	CONDITIONS GENERALES D'EXPLOITATION	9
4.2.1	Horaires et périodes d'ouverture	9
4.2.2	Fermetures obligatoires.....	10
4.2.3	Fermeture pour conditions météorologiques.....	10
4.2.4	Fréquence et régularité du service.....	10
4.2.5	Points de montée et de descente.....	11
4.2.6	Accessibilité et accueil du public	11
4.2.7	Signalétique et information voyageurs	11
4.3	CONTINUITE D'EXPLOITATION	11
4.4	ACCUEIL DES VISITEURS.....	11
4.5	PROPRETE ET CONFORT DE SERVICE	12
4.6	REGLES DE FONCTIONNEMENT DU DOMAINE	12
5	MATERIELS	13
5.1	MATERIEL ROULANT	13
5.2	ENTRETIEN ET MAINTENANCE.....	13
5.3	INTERDICTIONS PARTICULIERES	14
5.4	FLUIDES	14
6	RESPONSABILITE ET SECURITE	14

7	GESTION DES INCIDENTS	14
7.1	DEFINITION DES INCIDENTS ET OBLIGATIONS DE REACTION	15
7.2	TRAÇABILITE ET COMPTE RENDU	15
7.3	RECLAMATIONS DES USAGERS	15
7.4	OBLIGATION D'INFORMATION ET COOPERATION AVEC LE CONCEDANT	15
8	ENCADREMENT TARIFAIRE POUR LES VISITEURS.....	16
8.1	TARIFICATION INITIALE.....	16
8.2	REVISION TARIFAIRE.....	16
8.3	AFFICHAGE ET TRANSPARENCE	16
8.4	OFFRES SPECIALES, PRIVATISATIONS ET PRESTATIONS EVENEMENTIELLES.....	17
8.5	BILLETTERIE ET MOYENS DE PAIEMENT.....	17
8.5.1	Organisation de la billetterie	17
8.5.2	Moyens de paiement acceptés	17
8.5.3	Intégration avec les offres du Domaine	18
9	ACTIVITÉS ANNEXES ET PARTENARIATS	18
9.1	PARTENARIATS AVEC LE DOMAINE	18
9.2	ACTIVITES ANNEXES DU CONCESSIONNAIRE	19
10	INVESTISSEMENTS	19
10.1	INVESTISSEMENTS A LA CHARGE DU CONCESSIONNAIRE.....	19
10.2	AUTORISATION PREALABLE DU CONCEDANT	20
10.3	INVESTISSEMENTS A LA CHARGE DU CONCEDANT	20
10.4	SORT DES INVESTISSEMENTS EN FIN DE CONTRAT.....	20
11	ETAT DES LIEUX.....	21
11.1	ÉTAT DES LIEUX D'ENTREE	21
11.2	ÉTAT DES LIEUX DE SORTIE	21
12	COMMUNICATION ET IMAGE DE MARQUE	21
12.1	RESPECT DE LA CHARTE GRAPHIQUE ET DE L'IMAGE DU DOMAINE	21
12.2	AUTORISATION PREALABLE DU CONCEDANT	22
12.3	MARQUAGE DU MATERIEL – FLOCAGE OBLIGATOIRE	22
12.4	DROIT DU CONCEDANT DE VALORISER LE SERVICE	22
13	MOYENS HUMAINS	23

13.1	RESPONSABILITE EMPLOYEUR.....	23
13.2	EFFECTIFS SUFFISANTS ET PRESENCE QUOTIDIENNE	24
13.3	COMPETENCES ET OBLIGATIONS PROFESSIONNELLES	24
13.4	FORMATION ET SENSIBILISATION	25
13.5	CONTROLE DU COMPORTEMENT DU PERSONNEL.....	25
13.6	RECRUTEMENTS	25
13.7	REPRISE DU PERSONNEL	26
13.7.1	Communication des données de personnel.....	26
13.7.2	Obligation de loyauté et d'assistance	26
14	DISPOSITIONS FINANCIERES.....	27
14.1	REDEVANCES.....	27
14.2	REDEVANCE FIXE (R1)	27
14.3	REDEVANCE VARIABLE (R2)	28
15	GOUVERNANCE DU CONTRAT	28
15.1	SUIVI CONTRACTUEL ET REUNION DE COORDINATION	29
15.2	BILAN ANNUEL	29
15.2.1	Analyse de la qualité de service.....	29
15.2.2	Données organisationnelles et sociales.....	30
15.2.3	Données techniques.....	30
15.2.4	Données comptables et financières	30
16	RESPECT DES DONNEES PERSONNELLES	30
17	LAICITE ET PRINCIPES DE LA RÉPUBLIQUE	31
18	CONTROLE DU CONCEDANT	31
18.1	ÉTENDUE DU CONTROLE	32
18.2	OBLIGATIONS DE COLLABORATION DU CONCESSIONNAIRE.....	32
18.3	SUITES DU CONTROLE	32
19	RESPONSABILITES ET ASSURANCES	32
19.1	RESPONSABILITES ET ASSURANCES DU CONCEDANT.....	32
19.2	RESPONSABILITES ET ASSURANCES DU CONCESSIONNAIRE	33
19.2.1	Étendue de la responsabilité	33
19.2.2	Obligation d'assurance.....	33

19.2.3	Gestion des sinistres	34
19.2.4	Transmission et vérification des garanties d'assurance	34
20	PENALITES	34
20.1	SANS MISE EN DEMEURE PREALABLE	35
20.2	AVEC MISE EN DEMEURE PREALABLE	35
20.3	PENALITES RELATIVES A LA REGULARITE DE LA SITUATION DU PERSONNEL	36
21	MANQUEMENTS DU CONCESSIONNAIRE	36
21.1	EXECUTION D'OFFICE DES TRAVAUX D'ENTRETIEN	36
21.2	LES MESURES CONSERVATOIRES EN SITUATION D'URGENCE.....	37
21.3	SANCTION COERCITIVE : LA MISE EN REGIE PROVISOIRE	37
21.4	SANCTION RESOLUTOIRE : LA DECHEANCE DU CONCESSIONNAIRE	37
22	FIN DE CONTRAT	38
22.1	CAS DE FIN DE CONTRAT	38
22.2	CONTINUITE DU SERVICE EN FIN DE CONTRAT.....	39
22.3	RESILIATION DU CONTRAT POUR MOTIF D'INTERET GENERAL.....	39
22.4	RESILIATION POUR PROCEDURE COLLECTIVE	40
22.5	CHARGES ET PRODUITS CONSTATES D'AVANCE	40
23	RESOLUTION DES LITIGES ET RECOURS CONTENTIEUX	41
24	DISPOSITIONS FINALES.....	41

1 DEFINITION DES PARTIES

Le présent contrat est un contrat de concession, en application du code de la commande publique, signé entre les parties suivantes :

Domaine de Chantilly (Fondation d'Aumale)

N° Siret : 180 044 042 00166

Située 17, rue du Connétable - 60500 Chantilly

Représentée par Madame Anne Miller, administratrice

Désignée ci-après, comme « le Domaine » ou le « le concédant » ,

ET

La société XXXXX

N° Siret :

Située XXXX

Représentée par XXXX

Désignée ci-après comme « la société » ou « le concessionnaire »

2 DEFINITION DU CONTRAT

2.1 Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet la concession, par le Domaine de Chantilly, au Concessionnaire, du droit d'exploiter un service de transport touristique sous la forme d'un petit train circulant au sein du parc du Domaine de Chantilly.

Dans le cadre de cette concession de service, le Concessionnaire assure, à ses risques et périls, la gestion, l'exploitation, l'entretien et la maintenance du petit train, ainsi que les prestations nécessaires à l'accueil du public et à la bonne exécution du service.

Le service objet du présent contrat vise à proposer aux visiteurs du Domaine une offre de mobilité douce, à vocation touristique et pédagogique, permettant de découvrir les différents espaces du parc dans le respect du cadre patrimonial, environnemental et réglementaire du site.

2.2 Durée du contrat

La présente concession est consentie pour une durée ferme de cinq (5) années, prenant effet à compter du 1er janvier 2026.

Elle prendra donc fin de plein droit, sans nécessité de résiliation, le 31 décembre 2030, sauf en cas de résiliation anticipée dans les conditions prévues au présent contrat.

Aucune tacite reconduction n'est prévue. Une éventuelle prolongation devra faire l'objet d'un avenant dûment signé entre les parties, sous réserve du respect des dispositions réglementaires applicables.

3 PRINCIPES GENERAUX DE LA CONCESSION

3.1 Obligations et responsabilités générales du Concédant

Le Concédant, en sa qualité de propriétaire et gestionnaire du Domaine de Chantilly, s'engage à permettre au Concessionnaire l'accès et l'usage des espaces nécessaires à l'exploitation du service concédé, dans le respect des lois, règlements et prescriptions applicables au site.

À ce titre, le Concédant :

- Définit la consistance et les orientations générales du service concédé, en cohérence avec le projet global du Domaine de Chantilly et son positionnement patrimonial, culturel et touristique ;
- Fixe, sur proposition du Concessionnaire, les périodes et horaires d'ouverture du service et des activités commerciales associées, en tenant compte de la saisonnalité, de l'offre touristique globale du Domaine et des contraintes de conservation du site ;
- Assure la maîtrise d'ouvrage et le financement des investissements relevant de sa responsabilité en tant que propriétaire, notamment ceux liés aux infrastructures fixes ou aux aménagements généraux du site, dans les conditions définies au présent contrat ;
- Exerce un droit de contrôle permanent sur l'exploitation du service, portant notamment sur :

- le respect des stipulations contractuelles,
- la qualité et la régularité du service rendu,
- la conformité des aménagements et des pratiques à la réglementation applicable (urbanisme, sécurité, environnement, accessibilité...),
- les performances économiques, techniques et environnementales du service.

Le Concédant ne saurait toutefois être tenu pour responsable des éventuels manquements aux normes ou règlements qui résulteraient d'aménagements, d'initiatives ou de pratiques mises en œuvre par le Concessionnaire dans le cadre de l'exploitation du service, hors de son autorité directe.

Le Concédant conserve un pouvoir de supervision et de régulation sur le service concédé, et peut à ce titre demander au Concessionnaire tout document, information ou rapport utile à l'exercice de ses missions de suivi, de pilotage et de préservation du Domaine.

3.2 Obligations et responsabilités générales du Concessionnaire

Le Concessionnaire se voit confier, à la date d'entrée en vigueur du présent contrat, l'exploitation du service de petit train touristique dans les conditions définies par les stipulations contractuelles et les documents annexes.

Il exploite le service à ses risques et périls, et s'engage à respecter l'ensemble des obligations légales, réglementaires et contractuelles afférentes à cette activité.

À ce titre, le Concessionnaire s'engage notamment à :

- Assurer la continuité, la régularité et la qualité du service pendant toute la durée de la concession, en adaptant l'organisation, les moyens humains, techniques et logistiques nécessaires à une exploitation conforme aux exigences du Domaine ;
- Veiller au bon fonctionnement et à la sécurité des équipements utilisés dans le cadre de l'exploitation, y compris ceux éventuellement mis à disposition par le Concédant ;
- Respecter les règles de circulation, de stationnement, d'accessibilité et de sécurité en vigueur sur le site, en lien avec le cahier des prescriptions techniques et les contraintes patrimoniales spécifiques au Domaine ;
- Encadrer et former son personnel, qui agit sous sa seule responsabilité, y compris en matière d'accueil du public, de sécurité et de respect du site ;
- Laisser libre accès à l'ensemble des emprises exploitées aux :
 - autorités compétentes (police, services de secours),
 - représentants dûment mandatés du Concédant,
 - prestataires ou organismes désignés pour effectuer des contrôles, inspections ou évaluations du service ;
- Fournir tous les éléments d'information utiles au suivi du contrat, à la demande du Concédant : bilans d'exploitation, rapports d'activité, tableaux de bord de fréquentation, données comptables, réclamations usagers, etc. ;
- Collaborer activement aux démarches d'évaluation ou d'enquête menées par le Concédant ou ses partenaires dans le cadre du suivi, de l'amélioration continue ou de l'évolution du service.

Le Concessionnaire est tenu d'exercer son activité dans le respect du public accueilli, de l'image du Domaine de Chantilly et de ses engagements en matière de développement durable, d'accessibilité, et de préservation du patrimoine.

3.3 Interdiction de la subconcession

Le Concessionnaire est tenu d'assurer personnellement l'exécution de la mission qui lui est confiée par le présent contrat. Il est strictement interdit au Concessionnaire de subdéléguer ou de subconcéder tout ou partie du service concédé à un tiers, sauf accord préalable, exprès et écrit du Concédant.

Toute demande en ce sens doit être formulée par écrit, de manière motivée, et faire l'objet d'une autorisation formelle du Concédant notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception. L'accord éventuel du Concédant ne décharge en aucun cas le Concessionnaire de sa responsabilité.

En toute hypothèse, le Concessionnaire demeure seul responsable vis-à-vis du Concédant de la bonne exécution du service et du respect de l'ensemble des obligations contractuelles. Il ne pourra se prévaloir d'aucune défaillance de ses sous-traitants, prestataires ou partenaires commerciaux pour s'exonérer de ses responsabilités, y compris en cas d'acceptation préalable par le Concédant du tiers en cause.

Le Concédant se réserve par ailleurs le droit de retirer à tout moment son autorisation de subconcession, notamment en cas de manquement constaté du tiers concerné, ou pour préserver la qualité du service, la sécurité du site ou l'image du Domaine.

3.4 Modalités d'exploitation juridique

Le présent contrat n'impose pas au Concessionnaire la création d'une société ad hoc exclusivement dédiée à l'exécution de la concession. Le Concessionnaire conserve donc la faculté d'exploiter le service concédé sous la forme juridique de son choix, y compris au sein d'une structure existante, sous réserve qu'il respecte l'ensemble des engagements contractuels prévus aux présentes.

Néanmoins, afin de garantir la transparence de la gestion et de permettre le contrôle effectif de l'activité concédée, le Concessionnaire s'engage à tenir, pendant toute la durée du contrat, une comptabilité analytique distincte, retraçant de manière fidèle, claire et exhaustive :

- les produits et charges directement liés à l'exploitation du service concédé,
- les investissements et amortissements afférents,
- les flux financiers rattachés à la concession.

Cette comptabilité analytique devra être conforme aux normes comptables en vigueur et mise à disposition du Concédant, sur demande, aux fins de contrôle et d'analyse de l'équilibre économique du contrat. En cas de non-respect de cette obligation, le Concédant pourra engager toute action appropriée visant à garantir l'exercice de son droit de contrôle, sans préjudice d'éventuelles pénalités prévues au contrat.

4 EXPLOITATION DU SERVICE

4.1 Démarrage du service

Le Concessionnaire propose une date de mise en service du petit train selon son plan d'exploitation présenté et annexé au présent contrat, cependant il s'engage, sauf cas de force majeure dûment justifié, à démarrer au plus tard l'activité le 4 avril 2026.

Le démarrage effectif du service est subordonné à la réunion préalable des conditions suivantes :

- Obtention par le Concessionnaire de l'ensemble des autorisations administratives, techniques ou réglementaires nécessaires à l'exploitation du service, y compris le cas échéant les contrôles techniques obligatoires ;
- Souscription des contrats d'assurance requis par le présent contrat (responsabilité civile, dommages aux biens, etc.) et transmission des attestations au Concédant ;
- Mise en place des dispositifs de sécurité, de signalétique et d'accueil du public ;
- Communication au Concédant d'un dossier de lancement, comprenant notamment :
 - un plan d'exploitation détaillé,
 - les fiches techniques des équipements,
 - l'organigramme et les profils du personnel affecté au service,
 - le calendrier prévisionnel d'ouverture au public.

Le Concédant pourra procéder, à sa demande, à une visite de conformité préalable à l'ouverture du service, en présence du Concessionnaire, pour s'assurer de la bonne préparation du démarrage.

4.2 Conditions générales d'exploitation

Le Concessionnaire s'engage à exploiter le service concédé dans le respect des conditions définies ci-après, ainsi que des prescriptions techniques et patrimoniales propres au Domaine de Chantilly.

4.2.1 HORAIRES ET PERIODES D'OUVERTURE

Le service devra être assuré pendant toute la période d'ouverture au public proposé dans le plan d'exploitation du concessionnaire et validé par le Domaine, et a minimum durant la saison haute allant de fin mars à fin octobre.

Les horaires d'exploitation du petit train seront proposés par le Concessionnaire, en cohérence avec les horaires d'ouverture du site et la fréquentation touristique, et validés par le Concédant. Toute modification substantielle devra faire l'objet d'une demande écrite préalable.

Une amplitude horaire minimale pourra être fixée par le Concédant pour répondre aux exigences de qualité du service et d'accessibilité du site.

En tout état de cause, le service doit impérativement fonctionner les jours suivants :

- En basse saison : les mercredis, samedis, dimanches et jours fériés

- En haute saison : du mercredi inclus au dimanche inclus ainsi que les jours fériés

4.2.2 FERMETURES OBLIGATOIRES

Le Concessionnaire s'engage à respecter les périodes de fermeture du service imposées par le Concédant, dans les conditions définies ci-après.

Fermeture annuelle fixe : le service devra obligatoirement être interrompu pendant trois (3) semaines au mois de janvier de chaque année civile. Cette période correspond à la fermeture technique et administrative du Domaine, au cours de laquelle aucune activité d'accueil du public n'est autorisée.

Jours de fermeture imposés par le Concédant : en complément de la fermeture annuelle fixe, le Concédant pourra imposer jusqu'à dix (10) jours de fermeture par an, en lien avec des nécessités de programmation événementielle, de sécurité du site, de travaux d'entretien ou de décisions de fermeture exceptionnelle du Domaine.

Ces jours seront communiqués au Concessionnaire en début de saison, ou avec un préavis raisonnable, sauf cas d'urgence. La liste indicative des jours pressentis figure en annexe au présent contrat, à titre informatif. Elle pourra faire l'objet d'ajustements annuels.

Aucune indemnité ou compensation ne pourra être réclamée par le Concessionnaire au titre de ces fermetures obligatoires, qu'elles soient fixes ou ponctuelles. Le Concessionnaire reconnaît que ces fermetures font partie intégrante des contraintes liées à l'exploitation du service dans un site patrimonial, et qu'elles doivent être pleinement intégrées dans l'équilibre économique de l'exploitation.

A titre indicatif (valeur non contractuelle, et sous réserve de changement) les jours prévus pour l'année 2026 sont les 22/23/24 mai, les 6/7 juin, le 15 septembre et les 9/10/11 octobre.

4.2.3 FERMETURE POUR CONDITIONS METEOROLOGIQUES

Le concédant ne peut être tenu responsable de la fermeture du parc du Domaine pour conditions météorologiques défavorables (orages, pluie, neige, vents violents ...). Le concessionnaire se doit de se conformer aux décisions de fermeture du parc arrêtés par les services du Concédant. En cas d'interruption du service pour ces conditions, il ne peut prétendre à aucune indemnisation de la part du Concédant.

4.2.4 FREQUENCE ET REGULARITE DU SERVICE

Le Concessionnaire s'engage à organiser les circulations du petit train avec une fréquence adaptée à l'affluence, garantissant une attente raisonnable pour les visiteurs et une desserte régulière des principaux pôles d'intérêt du parc.

Le plan de rotation et les temps de parcours seront définis en accord avec le Concédant, sur la base du tracé autorisé annexé au contrat, ce dernier pourra évoluer en cours d'exécution du contrat, sous la décision unique du Concédant.

4.2.5 POINTS DE MONTEE ET DE DESCENTE

Les points d'embarquement et de débarquement des passagers sont fixés d'un commun accord entre les parties, en tenant compte de la configuration du parc, de la sécurité du public, de la protection du site et de la fluidité des circulations.

Toute implantation de signalétique ou de mobilier temporaire à ces emplacements devra être validée par le Concédant.

4.2.6 ACCESSIBILITE ET ACCUEIL DU PUBLIC

Le Concessionnaire veille à garantir l'accessibilité du service à tous les publics, dans le respect de la réglementation applicable aux personnes à mobilité réduite (PMR).

L'accueil du public devra se faire dans des conditions de confort, de sécurité et de courtoisie compatibles avec le standing du Domaine et les exigences d'un site patrimonial.

4.2.7 SIGNALÉTIQUE ET INFORMATION VOYAGEURS

Le Concessionnaire met en place, avec l'accord du Concédant, une signalétique claire, sobre et conforme à la charte graphique du Domaine, à proximité des points d'embarquement, ainsi que tout support d'information utile à l'usage du service (horaires, tarifs, durée du parcours, consignes de sécurité...).

4.3 Continuité d'exploitation

Le Concessionnaire s'engage à assurer l'exploitation du service concédé dans le respect des standards de qualité, de sécurité, de régularité et d'image attendus sur un site patrimonial de prestige ouvert au public.

Le Concessionnaire est tenu d'assurer une exploitation continue et régulière du petit train pendant les périodes et horaires définis contractuellement.

Toute interruption du service (technique, climatique ou autre) doit faire l'objet :

- d'un signalement immédiat au Concédant,
- de la mise en place de mesures temporaires d'information ou de réorganisation,
- d'un retour rapide à la normale dans des conditions de sécurité optimales.

Des dérogations ponctuelles pourront être accordées par le Concédant sur demande motivée (conditions météo exceptionnelles, privatisations, interventions techniques...).

4.4 Accueil des visiteurs

Le personnel affecté à l'exploitation du service devra faire preuve d'un comportement irréprochable, d'un accueil courtois et professionnel, et respecter les consignes du Concédant en matière d'image, de présentation et de discrétion, en particulier compte tenu du caractère patrimonial et touristique du site.

Le Concessionnaire s'engage à mobiliser quotidiennement un effectif en nombre suffisant pour assurer la bonne organisation du service, la gestion des embarquements et débarquements, l'information du public, ainsi que le respect des consignes de sécurité.

Il veillera à ce que au moins un membre du personnel présent sur site maîtrise couramment la langue anglaise, afin de garantir un accueil adapté aux visiteurs étrangers.

Le Concédant se réserve le droit de demander des ajustements dans l'organisation ou la composition de l'équipe en cas de manquements constatés, ou si l'affluence le justifie.

4.5 Propreté et confort de service

Le Concessionnaire veille au maintien en parfait état de propreté, de présentation et de fonctionnement de l'ensemble des équipements utilisés.

À ce titre, le train doit faire l'objet d'un entretien régulier, et rester en toutes circonstances :

- propre à l'intérieur, notamment en ce qui concerne les assises, sols, vitres, rampes ou poignées, afin d'offrir un niveau de confort acceptable pour les passagers ;
- propre et soigné à l'extérieur, y compris en termes de carrosserie, de propreté visuelle, de peinture et d'aspect général, afin de garantir une image valorisante pour le Domaine et respectueuse de son environnement patrimonial.

Le concessionnaire a la possibilité de laver à l'eau le petit train dans l'endroit autorisé par le château (fossé sec).

Le Concessionnaire est également responsable de la propreté immédiate des zones d'attente et de stationnement associées à son activité (points d'embarquement, files d'attente, signalétique...).

Le Concédant se réserve la possibilité de réaliser des contrôles ponctuels de l'état de propreté du matériel et des espaces exploités. En cas de manquement constaté, il pourra exiger la mise en œuvre rapide de mesures correctives.

4.6 Règles de fonctionnement du Domaine

Le Concessionnaire s'engage à respecter, et à faire respecter par son personnel, l'ensemble des règles de fonctionnement, d'usage et de sécurité en vigueur au sein du Domaine de Chantilly. Il prendra connaissance à l'attribution du contrat de l'ensemble des documents internes propre au fonctionnement du Domaine.

Le Concédant pourra à tout moment mettre à jour ces documents, en tenant compte de l'évolution du site, des impératifs patrimoniaux, de sécurité ou de gestion. Le Concessionnaire sera informé de toute modification, et disposera d'un délai raisonnable pour adapter ses pratiques, sauf urgence justifiée.

En cas de non-respect des règles de fonctionnement, le Concédant pourra adresser une mise en demeure au Concessionnaire et exiger l'arrêt immédiat de tout comportement ou de toute pratique non conforme, sans préjudice des sanctions contractuelles éventuellement applicables.

De plus, le concessionnaire s'engage à faire respecter le règlement de visite annexé au présent contrat à l'ensemble des visiteurs lors de l'exécution de l'exploitation. Le présent règlement peut évoluer en fonction des décisions du Domaine, le concessionnaire se devra de se faire respecter le nouveau règlement en vigueur pendant toute la durée du présent contrat.

5 MATERIELS

Le Concessionnaire est responsable de la mise en œuvre, de l'entretien et de la sécurité de l'ensemble des matériels utilisés pour l'exploitation du service concédé. À ce titre, il s'engage à respecter les obligations suivantes.

5.1 Matériel roulant

Le Concessionnaire fournit, à ses frais, l'ensemble du matériel nécessaire à l'exploitation du service de petit train touristique.

Les équipements doivent être :

- conformes aux normes en vigueur (sécurité, accessibilité, environnement) ;
- en parfait état de présentation, conformément à l'image du Domaine de Chantilly ;
- adéquats en capacité, confort et performance, compte tenu de l'usage touristique du site.

Tout remplacement ou modification substantielle du matériel devra être soumis à l'accord préalable du Concédant.

Il est précisé que le concessionnaire n'a accès à aucun équipement du Domaine pour effectuer la maintenance du petit train. Ce dernier est stocké chaque soir dans un endroit du parc défini par les services techniques du Domaine.

Le petit train comporte obligatoirement des explications audios de type « audio-guide » validées par les services du Domaine dans l'ensemble des langues (à minimum français et anglais).

5.2 Entretien et maintenance

Le Concessionnaire assure, à ses frais, l'entretien régulier, la maintenance préventive et corrective du matériel d'exploitation.

Il établit un plan de maintenance annuel, qui pourra être communiqué au Concédant sur demande.

Les opérations d'entretien doivent être réalisées :

- par du personnel qualifié ou des prestataires agréés ;
- en dehors des heures d'ouverture au public, sauf urgence ou impossibilité ;
- dans le respect des règles de sécurité, de propreté et de discrétion imposées par le site.

Le Concessionnaire tient à disposition du Concédant un registre de maintenance, retraçant les contrôles techniques, réparations et interventions effectués sur le matériel.

Le concédant met à disposition un local technique fermé pour l'éventuel stockage de matériel dans les ateliers du château pour le concessionnaire.

5.3 Interdictions particulières

En dehors du petit train, aucun équipement ne pourra être stocké ou entretenu de manière visible ou intrusive dans les espaces ouverts au public, sauf autorisation expresse du Concédant.

Le Concédant pourra en tout temps effectuer des contrôles de conformité sur le matériel et exiger les mesures correctives nécessaires.

5.4 Fluides

Les fluides afférents au fonctionnement du petit train sont entièrement à la charge du concessionnaire.

Le Château met à disposition au sein de ses ateliers une cuve à fuel pour le concessionnaire, cependant le fuel reste à la charge du concessionnaire.

6 RESPONSABILITE ET SECURITE

Le Concessionnaire est pleinement responsable de la sécurité des usagers pendant toute la durée de leur présence dans les équipements du service.

Il veille à :

- respecter les normes applicables aux véhicules touristiques (freinage, visibilité, vitesse, dispositifs de sécurité...) ;
- mettre en œuvre des protocoles d'évacuation ou d'assistance en cas d'incident ;
- former son personnel aux gestes de premiers secours et aux comportements à adopter en situation d'urgence.

Toute défaillance susceptible d'avoir des conséquences sur la sécurité des personnes ou des biens doit faire l'objet d'une information immédiate au Concédant, assortie de mesures conservatoires appropriées.

7 GESTION DES INCIDENTS

Le Concessionnaire est responsable de la gestion de tout incident, anomalie ou réclamation survenant dans le cadre de l'exploitation du service. Il doit, à ce titre, mettre en place une organisation rigoureuse et réactive garantissant une qualité de service.

7.1 Définition des incidents et obligations de réaction

Sont considérés comme incidents tout événement affectant :

- la sécurité ou l'intégrité physique des usagers ;
- le bon fonctionnement du matériel ou des installations ;
- la régularité ou la qualité du service rendu ;
- la tranquillité, la propreté ou l'ordre dans les espaces exploités.

En cas d'incident, le Concessionnaire prend immédiatement les mesures nécessaires pour :

- protéger les personnes et sécuriser les lieux ;
- réduire l'impact sur l'exploitation et assurer un retour à la normale dans les meilleurs délais ;
- informer sans délai le Concédant, en particulier en cas de faits graves ou inhabituels.

7.2 Traçabilité et compte rendu

Le Concessionnaire tient à jour un registre des incidents recensant :

- la date, l'heure et la nature de l'événement ;
- les circonstances et causes supposées ;
- les mesures prises ;
- les suites données (réparation, plainte, etc.).

Ce registre est tenu à disposition du Concédant à tout moment et transmis à échéance régulière selon une fréquence définie contractuellement (au minimum trimestrielle).

7.3 Réclamations des usagers

Le Concessionnaire met en place un dispositif de recueil et de traitement des réclamations du public, permettant aux usagers d'exprimer leurs observations, mécontentements ou suggestions.

Il assure une réponse appropriée dans un délai raisonnable, et tient à disposition du Concédant un rapport synthétique des réclamations reçues et du suivi apporté.

7.4 Obligation d'information et coopération avec le Concédant

Le Concessionnaire s'engage à coopérer pleinement avec le Concédant en cas d'enquête ou d'analyse menée à la suite d'un incident ou d'une réclamation significative.

Le Concédant pourra imposer, en tant que de besoin, la mise en œuvre de mesures correctives ou d'amélioration, que le Concessionnaire devra appliquer dans les délais fixés.

8 ENCADREMENT TARIFAIRE POUR LES VISITEURS

Le Concessionnaire est autorisé, dans le cadre du présent contrat, à percevoir directement des recettes auprès des visiteurs, en contrepartie de l'utilisation du petit train touristique.

Les tarifs sont libres dans leur principe, mais soumis à encadrement et validation préalable par le Concédant, conformément aux dispositions ci-après.

8.1 Tarification initiale

Les tarifs appliqués à compter du 1^{er} janvier 2026 sont ceux proposés et validés durant la période de mise en concurrence du présent contrat, ils doivent prendre en considération la tarification actuelle appliquée pour l'année 2025 (ces derniers peuvent être revus à la baisse ou à la haute dans une variation jugée raisonnable par le concédant).

Il est demandé au concessionnaire de présenter une tarification complète et attractive permettant d'avoir une tarification différenciée selon les profils (adultes, enfants, tarifs réduits éventuels, accompagnants PMR, formule groupe ...). La tarification doit être identique toute l'année.

Enfin, il est également demandé au concessionnaire de proposer un tarif avantageux pour les abonnés du pass annuel.

8.2 Révision tarifaire

Dans un souci de simplicité de gestion, et sauf cas exceptionnels, la révision tarifaire s'effectuera par saison uniquement.

Ainsi, toute modification tarifaire, à la hausse comme à la baisse, en cours d'exécution du contrat doit être notifiée au Concédant au moins six (6) semaines avant la date d'anniversaire du présent contrat, accompagnée d'une justification économique (évolution des coûts, variation d'activité, inflation, etc.).

Le Concédant peut accepter ou refuser cette proposition, ou en demander une révision. En cas de refus de la proposition du concessionnaire par le concédant, les derniers tarifs resteront en vigueur pour l'année suivante.

8.3 Affichage et transparence

Les tarifs appliqués doivent être :

- affichés de manière visible et lisible aux points de vente et d'embarquement ;
- présentés de manière claire dans les supports d'information diffusés au public (brochures, site internet, affiches sur site) ;
- transmis chaque année au Concédant pour vérification ;

- traduit à minima en anglais.

8.4 Offres spéciales, privatisations et prestations évènementielles

Le Concessionnaire peut proposer des offres tarifaires spécifiques pour des prestations ponctuelles ou privatives (visites de groupe, séminaires, événements culturels, etc.), sous réserve d'en informer préalablement le Concédant, qui peut en contrôler la cohérence avec les objectifs du contrat et l'image du site.

8.5 Billetterie et moyens de paiement

Le Concessionnaire est responsable de la mise en place, de la gestion et du bon fonctionnement du système de billetterie relatif à l'exploitation du petit train touristique, dans les conditions définies ci-après.

8.5.1 ORGANISATION DE LA BILLETTERIE

Le Concessionnaire assure la gestion complète de la billetterie afférente au service concédé, y compris :

- la délivrance des titres de transport (billets unitaires ou forfaits) ;
- la définition des circuits de distribution (vente sur site, en ligne, par partenaires...) dans le respect du fonctionnement de l'offre commerciale du Domaine ;
- l'édition, le contrôle et l'archivage des justificatifs d'achat.

Le système de billetterie doit permettre de retracer avec fiabilité le volume et la nature des recettes générées, dans un format exploitable pour le suivi du contrat.

Le Concédant pourra demander à tout moment un accès aux données issues de la billetterie, dans une logique de transparence et de pilotage économique.

Le concessionnaire doit accepter les tickets des visiteurs achetés directement en ligne via la site internet. Le concédant reversera ensuite au concessionnaire les sommes encaissées selon le système de refacturation mis en place entre les deux parties.

8.5.2 MOYENS DE PAIEMENT ACCEPTES

Le Concessionnaire s'engage à accepter, a minima :

- les paiements en espèces, dans le respect des seuils légaux en vigueur ;
- les paiements par carte bancaire Visa, Mastercard et American Express, y compris sans contact.

Il pourra également mettre en place, s'il le souhaite et avec l'accord du Concédant :

- des solutions de billetterie dématérialisée ou anticipée (billetterie en ligne, QR code, plateforme touristique...);
- des moyens de paiement alternatifs adaptés à la clientèle étrangère ou touristique (wallets électroniques, chèques vacances dématérialisés, etc.).

Le Concessionnaire veillera à garantir la sécurité des transactions, la fiabilité des équipements utilisés et la confidentialité des données clients.

8.5.3 INTEGRATION AVEC LES OFFRES DU DOMAINE

Dans une logique de coordination de l'offre touristique globale, le Concédant et le Concessionnaire pourront convenir de modalités de couplage tarifaire ou de billetterie intégrée entre le service de petit train et d'autres activités ou événements du Domaine de Chantilly.

Ces dispositifs feront l'objet d'accords spécifiques, définissant les conditions techniques, commerciales et financières de leur mise en œuvre.

Au titre des offres commerciales du Domaine, ce dernier est également autorisé à encaisser des recettes au titre de l'exploitation du service sous réserve du reversement au concessionnaire. Un système de refacturation sera mis en place les deux parties en cours d'exécution du contrat.

9 ACTIVITÉS ANNEXES ET PARTENARIATS

En complément de l'exploitation régulière du service de transport touristique, le Concessionnaire est autorisé à participer à des activités annexes à vocation événementielle, privative ou institutionnelle, dans une logique de partenariat actif avec la direction du développement touristique du Domaine de Chantilly.

9.1 Partenariats avec le Domaine

Dans le cadre de l'accroissement des offres développées par le Domaine, le concessionnaire doit participer activement à cette stratégie reposant sur :

- L'enrichissement de l'expérience de visite au sein du Domaine ;
- L'intégration dans une offre globale de valorisation touristique, culturelle ou événementielle du site ;
- La contribution au développement d'une offre de séminaires et de privatisations, en synergie avec les autres prestataires et agents du domaine (restauration, guide culturel, espaces réceptifs...).

Le Concessionnaire s'engage à participer, à une fréquence définie conjointement (a minima trimestrielle), à des réunions de coordination avec la direction du développement touristique du Domaine, visant à :

- concevoir des offres événementielles ou privatives intégrées (ex. : circuit découverte en train dans le cadre d'un séminaire, animation pour un événement privé, complément de visite...);

- articuler son offre avec celle des autres opérateurs présents sur le site ;
- définir les conditions logistiques, tarifaires et contractuelles de ces interventions spécifiques.

Le Domaine pourra proposer au Concessionnaire de prendre part à des opérations spécifiques à portée commerciale ou institutionnelle (salons, journées partenaires, démonstrations...).

9.2 Activités annexes du concessionnaire

Le Concessionnaire peut proposer, à son initiative, la mise en place de prestations complémentaires à vocation commerciale ou événementielle, indépendantes du fonctionnement régulier du service de transport touristique (ex. : visites commentées thématiques, parcours privatisés, offres packagées avec d'autres services extérieurs, animations ponctuelles...).

Toute proposition de ce type devra faire l'objet d'une demande écrite et motivée, adressée au Concédant, précisant :

- le contenu de l'activité envisagée,
- les conditions de mise en œuvre (logistique, calendrier, durée, nombre de participants...),
- la tarification envisagée,
- les supports de communication associés, le cas échéant.

Le Concédant se réserve le droit de :

- valider, modifier ou refuser toute activité qui ne serait pas conforme à la vocation du Domaine, à son image, à ses impératifs de tranquillité ou à ses exigences patrimoniales ;
- exiger la suspension ou la cessation immédiate de toute activité non autorisée, ou déployée en contradiction avec les termes de l'autorisation accordée.

Le Concessionnaire s'engage à ne pas diffuser ou commercialiser ces prestations sans accord exprès et préalable du Concédant.

10 INVESTISSEMENTS

Dans le cadre du présent contrat, le Concessionnaire peut être amené à réaliser, sous sa responsabilité et à ses frais, des investissements nécessaires au bon fonctionnement, à la qualité ou au développement du service concédé. Ces investissements ont été présentés par ce dernier et validés par le Concédant dans le cadre de la procédure d'attribution dont le plan pluriannuel a été annexé au présent contrat.

Il est rappelé que le concessionnaire a l'obligation, dans le cadre de la mise en œuvre de ces investissements de tenir compte du respect des règles patrimoniales, paysagères et environnementales applicables au site.

10.1 Investissements à la charge du Concessionnaire

Le Concessionnaire prend en charge, à ses frais exclusifs, les équipements, aménagements et matériels nécessaires à l'exploitation du service. Cela inclut notamment, sans que cette liste soit limitative :

- le matériel roulant utilisé pour le transport des visiteurs ;
- les dispositifs de signalétique liés au service, sous réserve d'approbation préalable ;

Aucune compensation financière ne pourra être exigée du Concédant au titre de ces investissements, sauf stipulation expresse en annexe ou avenant.

10.2 Autorisation préalable du Concédant

Tout investissement ou aménagement projeté par le Concessionnaire sur le domaine concédé, qu'il soit permanent ou temporaire, doit faire l'objet d'une demande écrite préalable adressée au Concédant, accompagnée d'un dossier précisant :

- la nature des travaux ou installations envisagés ;
- les plans ou visuels correspondants ;
- les impacts attendus sur l'espace public, le paysage, la sécurité ou la fréquentation.

Aucun aménagement ne pourra être réalisé sans autorisation écrite et expresse du Concédant, laquelle pourra être soumise à conditions ou faire l'objet de prescriptions particulières (matériaux, implantation, durée, intégration visuelle...).

Le Concédant pourra refuser toute installation non conforme à l'esprit des lieux, aux prescriptions des Architectes des Bâtiments de France, ou portant atteinte à la sécurité, au confort ou à la fluidité du parcours de visite.

10.3 Investissements à la charge du Concédant

Le Concédant reste responsable, en sa qualité de propriétaire, des éventuels investissements ou travaux relevant de l'entretien structurel du domaine, lorsqu'ils ne sont pas directement liés au service concédé. Cela inclut notamment :

- l'entretien général des allées, voiries, plantations et infrastructures historiques ;
- les travaux d'aménagement global du site ou de réorganisation des espaces publics ;
- les investissements relevant d'une stratégie de site définie par le Domaine de Chantilly.

Toute intervention susceptible d'impacter le service fera l'objet d'une concertation préalable avec le Concessionnaire.

10.4 Sort des investissements en fin de contrat

À l'issue du contrat, les équipements ou aménagements réalisés par le Concessionnaire, et qui auront été expressément autorisés par le Concédant, resteront les biens du concessionnaire.

Ce dernier s'engage à remettre les lieux dans un état conforme à leur affectation initiale, et à supporter les frais de remise en état ou de retrait si nécessaire.

11 ETAT DES LIEUX

Dans le but d'assurer une parfaite traçabilité de l'occupation du domaine concédé et de garantir la préservation des espaces concernés, un état des lieux contradictoire est établi à l'entrée en jouissance du Concessionnaire, ainsi qu'à l'issue du contrat, quelle qu'en soit la cause (échéance naturelle, résiliation anticipée, retrait d'autorisation...).

11.1 État des lieux d'entrée

Un état des lieux d'entrée sera réalisé avant toute installation du matériel ou démarrage du service, en présence des représentants du Concédant et du Concessionnaire.

Ce document décrira de manière précise et contradictoire :

- la configuration physique des lieux et installations existantes ;
- l'état des voiries, des sols, plantations et mobiliers environnants ;
- les éventuels désordres ou contraintes préexistants.

Cet état des lieux servira de référence juridique pour toute appréciation ultérieure de la conformité de l'occupation ou de l'état de restitution en fin de contrat.

11.2 État des lieux de sortie

À la cessation du contrat, un état des lieux de sortie est établi dans les mêmes conditions.

Le Concessionnaire s'engage à remettre les lieux dans un état conforme à celui constaté à l'entrée, compte tenu de l'usure normale résultant d'une exploitation conforme au contrat. Il prendra à sa charge tous les travaux de remise en état ou d'évacuation de matériel qui seraient rendus nécessaires.

En cas de refus du Concessionnaire de participer à l'état des lieux de sortie ou en cas de désaccord, le Concédant pourra faire constater unilatéralement l'état des lieux par huissier, aux frais du Concessionnaire.

12 COMMUNICATION ET IMAGE DE MARQUE

Le Concessionnaire s'engage à respecter l'image, l'identité visuelle et les principes de communication définis par le Domaine de Chantilly dans le cadre de l'exploitation du service concédé.

12.1 Respect de la charte graphique et de l'image du Domaine

Toute communication du Concessionnaire relative au service de petit train touristique, quels qu'en soient le support, la nature ou la destination (affichage, imprimés, site internet, réseaux sociaux, supports partenaires, vidéos promotionnelles, etc.), devra être strictement conforme à la charte graphique, aux lignes éditoriales et aux principes d'image définis par le Concédant.

Le Concédant transmettra au Concessionnaire la documentation nécessaire à cet effet (charte graphique, éléments de langage, logos, mentions obligatoires, etc.).

Le Concessionnaire s'engage à ne diffuser aucune communication susceptible de porter atteinte à l'image, à la réputation, au caractère patrimonial ou à la vocation institutionnelle du Domaine.

12.2 Autorisation préalable du Concédant

Le Concessionnaire s'engage à ne publier, diffuser ou mettre à disposition du public aucune communication ou support promotionnel relatif à l'activité concédée sans autorisation préalable, expresse et écrite du Concédant.

Cette autorisation est exigée notamment pour :

- les campagnes de communication extérieures (affiches, presse, web, radio, partenariats...) ;
- les supports produits par le Concessionnaire et diffusés sur le domaine ou auprès des partenaires touristiques ;
- les opérations commerciales ponctuelles ou promotions événementielles.

Toute infraction à cette règle pourra entraîner une demande immédiate de retrait des supports concernés, sans préjudice des poursuites ou pénalités applicables.

12.3 Marquage du matériel – Flochage obligatoire

Le matériel utilisé pour l'exploitation du service, et en particulier le petit train touristique, devra être fléché ou floqué de manière visible avec le logo officiel du Domaine de Chantilly, selon les modalités validées par le Concédant.

Aucun autre nom commercial, marque, logo, enseigne ou mention publicitaire ne pourra être apposé sur le matériel, les véhicules ou les supports associés au service, sauf autorisation écrite et exceptionnelle du Concédant.

Le Concessionnaire s'engage à maintenir le matériel floqué en bon état d'entretien, propre, lisible, et conforme à la charte graphique tout au long de l'exploitation.

12.4 Droit du Concédant de valoriser le service

Le Concédant se réserve le droit de communiquer librement sur le service de petit train touristique dans le cadre de ses propres actions de valorisation du Domaine.

À ce titre, il pourra :

- intégrer le service concédé dans sa signalétique, sa documentation, ses campagnes de communication ;
- citer ou représenter le Concessionnaire dans ses supports, sans que ce dernier ne puisse s'y opposer, dès lors que l'image du service est utilisée dans le respect de la réalité de l'exploitation.

Le Concédant pourra également associer le service concédé à ses propres opérations de promotion du tourisme, de la culture ou du patrimoine, et ce, sans contrepartie financière due au Concessionnaire.

13 MOYENS HUMAINS

Le Concessionnaire est seul responsable de la gestion, du recrutement, de l'encadrement et de la discipline de l'ensemble du personnel affecté à l'exploitation du service concédé.

En sa qualité d'employeur, il est tenu de respecter l'ensemble des dispositions légales, réglementaires et conventionnelles applicables en matière de droit du travail, de santé, de sécurité au travail, et de représentation du personnel.

Le Concessionnaire ne peut pas invoquer le manque de personnel en cas de rupture du service pour se dégager de sa responsabilité. Le Concessionnaire porte à la connaissance du Concédant les éléments d'information en sa possession relatifs aux fautes graves commises par son personnel susceptible d'affecter la qualité du service public concédé. Il informe le Concédant des mesures prises pour remédier aux troubles provoqués par la commission de ces fautes graves.

13.1 Responsabilité employeur

Le Concessionnaire assume l'entière responsabilité civile, administrative et pénale résultant de l'activité de ses salariés, de ses représentants ou de toute personne placée sous son autorité.

Le Concessionnaire s'engage à respecter, pendant toute la durée du présent contrat, l'ensemble des dispositions légales, réglementaires, conventionnelles et fiscales en vigueur en matière sociale, ainsi que les principes fondamentaux du droit du travail.

Le Concessionnaire garantit l'application :

- des dispositions du Code du travail, en matière d'embauche, de rémunération, de temps de travail, d'hygiène, de sécurité, de protection sociale et de relations professionnelles ;
- de l'ensemble des conventions collectives applicables ;
- des règles relatives à la déclaration et au paiement des charges sociales et fiscales.

Il s'engage à assurer à ses salariés des conditions de travail conformes au droit en vigueur et à prévenir tout manquement ou toute dérive susceptible de porter atteinte à leur dignité, leur sécurité ou leur intégrité.

Le Concessionnaire adhère aux principes énoncés dans la Déclaration de l'Organisation internationale du travail (OIT) relative aux principes et droits fondamentaux au travail, adoptée en 1998, et notamment :

- la liberté d'association et la reconnaissance effective du droit de négociation collective (Convention n° 87 de 1948 et Convention n° 98 de 1949) ;
- l'élimination de toute forme de travail forcé ou obligatoire ;
- l'abolition effective du travail des enfants ;
- l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

Le Concessionnaire veille à la protection de la santé physique et mentale de ses salariés et à la création d'un environnement de travail sain, respectueux et inclusif.

Il s'engage à prévenir toute forme de harcèlement, à favoriser l'écoute et le dialogue au sein de ses équipes, et à mettre en œuvre des mesures adaptées à la spécificité du site : travail en extérieur, présence de public touristique, contraintes patrimoniales, etc.

De manière plus large, le Concessionnaire veille également à la qualité de l'accueil du public et au respect des usagers dans l'exercice de son activité, dans un esprit de responsabilité sociale, d'ouverture et de respect mutuel.

13.2 Effectifs suffisants et présence quotidienne

Le Concessionnaire s'engage à mobiliser, chaque jour d'exploitation, un effectif suffisant, formé et opérationnel, permettant :

- la conduite sécurisée du train et la gestion des embarquements ;
- l'accueil, l'information et l'orientation du public ;
- la supervision de l'activité, y compris en cas d'incident ou d'affluence exceptionnelle.

Il met en place une organisation adaptée pour garantir la continuité du service en toutes circonstances (absences, pics de fréquentation, imprévus).

Le Concédant pourra demander, à tout moment, des ajustements des effectifs ou de l'organisation si les conditions constatées sur le terrain ne répondent pas aux exigences du contrat.

Le Concédant ne pourra être tenu pour responsable d'aucune conséquence juridique, administrative ou financière liée à la gestion du personnel du Concessionnaire.

Le Concessionnaire ne peut pas invoquer le manque de personnel en cas de rupture du service pour se dégager de sa responsabilité. Le Concessionnaire porte à la connaissance du Concédant les éléments d'information en sa possession relatifs aux fautes graves commises par son personnel susceptible d'affecter la qualité du service public concédé. Il informe le Concédant des mesures prises pour remédier aux troubles provoqués par la commission de ces fautes graves.

13.3 Compétences et obligations professionnelles

Le Concessionnaire veille à ce que son personnel :

- dispose des qualifications techniques nécessaires à la conduite du train, à la sécurité des usagers et à la gestion du matériel ;
- respecte une présentation soignée (tenue propre, adaptée et homogène) et un comportement irréprochable (ponctualité, politesse, discrétion) ;
- soit formé à l'accueil de publics pluriels (visiteur seul, familles, PMR, groupe ...) ;
- inclue, chaque jour, au moins un agent maîtrisant la langue anglaise pour permettre un accueil adapté des visiteurs internationaux.

13.4 Formation et sensibilisation

Le Concessionnaire met en œuvre un programme de formation initiale et continue sur la durée du contrat, couvrant notamment :

- la conduite et la sécurité du matériel ;
- les règles sanitaires et les gestes de premiers secours ;
- les consignes spécifiques au site (respect du patrimoine, gestion des flux, communication avec les autres opérateurs) ;
- la sensibilisation à l'image du Domaine de Chantilly et aux attentes de sa clientèle.

Le concessionnaire remettra chaque année dans son rapport annuel les formations dispensées au cours de l'année ainsi que le plan de formation validé pour l'année suivante.

13.5 Contrôle du comportement du personnel

Le personnel du Concessionnaire est soumis à une obligation de réserve, et à un devoir de comportement conforme à l'image et aux exigences du Domaine.

Il est strictement interdit :

- d'avoir des propos ou comportements déplacés, agressifs ou inadaptés envers les visiteurs, le personnel du Domaine ou d'autres prestataires ;
- de solliciter des pourboires, pratiquer des ventes illicites ou utiliser le matériel concédé à des fins personnelles ou étrangères à l'objet du contrat ;
- de stationner ou d'intervenir en dehors des zones autorisées.

Le Concédant se réserve le droit de demander le retrait immédiat de tout agent contrevenant à ces règles.

13.6 Recrutements

Tout projet de recrutement en contrat à durée indéterminée (CDI) par le Concessionnaire doit faire l'objet d'un droit de regard préalable du Concédant.

Le Concessionnaire s'engage à transmettre au service compétent du Domaine, préalablement à toute embauche définitive en CDI :

- un curriculum vitae détaillé du candidat pressenti ;
- et, le cas échéant, toute information utile relative à son affectation, ses missions envisagées et son rôle dans l'organisation du service.

Ce dossier doit être adressé au minimum huit (8) jours ouvrés avant l'envoi de la promesse d'embauche envisagée.

Le Concédant dispose d'un délai de huit (8) jours à compter de la réception du dossier pour faire part de son accord ou formuler des observations. À défaut de réponse dans ce délai, le recrutement est réputé tacitement valider.

Si le Concédant estime, de manière motivée, que le profil du candidat ne répond pas aux exigences de qualité de service, d'image ou d'adéquation avec le site, il invite le Concessionnaire à un échange dans un délai raisonnable pour :

- faire part de ses observations ;
- et chercher une solution concertée, pouvant aller d'un changement d'affectation à la recherche d'un profil alternatif.

Le Concédant ne dispose pas d'un droit de veto unilatéral, mais le Concessionnaire s'engage à tenir compte de ces échanges dans un esprit de dialogue et de responsabilité.

13.7 Reprise du personnel

Dans l'hypothèse où, à l'issue du présent contrat, l'exploitation du service serait transférée à un nouveau concessionnaire, le personnel sera transféré ou non conformément à la convention collective applicable et le cas échéant le code du travail.

Dans le cas où le transfert du personnel n'aura pas lieu, le concessionnaire s'engage à prévenir ses salariés des conséquences à venir de la fin du contrat. Aucune indemnité ne sera versée par le Concédant dans le cas où le contrat ne sera pas renouvelé, ni en cas de transfert de l'activité à un nouveau concessionnaire pour faire suite à une procédure de mise en concurrence ou par décision légitime du concédant.

Dans le cas où le transfert du personnel devra être mis en place et afin de permettre une telle reprise dans des conditions respectueuses des droits des salariés et conformes aux principes du droit du travail, le Concessionnaire s'engage à transmettre au Concédant les éléments d'information nécessaires à une éventuelle continuité des emplois.

13.7.1 COMMUNICATION DES DONNEES DE PERSONNEL

Dans un délai de six (6) mois avant l'échéance du contrat, le Concessionnaire devra transmettre au Concédant :

- la liste des postes occupés dans le cadre de l'exploitation du service concédé, sans indication nominative ;
- les principales caractéristiques des emplois concernés : fonctions, temps de travail, rémunérations brutes mensuelles, ancienneté, type de contrat (CDI, CDD) ;
- toute autre information utile permettant à un successeur potentiel d'évaluer les conditions d'une éventuelle reprise de ces personnels.

Le Concessionnaire devra également informer le Concédant de tout changement intervenu dans l'organisation du personnel dans les six (6) mois précédant la fin du contrat : recrutements, départs, mobilités internes, modifications substantielles des conditions de travail.

13.7.2 OBLIGATION DE LOYAUTE ET D'ASSISTANCE

Le Concessionnaire s'engage à coopérer de bonne foi avec le Concédant ou le nouveau concessionnaire du contrat afin de faciliter, si nécessaire, la transition des ressources humaines.

Le Concessionnaire s'engage à informer ses salariés concernés, dans le respect du droit du travail, de l'éventualité d'une reprise de l'exploitation par un tiers, et des conséquences éventuelles sur leurs situations contractuelles. Il veillera à respecter l'ensemble des obligations d'information-consultation des représentants du personnel le cas échéant.

14 DISPOSITIONS FINANCIERES

14.1 Redevances

Dans le cadre de l'exploitation du présent contrat, le concessionnaire s'engage à verser une redevance liée à l'autorisation et à l'accès sur le Domaine, cette dernière est composée d'une part fixe couvrant l'ensemble des frais inhérents pris en charge par le domaine et une part variable dite d'intéressement au résultat du service.

14.2 Redevance fixe (R1)

En contrepartie de l'autorisation d'exploiter le service de mobilité douce sur le domaine du Château de Chantilly, et de l'occupation des emprises nécessaires à cette activité, ainsi que les frais pris en charge par le Domaine, le Concessionnaire s'engage à verser au Concédant une redevance fixe annuelle.

Cette redevance est indépendante du niveau d'activité ou des résultats économiques du service. Elle constitue une contrepartie de droit d'occupation et des frais à la charge du Domaine. Elle est due de plein droit, dès l'entrée en vigueur du présent contrat, et ce jusqu'à son terme, sauf cas de force majeure reconnu par le Concédant ou fermeture exceptionnelle décidée par ce dernier.

Elle permet de couvrir les frais suivants :

- Participation à l'entretien des espaces d'accueil des visites ;
- Participation aux frais directions supports dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie commerciale des mobilités douces et de loisirs ;
- Droit d'occupation du Domaine public ;

Les candidats sont invités à proposer un montant de redevance fixe dans le cadre la procédure de mise en concurrence conformément au règlement de la consultation.

Montant de la redevance R1 par an	0,00 euros
-----------------------------------	------------

Le paiement de cette redevance fixe interviendra annuellement dès le premier mois d'entrée en vigueur du présent contrat. Elle sera facturée au concessionnaire avant le 31 janvier de chaque année. En cas de retard de paiement, des pénalités pourront être appliquées conformément aux stipulations contractuelles.

La présente redevance est assujettie à TVA en application du code général des impôts.

14.3 Redevance variable (R2)

En complément de la redevance fixe, le Concessionnaire versera au Concédant une redevance variable, proportionnelle au chiffre d'affaires annuel hors taxes réalisé dans le cadre de l'exploitation du service.

Cette redevance vise à établir une contribution équitable du Concessionnaire au regard des performances économiques du service, et à garantir une juste rémunération du droit d'exploiter une activité génératrice de revenus sur un site à forte notoriété.

Le taux applicable à cette redevance variable est appliqué au chiffre d'affaires en euros HT total généré par :

- la vente de titres de transport (billetterie) ;
- les prestations privatives ou événementielles liées au service ;
- toute autre recette commerciale directement liée à l'exploitation du petit train.

Le chiffre d'affaires servant d'assiette à la redevance est calculé annuellement en correspondance avec les comptes certifiés. Avant le 15 juillet de l'année N+1, le concessionnaire envoie une déclaration récapitulative de l'année N-1 qui devra être accompagnée :

- d'un état récapitulatif des recettes de l'année entière ;
- d'extraits de la comptabilité analytique dédiée à la concession ;
- des comptes certifiés ;
- de tout justificatif jugé utile par le Concédant pour vérification.

Des pénalités pour retard ou défaut de déclaration ou de paiement pourront être appliquées, sans préjudice de toute autre mesure contractuelle.

Les candidats sont invités à proposer un montant de redevance fixe dans le cadre la procédure de mise en concurrence conformément au règlement de la consultation.

Montant du chiffre d'affaires annuel en euros HT	% de redevance
Moins de 9 999 euros	
De 10 000 à 19 999 euros	
Plus de 20 000 euros	

Il est précisé que le taux applicable n'est pas progressif. La présente redevance est assujettie à TVA en application du code général des impôts.

15 GOUVERNANCE DU CONTRAT

Afin de garantir une mise en œuvre cohérente, transparente et évolutive du présent contrat, les parties conviennent de mettre en place une gouvernance structurée du service concédé. Celle-ci repose sur un dialogue régulier entre le Concédant et le Concessionnaire, dans une logique de coopération, de contrôle et d'amélioration continue.

15.1 Suivi contractuel et réunion de coordination

Un référent contractuel est désigné par chaque partie dès la signature du contrat. Ces interlocuteurs privilégiés sont chargés de veiller à la bonne exécution du contrat, de coordonner les échanges techniques, administratifs et opérationnels, et de prévenir tout différend d'interprétation.

Les parties conviennent d'organiser des réunions de suivi régulières, au minimum une fois par semestre, ou à tout moment à la demande de l'une ou l'autre partie en cas de difficulté ou d'enjeu spécifique. Ces réunions ont pour objet :

- l'examen du fonctionnement global du service ;
- le suivi des indicateurs de performance ;
- la gestion des incidents ou réclamations significatives ;
- l'évaluation des perspectives d'évolution de l'offre ou d'adaptation du service.

Des comptes rendus peuvent être rédigés et validés conjointement à l'issue de ces échanges.

15.2 Bilan annuel

Dans le respect du principe de transparence et afin de permettre au Concédant d'assurer un suivi rigoureux de l'exécution du présent contrat, le Concessionnaire s'engage à produire chaque année un rapport annuel d'activité (RAC) portant sur l'ensemble des dimensions de l'exploitation du service concédé.

Ce rapport, établi conformément aux dispositions de l'article L. 3131-5 du Code de la commande publique, doit être transmis au Concédant au plus tard le 31 mai de chaque année, au titre de l'exercice écoulé. Il a pour objet de rendre compte de la performance globale, de la qualité de service, de la gestion des ressources, des aspects techniques et financiers, et de la bonne exécution des engagements contractuels.

Le RAC devra comporter, a minima, les éléments suivants :

15.2.1 ANALYSE DE LA QUALITE DE SERVICE

- Données de fréquentation et recettes, par activité, par catégorie d'utilisateurs et par mois ;
- Calendrier d'ouverture du service pour l'année écoulée, avec mise en évidence des périodes d'interruption programmées ou non programmées ;
- Liste des manifestations, animations ou opérations événementielles organisées ;
- Description des partenariats mis en œuvre avec les autres acteurs du site ;
- Analyse des relations avec les usagers : traitement des réclamations, taux de réponse, nature des plaintes, contentieux éventuels ;
- Évolution de la grille tarifaire ;
- Liste des modifications apportées à l'organisation du service concédé (ressources, procédure, équipements...) ;
- Synthèse des actions de communication réalisées (supports, cibles, formats).

15.2.2 DONNEES ORGANISATIONNELLES ET SOCIALES

- Organigramme à jour, avec répartition des missions et des responsabilités ;
- Planning récapitulatif de l'année écoulée ;
- Effectifs en ETP, répartis par type de contrat, qualification, ancienneté ;
- Taux d'absentéisme, motifs, et évolutions significatives ;
- Le cas échéant, observations formulées par l'inspection du travail ;
- Plan de formation annuel et bilan d'exécution (obligations réglementaires et initiatives internes) ;
- Liste actualisée des avantages sociaux en vigueur au sein de l'équipe affectée au service.

15.2.3 DONNEES TECHNIQUES

- État général des ouvrages, installations et équipements utilisés dans le cadre de la concession ;
- Rapport sur les opérations d'entretien et de maintenance courantes effectuées pendant l'exercice ;
- Programmation des travaux de maintenance ou de renouvellement envisagés, assortie d'un échéancier indicatif.

15.2.4 DONNEES COMPTABLES ET FINANCIERES

- Compte annuel de résultat de l'exploitation (CARE), établi selon le format du compte d'exploitation prévisionnel (CEP) annexé au contrat ;
- Bilan, compte de résultat et annexe légale de la société dédiée, si elle existe ;
- Détail des charges de fonctionnement (personnel, entretien, prestations externes...), avec comparaison à l'exercice précédent ;
- Détail du calcul et du versement des deux composantes de la redevance prévue au contrat (part fixe et part variable) ;
- Détail des recettes de l'exploitation, par nature et par poste, assorti d'un comparatif annuel ;
- Ventilation des frais de structure, et le cas échéant, des transferts internes de charges dans un groupe ou une holding ;

Ce rapport fait l'objet d'une analyse contradictoire entre les parties lors des réunions de suivi. En cas d'insuffisance, d'incohérence manifeste ou d'absence de transmission, le Concédant pourra mettre en demeure le Concessionnaire de régulariser la situation dans un délai de 15 jours, sans préjudice des sanctions contractuelles éventuellement applicables.

16 RESPECT DES DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de l'exécution de la présente convention, le concessionnaire et le concédant peuvent être amenés à échanger ou traiter des informations sensibles ou des données à caractère personnel, notamment dans le cadre de la connaissance des publics, de la gestion de la billetterie, de l'organisation d'événements ou du suivi des objectifs contractualisés.

À ce titre, le concessionnaire s'engage à :

- Respecter la confidentialité des informations communiquées par le concédant ou issues de ses propres activités lorsque ces données présentent un caractère stratégique, nominatif ou sensible ;
- Veiller à ce que toute collecte ou traitement de données personnelles (adhérents, participants, publics...) soit réalisée en conformité avec la réglementation en vigueur, notamment le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et de la directive 2016/680 (RGPD) ainsi que la loi Informatique et Libertés modifiée ;
- Mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires à la protection des données collectées dans le cadre de ses missions ;
- Informer clairement les publics des finalités des traitements réalisés, de leurs droits, et des conditions d'exercice de ceux-ci ;
- Ne transmettre aucune information confidentielle ou donnée personnelle à un tiers, sans accord préalable du concédant et sans base légale justifiée.

En cas de manquement à ces obligations, le concédant se réserve le droit de demander des explications ou des correctifs, voire de suspendre tout partage de données ou coopération dans le domaine concerné.

17 LAICITE ET PRINCIPES DE LA RÉPUBLIQUE

L'exploitation du service s'effectuant sur le domaine public, le concessionnaire s'engage à respecter, dans l'ensemble de ses activités, de son fonctionnement et de sa communication, les principes fondamentaux de la République, tels que définis par la loi du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République. Elle veille notamment au respect du principe de laïcité, de la liberté de conscience, de l'égalité entre les femmes et les hommes, de la liberté d'expression et du refus de toute forme de discrimination ou de violence.

Tout manquement avéré à ces principes pourra entraîner une suspension du présent contrat, dans l'attente d'un rétablissement de la situation ou de la transmission d'éléments de justification par le concessionnaire.

En cas de manquement grave, répété ou manifestement contraire à l'ordre public ou aux principes républicains, et ne permettant pas de régularisation, le Domaine se réserve le droit de mettre fin de manière anticipée au présent contrat, sans préjudice des autres voies de recours éventuellement ouvertes.

18 CONTROLE DU CONCEDANT

Le Concédant dispose, pendant toute la durée du présent contrat, d'un droit général de contrôle sur l'exécution du service concédé, afin de s'assurer du respect des engagements contractuels, de la qualité de service fournie au public, ainsi que de la préservation de ses intérêts patrimoniaux, techniques, juridiques et économiques.

Ce contrôle peut être exercé directement par les services du Concédant ou par tout tiers mandaté à cet effet, à tout moment, et sans que cette faculté n'emporte substitution ou co-gestion du service.

18.1 Étendue du contrôle

Le contrôle du Concédant peut porter notamment sur :

- les conditions techniques, opérationnelles et commerciales d'exploitation du service ;
- la qualité de l'accueil et des prestations fournies ;
- la conformité du service aux prescriptions du contrat, du règlement intérieur et aux éventuelles instructions spécifiques notifiées ;
- les aspects comptables, financiers, sociaux, environnementaux ou liés à la sécurité ;
- l'état et l'entretien des équipements et installations utilisés.

18.2 Obligations de collaboration du Concessionnaire

Le Concessionnaire est tenu de faciliter l'exercice de ce droit de contrôle. À ce titre, il s'engage à :

- permettre aux agents du Concédant ou aux tiers mandatés l'accès à tout moment aux espaces d'exploitation, au matériel, aux installations, ainsi qu'aux zones techniques nécessaires ;
- fournir, sur simple demande, tous documents, pièces, registres ou fichiers nécessaires à l'exercice du contrôle, qu'ils soient contractuels, comptables, techniques, administratifs ou organisationnels ;
- répondre dans des délais raisonnables à toute demande d'éclaircissement ou d'information complémentaire formulée par le Concédant ou par son représentant.

Cette obligation de collaboration s'étend aux audits thématiques (qualité de service, maintenance, sécurité, communication, ressources humaines, etc.) que le Concédant peut diligenter ponctuellement.

18.3 Suites du contrôle

Les constats effectués dans le cadre de l'exercice du contrôle peuvent faire l'objet :

- d'un rapport contradictoire, établi à l'issue des vérifications ;
- de recommandations ou demandes de mise en conformité notifiées au Concessionnaire, assorties ou non de délais de mise en œuvre ;
- le cas échéant, de mises en demeure formelles, ou de sanctions contractuelles dans les conditions prévues à l'article relatif aux manquements et pénalités.

L'exercice du droit de contrôle ne saurait, en aucun cas, exonérer le Concessionnaire de sa responsabilité contractuelle ni constituer une validation implicite de la conformité de ses pratiques.

19 RESPONSABILITES ET ASSURANCES

19.1 Responsabilités et assurances du Concédant

Le Concessionnaire est tenu responsable, tant envers le Concédant que vis-à-vis des tiers, des dommages survenus dans le cadre du fonctionnement du service concédé.

Toutefois, la responsabilité du Concédant peut être engagée dans les situations suivantes :

- Lorsque le dommage résulte d'une faute commise par le Concédant dans le cadre d'une opération dont il assure la maîtrise d'ouvrage ;
- En cas de manquement du Concédant à l'une des obligations qui lui incombent en vertu du présent contrat ;
- Lorsque le dommage est directement lié à un équipement dont le Concédant demeure propriétaire, dès lors que le Concessionnaire n'est pas intervenu dans sa conception ou sa réalisation.

Le Concessionnaire demeure seul responsable à l'égard de la copropriété et supporte l'ensemble des charges qui y sont afférentes.

Dès la prise en charge effective des équipements, il lui appartient d'assurer, dans les conditions définies par le contrat, la continuité, la sécurité et le bon fonctionnement du service.

En cas d'interruption imprévue, même partielle, du service concédé, le Concessionnaire en informe immédiatement le Concédant et, en tout état de cause, dans un délai n'excédant pas six (6) heures. Il met en œuvre, en concertation avec le Concédant, toutes les mesures permettant d'assurer la continuité du service.

Le Concessionnaire prend à sa charge l'ensemble des risques et litiges pouvant découler de l'exploitation du service. Le Concédant ne peut en aucun cas être tenu responsable à ce titre.

19.2 Responsabilités et assurances du Concessionnaire

19.2.1 ÉTENDUE DE LA RESPONSABILITE

Le Concessionnaire est responsable, à l'égard du Concédant comme des tiers, de tous les dommages corporels, matériels ou immatériels susceptibles de survenir dans le cadre de l'exploitation du service, telle que définie dans le présent contrat.

Il est également responsable des dommages causés aux biens mis à sa disposition, qu'ils résultent d'un fait de ses agents, d'un tiers ou d'un événement fortuit (incendie, inondation, explosion, phénomènes climatiques, vandalisme, attentats, etc.).

Le Concessionnaire dispose de l'ensemble des voies de recours contre tout tiers susceptible d'avoir contribué à la survenance du dommage.

Il est, en outre, subrogé dans les droits du Concédant pour toute action en réparation des dommages affectant les biens qui lui ont été confiés.

19.2.2 OBLIGATION D'ASSURANCE

Le Concessionnaire souscrit, auprès d'un ou plusieurs assureurs, l'ensemble des polices nécessaires à la couverture des risques liés à l'exploitation du service concédé.

Ces assurances doivent notamment couvrir, à hauteur de leur valeur actuelle :

- les dommages aux biens mis à disposition ;
- les risques d'incendie, explosion, dégâts des eaux, bris de glace, dommages électriques ;
- les recours des tiers et voisins, les actes de vandalisme ou de malveillance, les intoxications, les fautes professionnelles ;
- la protection juridique du personnel dans le cadre de ses fonctions.

Le Concessionnaire est seul responsable vis-à-vis des tiers de tous sinistres survenus dans le cadre de l'exploitation. Il est tenu de souscrire des garanties suffisantes pour couvrir l'ensemble des risques normalement encourus dans le cadre du service.

19.2.3 GESTION DES SINISTRES

Le Concessionnaire communique au Concédant l'ensemble des polices d'assurance souscrites, dans un délai maximum d'un (1) mois suivant leur signature.

Il fournit également, à première demande, toute pièce justifiant du paiement effectif des primes.

Cette communication n'a pas pour effet de transférer au Concédant une quelconque responsabilité quant à l'adéquation des garanties souscrites ou à leur niveau de couverture. En cas d'insuffisance des garanties lors d'un sinistre, le Concédant ne saurait être tenu pour responsable.

19.2.4 TRANSMISSION ET VERIFICATION DES GARANTIES D'ASSURANCE

Le Concessionnaire est tenu de transmettre au Concédant l'ensemble des polices d'assurances souscrites, ainsi que leurs éventuels avenants, dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de leur signature définitive.

Le Concédant se réserve le droit de demander, à tout moment en cours d'exécution du contrat, la production des justificatifs attestant du paiement régulier des primes afférentes à ces assurances.

Il est expressément précisé que la réception de ces documents par le Concédant ne saurait, en aucun cas, engager sa responsabilité, notamment dans l'hypothèse où les garanties souscrites se révéleraient insuffisantes ou inadaptées à la couverture des dommages survenus.

20 PENALITES

Faute pour le Concessionnaire de remplir ses obligations contractuelles, des pénalités pourront lui être infligées dans les cas prévus ci-après.

Le montant maximum des pénalités est plafonné à 10% du chiffres d'affaires globale de la dernière année d'exploitation, ou du CEP pour la première année d'exploitation.

Ces pénalités ne font pas obstacle à l'engagement de la responsabilité du Concessionnaire pour réparation intégrale d'un préjudice plus important, notamment en matière civile et pénale.

20.1 Sans mise en demeure préalable

Type de manquement	Montant de la pénalité
Interruption de tout ou partie non justifiée du service pendant les jours d'ouverture sans motif légitime	200 € par jour d'interruption constatée.
Retard injustifié au démarrage journalier du service (au-delà de 30 minutes)	100 € par jour concerné, à partir de la deuxième occurrence dans le mois.
Non-respect des horaires ou de la fréquence minimale validés sans motif recevable	100 € par jour concerné, à partir de la deuxième occurrence dans le mois.
Comportement inadapté d'un agent vis-à-vis du public ou du personnel du Domaine (impliquant un rappel à l'ordre écrit)	300 € par incident
Absence de tenue réglementaire ou non-respect de la charte d'accueil visuelle	100 € par agent concerné et par journée
En cas de modification tarifaire en l'absence d'accord exprès et préalable du concédant	1 000 € par manquement constaté
En cas de non-production du journal de bord de maintenance et des documents techniques relatif à la sécurité	200 € par document et par jour de retard
Absence de réponse à une demande d'information ou de justification du Concédant dans les délais impartis	150 € par semaine de silence injustifié.
En cas de non-paiement dans les délais contractuels de toute somme due à l'Autorité concédante	2 000 € par jour de retard

20.2 Avec mise en demeure préalable

Type de manquement	Modalités d'application	Montant de la pénalité
Manque manifeste d'entretien ou d'hygiène du matériel roulant (train sale, détérioré, non conforme à l'image du Domaine)	Après mise en demeure non suivie d'effet pendant 48 heures	150 € par constat établi par le Concédant.
Absence de personnel parlant anglais pendant l'exploitation	Après mise en demeure non suivie d'effet pendant 48 heures	100 € par jour de manquement constaté.
Manquement au respect des règles de sécurité, d'accessibilité et des règles de circulation et de stationnement	Après mise en demeure non suivie d'effet pendant 48 heures	150 € par constat établi par le Concédant.
Utilisation non autorisée de supports de communication ou non-respect de la charte graphique du Domaine	Après mise en demeure non suivie d'effet pendant 48 heures	500 € par support ou campagne concernée.

Type de manquement	Modalités d'application	Montant de la pénalité
Flocage non conforme du matériel roulant (absence de logo ou présence de marques commerciales interdites)	Après mise en demeure non suivie d'effet pendant 48 heures	300 € par jour de non-conformité après mise en demeure.
Retard dans la remise du rapport annuel d'activité (RAC)	Après mise en demeure non suivie d'effet pendant 8 jours francs	→ 200 € par semaine de retard, après mise en demeure.
En cas de défaillance du délégataire concernant une de ses obligations ou engagements contractuels (non déjà sanctionnés par une autre pénalité)	Après mise en demeure non suivie d'effet pendant 8 jours francs	200 € par jour à compter du jour de la constatation de la violation de l'obligation 300 € par jour à compter de la deuxième semaine

20.3 Pénalités relatives à la régularité de la situation du personnel

Conformément aux dispositions de l'article L. 8222-6 du Code du travail, en cas de manquement du Concessionnaire aux obligations prévues aux articles L. 8221-1 à L. 8221-3, et après constat de la situation par le Domaine, une mise en demeure lui sera adressée afin d'y mettre un terme dans un délai déterminé.

À défaut de régularisation dans les délais impartis, le Concessionnaire s'expose, au choix de l'Autorité concédante, à l'une des mesures suivantes :

- L'application d'une pénalité forfaitaire de 1 000 € hors taxes par infraction constatée, après mise en demeure restée sans effet ;
- La résiliation du contrat aux torts exclusifs du Concessionnaire, avec exécution aux frais et risques de ce dernier

21 MANQUEMENTS DU CONCESSIONNAIRE

21.1 Exécution d'office des travaux d'entretien

En cas de manquement du concessionnaire à ses obligations contractuelles en matière d'entretien ou de maintenance, le concédant se réserve le droit de faire exécuter d'office les travaux nécessaires au bon fonctionnement du service, aux frais exclusifs du concessionnaire.

Cette mesure est précédée d'une mise en demeure formelle adressée par lettre recommandée avec accusé de réception. Si cette mise en demeure reste sans effet dans un délai de quinze (15) jours francs à compter de sa réception ou de sa première présentation, le concédant peut intervenir directement.

Lorsque la sécurité des personnes est en jeu, ce délai est réduit à une (1) semaine.

21.2 Les mesures conservatoires en situation d'urgence

En cas de défaillance manifeste du concessionnaire ou lorsque la continuité du service est menacée par un danger avéré pour l'hygiène ou la sécurité publique, le Concédant peut prendre toute mesure conservatoire, sans délai, adaptée aux circonstances.

Les conséquences financières de ces mesures sont intégralement supportées par le concessionnaire, sauf en cas de force majeure, de destruction totale de l'équipement ou de manquement imputable au Concédant.

21.3 Sanction coercitive : la mise en régie provisoire

Le Concessionnaire est tenu d'assurer la continuité du service en toutes circonstances, sauf en cas de force majeure, de destruction intégrale des équipements ou de manquement grave du concédant.

En cas d'interruption totale ou partielle du service non justifiée, le concédant est habilité à en assurer lui-même l'exécution ou à en confier la gestion à un tiers, selon les modalités qu'il jugera les plus appropriées.

Dans cette hypothèse, le service est exploité provisoirement en régie, aux frais et risques du concessionnaire. Le concédant peut à cet effet :

- prendre possession temporaire des locaux, biens et équipements nécessaires ;
- mobiliser le personnel requis pour assurer la continuité de l'exploitation.

Cette décision est précédée d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, restée sans effet à l'issue d'un délai de quinze (15) jours, sauf dans les situations relevant de l'article 10.4 (mesures d'urgence).

La mise en régie cesse dès lors que le concessionnaire est à nouveau en mesure de remplir pleinement ses obligations, sauf si une procédure de déchéance est engagée.

Cette mesure provisoire peut notamment être mise en œuvre dans les cas suivants :

- interruption non autorisée du service pendant une durée égale ou supérieure à trois (3) jours ;
- atteinte à la sécurité ou à l'hygiène publique, suivie d'un refus du Concessionnaire de mettre en œuvre les mesures correctrices demandées.

Le concédant peut, en outre, décider de reprendre les biens non indispensables au service, financés partiellement ou intégralement par le concessionnaire. Ces biens seront rachetés sur la base d'une valorisation convenue entre les parties ou, à défaut, à dire d'expert, et payés dans un délai de trois (3) mois à compter de la reprise.

21.4 Sanction résolutoire : la déchéance du Concessionnaire

En cas de manquement grave aux obligations contractuelles, le concédant peut prononcer la déchéance du concessionnaire, sous réserve des cas de force majeure, de destruction complète des équipements ou de carence avérée du Concédant.

Cette décision de résiliation de plein droit est précédée d'une mise en demeure envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception, restée sans effet dans un délai de quinze (15) jours à compter de sa réception.

Les conséquences de la déchéance, notamment financières, sont intégralement à la charge du Concessionnaire.

Le contrat peut également être résilié sans mise en demeure préalable, dans les cas suivants :

- dissolution volontaire du concessionnaire ;
- ouverture d'une procédure de liquidation judiciaire ;
- fraude ou malversation avérées du concessionnaire.

La résiliation peut également être prononcée, après mise en demeure restée sans effet, dans les situations suivantes :

- interruption non autorisée du service pendant sept (7) jours cumulés ou non sur une période d'un mois, constatée par voie d'huissier ;
- manquements graves et répétés aux obligations contractuelles ;
- refus d'exécuter les injonctions ou de se conformer aux mises en demeure du concédant ;
- défaut de paiement des sommes dues en application du contrat ;
- manquement grave à la sécurité résultant d'un défaut d'entretien des installations ou équipements ;
- comportement compromettant l'intérêt général, par négligence, inaptitude ou mauvaise foi ;
- cession non autorisée du contrat à un tiers ;
- modification substantielle de l'activité ou usage abusif ou non conforme des locaux mis à disposition par le Concédant, sans son autorisation.

La décision de déchéance est prise selon les mêmes modalités que la signature du contrat initial.

En cas de déchéance, le Concédant ne reprend pas les engagements contractuels souscrits par le Concessionnaire auprès de tiers dans le cadre de l'exécution du service concédé.

Le Concessionnaire demeure tenu de reprendre, à ses frais, le petit matériel et mobilier lui appartenant et non indispensable à la poursuite du service, conformément aux stipulations prévues pour la fin du contrat.

22 FIN DE CONTRAT

22.1 Cas de fin de contrat

Le présent contrat prend fin dans les cas suivants :

- À son terme contractuel ;
- En cas de déchéance prononcée à l'encontre du concessionnaire ;
- En cas de résiliation anticipée, notamment pour motif d'intérêt général ;
- En cas de redressement ou de liquidation judiciaire du concessionnaire.

22.2 Continuité du service en fin de contrat

Durant les six (6) derniers mois précédant l'échéance du contrat, le Concédant peut, sans qu'aucune indemnisation ne soit due au Concessionnaire, mettre en œuvre toutes les dispositions nécessaires au maintien de la continuité du service public et à la transition vers un nouveau mode de gestion.

À cette fin, le Concessionnaire s'engage à fournir au Concédant l'ensemble des documents, informations et éléments techniques jugés utiles à l'organisation de cette transition. Le défaut de transmission de ces éléments peut donner lieu à l'application de pénalités.

Le Concédant est en droit d'organiser des visites des installations au bénéfice des candidats potentiels à la reprise du service, afin d'assurer l'égalité de traitement. Le concessionnaire facilite cet accès, aux dates définies d'un commun accord avec le Domaine, et met à disposition les descriptifs techniques nécessaires.

Une réunion de transfert est organisée entre le concédant, le concessionnaire et, le cas échéant, le futur exploitant, afin de :

- Définir les modalités de transmission des consignes d'exploitation, procédures de fonctionnement et documentations techniques ;
- Identifier les conditions de cession ou de retrait du mobilier, matériels ou approvisionnements encore détenus par le concessionnaire.

Un procès-verbal conjoint consignait les modalités de transfert du service est établi et signé par les parties concernées.

22.3 Résiliation du contrat pour motif d'intérêt général

Le Concédant peut décider de résilier unilatéralement le présent contrat avant son terme, pour des motifs d'intérêt général dûment motivés.

Cette décision est prise selon les mêmes modalités d'approbation que celles ayant présidé à la passation du contrat. Elle prend effet au plus tôt six (6) mois après notification par courrier recommandé avec accusé de réception adressé au siège du concessionnaire.

À la date d'effet de la résiliation :

- Les biens appartenant au concédant sont restitués en bon état d'usage et de fonctionnement, compte tenu de leur nature et de leur ancienneté ;
- Le concédant est subrogé dans les droits et obligations du concessionnaire à l'égard des tiers, pour ce qui concerne l'exécution du service ;
- Le concessionnaire bénéficie d'un droit à indemnisation, évalué selon une expertise contradictoire.

L'indemnité est calculée en prenant en compte :

- La valeur de rachat des stocks et approvisionnements nécessaires à la continuité du service ;
- La valeur nette des biens de reprise éventuellement acquis par le concédant ;

- Les frais liés à la rupture des contrats de travail (hors cas de reprise du personnel par le concédant ou le nouvel opérateur) ainsi que des contrats indispensables au fonctionnement du service ;
- La perte de résultat évaluée sur la base de la moyenne des résultats nets annuels figurant au CEP annexé au présent contrat, multipliée par le nombre d'années restantes à courir ; si cette moyenne est négative, aucune indemnité n'est versée à ce titre ;
- La valeur nette comptable des investissements réalisés par le concessionnaire dans le cadre du contrat, établie à partir des tableaux d'amortissement fournis et validés par le concédant.

Les éventuelles pénalités de remboursement anticipé des emprunts ou financements souscrits par le Concessionnaire sont expressément exclues de l'indemnité.

Le règlement de l'indemnité interviendra dans un délai de douze (12) mois à compter de la libération complète des locaux et de la remise effective des biens au Concédant.

22.4 Résiliation pour procédure collective

L'ouverture d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire du concessionnaire est susceptible d'entraîner la résiliation du présent contrat, sans préavis ni indemnité, conformément aux dispositions applicables du Code de commerce (articles L. 620-1 et suivants).

Cette résiliation prend effet à la date de notification par l'administrateur judiciaire de sa décision de ne pas poursuivre l'exécution du contrat.

22.5 Charges et produits constatés d'avance

Trente (30) jours avant le terme du contrat, le Concessionnaire transmet au Concédant, par lettre recommandée avec accusé de réception, un état des produits constatés d'avance, comportant notamment les informations suivantes :

- Nombre et état des réservations effectuées à l'avance ;
- Ensemble des recettes déjà facturées dont les prestations seront réalisées après la date de fin de contrat.

La somme versée au Concédant par le Concessionnaire au titre des consommations restantes ne pourra, en aucun cas, excéder la valeur d'achat des titres concernés. Cette somme devra être dûment justifiée.

Les parties se réuniront afin de définir, sur la base de justificatifs transmis par le Concessionnaire, le montant des charges constatées d'avance à imputer, c'est-à-dire les dépenses engagées pour la commercialisation des produits susvisés, et à déduire des produits constatés d'avance.

Le Concédant s'engage à assumer la responsabilité de ces produits vis-à-vis du futur exploitant, de manière à garantir que le Concessionnaire ne puisse être ultérieurement recherché à ce titre.

23 RESOLUTION DES LITIGES ET RECOURS CONTENTIEUX

En cas de désaccord relatif à l'interprétation ou à l'exécution de la présente convention, les parties s'engagent à rechercher en priorité une solution amiable, fondée sur le dialogue, la concertation et la bonne foi contractuelle.

À ce titre, toute difficulté d'application devra faire l'objet d'un échange écrit, suivi, le cas échéant, d'une réunion de médiation entre les représentants du Domaine et ceux du concessionnaire. Cet échange devra intervenir dans un délai raisonnable à compter de la survenance du différend.

En l'absence de résolution amiable dans un délai de deux mois à compter de la saisine de l'autre partie, le litige pourra être porté devant la juridiction administrative compétente.

La présente convention est soumise au droit français. Le tribunal administratif territorialement compétent statuera sur tout recours contentieux relatif à son interprétation, son exécution ou sa résiliation.

24 DISPOSITIONS FINALES

La présente convention entre en vigueur au 1 janvier 2026 après signature des deux parties.

Elle est établie en autant d'exemplaires originaux que de parties signataires, dont un destiné à chacune d'entre elles. Un exemplaire est conservé dans les archives du Domaine.

Les annexes suivantes font partie intégrante de la présente convention :

- Compte d'exploitation prévisionnel (CEP)
- Plan des emprises concédées et itinéraires
- Projet d'exploitation du concessionnaire
- Calendrier d'exploitation prévisionnel
- Grille tarifaire initiale proposée par le Concessionnaire
- Charte graphique et règles de communication
- Convention d'occupation temporaire du domaine public
- Règlement de visite du Domaine de Chantilly
- Planning prévisionnel des investissements et maintenance

Toute modification substantielle à la présente convention fera l'objet d'un avenant écrit, signé par les deux parties.

Fait à Chantilly, le
signé avec la mention « lu et approuvé ».