SYNDICAT DES TRANSPORTS D'ILE-DE-FRANCE

Date de parution : 23 juillet 2008

RECUEIL DES ACTES ADMINISTRATIFS DU STIF

L'autorité organisatrice de vos transports en ile-de-france

N°49 - Juin 2008
Conseil du 9 juillet 2008

INFORMATIONS

Sont publiées au recueil des actes administratifs du STIF :
- les délibérations du conseil du Syndicat ;
- les décisions du directeur général ou des directeurs, prises par délégation.

Les annexes aux décisions non publiées au présent recueil sont consultables au siège du Syndicat.

SOMMAIRE

Pages

Délibérations du conseil

Fonctionnement du STIF

Délibération n°2008-0436 du 9 juillet 2008 relative à l'élection du vice-président représentant le conseil régional d'Ile-de-France au conseil du STIF… 11

Délibération n°2008-0437 du 9 juillet 2008 relative à la désignation du représentant des présidents des EPCI en commission des investissements et du suivi du contrat de projets et en commission économique et tarifaire…… 12

Délibération n°2008-0438 du 9 juillet 2008 relative à la désignation des membres de la commission d'appel d'offres du STIF…… 13

Délibération n°2008-0439 du 9 juillet 2008 relative à l'élection des membres de la commission de délégation de service public…… 14

Délibération n°2008-0440 du 9 juillet 2008 relative à l'élection et à la désignation des membres de la commission consultative des services publics locaux…… 15

Contrats, conventions financières

Délibération n°2008-0441 du 9 juillet 2008 relative à l'avenant n°2 au contrat « de type 1 » signé avec les entreprises privées d'Ile-de-France de transport régulier routier de voyageurs…….. 16

Tarification

Délibération n°2008-0442 du 9 juillet 2008 relative à la nouvelle convention pour les cartes de circulation police…… 85

Offre de transport

Délibération n°2008-0443 du 9 juillet 2008 relative à l'adaptation de l'offre du métro ligne 9……. 93

Délibération n°2008-0444 du 9 juillet 2008 – Réseau régional structurant – Création de nouvelles lignes de services routiers de pôle à pôle – Approbation d'une procédure de consultation…….. 97

Délibération n°2008-0445 du 9 juillet 2008 – Allobus – convention Seine-et-

Marne 2008-2009 et avenant n°1 à la convention 2006-2009..... 100

Délibération n°2008-0446 du 9 juillet 2008 relative à la délégation de compétence à la communauté de communes de La Bassée pour l'organisation d'une desserte de niveau local..... 117

Qualité de service

Délibération n°2008-0447 du 9 juillet 2008 relative au protocole STIF – SNCF – RFF pour une meilleure qualité de service des transports au quotidien en Ile-de-France..... 127

Matériel roulant

Délibération n°2008-0448 du 9 juillet 2008 relative à l'amélioration de la régularité et de la capacité de la ligne A du RER..... 142

Plans locaux de déplacements

Délibération n°2008-0449 du 9 juillet 2008 – Avis sur le projet de plan de déplacements de la communauté d'agglomération de Val et Forêt..... 148

Etudes

Délibération n°2008-0450 du 9 juillet 2008 – Tangentielle Ouest – convention de maîtrise d'ouvrage unique entre le STIF, RFF et la SNCF et convention de financement des études entre le STIF, la Région Ile-de-France, l'Etat et le conseil général des Yvelines..... 150

Grands projets d'investissement

Délibération n°2008-0451 du 9 juillet 2008 – Dossier d'objectifs et de caractéristiques principales du débranchement du tram-train T4 pour desservir le plateau de Clichy-Montfermeil et modalités de la concertation préalable..... 172

Délibération n°2008-0452 du 9 juillet 2008 - Convention de financement complémentaire – Tranche fonctionnelle TFB2 – A1b – Prolongement du tramway T1 de Saint Denis à Asnières-Gennevilliers (AGIII)..... 174

Délibération n°2008-0453 du 9 juillet 2008 – Avant-projet modificatif et convention de financement complémentaire – Tranche fonctionnelle T3 – Tramway Villejuif – Athis-Mons puis Juvisy-sur-Orge – Première phase : Villejuif – Athis-Mons..... 203

Délibération n°2008-0454 du 9 juillet 2008 – Avant-projet et convention de financement TCSP Sénart – Corbeil – Phase 1..... 240

Marchés

Délibération n°2008-0455 du 9 juillet 2008 – Marché n°2008-10 relatif à l'assistance à maîtrise d'ouvrage pour la définition et la mise en œuvre des systèmes d'information des voyageurs du réseau de transport francilien..... 265

Délibération n°2008-0456 du 9 juillet 2008 – Marché n°2008-11 – Tangentielle Ouest – Schéma de principe, étude d'impact et dossier d'enquête publique d'une desserte par tram-train entre Saint Germain-en-Laye Grande ceinture et le RER A via une correspondance à assurer avec la ligne Paris Saint Lazare / Mantes et assemblage général des études TGO..... 266

Délibération n°2008-0457 du 9 juillet 2008 – Marché n°2008-13 – Arc Express : études exploratoires des modalités de financement du projet..... 267

Délibération n°2008-0458 du 9 juillet 2008 – Marché n°2008-14 – Arc Express : études d'insertion de tracés, impacts sommaires et préparation d'un dossier d'objectifs et de caractéristiques principales..... 268

Délibération n°2008-0459 du 9 juillet 2008 – Marché n°2008-21 relatif à l'assistance au pilotage et à la coordination de la révision du plan de déplacements urbains d'Ile-de-France..... 269

Délibération n°2008-0461 du 9 juillet 2008 – Marché n°2008-23 relatif à l'assistance à maîtrise d'ouvrage pour le passage en télébillettique de titres de transport franciliens..... 270

Délibération n°2008-0462 du 9 juillet 2008 – Marché n°2008-24 relatif à l'assistance à maîtrise d'ouvrage pour la mise en œuvre de nouveaux canaux de distribution et de supports de vente pour les titres de transport..... 271

Délibération n°2008-0463 du 9 juillet 2008 – Marché n°2008-36 – Marché complémentaire de gestion et d'attribution de la carte solidarité transport pour les personnes en situation de précarité pour les années 2006-2008..... 272

Délibération n°2008-0464 du 9 juillet 2008 – Marché n°2007-54 – Marché de gestion et d'attribution de la carte solidarité transport pour les personnes en situation de précarité..... 273

Délibération n°2008-0465 du 9 juillet 2008 – Marché n°2007-64 relatif à la réalisation du point de référence dans le cadre de la mise en œuvre du système QS du contrat de type 1 entre le STIF et les entreprises privées d'Optile..... 274

Divers

Délibération n°2008-0466 du 9 juillet 2008 – Régularisation de subventions – produit des amendes..... 275

Délibération n°2008-0467 du 9 juillet 2008 – Avenant n°1 au contrat d'exploitation de services réguliers routiers de voyageurs en Ile-de-France entre le STIF et l'entreprise TRA..... 277

Délibération n°2008-0473 du 9 juillet 2008 – Modification des pièces justificatives demandées à l'appui des subventions accordées pour une politique de prévention sur les lignes privées et TRA desservant les quartiers politique de la ville..... 281

Délibération n°2008-0474 du 9 juillet 2008 - Modifications des montants de la participation du STIF versée aux associations au titre de l'année 2008 pour les transports spécialisés de personnes à mobilité réduite..... 283

Gestion des ressources humaines

Délibération n°2008-0468 du 9 juillet 2008 – Dispositions relatives à la gestion des ressources humaines – Dispositif d'action sociale en faveur des agents du STIF..... 285

Délibération n°2008-0469 du 9 juillet 2008 – Dispositions relatives à la

gestion des ressources humaines – Organisation des astreintes…… 295

Délibération n°2008-0470 du 9 juillet 2008 – Dispositions relatives à la gestion des ressources humaines – Journée de solidarité…… 297

Délibération n°2008-0471 du 9 juillet 2008 – Dispositions relatives à la gestion des ressources humaines – Définition des caractéristiques d'un emploi d'un agent non-titulaire…… 298

Délibération n°2008-0477 du 9 juillet 2008 - Dispositions relatives à la gestion des ressources humaines – Composition du comité technique paritaire…… 300

Décisions de la directrice générale

Offre de transport

Décision de la directrice générale n° 2008-0367 du 02/06/2008 portant sur l'autorisation de mise en place d'un service régulier temporaire "BALADOBUS" exploitée par l'entreprise STIVO…… 301

Décision de la directrice générale n° 2008-0368 du 02/06/2008 portant sur la mise en place de services supplémentaires pour la nuit de la fête de la musique 2008 exploitée par l'entreprise AUTOCARS MARNE-LA-VALLEE…… 302

Décision de la directrice générale n° 2008-0369 du 02/06/2008 portant sur la mise en place de services supplémentaires pour la nuit de la fête de la musique 2008 exploitée par l'entreprise VEOLIA MONTESSON…… 303

Décision de la directrice générale n° 2008-0370 du 02/06/2008 portant sur la mise en place de services supplémentaires pour la nuit de la fête de la musique 2008 exploitée par l'entreprise TVO…… 304

Décision de la directrice générale n° 2008-0371 du 02/06/2008 portant sur la mise en place de services supplémentaires pour la nuit de la fête de la musique 2008 exploitée par l'entreprise AUTOCARS DARCHE-GROS…… 305

Décision de la directrice générale n° 2008-0372 du 02/06/2008 portant sur la mise en place de services supplémentaires pour la nuit de la fête de la musique 2008 exploitée par l'entreprise SOCIETE DE TRANSPORT DU BASSIN CHELLOIS…… 306

Décision de la directrice générale n° 2008-0373 du 02/06/2008 portant sur la mise en place de services supplémentaires pour la nuit de la fête de la musique 2008 exploitée par l'entreprise TRANSPORTS RAPIDES AUTOMOBILES…… 307

Décision de la directrice générale n° 2008-0374 du 02/06/2008 portant sur l'accord pour la création de dessertes locales en Ile-de-France concernant la ligne "Soissons- répy-Roissy" relevant du CONSEIL REGIONAL DE PICARDIE… 308

Décision de la directrice générale n° 2008-0375 du 03/06/2008 portant sur la régularisation de la ligne n° 010-010-005 "Sainte-Geneviève-des-Bois Gare SNCF - Sainte-Geneviève-des-Bois Lucien Sampaix" exploitée par l'entreprise "COMPAGNIE D'EXPLOITATION AUTOMOBILES ET DE TRANSPORTS (CEAT)"… 309

Décision de la directrice générale n° 2008-0376 du 03/06/2008 portant sur la

régularisation de la ligne n° 010-010-016 "Lardy Gare de Bouray - La Ferté-Alais Gare SNCF" exploitée par l'entreprise "COMPAGNIE D'EXPLOITATION AUTOMOBILES ET DE TRANSPORTS (CEAT)"..... 310

Décision de la directrice générale n° 2008-0377 du 03/06/2008 portant sur la modification de la ligne n° 014-014-217 "Villeparisis-Villeparisis" exploitée par l'entreprise "Courriers d'Ile-de-France"..... 311

Décision de la directrice générale n° 2008-0378 du 03/06/2008 portant sur la modification de la ligne n° 014-014-218 "Villeparisis (Marché) - Villeparisis (Collège G.Philippe)" exploitée par l'entreprise "Courriers d'Ile-de-France"..... 312

Décision de la directrice générale n° 2008-0379 du 03/06/2008 portant sur la modification de la ligne n° 014-014-221 "Villeparisis (RN3 Glycines) - Villeparisis (Marché RER)" exploitée par l'entreprise "Courriers d'Ile-de-France"..... 313

Décision de la directrice générale n° 2008-0380 du 03/06/2008 portant sur la modification de la ligne n° 015-015-027 "Saint-Germain-en-Laye - Thiverval" exploitée par l'entreprise "COURRIERS DE SEINE ET OISE"..... 314

Décision de la directrice générale n° 2008-0381 du 03/06/2008 portant sur la modification de la ligne n° 050-050-023 "Arnouville-lès-Gonesse - Villepinte" exploitée par l'entreprise "TRANS VAL D'OISE"..... 315

Décision de la directrice générale n° 2008-0382 du 03/06/2008 portant sur la modification de la ligne n° 065-487-004 "Lieusaint (Les Canaux C.C. Carré Sénart - Morsang-sur-Seine (Mairie)" exploitée par l'entreprise "VEOLIA TRANSPORT MOISSY"..... 316

Décision de la directrice générale n° 2008-0383 du 03/06/2008 portant sur la modification de la ligne n° 065-487-077 "Lieusaint (Sénart Centre) - Melun (Place St Jean)" exploitée par l'entreprise "VEOLIA TRANSPORT MOISSY"..... 317

Décision de la directrice générale n° 2008-0384 du 03/06/2008 portant sur la modification de la ligne n° 066-066-023 "Melun (Gare) - Melun (Place des trois horloges)" exploitée par l'entreprise "VEOLIA TRANSPORT VAUX-LE-PENIL"..... 318

Décision de la directrice générale n° 2008-0385 du 04/06/2008 portant sur la suppression de la ligne n° 100-100-135 "Levallois (Pont de Levallois) - Asnières-sur-Seine (Mourinoux)" exploitée par la RATP..... 319

Décision de la directrice générale n° 2008-0386 du 04/06/2008 portant sur la modification de la ligne n° 100-100-238 "Saint-Gratien (RER) - Asnières-sur-Seine (Gabriel Péri - Métro)" exploitée par la RATP..... 320

Décision de la directrice générale n° 2008-0387 du 04/06/2008 portant sur la modification de la ligne n° 100-100-340 "Asnières-sur-Seine (Gabriel Péri - Métro) - Saint-Ouen (RER C)" exploitée par la RATP..... 321

Décision de la directrice générale n° 2008-0388 du 04/06/2008 portant sur la modification de la ligne n° 100-100-140 "Asnières-sur-Seine (Gabriel Péri - Métro) - Argenteuil (RER)" exploitée par la RATP..... 322

Décision de la directrice générale n° 2008-0389 du 04/06/2008 portant sur la modification de la ligne n° 100-100-240 "Argenteuil (RER) - Gennevilliers (RER)" exploitée par la RATP..... 323

Décision de la directrice générale n° 2008-0390 du 04/06/2008 portant sur la modification de la ligne n° 100-100-235 "Asnières-sur-Seine (Gabriel Péri - métro) - Colombes (Europe)" exploitée par la RATP..... 324

Décision de la directrice générale n° 2008-0391 du 04/06/2008 portant sur la modification de la ligne n° 100-100-304 "Asnières-sur-Seine (Gabriel Péri - métro) - Nanterre (Place de la Boule)" exploitée par la RATP..... 325

Décision de la directrice générale n° 2008-0392 du 04/06/2008 portant sur la modification de la ligne n° 100-100-340 "Gennevilliers (RER C) - Saint-Ouen (RER C)" exploitée par la RATP..... 326

Décision de la directrice générale n° 2008-0393 du 04/06/2008 portant sur la suppression de la ligne n° 100-540-001 "Paris (Porte de Clignancourt) - Clichy (ZAC Victor Hugo)" exploitée par la RATP..... 327

Décision de la directrice générale n° 2008-0394 du 04/06/2008 portant sur la création de la ligne n° 100-100-341 "Paris (Porte de Clignancourt) - Clichy (Mairie - métro)" exploitée par la RATP..... 328

Décision de la directrice générale n° 2008-0395 du 04/06/2008 portant sur la suppression de la ligne n° 100-552-001 "Saint-Denis (La Plaine - Stade de France) - Paris (Porte de la Chapelle)" exploitée par la RATP..... 329

Décision de la directrice générale n° 2008-0396 du 04/06/2008 portant sur la création de la ligne n° 100-100-239 "Saint-Denis (Basilique) - Paris (Porte de la Chapelle)" exploitée par la RATP..... 330

Décision de la directrice générale n° 2008-0397 du 04/06/2008 portant sur la modification de la ligne n° 100-100-253 "Saint-Denis (La Plaine - Stade de France) - Stains (Mairie)" exploitée par la RATP..... 331

Décision de la directrice générale n° 2008-0398 du 04/06/2008 portant sur la modification de la ligne n° 100-100-139 "Saint-Ouen (RER C) - Paris (Porte de la Villette)" exploitée par l'entreprise RATP..... 332

Décision de la directrice générale n° 2008-0399 du 04/06/2008 portant sur la modification de la ligne n° 100-100-302 "Paris (Gare du Nord) - La Courneuve (6 Routes)" exploitée par la RATP..... 333

Décision de la directrice générale n° 2008-0400 du 04/06/20080400 portant sur la suppression de la ligne n° 233-233-100 "Rosny-Sous-Bois (RER) - Rosny-Sous-Bois (RER)" exploitée par l'entreprise LES AUTOBUS DU FORT..... 334

Décision de la directrice générale n° 2008-0404 du 11/06/2008 portant sur la modification de la ligne n° 015-015-011 "Poissy (Gare du Nord) - Maurecourt (Julia)" exploitée par l'entreprise COURRIERS DE SEINE ET OISE..... 335

Décision de la directrice générale n° 2008-0405 du 11/06/2008 portant sur la modification de la ligne n° 065-487-002 "Lieusaint - Lieusaint" exploitée par l'entreprise VEOLIA TRANSPORT MOISSY..... 336

Décision de la directrice générale n° 2008-0406 du 11/06/2008 portant sur la modification de la ligne n° 100-193-609 "Drancy - Aulnay-sous-Bois" exploitée par l'entreprise TRANSPORTS RAPIDES AUTOMOBILES..... 337

Décision de la directrice générale n° 2008-0407 du 11/06/2008 portant sur la

modification de la ligne n° 100-193-607 "La Courneuve - Roissy-Villepinte" exploitée par l'entreprise TRANSPORTS RAPIDES AUTOMOBILES..... 338

Décision de la directrice générale n° 2008-0408 du 11/06/2008 portant sur la modification de la ligne n° 100-193-617 "Aulnay-sous-Bois - Tremblay-en-France" exploitée par l'entreprise TRANSPORTS RAPIDES AUTOMOBILES..... 339

Décision de la directrice générale n° 2008-0409 du 11/06/2008 portant sur la modification de la ligne n° 100-586-001 "Chevilly-Larue - Chevilly-Larue" exploitée par la RATP..... 340

Décision de la directrice générale n° 2008-0411 du 18/06/2008 portant sur l'autorisation de mise en place d'un service régulier temporaire "ligne 1 Touristique Melun" exploitée par l'entreprise VEOLIA TRANSPORT SAINT-FARGEAU - PONTHIERRY..... 341

Décision de la directrice générale n° 2008-0412 du 18/06/2008 portant sur l'autorisation de mise en place d'un service régulier temporaire "ligne 2 Touristique Fontainebleau" exploitée par l'entreprise VEOLIA TRANSPORT SAINT-FARGEAU - PONTHIERRY..... 342

Décision de la directrice générale n° 2008-0413 du 23/06/2008 portant sur la suppression de la ligne n° 040-040-006 "Boussy St-Antoine - Mandres les Roses" exploitée par l'entreprise SETRA..... 343

Décision de la directrice générale n° 2008-0414 du 23/06/2008 portant sur la suppression de la ligne n° 040-040-011 "Boissy Saint-Léger Gare RER - Créteil L'Echat" exploitée par l'entreprise SETRA..... 344

Décision de la directrice générale n° 2008-0415 du 23/06/2008 portant sur la suppression de la ligne n° 078-192-003 "Chaville (Gare Rive Droite - Chaville (Gare Rive Droite)" exploitée par l'entreprise CSTA..... 345

Décision de la directrice générale n° 2008-0416 du 23/06/2008 portant sur la suppression de la ligne n° 078-356-103 "Saint-Cyr l'Ecole - Saint-Cyr l'Ecole" exploitée par l'entreprise CSTA..... 346

Décision de la directrice générale n° 2008-0417 du 23/06/2008 portant sur la suppression de la ligne n° 078-356-102 "Saint-Cyr l'Ecole - Saint-Cyr l'Ecole" exploitée par l'entreprise CSTA..... 347

Décision de la directrice générale n° 2008-0418 du 23/06/2008 portant sur la création de la ligne n° 006-006-021 "Palaiseau - Palaiseau" exploitée par l'entreprise CARS D'ORSAY..... 348

Décision de la directrice générale n° 2008-0419 du 23/06/2008 portant sur la création de la ligne n° 006-006-022 "Palaiseau - Palaiseau" exploitée par l'entreprise CARS D'ORSAY..... 349

Décision de la directrice générale n° 2008-0420 du 23/06/2008 portant sur la création de la ligne n° 006-220-495 "Massy - Vélizy" exploitée par l'entreprise CARS D'ORSAY et la RATP..... 350

Décision de la directrice générale n° 2008-0421 du 23/06/2008 portant sur la modification de la ligne n° 016-248-025 "Bezons - Houilles / Sartrouville" exploitée par l'entreprise TVO..... 351

Décision de la directrice générale n° 2008-0422 du 23/06/2008 portant sur la

modification de la ligne n° 016-616-009 "Sartrouville - Argenteuil" exploitée par l'entreprise TVO..... 352

Décision de la directrice générale n° 2008-0423 du 23/06/2008 portant sur la modification de la ligne n° 016-616-024 "Bezons - Houilles" exploitée par l'entreprise TVO..... 353

Décision de la directrice générale n° 2008-0424 du 23/06/2008 portant sur la suppression de la ligne n° 020-020-003 "Palaiseau - Palaiseau" exploitée par l'entreprise BIEVRES BUS MOBILITES..... 354

Décision de la directrice générale n° 2008-0425 du 23/06/2008 portant sur la suppression de la ligne n° 020-020-007 "Palaiseau - Palaiseau" exploitée par l'entreprise BIEVRES BUS MOBILITES..... 355

Décision de la directrice générale n° 2008-0426 du 23/06/2008 portant sur la suppression de la ligne n° 020-220-495 "Massy - Vélizy" exploitée par les entreprises BIEVRES BUS MOBILITES et la RATP..... 356

Décision de la directrice générale n° 2008-0427 du 23/06/2008 portant sur la création de la ligne n° 078-192-001 "Chaville (Stade) - Chaville (Gare Rive Droite)" exploitée par l'entreprise KEOLIS YVELINES..... 357

Décision de la directrice générale n° 2008-0428 du 23/06/2008 portant sur la création de la ligne n° 078-192-003 "Chaville (Gare Rive Droite) - Chaville (Gare Rive Droite)" exploitée par l'entreprise KEOLIS YVELINES..... 358

Décision de la directrice générale n° 2008-0430 du 23/06/2008 portant sur la création de la ligne n° 078-356-101 "Saint-Cyr l'Ecole - Saint-Cyr l'Ecole" exploitée par l'entreprise KEOLIS YVELINES..... 359

Décision de la directrice générale n° 2008-0431 du 23/06/2008 portant sur la création de la ligne n° 078-356-102 "Saint-Cyr l'Ecole - Saint-Cyr l'Ecole" exploitée par l'entreprise KEOLIS YVELINES..... 360

Décision de la directrice générale n° 2008-0432 du 23/06/2008 portant sur la création de la ligne n° 078-356-103 "Saint-Cyr l'Ecole - Saint-Cyr l'Ecole" exploitée par l'entreprise KEOLIS YVELINES..... 361

Décision de la directrice générale n° 2008-0433 du 23/06/2008 portant sur la suppression de la ligne n° 078-356-107 "Saint-Cyr l'Ecole (Centre Sportif) - Saint-Cyr l'Ecole (Centre Sportif)" exploitée par l'entreprise KEOLIS YVELINES..... 362

Décision de la directrice générale n° 2008-0434 du 23/06/2008 portant sur la création de la ligne n° 078-356-107 "Saint-Cyr l'Ecole (Centre Sportif) - Saint-Cyr l'Ecole (Centre Sportif)" exploitée par l'entreprise KEOLIS YVELINES..... 363

Décision de la directrice générale n° 2008-0435 du 23/06/2008 portant sur la suppression de la ligne n° 078-192-001 "Chaville (Stade) - Chaville (Gare Rive Droite)" exploitée par l'entreprise CSTA..... 364

Qualité de service

Décision de la directrice générale n° 2008-0402 du 05/06/2008 portant sur le programme d'utilisation du produit des amendes 2008 – opérations comprises entre 200 000 € et 2 000 000 €..... 365

Décision de la directrice générale n° 2008-0403 du 05/06/2008 portant sur le programme d'utilisation du produit des amendes – opérations inférieures à 200 000 €…… 367

Tarification et produits tarifaires

Décision de la directrice générale n° 2008-0180 du 16/06/2008 portant sur la tarification de la ligne T4 « Aulnay-sous-Bois / Bondy » - application du ticket t+…… 369

Décision de la directrice générale n° 2008-0287 du 03/06/2008 portant sur les tarifs applicables aux transports scolaires effectués sur les services routiers réguliers de voyageurs pour l'année scolaire 2008-2009…… 370

Décision de la directrice générale n° 2008-0410 du 19/06/2008 portant sur tarif applicable au forfait spécial « Fête de la musique »…… 372

Décision de la directrice générale n° 2008-0476 du 30/06/2008 – conditions générales de vente et d'utilisation du ticket t+…… 373

Délégations de signature

Décision de la directrice générale n° 2008-0472 du 25/06/2008 portant délégation de signature…… 375

Décision de la directrice générale n° 2008-0475 du /06/2008 portant délégation de signature…… 376

Syndicat des transports d'Ile-de-France

Délibération n° 2008/0436

Séance du 9 JUILLET 2008

ELECTION DU VICE-PRESIDENT REPRESENTANT LE CONSEIL REGIONAL d'ILE DE FRANCE AU CONSEIL DU STIF

Le conseil du Syndicat des transports d'Ile-de-France,

VU l'ordonnance n° 59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France ,

VU le décret n° 59-157 du 7 janvier 1959 relatif à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France ;

VU le décret n° 2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du Syndicat des transports d'Ile de France et modifiant certaines dispositions relatives à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France et notamment son article 4 ;

VU le règlement intérieur du conseil adopté par le conseil du 15 mars 2006 ;

VU la délibération 2008/330 du 7 mai 2008 ;

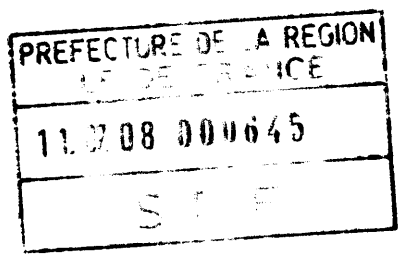
Après en avoir délibéré,

DECIDE

ARTICLE 1 : M. Serge MERY est élu Vice-Président du conseil du Syndicat des transports d'Ile de France, représentant le conseil régional d'Ile-de-France.

ARTICLE 2 : la directrice générale est chargée de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au recueil des actes administratifs du syndicat des transports d'Ile-de-France.

Le président du Conseil
du Syndicat des transports d'Ile-de-France



Jean-Paul HUCHON

Syndicat des transports d'Ile-de-France

Délibération n° 2008/0437

Séance du 9 juillet 2008

DESIGNATION DU REPRESENTANT DES PRESIDENTS DES EPCI

- EN COMMISSION DES INVESTISSEMENTS ET DU SUIVI DU CONTRAT DE PROJETS
- EN COMMISSION ECONOMIQUE ET TARIFAIRE

Le conseil du Syndicat des transports d'Ile-de-France,

VU l'ordonnance n° 59-151 du 7 janvier 1959 relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France ;

VU le décret n° 59-157 du 7 janvier 1959 relatif à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France ;

VU le décret n° 2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du Syndicat des transports d'Ile de France et modifiant certaines dispositions relatives à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France ;

VU le règlement intérieur du conseil adopté par le conseil du 15 mars 2006 ;

VU les délibérations 2008/332 et 2008/333 du 7 mai 2008 ;

Après en avoir délibéré,

DECIDE

ARTICLE 1 : M. Gilles CARREZ est désigné membre de la commission des investissements et du suivi du contrat de projets.

ARTICLE 2 : M. Gilles CARREZ est désigné membre de la commission économique et tarifaire.

ARTICLE 3 : la directrice générale est chargée de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au recueil des actes administratifs du syndicat des transports d'Ile-de-France.

Le président du Conseil
du Syndicat des transports d'Ile-de-France

Jean-Paul HUCHON

PREFECTURE DE LA REGION
ILE DE FRANCE
11.7 08 00646
STIF

Syndicat des transports d'Ile-de-France

Délibération n° 2008/0438

Séance du 9 juillet 2008

DESIGNATION DES MEMBRES DE LA COMMISSION D'APPEL D'OFFRES DU STIF

Le conseil du Syndicat des transports d'Ile-de-France,

VU l'ordonnance n° 59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs dans la Région Ile-de-France ;

VU le décret n° 59-157 du 7 janvier 1959 modifié relatif à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France ;

VU le décret n° 2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du Syndicat des transports d'Ile-de-France ;

VU le code des marchés publics, notamment son article 22 ;

VU la délibération n° 2006/0210 du 15 mars 2006 relative aux modalités de désignation des membres de la commission d'appel d'offres ;

VU le rapport n° 2008/0438

Après en avoir délibéré,

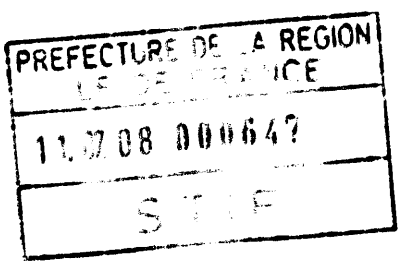
DECIDE

ARTICLE 1 : sont désignés pour siéger à la commission d'appel d'offres :

TITULAIRES :
- Mme Agnès ROUCHETTE
- M. Jean BRAFMAN
- M. Jean-Pierre GIRAULT
- M. Hervé MARSEILLE

SUPPLEANTS :
- Mme Pascale LE NEOUANNIC
- M. Daniel DAVISSE
- Mme Corinne VALLS
- M. Gilles CARREZ

ARTICLE 2 : la directrice générale est chargée de l'exécution de la présente délibération, qui sera publiée au recueil des actes administratifs du Syndicat des transports d'Ile-de-France.



Le président du conseil
du Syndicat des transports d'Ile-de-France

Jean-Paul HUCHON

Syndicat des transports d'Ile-de-France

Délibération n° 2008/0439

Séance du 9 juillet 2008

ELECTION DES MEMBRES DE LA COMMISSION DE DELEGATION DE SERVICE PUBLIC

Le conseil du Syndicat des transports d'Ile-de-France,

VU l'ordonnance n° 59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs dans la Région Ile-de-France ;

VU le décret n° 59-157 du 7 janvier 1959 modifié relatif à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France ;

VU le décret n° 2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du Syndicat des transports d'Ile-de-France ;

VU les articles L 1411-5, D 1411-3 et D 1411-4 du Code Général des Collectivités Territoriales ;

VU la délibération n° 20060213 du 15 mars 2006 relative aux modalités de désignation des membres de la commission de délégation de service public ;

VU le rapport n° 2008/0439

Après en avoir délibéré,

DECIDE

ARTICLE 1 : sont élus pour siéger à la commission de délégation de service public :

TITULAIRES
- M. Alain AMEDRO
- M. Daniel DAVISSE
- M. Jean-Pierre GIRAULT
- M. Jean-Marie TETART
- Mme Aude EVIN

SUPPLEANTS
- M. Jean BRAFMAN
- M. Claude PERNES
- Mme Annick LEPETIT
- M. Jean-Jacques LASSERRE

ARTICLE 2 : la directrice générale est chargée de l'exécution de la présente délibération, qui sera publiée au recueil des actes administratifs du Syndicat des transports d'Ile-de-France.

Le président du conseil
du Syndicat des transports d'Ile-de-France

Jean-Paul HUCHON

PREFECTURE DE LA REGION
ILE DE FRANCE
11.07.08 000649
STIF

Syndicat des transports d'Ile-de-France

Délibération n° 2008/0440

Séance du 9 juillet 2008

ELECTION ET DESIGNATION DES MEMBRES DE LA COMMISSION CONSULTATIVE DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

Le conseil du Syndicat des transports d'Ile-de-France,

VU l'ordonnance n° 59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs dans la Région Ile-de-France ;

VU le décret n° 59-157 du 7 janvier 1959 modifié relatif à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France ;

VU le décret n° 2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du Syndicat des transports d'Ile-de-France ;

VU l'article L 1413-1 du Code Général des Collectivités Territoriales ;

VU la délibération n° 20060215 du 15 mars 2006 relative aux modalités de désignation des membres de la commission consultative des services publics locaux ;

VU le rapport n° 2008/0440

Après en avoir délibéré,

DECIDE

ARTICLE 1 : sont élus pour siéger à la commission Consultative des services publics locaux au titre des représentants du Conseil :

- M. Jean BRAFMAN
- M. Jean-Pierre GIRAULT
- M. Daniel DAVISSE
- M. Claude PERNES
- M. Gilles CARREZ

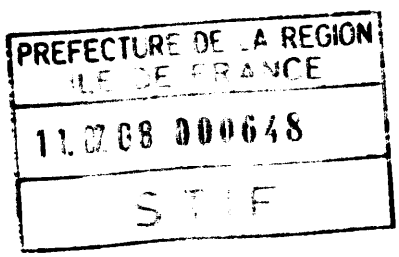
ARTICLE 2 : sont désignés pour siéger à la commission Consultative des services publics locaux au titre des représentants d'associations d'usagers :

- Monsieur Gérard SCHREPFER, représentant l'Association Léo Lagrange d'Île-de-France ;
- Madame Simone BIGORGNE, représentant l'AUT-FNAUT ;
- Monsieur Philippe LEGRAND, représentant le CNPSAA ;
- Madame Monique HINDERMANN, représentant l'Association Les Familles de France ;
- Monsieur Yannick JOUANNE, représentant l'UFC Que Choisir – Île-de-France.

ARTICLE 3 : la directrice générale est chargée de l'exécution de la présente délibération, qui sera publiée au recueil des actes administratifs du Syndicat des transports d'Ile-de-France.

Le président du conseil
du Syndicat des transports d'Ile-de-France

Jean-Paul HUCHON



Syndicat des transports d'Ile-de-France

Délibération n°2008/0441

Séance du 9 Juillet 2008

AVENANT N°2 AU CONTRAT « DE TYPE 1 » SIGNE AVEC LES ENTREPRISES PRIVEES D'ILE-DE-FRANCE DE TRANSPORT REGULIER ROUTIER DE VOYAGEURS

Le conseil du Syndicat des transports d'Ile-de-France,

VU l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France;

VU le décret n°59-157 du 7 janvier 1959 modifié relatif à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France ;

VU le décret n°2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du syndicat des transports d'Ile-de-France;

VU la délibération n°2006/1161 du conseil d'administration du 13 décembre 2006 adoptant un nouveau cadre contractuel avec les entreprises privées d'Ile-de-France, au sens de l'article 6bis du décret du 7 janvier 1959, de transport régulier routier de voyageurs;

VU le rapport n°2008/0441 ;

VU l' avis de la commission économique et tarifaire du 4 juillet 2008 ;

Après en avoir délibéré,

DECIDE

ARTICLE 1 : Est approuvé le présent avenant n°2 au contrat « de type 1 » qui a pour objet de modifier le contrat d'exploitation afin de prendre en compte des modifications et de nouvelles dispositions générales et annexes.

ARTICLE 2 : La directrice générale est chargée de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au recueil des actes administratifs du syndicat des transports d'Ile-de-France.

Le président du Conseil
du Syndicat des transports d'Ile-de-France

Jean-Paul HUCHON

PREFECTURE DE LA REGION
ILE DE FRANCE
11.07.08 00059
STIF

AVENANT N° 2

AU CONTRAT D'EXPLOITATION DE SERVICES REGULIERS ROUTIERS DE VOYAGEURS EN ILE-DE-FRANCE

Contrat de type 1

ENTRE

Le Syndicat des Transports d'Ile-de-France (STIF), établissement public à caractère administratif régi par l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 modifiée et le décret n°2005-664 du 10 juin 2005, dont le siège social est situé au 11 avenue de Villars, 75007 Paris, représenté par Madame Sophie MOUGARD en sa qualité de directrice générale, dûment habilitée aux fins des présentes par délibération du Conseil du Syndicat n° ..... en date du 9 juillet 2008,

ci-après dénommé le « STIF »,
d'une part,

ET

Nom de l'entreprise : _____

Adresse : _____

_____

Code STIF : _____

N° RCS : _____

Représentée par : _____

ci-après dénommée « l'Entreprise »,
d'autre part,

le STIF et l'Entreprise étant ci-après désignés conjointement les « Parties ».

PREAMBULE

Les parties ont signé le ..... un contrat d'exploitation de type 1 approuvé par le Conseil d'administration du Syndicat en séance du 13 décembre 2006.

Un avenant n°1 à ce contrat, approuvé par le Conseil d'administration du Syndicat en séance du 11 juillet 2007, a été signé le.....

Ce contrat doit être actualisé pour prendre en compte :
- les dispositions de la loi sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs ;
- la compétence du STIF pour mettre en place un service d'information multimodale à l'intention des usagers ;
- une adaptation des indicateurs de qualité de service ;
- l'adhésion des entreprises à la Charte du système télébillettique, et au cahier des charges relatif à la gestion communautaire des produits tarifaires ;
- l'extension de la validité de la Carte de circulation Police sur le réseau des entreprises privées de transports routiers acceptant le titre carte Orange.

ARTICLE 1

Le présent avenant a pour objet :

- d'insérer des articles numérotés 12.3 *bis*, 12.3 *ter*, 12.3 *quater*, 12.4 *bis*, 28 *bis* ;
- de modifier les articles 6, 7.2 et 35.2 ;
- de supprimer l'article 18.3 ;
- de modifier le sommaire et la liste des annexes en conséquence.

ARTICLE 2

Sont insérés dans le sommaire du contrat :

« article 12.3 *bis* - Cahier des charges relatif à la gestion communautaire des produits tarifaires» ;
« article 12.3 *ter* – Conventions spécifiques » ;
« article 12.3 *quater* - « Mise en œuvre de nouveaux services ou canaux de distribution de produits tarifaires » ;
« article 12.4 *bis* - Charte du système télébillettique Navigo » ;
« article 28 *bis* – « Compensations au titre des conventions spécifiques ».

Est supprimé du sommaire du contrat :
« article 18.3 - « Modalités de mesure – contractualisation du point dé référence ».

ARTICLE 3

Les dispositions de l'article 6 intitulé « Description de l'offre de service » sont supprimées et remplacées par les dispositions suivantes.

« 1. Le service de référence est décrit en annexe 1 du présent contrat.

Sans qu'il soit besoin de passer un avenant, l'annexe décrivant l'offre de référence est mise à jour une fois par an dans le cadre de l'article 52 ci-dessous, conformément au Plan régional de Transport ; le montant des kilomètres utiles (VK) fait également l'objet d'une mise à jour annuelle.

2 .Service d'information voyageurs multimodale et multi-opérateurs :

Conformément à l'article 27-1 de la loi n°82-1153 d'orientation pour les transports intérieurs (LOTI), il revient au STIF d'assurer la maîtrise d'ouvrage d'un service d'information multimodale à l'attention des voyageurs sur l'ensemble du territoire de l'Ile de France. Ce service comprend :

- un service d'information multimodale et multi-opérateurs, permettant notamment la recherche d'itinéraires d'adresse à adresse (dont la gestion était assurée jusqu'au 31/12/2007 par l'association AMIVIF) ;
- un service d'information multimodale et multi-opérateurs sur l'accessibilité des transports pour les personnes à mobilité réduite.

3.L'Entreprise fournit à cet effet au STIF les informations nécessaires à l'alimentation de la base de données communautaire, et les actualise régulièrement dans les conditions techniques, de contenu, et de délais définies dans le protocole « Echanges de données entre l'Entreprise et la base de données communautaire du STIF » figurant à l'annexe 10 BIS.En retour, L'Entreprise a accès aux informations similaires sur l'offre théorique de la base communautaire concernant les autres réseaux qu'elle n'exploite pas.

L'information fournie par l'entreprise dans ce cadre se doit d'être fiable, à jour et performante dans le respect des conditions fixées aux annexes 6, 10 et 10 Bis du présent contrat.

Le STIF met à disposition de l'entreprise un logiciel de saisie, en bon état de fonctionnement, nécessaire à la description de l'offre.

Toute évolution technique ultérieure de part ou d'autre devra être formalisée par accord écrit entre le STIF et le mandataire de l'entreprise, permettant d'assurer la continuité et la maîtrise du système au cours du temps.

4. Toute utilisation de l'information communautaire par des systèmes d'information sur ou hors site porte la marque communautaire, y compris dans le cas de partenariats. Le STIF est informé, pour avis préalable, par l'Entreprise de tout partenariat utilisant la base de données communautaire.

L'entreprise s'engage pour la période couverte par le présent contrat et sur tout le territoire de l'Ile de France à ne pas, directement ou indirectement, développer, installer et exploiter, ni contribuer à développer, installer et exploiter

- un système d'information multimodal et multi-opérateurs ou un système ayant un objet comparable ou poursuivant une finalité identique.
- Un système d'information sur l'accessibilité ou un système ayant un objet comparable ou poursuivant une finalité identique.

5. L'Entreprise s'engage à ce que la codification des sous-lignes dans la base de données communautaire soit homogène avec celle du Plan régional de Transport dans un délai maximal d'un an après réception de la version adaptée du logiciel de saisie.

6. L'Entreprise s'engage à ce que la codification télébillettique respecte les règles de codification prévues dans les documents « Codification télébillettique et magnétique » v5 ou supérieures et « codification Optile » v1.13 ou supérieures.

7. L'annexe 10 bis au présent contrat définit les échanges de données entre l'entreprise et la base de données communautaire, les processus détaillés mis en œuvre et les formats d'import export utilisés. »

ARTICLE 4

Les dispositions de l'article 7-2 intitulé « Cas particulier des grèves dans l'Entreprise » sont supprimées et remplacées par l'article 7-2 intitulé « Engagement de service et d'information par l'Entreprise », dont les dispositions sont les suivantes.

1. Plan de transport adapté

Conformément à la loi 2007-1224 du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs, en cas de perturbations significatives résultant d'un préavis de grève pour un jour donné, (hors cas de grève pour problèmes de sécurité publique consécutifs à des agressions de voyageurs ou de personnel de l'entreprise), l'entreprise s'engage à assurer 50% de l'offre de référence d'un jour normal sur l'ensemble de ces lignes.

Selon le niveau de conflictualité, l'entreprise met en place un plan de transport adapté, dont le niveau de service est de 50% de l'offre de référence pour l'ensemble de ces lignes. Le plan de transport adapté détermine l'amplitude et la fréquence des dessertes.
Dans ce cas et lorsque l'indicateur de régularité existe, sa mesure est neutralisée.

En cas de grève entraînant des perturbations de plus d'une journée, l'entreprise s'engage à proposer aux voyageurs des moyens de substitution, dans la mesure de la disponibilité de ces derniers.

2. Plan d'information des voyageurs

L'entreprise s'engage à délivrer aux voyageurs, au plus tard 24 heures avant le début d'une perturbation prévisible, une information gratuite, précise et fiable par les différents médias (téléphone non surtaxé, internet si possible).

L'information sur les prévisions de circulation est affichée aux points d'arrêts et à bord des véhicules et disponible également auprès du centre d'informations téléphoniques de l'entreprise.

Les prévisions de service modifié sont transmises au STIF 24 heures avant leur mise en application.

L'information devra être actualisée pour prendre en compte l'évolution de la perturbation.
L'entreprise élabore un plan d'information des voyageurs qui est basé sur :

- la fiabilité de la prévision annoncée 24 heures avant le début de la perturbation ;
- le respect du plan d'information des voyageurs joint en annexe 5 d.

3. Remboursement des voyageurs

En application de l'article 9 de la loi précitée, l'entreprise s'engage à rembourser les voyageurs porteurs d'abonnement hebdomadaires, mensuels ou annuels en cas de défaut d'exécution du plan de transport ou du plan d'information demandés par le STIF, lorsqu'elle est directement responsable de ce défaut d'exécution.
Ce remboursement des voyageurs est à la charge de l'entreprise. Ses modalités sont précisées dans l'annexe 5 e.

En cas de remboursement dans le cadre de l'application du présent article, les pénalités prévues à l'article 35-2 ne s'appliquent pas pour la période correspondant aux jours de remboursement.

4. Audits et contrôles

L'entreprise transmettra au STIF les données de référence permettant de vérifier l'exécution du plan de transport adapté et du plan d'information. Ces résultats sont transmis au STIF à J+10 après la fin de la grève et sont récapitulés dans le tableau de bord trimestriel.
L'exécution du service un jour de grève, les résultats transmis au STIF ainsi que les méthodes employées pour les recueillir pourront faire l'objet de missions d'audit à la demande du STIF. L'entreprise recevra communication des résultats obtenus. »

ARTICLE 5

Un article 12.3 *bis* intitulé « Cahier des charges relatif à la gestion communautaire des produits tarifaires » et rédigé comme suit est ajouté.

« Certains produits tarifaires sont gérés en commun par les exploitants des services de transports publics de voyageurs. L'Entreprise, par l'intermédiaire de son mandataire participe à la gestion communautaire de ces produits tarifaires.

L'annexe 8 ter, commune aux contrats entre le STIF et les transporteurs, décrit les modalités d'organisation de la gestion des activités communautaires de distribution des produits tarifaires, soit :

- la gestion des titres (spécification technique et fonctionnelle des supports, distribution et gestion de certains supports, distribution et gestion de certains contrats, distribution et gestion de certains droits tarifaires, gestion et développement du SIG NAVIGO) ;
- la gestion de la relation avec les clients porteurs de supports télébillettiques ;
- la gestion de l'interopérabilité (traitement des titres de transport, interopérabilité technique des équipements de distribution, validation et contrôle) ;
- la sécurité télébillettique. »

ARTICLE 6

Un article 12.3 *ter* intitulé « Conventions spécifiques » et rédigé comme suit est ajouté.

« Certains produits tarifaires, gérés en commun par les exploitants des services de transports publics de voyageurs, en raison de leur spécificité, n'entrent pas dans le cadre du cahier des charges mentionné à l'article 12-3 *bis* ci-dessus, mais sont l'objet de conventions spécifiques passées entre l'ensemble des transporteurs concernés, la ou les personne(s) morale(s) bénéficiaire(s) de ces produits, et le STIF. »

ARTICLE 7

Un article 12.3 *quater* intitulé « Mise en œuvre de nouveaux services ou canaux de distribution de produits tarifaires » et rédigé comme suit est ajouté.

« Cet article définit les modalités qui permettent aux entreprises de développer, expérimenter et mettre en œuvre de nouveaux services ou canaux de distribution à destination des voyageurs.

Les objectifs du STIF et de l'entreprise en matière de développement de nouveaux services sont les suivants :

- une qualité de service améliorée ;
- une image de transports publics modernes, en phase avec l'évolution des services dans la ville ;
- une communication compréhensible et une interface homme machine cohérent vis-à-vis des voyageurs ;
- un traitement équitable de l'ensemble des voyageurs ;
- une maîtrise des coûts de développement et d'exploitation sur l'ensemble de l'Ile-de-France.

1/ Conditions d'expérimentation

Tout test ou expérimentation concernant un nouveau service ou une nouvelle technologie ayant un impact prévisible sur le service offert aux voyageurs (en termes d'offre, de qualité de service, de tarification ou de vente de titre) doit faire l'objet d'une concertation avec le STIF préalable à toute mise en œuvre.

Cette concertation a pour objectifs :

- d'associer le STIF à l'expérimentation ;
- de confirmer l'intérêt de l'expérimentation vis-à-vis de la politique de distribution des produits tarifaires du STIF ;
- de vérifier que ce test est conforme aux exigences de service aux voyageurs définies par le STIF dans le cadre du présent contrat ;
- de coordonner les différentes initiatives ;
- de limiter les investissements redondants ;
- d'assurer une connaissance partagée de l'état de l'art entre le STIF et l'entreprise ;
- d'indiquer les normes et standards à des développements interopérables et pérennes.

Cette concertation prend également en compte les contraintes de confidentialité vis-à-vis des autres transporteurs.

Elle repose sur une démarche en trois temps :

1. Demande formalisée de l'entreprise au STIF avec le dossier de présentation de l'expérimentation (thème, panel, planning, liste des partenaires, conditions de généralisation éventuelle) et réunion préparatoire;
2. Remarques du STIF et demande de recadrage de l'expérimentation afin qu'elle soit en phase avec sa politique de distribution des produits tarifaires et coordonnée avec d'éventuelles démarches parallèles.

   Plusieurs expérimentations pourront êtres lancées en parallèle avec différents transporteurs du moment qu'elles sont basées sur des périmètres différents, dans le cadre d'une approche fonctionnelle et technique ainsi que d'une communication cohérentes.

   Le STIF, dans le cadre de sa mission de coordination et dans le respect des règles de confidentialité définies dans la convention, peut proposer la mutualisation des moyens mis en œuvre afin de favoriser la coopération entre les transporteurs, de diminuer les coûts d'investissement, de choisir les solutions les mieux adaptées aux besoins, de favoriser la lisibilité des moyens de vente pour les utilisateurs et d'anticiper la bonne interopérabilité des systèmes. Dans le cas de périmètres fonctionnels proches mais de démarches différentes, notamment en termes d'ergonomie, une évaluation comparative des résultats pourra être demandée.

3. Convention d'expérimentation
   Cette convention d'expérimentation précise le périmètre fonctionnel et technique de l'expérimentation, la durée et le planning prévisionnels et les conditions de mise en œuvre.
   Toute expérimentation est limitée dans le temps et les moyens (physiques et logiciels) mis en œuvre sont démontables à la fin de l'expérimentation.
   A l'issue de l'expérimentation, l'entreprise en présente les résultats au STIF. Le STIF et l'entreprise décident des suites à donner à cette expérimentation. En particulier une nouvelle phase d'expérimentation réalisée sur un périmètre plus large et susceptible d'associer l'ensemble des transporteurs peut être décidée.

2/ Conditions de généralisation

Toute mise en œuvre d'un nouveau service ou d'une nouvelle technologie ayant un impact prévisible significatif sur le service offert aux voyageurs doit faire l'objet d'un accord ente les deux Parties, et fait l'objet d'un avenant au contrat.
L'entreprise ne peut se voir imputer les coûts induits par les initiatives des autres transporteurs, n'ayant fait l'objet d'aucun accord formel entre le STIF et l'ensemble des transporteurs. A titre d'illustration, ces coûts peuvent aussi bien être des coûts de développement, d'intervention sur les équipements que de service après-vente. »

ARTICLE 8

Un article 12.4 *bis* intitulé « Charte du système télébillettique Navigo » et rédigé comme suit est ajouté.

« La sécurité et l'interopérabilité du système télébillettique d'Ile-de-France, appelé « système Navigo », sont organisées dans une charte appelée « Charte du système télébillettique NAVIGO ».

L'Entreprise, par l'intermédiaire de son mandataire adhère à la charte du système télébillettique NAVIGO, jointe en annexe 8 bis du présent contrat, et s'engage à la respecter. Elle s'engage, en outre, à faire respecter ladite charte par toute personne, physique ou morale, qu'elle autorise à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du système Navigo, en intégrant des dispositions en ce sens dans les contrats qu'elle passe avec ces personnes. »

ARTICLE 9

Un article 28 bis intitulé « Compensations au titre des conventions spécifiques» et rédigé comme suit est ajouté.

« La liste des conventions spécifiques et les modalités de leur prise en compte dans le présent contrat sont fixées dans l'annexe 16 bis. »

ARTICLE 10

Le dernier alinéa de l'article 35.2 est supprimé et remplacé par les dispositions suivantes.

« Pour le calcul de la pénalité, il est tenu compte des non-grévistes bloqués par les grévistes en cas de refus d'intervention de la force publique après demande de l'Entreprise dans les conditions suivantes.

En cas de blocage, l'Entreprise transmet au STIF, avant le 31 décembre de l'année n, les pièces suivantes :

- le tableau de synthèse joint en annexe 5c complété, comprenant, par jour de grève,

  - le nombre de services conducteurs qui n'ont pu être réalisés,
  - le nombre de conducteurs grévistes correspondant à ces services,
  - le nombre de non-grévistes disponibles et qui auraient pu réaliser ces services,
  - dans le cas où on observerait de l'affrètement de services réguliers bloqué, le nombre de conducteurs de l'affrètement de services réguliers considérés comme non-grévistes ;

- un constat d'huissier par jour de grève décrivant la situation de blocage, avec la quantité de conducteurs grévistes bloquant le passage ;

- une demande écrite de l'Entreprise d'intervention de la force publique.

Le taux de réalisation des services de référence pour l'ensemble de la période de grève et pour l'ensemble des lignes, dit T_R, est calculé selon la formule suivante :

$$T_R = \frac{\Sigma Nombre.de.Non\text{–}grévistes.disponibles.sur.la.période.de.grève}{\Sigma Nombre.de.services.à.réaliser.sur.la.période.de.grève}$$

La pénalité P_B dite « de blocage », est calculée pour l'ensemble des lignes, selon la formule suivante :

$$P_B = P_{Annexe5b} \times (1 - T_R)$$

Avec
P_B= Prix en euros HT de la pénalité qui prend en compte le blocage des non-grévistes par les grévistes sur une période de grève donnée.

$P_{Annexe5b}$ = Prix en euros HT de la pénalité pour non-réalisation de l'offre dans les cas de type B (Pénalité de l'article 35-2) déterminé en Annexe 5b sur une période de grève donnée.

T_R= Taux de réalisation des services à réaliser pour l'ensemble de la période de grève. »

ARTICLE 11

L'article 18.3 relatif à la contractualisation du niveau du point de référence est supprimé.

ARTICLE 12

A la liste des annexes sont insérées :
« 5d « Plan d'information voyageur pour la continuité du service »
« 5e « Modalités de remboursement des voyageurs pour le dispositif de continuité du service »
« 8 bis – Charte du système télébillettique Navigo » ;
« 8 ter – Cahier des charges relatif à la gestion communautaire des produits tarifaires » ;
« 10 bis - Protocole sur les échanges de données entre l'entreprise et la base de données communautaire du STIF » ;
« 16 bis – Liste des conventions spécifiques et impacts».

ARTICLE 13

Les annexes 5b, 6, 7, 8 et 10 sont supprimées et remplacées par les annexes ci-jointes de même numéro.

ARTICLE 14

Les annexes 5c, 5d, 5e, 8 bis, 8 ter, 10 bis et 16 bis ci-jointes sont insérées au contrat.

ARTICLE 15

Le présent avenant entre en vigueur à compter du 1er septembre 2008.

ARTICLE 16

Les articles du contrat non modifiés par le présent avenant et non contraires à ce dernier restent inchangés.

Fait à Paris, en 3 exemplaires, le

Le Syndicat des Transports d'Ile-de-France	L'Entreprise
	Visa du Mandataire

ANNEXE 16 BIS – LISTE DES CONVENTIONS SPECIFIQUES ET IMPACTS

1. Convention relative aux cartes de circulation Police

    - Calcul des compensations

Compte tenu de ses caractéristiques, la carte de circulation police est assimilée à une carte Intégrale. La carte de circulation police fait l'objet de comptages et de compensations dans les mêmes conditions que la carte Intégrale.

ANNEXE 5 B - TABLEAU DE BORD - SUIVI DE LA NON REALISATION - TYPE B (GREVE)
Document à remplir par LIGNE et pour un nombre consécutif de jours de grève
Les cellules de calcul blanches sont protégées, elles ne doivent pas etre modifiées.Il est impossible d'insérer une ligne

Code Entreprise	
Nom de l'entreprise	
Nom du contact entreprise	
Période de grève	

Année

Code Réseau	Code Ligne	Montants Pénalités de type B	En cas de blocage : Taux de non réalisation	Total Pénalités de type B redressée
		#DIV/0!		#DIV/0!
		#DIV/0!		#DIV/0!
		#DIV/0!		#DIV/0!
		#DIV/0!		#DIV/0!
		#DIV/0!		#DIV/0!
		#DIV/0!		#DIV/0!
		#DIV/0!		#DIV/0!
		#DIV/0!		#DIV/0!
		#DIV/0!		#DIV/0!
		#DIV/0!		#DIV/0!
		#DIV/0!		#DIV/0!
		#DIV/0!		#DIV/0!
		#DIV/0!		#DIV/0!
		#DIV/0!		#DIV/0!
		#DIV/0!		#DIV/0!
		#DIV/0!		#DIV/0!
		#DIV/0!		#DIV/0!
		#DIV/0!		#DIV/0!
		#DIV/0!		#DIV/0!
		#DIV/0!		#DIV/0!
		#DIV/0!		#DIV/0!
		#DIV/0!		#DIV/0!
		#DIV/0!		#DIV/0!
		#DIV/0!		#DIV/0!
		#DIV/0!		#DIV/0!
		#DIV/0!		#DIV/0!
		#DIV/0!		#DIV/0!
		#DIV/0!		#DIV/0!
		#DIV/0!		#DIV/0!
		#DIV/0!		#DIV/0!
		#DIV/0!		#DIV/0!
TOTAL		**#DIV/0!**		**#DIV/0!**

JOUR DE GREVE jj/mm/aa	Nombre de VK des lignes en grèves	Nombre de VK réalisés	Nombre de VK réalisés sur les autres lignes régulières (annexe 1) de l'entreprise	Taux de réalisation (arrondi à 4 chiffres après la virgule)	Jours avec taux de réalisat° inférieur à 50%
	0	0			
	0	0			
	0	0			
	0	0			
	0	0			
	0	0			
	0	0			
	0	0			
	0	0			
	0	0			
	0	0			
	0	0			
	0	0			
	0	0			
	0	0			
TOTAL	**0**	**0**	**0**	**#DIV/0!**	**0**

Code STIF de la LIGNE	000	000	000
OD			

JOUR DE GREVE jj/mm/aa	Nombre de VK de la Ligne pour le jour en question	Nombre de VK réalisés (1)	Nombre de VK NON réalisés	Taux de réalisation
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
TOTAL	0	0	0	#DIV/0!

Taux de Réalisation	#DIV/0!
Taux de NON Réalisation	#DIV/0!
Pénalité / VK non réalisés	#DIV/0!
Pénalités HT	#DIV/0!

Si le taux de réalisation moyen est supérieur à 70% il n'y a pas de pénalité

Si le taux de réalisation moyen est compris entre 70% et 50% une pénalité de 2 € HT est appliquée par km non réalisé

Si le taux de réalisation moyen est inférieur à 50% une pénalité de (2,5 € - taux de réalisation) HT est appliquée par km non réalisé

(1) En cas de course partiellement faite, les VK effectivement réalisés sont comptabilisés

Code STIF de la LIGNE	000	000	000
OD			

JOUR DE GREVE jj/mm/aa	Nombre de VK de la Ligne pour le jour en question	Nombre de VK réalisés (1)	Nombre de VK NON réalisés	Taux de réalisation
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
TOTAL	0	0	0	#DIV/0!

Taux de Réalisation	#DIV/0!
Taux de NON Réalisation	#DIV/0!
Pénalité / VK non réalisés	#DIV/0!
Pénalités HT	#DIV/0!

Si le taux de réalisation moyen est supérieur à 70% il n'y a pas de pénalité

Si le taux de réalisation moyen est compris entre 70% et 50% une pénalité de 2 € HT est appliquée par km non réalisé

Si le taux de réalisation moyen est inférieur à 50% une pénalité de (2,5 € - taux de réalisation) HT est appliquée par km non réalisé

(1) En cas de course partiellement faite, les VK effectivement réalisés sont comptabilisés

Code STIF de la LIGNE	000	000	000
OD			

JOUR DE GREVE jj/mm/aa	Nombre de VK de la Ligne pour le jour en question	Nombre de VK réalisés (1)	Nombre de VK NON réalisés	Taux de réalisation
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
00-janv-00			0	
TOTAL	0	0	0	#DIV/0!

Taux de Réalisation	#DIV/0!
Taux de NON Réalisation	#DIV/0!
Pénalité / VK non réalisés	#DIV/0!
Pénalités HT	#DIV/0!

Si le taux de réalisation moyen est supérieur à 70% il n'y a pas de pénalité

Si le taux de réalisation moyen est compris entre 70% et 50% une pénalité de 2 € HT est appliquée par km non réalisé

Si le taux de réalisation moyen est inférieur à 50% une pénalité de (2,5 € - taux de réalisation) HT est appliquée par km non réalisé

(1) En cas de course partiellement faite, les VK effectivement réalisés sont comptabilisés

ANNEXE 5 D PLAN D'INFORMATION VOYAGEUR POUR LA CONTINUITE DU SERVICE

1.1 - Le contenu et les délais du plan d'information

24 heures avant le début d'une perturbation importante, l'entreprise communique publiquement en informant de la nature, des localisations de la perturbation et des prévisions du niveau de service.

Le jour même de la perturbation, dès 6h30, une information précise est donnée sur les niveaux de service. Le début et la fin prévisionnelle de la perturbation devront être obligatoirement indiqués.

1.2 – Les supports

L'information doit être gratuite, précise et fiable. Tous les voyageurs n'ayant pas accès aux supports numériques, les moyens traditionnels de communication devront être associés aux moyens technologiquement plus récents afin que l'information soit diffusée le plus largement possible.

Les supports de communication sont les suivants :

- **une information téléphonique**

- par un numéro non surtaxé permettant d'obtenir les fréquences et les amplitudes prévues pour la circulation des bus ;

- **une information à distance** sur internet sur le site de l'entreprise avec une information régulièrement mise à jour (dans le cas où l'entreprise dispose d'un site)

- **un affichage de l'amplitude horaire et de la fréquence des services aux principaux points d'arrêts** (représentant en cumulé 90% de la fréquentation des montées de la ligne dans un sens donné et points d'arrêts concernés par la perturbation) **et à bord des véhicules pour les lignes concernées.**

ANNEXE 5 E : MODALITES DE REMBOURSEMENT DES VOYAGEURS POUR LE DISPOSITIF DE CONTINUITE DU SERVICE

1.1- Principe général

En cas de grèves ou d'autres perturbations connues à l'avance, le client qui n'aura pu utiliser le titre de transport qu'il avait acheté, du fait d'un manquement imputable à l'entreprise dans la mise en œuvre soit du plan de transport, soit du plan d'information, pourra bénéficier du remboursement partiel ou total de ce titre selon les modalités décrites ci-dessous :

- pour les abonnements : les modalités et le montant de ce remboursement sont définis en fonction du type du titre et de la durée pendant laquelle son utilisation a été empêchée ;

- en ce qui concerne les billets : l'information donnée sur la perturbation, notamment en cas de grève, permet au client de choisir de ne pas voyager ce jour-là (et donc ne pas composter son titre de transport). Le billet (non composté) étant valable sur une longue période, il n'y a donc pas lieu de procéder au remboursement.

1.2- Inexécution avérée

L'inexécution sera appréciée pour l'ensemble des lignes de l'entreprise et pour chaque jour de grève.

En cas de non-respect du plan pendant au moins un jour durant la période de grève, le montant du remboursement clients est calculé en prenant en compte la totalité des jours de grève.

L'entreprise s'engage dans ce cas à rembourser les voyageurs porteurs d'abonnements hebdomadaires, mensuels ou annuels sur la base du prix public deux zones des titres et prorata-temporis du nombre de jours de grève rapporté au nombre de jours de validé de chacun des titres (7/30/365) avec un montant minimum de **trois euros par client pour la période de grève.**

Afin de faciliter le remboursement des clients, des formulaires de remboursement simples sont mis à la disposition des clients qui pourront les retourner à l'entreprise, soit au moyen d'enveloppes T fournies avec le formulaire, soit dans des endroits spécifiquement prévus à cet effet (gare routière, points de contact clientèle à proximité des lignes en grève,...).

Les clients sont remboursés par lettre-chèque.

ANNEXE 6 - AUTRES COMPOSANTES DE L'OFFRE

Les composantes traitées dans cette annexe sont les suivantes :

A. Régularité et gestion des correspondances avec les modes ferrés (départs décalés)

B. Information voyageurs, notamment en situation perturbée prévue ou imprévue

C. Pôles d'échanges et gares routières

D. Sécurité

E. Accessibilité aux personnes à mobilité réduite

F. Lutte contre la fraude

G. Equipement et suivi des véhicules

H. Attitude commerciale de l'entreprise et de ses personnels

Pour chacun des thèmes sont traités successivement :

1) Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'Entreprise

2) Les partenariats à mettre en œuvre par l'Entreprise, le cas échéant

3) Les informations devant être communiquées au STIF

4) La liste des indicateurs suivis dans le cadre du système qualité
(les fiches indicateurs étant développées dans l'annexe 7)

A. Régularité et gestion des correspondances avec les modes ferrés

1. Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'Entreprise

La régularité est une priorité de l'Autorité Organisatrice.
Conformément au règlement d'exploitation, l'Entreprise doit respecter les horaires.

En particulier, il ne doit pas y avoir de passage en avance par rapport aux horaires affichés.

Pour cela, l'Entreprise gère la régulation aux points d'arrêts prévus à cet effet, notamment à l'aide de son SAEIV (Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs) lorsque celle-ci en est équipée.

Cas des départs décalés

La mise à disposition par les opérateurs publics d'une information en temps réel en gare et station sur l'heure de passage des trains, RER et lignes du réseau SNCF Ile-de-France doit permettre l'amélioration de la correspondance avec les bus et cars sur le réseau routier, notamment en fin de service lorsque l'offre est moins dense.

Dans les cas où l'Entreprise a conclu un accord avec le transporteur ferré pour disposer de l'information en temps réel ou si la gare est équipée de l'information déportée, l'Entreprise s'engage à mettre en place des départs décalés dans les conditions suivantes : donner aux conducteurs la consigne d'exploitation de différer leur départ jusqu'à 5 minutes par rapport à l'horaire affiché dès lors que cela ne perturbe pas le service rendu aux clients.

Cette obligation de retarder le départ ne s'applique pas aux tranches horaires des lignes disposant d'une fréquence moyenne inférieure ou égale à 10 minutes.

2. Les partenariats à mettre en œuvre

La régularité relève d'une compétence partagée. Les conditions de circulation et d'arrêts des véhicules sur le réseau routier sont de la compétence des collectivités locales qui mettent en place des programmes d'aménagements de voirie et de priorités aux feux.

L'Entreprise s'engage :

- à répondre aux sollicitations des collectivités et à participer aux processus formalisés qu'elles mettent en œuvre pour améliorer la vitesse et la régularité ;
- à promouvoir et accompagner les démarches ayant un impact sur la rapidité et la ponctualité, en sensibilisant les collectivités locales sur la suppression des points durs et l'importance du partage de la voirie.

A l'issue d'opérations majeures pour lesquelles il est montré qu'elles se traduisent par des gains de productivité, l'Entreprise évalue ces gains. Elle propose au STIF des mesures d'amélioration de la qualité de service et/ou de développement de l'offre permettant de les réinvestir. Il est tenu compte de l'impact de ces éléments dans l'analyse de l'exécution du contrat.

3. Informations communiquées au STIF

- Synthèse dans le rapport annuel des actions engagées sur la thématique régularité et gestion des correspondances, ainsi que des actions d'adaptation de l'offre et de qualité prises suite aux opérations d'aménagements majeurs réalisées par les collectivités.

4. Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

- Régularité : une méthode de mesure de cet indicateur sera définie en cours de contrat et la mesure sera effectuée par l'Entreprise si elle dispose du SAEIV le permettant.

B. Information des voyageurs

L'information des voyageurs concerne :

- l'information théorique aux points d'arrêts et à bord du véhicule ;
- l'information circonstancielle et temps réel aux points d'arrêts et à bord du véhicule ;
- l'information en cas de situations perturbées prévues ou imprévues ;
- l'information multimodale afin de favoriser les correspondances ; d'un mode à l'autre et l'usage du transport public en général.

La définition du Schéma directeur d'information voyageurs (SDIV) permet au STIF d'avoir une politique d'ensemble relative à l'information voyageur au niveau du territoire francilien, partagée par l'ensemble des acteurs. Son application sera progressive, et les premières notions opérationnelles sont intégrées dans le cadre du présent contrat. Les autres le seront en tant que de besoin par voie d'avenants conformément à l'article 52-2 du contrat.

1. Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'Entreprise

L'Entreprise met en œuvre les moyens nécessaires à l'élaboration, la mise à jour et la maintenance de l'information, et assure le bon état de marche des équipements permettant sa diffusion.

Sur l'information théorique aux points d'arrêts et à bord du véhicule

Information théorique aux points d'arrêt

- Tous les points d'arrêts sont équipés de l'information suivante, lisible et à jour : nom de l'arrêt, nom de l'Entreprise ou le nom du réseau avec indication des coordonnées de l'entreprise (au minimum adresse ou n° de téléphone), code et schéma de la ligne ou le plan du réseau avec le nom de tous les arrêts desservis par la ligne et indication de la destination:
- Le point d'arrêt présente les horaires de l'une ou l'autre au moins des manières suivantes :
  - les horaires de passage aux arrêts voyant plus de 75 voyageurs montants / jour et aux arrêts terminus de la ligne, ou, si leur nombre est manifestement trop important, les horaires de passage aux arrêts majeurs, sans que l'intervalle entre deux arrêts renseignés ne puisse être supérieur à 10 minutes;
  - les horaires de passage à l'arrêt, ou, de manière exceptionnelle, la fréquence et l'amplitude pour les lignes à très forte fréquence.

Information théorique à bord du véhicule

- Les véhicules doivent comporter les équipements prévus au règlement d'exploitation et notamment :
  - Equipement extérieur : sur la face avant, code ligne et nom du terminus vers lequel il se dirige ;
  - Equipement intérieur : tarifs en vigueur et schéma de ligne indiquant les arrêts ou plan du réseau avec le nom de tous les arrêts desservis par la ligne, affichés ou à disposition des voyageurs auprès du conducteur pour les véhicules non affectés.

Sur l'information circonstancielle et temps réel aux points d'arrêts et à bord du véhicule

- Pour les entreprises équipées de dispositifs d'information circonstancielle et temps réel, sonore ou visuelle, aux points d'arrêts ou embarqués : l'Entreprise met en œuvre les moyens nécessaires à l'élaboration, la mise à jour et la maintenance de l'information temps réel, et assure le bon état de marche des équipements permettant sa diffusion.

Sur l'information en cas de situation perturbée prévue ou imprévue

- En cas de situations perturbées, l'Entreprise s'engage à donner le plus rapidement possible une information à ses clients dans les véhicules et/ou aux points d'arrêts et à le signaler dans les meilleurs délais à son centre d'informations téléphoniques.
  - En cas de perturbations prévues (travaux, manifestations, déviations, ...) :

- L'Entreprise s'engage à diffuser, par affichage (ou information temps réel, le cas échéant), l'origine, la nature, le début et la fin prévisionnelle de la perturbation aux points d'arrêts principaux (points d'arrêt représentant en cumulé 90% de la fréquentation des montées de la ligne dans un sens donné) et aux points d'arrêt spécifiquement concernés :
  - au moins 24 heures avant la perturbation lorsque celle-ci est connue de l'Entreprise depuis 72 heures ;
  - au moins 12 heures avant la perturbation lorsque celle-ci est connue entre 24h et 72h à l'avance ;

  L'Entreprise s'engage à supprimer l'affichage aux points d'arrêts dans les 72h suivant la fin de la perturbation.
- L'Entreprise s'engage également à diffuser, par affichage (ou information temps réel, le cas échéant), l'origine, la nature, le début et la fin prévisionnelle de la perturbation à bord des véhicules de la (ou les) ligne(s) concernée(s).
  - au moins 24 heures avant la perturbation lorsque celle-ci est connue de l'entreprise depuis 48 heures ;
  - au moins 6 heures avant la perturbation lorsque celle-ci est connue entre 24h et 48h à l'avance ;

  L'Entreprise s'engage à supprimer l'affichage à bord des véhicules dans les 48h suivant la fin de la perturbation.
- <u>En cas de perturbations imprévues</u> :
  - L'Entreprise s'engage à donner la consigne aux conducteurs d'informer oralement les voyageurs à bord du véhicule sur la nature de la perturbation et ses conséquences sur l'offre.

Sur l'information multimodale

- Cf. partenariat à mettre en œuvre ci-dessous
- Cf. information dans les pôles d'échange et gares routières : § C

2. Les partenariats à mettre en oeuvre

- Information aux points d'arrêt :

  Pour la mise en œuvre de ses engagements relatifs à l'information aux points d'arrêt, l'Entreprise se rapproche autant que de besoin de la collectivité locale compétente.
- Information multimodale (sites du STIF)

  L'Entreprise participe aux politiques intermodales d'information sur les services de transport.

  Elle a l'obligation de fournir les informations suivantes nécessaires à l'alimentation de la base de données communautaire du STIF dès lors que les outils de saisie le permettent techniquement :
  - informations d'offre théorique exhaustive (présence de toutes les lignes, de tous les horaires et des correspondances, avec les réseaux ferrés et au sein du réseau)
  - code STIF de la ligne inscrit au plan de transport et localisation géographique des points d'arrêt
  - informations sur les équipements d'accessibilité du réseau : accessibilité de la ligne, des points d'arrêt, annonces sonores ou visuelles dans les véhicules
  - information tarifaire (zone carte orange du point d'arrêt, sectionnement par sous-ligne) pour les lignes ou il est nécessaire d'utiliser plusieurs ticket t+

  Elle a l'obligation d'actualiser les données pré-citées au moins deux fois par an, même si l'offre est inchangée, ainsi qu'à chaque modification significative de l'offre (ajout ou modification de dessertes et, en particulier, modification de l'itinéraire desservi). Les modifications doivent être envoyées le plus tôt possible et, au plus tard, trois semaines avant la date d'application.

  Infomobi est réputé alimenté par le STIF et les entreprises et donc concerné par les engagements qui précèdent.

L'Entreprise s'efforce de communiquer également les informations circonstancielles avec incidence majeure sur l'offre, soit par une interface avec un outil métier, soit en communiquant par moyen électronique les informations papier diffusées dans les véhicules ou aux points d'arrêt.

Toute utilisation de l'information communautaire par des systèmes d'information sur site ou hors site doit porter la marque communautaire.

Les entreprises ayant leur site internet d'information sur leurs services sont tenues de mettre un lien vers le site d'information multimodale et multi opérateurs du STIF et d'en faire figurer la nature.

3. Informations communiquées au STIF

- Bilan annuel du déploiement des systèmes d'information dynamique aux points d'arrêts et embarqués.
-

4. Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

- Information théorique aux points d'arrêts.
  (y compris information en cas de situation perturbée prévue)
- Information théorique à bord du véhicule.
  (y compris information en cas de situation perturbée prévue)

C. Pôles d'échanges et gares routières

1. Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'Entreprise

Afin de favoriser l'intermodalité et l'information des voyageurs au sein des pôles d'échanges et gares routières pour faciliter les liaisons intermodales, l'Entreprise connaît le cahier de référence du STIF sur les gares routières et s'engage sur les points suivants :

Adaptation des horaires pour assurer les correspondances

- Elle s'informe auprès des réseaux lourds pour adapter ses horaires au plus près de l'offre ferrée.
- Elle met en place des départs décalés dans les conditions décrites au § A.

Information

- Elle met à disposition de chaque gestionnaire de gare du mode ferré (RATP ou SNCF):
  - un plan de réseau,
  - une information horaire à destination des agents du réseau ferré.
- Elle met à disposition du gestionnaire unique de pôle, s'il existe, les contenus d'information théorique, circonstanciels et temps réel nécessaires à l'information des voyageurs. Dans le cas contraire, l'information théorique, circonstancielle et en temps réel au point d'arrêt est de la responsabilité de l'Entreprise.
- Elle favorise l'installation de kiosques et de centre d'accueil et d'information dans les gares routières.
- Dans les gares routières équipées en systèmes dynamiques permettant de diffuser des informations événementielles, des durées de temps d'attente et les horaires d'arrivée des trains, l'Entreprise s'engage à transmettre l'information dépendant d'elle et, si elle est gestionnaire du pôle, à assurer communication de ces informations.

Points d'arrêt

- L'Entreprise utilise les points d'arrêts situés en gare routière.

2. Les partenariats à mettre en oeuvre

- L'Entreprise s'engage plus généralement à participer aux démarches partenariales avec les autres transporteurs et collectivités qui visent à la mise en œuvre d'une information multimodale dans les gares routières et pôles d'échange.
- L'Entreprise prend part à la bonne gestion de la gare routière. Elle respecte le règlement intérieur de la gare routière afin de favoriser son bon fonctionnement et de préserver la sécurité de voyageurs (ex : stationnement aux emplacements prévus à cet effet ...).
- L'Entreprise contribue enfin à l'amélioration de la qualité des prestations apportées dans les gares routières en prenant part aux études pilotées par le STIF et aux études concernant le Plan de Déplacements Urbains (PDU) et ses déclinaisons locales (PLD).

3. Informations communiquées au STIF

- Etat annuel des participations aux actions d'amélioration de l'intermodalité et de l'information voyageurs au sein des pôles d'échanges et gares routières : démarches partenariales entre transporteurs et collectivités, diffusion de contenu d'information sur des panneaux multimodaux, ...

4. Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

Pas d'indicateur suivi dans le cadre du système qualité.

D. Sécurité

1. Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'Entreprise

Assurer la sécurité des personnes et des biens est un objectif prioritaire pour le STIF et les opérateurs de transports.

Les actions menées dans le cadre de la sécurisation des réseaux de surface s'inscrivent dans une politique publique globale de sécurité dont la responsabilité est partagée entre l'Etat, les collectivités locales et le STIF.

L'Entreprise s'engage à déployer des moyens d'action dans le cadre des politiques définies.

La politique de sécurisation des réseaux s'appuie notamment sur deux moyens d'action qui concernent les entreprises de transport : le maintien d'une présence humaine rassurante et le déploiement d'équipements dédiés.

- La présence de personnel dédié à la sécurisation des réseaux a pour double effet de rassurer le conducteur et la clientèle afin que les trajets se déroulent dans les meilleures conditions. Compte tenu des conditions particulières d'exercice de ce type de profession, l'Entreprise doit veiller à la professionnalisation de ce personnel, en lui assurant un plan de formation adapté. L'Entreprise peut s'appuyer sur le projet de service consacré aux agents de médiation rédigé par OPTILE, pour être accompagnée dans l'encadrement de ce type de personnel.
- En ce qui concerne les biens et matériels, l'Entreprise met en place les moyens nécessaires pour assurer le bon fonctionnement des équipements de sûreté et garantit dans les meilleurs délais les réparations et la remise en état des biens et matériels dont elle a la responsabilité lorsque ceux-ci ont subi des dégradations.

2. Les partenariats à mettre en oeuvre

Afin de mettre en place une politique de sécurité coordonnée avec les actions locales, l'Entreprise s'engage à contribuer aux actions partenariales menées par les pouvoirs publics, les collectivités territoriales et l'Autorité organisatrice, visant à améliorer la sécurité.

L'Entreprise participe à ces actions afin de renforcer les relations entre les différents opérateurs, dans le but d'améliorer l'assistance aux conducteurs à la clientèle, et la rapidité d'intervention de la force publique.

Dans les territoires concernés par des dispositifs « Politique de la Ville », l'Entreprise peut, pour se faire, être accompagnée par les dispositifs spécifiques mis en place par le STIF (cf. dispositifs de renforcement de la présence humaine sur les réseaux de surface et de l'offre).

Elle y participe en liaison avec les collectivités locales, ainsi qu'en collaboration avec les représentants de la force publique par l'intermédiaire des dispositifs locaux de sécurité (CLS transports- CDSTC).

3. Informations communiquées au STIF

L'Entreprise transmet un bilan annuel qui devra comporter les informations suivantes :

- <u>Informations concernant la sécurisation des personnes</u>

- Effectifs dédiés à l'humanisation du réseau (agents d'ambiance, contrôleurs)
- Nombres d'interventions des équipes de sécurisation et des forces de l'ordre
- Atteintes physiques aux personnes (agents, clients)
- Ratio atteintes physiques / nombre de voyageurs
- Cessations partielles ou totales d'activité dues à des problèmes de sécurité par ligne

- <u>Informations concernant les équipements et biens</u>

- Etat annuel du déploiement des équipements en vidéosurveillance
- Taux d'équipement en matériel dédié à la sécurisation (vidéosurveillance, radiolocalisation...) et état du parc
- Etat des lieux sur la dégradation des biens
- Nombre d'enregistrements d'incidents par caméras de vidéosurveillance embarquées mis à disposition des autorités compétentes

- Bilan présentant les problèmes rencontrés, l'action menée (tant au niveau de la prévention que de la répression) ainsi que les perspectives d'évolution.

4. Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

   Pas d'indicateur en tant que tel suivi dans le cadre du système qualité mais lien avec les indicateurs Disponibilité des Equipements (à terme intégration des équipements de sûreté), Etat et netteté intérieurs et extérieurs des véhicules et Taux de contrôle traités aux §G. et F.

E. Accessibilité aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR)

L'accessibilité des PMR constitue une priorité du STIF, renforcée par les nouvelles obligations fixées par la loi 2005-102 11 du février 2005pour "l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées". Il est prévu un délai de 10 ans pour rendre accessibles les services de transport public. En partenariat avec le STIF et les autres collectivités publiques, l'Entreprise met en oeuvre les moyens pour que l'objectif d'accessibilité soit atteint dans les délais impartis.

Conformément à la loi précitée, un schéma directeur d'accessibilité est en cours de préparation par le STIF. En fonction de ses conclusions et des préconisations qui y seront développées, de nouveaux engagements pourraient être définis et intégrés au cahier des charges avec prise d'effet conformément aux dispositions de l'article 52.2 du contrat.

1. Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'Entreprise

- Le matériel roulant accessible adéquat est déployé en priorité sur les lignes sur lesquelles existent des points d'arrêts aménagés pour les PMR sans préjudice des contrats avec les collectivités locales.
- Les véhicules neufs sont accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite.
- Les équipements d'information sonore et visuelle déployés à bord des véhicules le cas échéant sont maintenus en bon état de fonctionnement.
- Tout équipement subventionné par le STIF est conforme avec les prescriptions du cahier de Référence du STIF.

2. Les partenariats à mettre en oeuvre

- L'Entreprise s'engage à participer aux réunions pilotées par la collectivité locale gestionnaire de la voirie et à être force de proposition en collaboration avec les associations représentatives pour :
  - examiner les lignes à équiper et les arrêts à aménager,
  - faire un diagnostic terrain (en présence des associations et du gestionnaire de voirie) de l'accessibilité des points d'arrêt, afin de déterminer précisément les aménagements nécessaires (participation au diagnostic de l'état d'accessibilité du point d'arrêt et propositions d'aménagements).
- Elle participe aux études initiées par le STIF ou les collectivités locales de diffusion sonore aux arrêts sous une forme adaptée aux non-voyants et mal-voyants pour les points les plus fréquentés ou les plus pertinents, particulièrement pour les perturbations prévues ou imprévues.

3. Informations communiquées au STIF

- Bilan annuel :
  - du nombre de véhicules équipés de dispositif d'aide à l'embarquement
  - du nombre de points d'arrêts accessibles et du nombre de points d'arrêt restant à rendre accessibles
  - du nombre de points d'arrêt dotés d'un système d'information dynamique adapté aux personnes à mobilité réduite
  - du nombre d'UFR empruntant les lignes équipées de véhicules adaptés (par ligne)
  - de la formation éventuelle des conducteurs à l'accueil/prise en charge des PMR en particulier des UFR (type de formation donnée, associations représentatives impliquées, durée de la formation, fréquence de la formation).

4. Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

Disponibilité des Equipements (palettes) au § G.

F. Lutte contre la fraude

1. Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'Entreprise

L'Entreprise met en œuvre les moyens de contrôle et de prévention appropriés pour la lutte contre la fraude.

Elle s'engage à :

- mettre en place les équipements et agents nécessaires au contrôle des titres de transport et poursuivre ou faire poursuivre conformément aux textes en vigueur les voyageurs en infraction. Les règles et le montant de l'amende encourue doivent être affichées à bord des véhicules ;
- assurer une norme minimale d'effort de contrôle (1 contrôleur par tranche de 7000 voyageurs / jour) ;
- mettre en place des équipes d'au minimum 2 agents de contrôles par véhicule contrôlé ; ces agents peuvent être recrutés en interne ou faire partie d'une structure externe ;
- adapter l'intensité des contrôles par période horaire en fonction des pics de fraude qui sont historiquement constatés (heure de pointe, soirée, week-end) ;
- assurer au personnel en place des formations régulières, notamment sur les différents aspects de la lutte contre la fraude ;
- conduire des actions d'information des voyageurs sur les titres de transports existants et sur les sanctions passibles en cas de fraude ;
- conduire, dans la mesure du possible, des opérations ciblées et sécurisées (afin de sécuriser les opérations de contrôle et de diminuer le phénomène de fraude, certaines opérations peuvent être menées conjointement avec la police), ces opérations nécessitant un accroissement ponctuel du personnel de contrôle.

2. Les partenariats à mettre en œuvre

Dans les territoires concernés par des dispositifs « Politique de la Ville », l'Entreprise peut être accompagnée par les dispositifs spécifiques mis en place par le STIF (cf. dispositif de renforcement de la présence humaine sur les réseaux de surface).

3. Informations communiquées au STIF

- Aspect quantitatif de la fraude

- nombre et taux de fraudeurs constatés
- nombre et taux de fraudeurs réels estimés en cas d'enquête réalisée par l'Entreprise
- courbe de l'évolution de la fraude constatée sur l'année écoulée et si elle existe sur les 5 dernières années
- information de synthèse sur la saisonnalité de la fraude par tranche horaire et période (semaine, soirée, week-end)

- Aspect financier de la fraude

- coûts constatés et/ou réels estimés (perte de recette)
- coûts des moyens mis en place pour lutter contre la fraude
- taux et coûts de recouvrement des amendes

- Action sur la fraude et prévention

- Action sur les causes externes au transport
  (ex : comportement sportif, ludique, effets de bande, attitude de défi, ...)
- Action sur les causes internes au transport (ex : pièges tarifaires, obstacles matériels, ...)
- Moyens humains et matériels mis en œuvre pour lutter contre la fraude
- Bilan des actions mises en place et perspectives

4. Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

- Taux de contrôle

Au-delà de l'indicateur Taux de contrôle, lien avec les indicateurs Disponibilité des Equipements (valideurs et à terme intégration des équipements de sûreté) et Attitude Conducteur traités aux § G. et H.

G. Equipement et suivi des véhicules

1. Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'Entreprise

- Les véhicules doivent être équipés de l'ensemble des équipements embarqués nécessaires au transport des voyageurs dans des conditions de voyage optimales :
  - Valideurs de titre de transport
  - Boutons de demande d'arrêt ou affichette indiquant la démarche à suivre
  - Bouton de commande de porte lorsqu'ils existent
  - Palettes ou dispositifs d'aide à l'embarquement des personnes à mobilité réduite (au fur et à mesure du déploiement de ces équipements)
  - Equipements de sûreté (au fur et à mesure du déploiement de ces équipements)

- L'Entreprise est responsable de la gestion et du maintien en état de marche des véhicules et des équipements embarqués, y compris télébillettiques, afin qu'ils offrent en permanence les meilleures conditions d'utilisation, de confort et de propreté.

2. Les partenariats à mettre en œuvre

Pas de partenariats à mettre en œuvre pour cette composante.

3. Informations communiquées au STIF

- Les informations nécessaires au suivi des équipements et des véhicules sont intégrées à l'Etat de Parc (cf. annexe 9).

4. Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

- Taux de disponibilité des valideurs, commandes d' arrêts, boutons de porte, palettes, ...
- Etat et netteté intérieure et extérieure des véhicules

H. Attitude commerciale de l'Entreprise et de ses personnels

1. Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'Entreprise

- L'Entreprise et ses personnels adoptent en toute occasion une attitude commerciale, conscients de leur contribution à l'image du service public qu'ils représentent.
- Plus particulièrement :
  - L'Entreprise s'engage à mettre en place un dispositif pour répondre aux demandes d'information et aux réclamations des clients, qu'elle soient écrites, orales ou via un support électronique (e-mail, site Internet, ...).
    - En présumant de la bonne foi du client et en répondant à toutes les réclamations de façon personnalisée et cohérente, dans un délai inférieur à 30 jours par rapport à la date de réception de la réclamation
    - En informant, *a minima*, le client des suites donnée à sa réclamation ... voire en présentant des excuses / réparant l'erreur quand le client a subi un préjudice.
  - L'Entreprise s'engage à analyser et exploiter les informations issues des réclamations clients pour mettre en place des actions correctives et préventives et améliorer ainsi la qualité de service.
  - L'utilisation de moyens audio-visuels à bord de véhicules ne devra pas occasionner de gêne pour les voyageurs. En particulier, le conducteur est tenu de réduire le niveau sonore à la demande d'un voyageur.
  - Les conducteurs de l'Entreprise ne doivent en aucun cas fumer, téléphoner pour leur convenance personnelle, parler avec des clients ou des collègues, durant le trajet.
  - Ils respectent les gestes commerciaux suivants :
    - Arrêt au trottoir à une distance permettant l'entrée et la sortie du véhicule sans descendre sur la chaussée (sous réserve de l'existence d'un trottoir et de l'absence d'obstacle)
    - Regard porté au voyageur accédant par la porte avant et à son titre de transport lorsqu'il le lui présente
    - Vente de titre au détail et rendu de monnaie (sauf disposition relative à la nécessité de faire l'appoint pour le voyageur)
    - Respect des arrêts demandés (lorsqu'ils sont autorisés) et contrôle que tous les voyageurs sont descendus avant la fermeture des portes
    - Port de la tenue de l'Entreprise ou, à défaut, d'une tenue correcte et soignée
    - Réponse aux questions des clients avec une attitude courtoise
    - Information des voyageurs sur les tarifs, les horaires et les lignes en correspondance.
  - Les conducteurs de l'Entreprise sont formés à la conduite et adoptent une conduite souple et adaptée au profil et à l'environnement de la ligne.

2. Les partenariats à mettre en oeuvre

Pas de partenariats à mettre en œuvre pour cette composante.

3. Informations communiquées au STIF

- Bilan annuel du suivi des réclamations et actions correctives mises en place.
- Plan de formation des personnels de l'entreprise sur l'attitude commerciale et la conduite.

4. Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

- Attitude du conducteur
- Confort de conduite
- Réponse aux réclamations

ANNEXE 7 - SYSTEME DE QUALITE DE SERVICE ET INDICATEURS

(Définition des indicateurs – Définition des principes de mesures.
- Niveaux de références et niveaux objectifs pour calcul du bonus-malus)

Sont décrits ci-après les principes communs à l'ensemble des indicateurs ainsi que le système de mesure détaillé pour chacun des 9 indicateurs faisant *a minima* l'objet d'un suivi et éventuellement d'une incitation financière (une fiche par indicateur).

Sur la régularité et la gestion des correspondances

1/ Régularité

Sur l'information

2/ Information théorique aux points d'arrêts
(y compris information en cas de situation perturbée prévue)

3/ Information théorique à bord du véhicule
(y compris information en cas de situation perturbée prévue)

Sur la lutte contre la fraude

4/ Taux de contrôle

Sur l'équipement et le suivi des véhicules

5/ Taux de disponibilité des valideurs, commandes d' arrêts, boutons de porte, palettes

Sur le confort et la netteté / propreté des véhicules

6/ Etat et netteté intérieurs et extérieurs des véhicules

Sur l'attitude commerciale de l'Entreprise et de ses salariés

7/ Attitude du conducteur

8/ Confort de conduite

9/ Réponse aux réclamations

PRINCIPES COMMUNS A L'ENSEMBLE DES INDICATEURS

Méthode de mesure

En fonction du type d'indicateur, les mesures peuvent être réalisées soit de manière exhaustive, soit par échantillonnage.

Les mesures par échantillonnage doivent être effectuées par des « clients mystère » qui sont:

- soit des enquêteurs internes de l'entreprise (auto-contrôle de l'Entreprise)
- soit des enquêteurs externes d'un Bureau d'Etude
- *Dans tous les cas où les enquêtes sont effectuées en interne par l'Entreprise, celle-ci s'engage à mettre à disposition du STIF le planning des enquêtes, dans des délais suffisants afin que celui-ci puisse organiser des visites de contrôle et s'assurer de la fiabilité des résultats issus de cet auto-contrôle.*

Les observations peuvent être de différents types :

- Des observations « postées », aux points d'arrêt
- Des observations « embarquées », à bord des véhicules
- Des dispositifs ad-hoc de suivi de la qualité, définis pour certains indicateurs

A l'occasion d'une observation, les mesures de plusieurs indicateurs peuvent être mutualisées :

- Lors d'une observation à un point d'arrêt, l'enquêteur peut par ex. mesurer simultanément les points suivants : information théorique aux points d'arrêts et situation inacceptable en cas de situations perturbées prévues.
- Lors d'une observation à bord d'un véhicule, l'enquêteur peut par ex. mesurer simultanément les points suivants : information théorique à bord du bus, situation inacceptable en cas de situations perturbées prévues, disponibilité des équipements embarqués, confort de conduite, état et netteté extérieurs et intérieurs du bus et attitude du conducteur.

Plan de sondage

Définition des unités d'œuvre

- Point d'arrêt : nombre d'arrêts physiques identifié dans la base d'information communautaire au 1er janvier de l'année N
- Conducteur : nombre de conducteurs équivalent temps plein lignes régulières du rapport annuel de l'année N-1 (exploité en direct et en affrété)
- Véhicule : nombre de véhicules lignes régulières déclaré dans le parc au 1er janvier de l'année N, hors véhicules de réserve.

Nombre de mesures par unité d'œuvre (point d'arrêt, conducteur et véhicule)

- Pour les petites entreprises, jusqu'à 50 : deux mesures par unité d'œuvre et par an
- Pour les autres entreprises :
  - De 50 à 100 : 100 mesures par an
  - Au delà de 100 : une mesure par unité d'œuvre et par an

Nombre d'unité d'œuvre différente à mesurer

- Point d'arrêt : 100% de l'unité d'œuvre
- Conducteur : 90% du nombre d'unité d'œuvre
- Véhicule : 90% du nombre d'unité d'œuvre

Pour les enquêtes en ligne, les observations doivent être réalisées en respectant un principe de représentativité HP/HC et semaine/WE et de contrôle de chaque individu statistique (arrêt et véhicule) au moins une fois dans l'année.

Calcul du résultat de l'indicateur

Pour chaque indicateur, le résultat est un taux de conformité calculé en % en rapportant le nombre d'observations conformes au service de référence, au nombre d'observations totales.

REGULARITE

Indicateur 1- Régularité

Service de référence

1/ Situation normale	
♦ Le voyageur voit arriver le véhicule dans la plage suivante par rapport à l'horaire théorique (H) : [H; H + 5 minutes], aux points d'arrêts principaux (points d'arrêt représentant en cumulé 90% des montées de la ligne dans un sens donné).	Pour que l'indicateur soit conforme cet unique critère doit être conforme. En cas de non-conformité sur ce critère, l'indicateur est non-conforme.
2/ Situations inacceptables	
1- Passage en avance 2- Constat d'un retard supérieur à 15 minutes du fait de l'Entreprise (au cas où plusieurs retards auraient la même cause, il est constaté 1 seule situation inacceptable par ligne et par jour)	

Méthode de mesure et plan de sondage

Exhaustive et interne si l'Entreprise est équipée d'un SAE le permettant.

En l'absence de SAE le permettant, cet indicateur est complexe à mesurer car :

- il nécessite un nombre d'observations élevé pour être fiable et opposable à des tiers
- il nécessite un traitement des résultats pour différencier les retards liés à des causes internes à l'entreprise de ceux liés à des causes externes sur lesquelles l'Entreprise ne peut pas intervenir (manifestations, travaux, ...)

En conséquence, une méthode de suivi doit être définie au plus tard en 2008 en relation avec les Entreprises pour une mise en œuvre en 2009.

INFORMATION DES VOYAGEURS

Indicateur 2- Information théorique aux points d'arrêt
(y compris information en cas de situation perturbée prévue)

Service de référence

1/ Situation normale	
A chaque point d'arrêt, le voyageur dispose au minimum de toutes les informations suivantes lisibles et à jour : ♦ le nom de l'arrêt ♦ le nom de l'entreprise ou le nom du réseau avec indication des coordonnées de l'entreprise (au minimum adresse ou n° de téléphone) ♦ le code de la ligne ♦ le schéma de la ligne ou le plan de réseau avec le nom de tous les arrêts desservis par la ligne ♦ l'indication de destination ♦ les horaires de passage à l'arrêt, ou de manière exceptionnelle pour les lignes à forte fréquence, la fréquence et l'amplitude de la ligne ou ♦ les horaires de passage aux arrêts voyant plus de 75 voyageurs montants / jour et aux arrêts terminus de la ligne ou lorsque le nombre de ces arrêts est manifestement trop important, les horaires de passage aux arrêts majeurs avec un temps de parcours maximum de 10 minutes entre deux arrêts renseignés et aux arrêts terminus de la ligne	Pour que l'indicateur soit conforme, chacune des 5 informations doit être présente, lisibles et à jour. Si une seule des informations est absente, illisible ou non mise à jour, l'indicateur est non-conforme
2/ Situations inacceptables	
3- Lors d'une situation perturbée prévue sur une ligne, le voyageur n'est pas informé sur l'origine, la nature, le début et la fin prévisionnelle de la perturbation, aux points d'arrêts principaux (points d'arrêt représentant en cumulé 90% de la fréquentation des montées de la ligne dans un sens donné) et aux points d'arrêt spécifiquement concernés : - Il n'y a pas d'affichage à ces arrêts au moins 24 heures avant la perturbation alors qu'elle est connue de l'entreprise depuis 72 heures ; - Il n'y a pas d'affichage à ces arrêts au moins 12 heures avant la perturbation alors que l'entreprise en a eu connaissance entre 24h et 72h à l'avance ; - L'information n'est pas supprimée dans les 72h suivant la fin de la perturbation.	

Objectif de conformité :

Il est commun à toutes les entreprises concernées par le Cahier des charges régional.

80%

La valeur du point de référence actualisée pour chaque année est définie à la mesure du point de référence la première année.

Méthode de mesure

Enquête Client Mystère

Observations aux points d'arrêts

Afin de pouvoir mesurer la situation inacceptable, l'enquêteur devra avoir à sa disposition la liste des perturbations prévues et des arrêts impactés et vérifier la présence de l'information écrite aux points d'arrêts principaux et concernés lors de son parcours.

Pour les mesures relatives aux points d'arrêt, ce résultat est ensuite pondéré du nombre de voyageurs correspondants : nombre de montées au point d'arrêt sur un jour type dans un sens donné, pour la ligne enquêtée ; donnée issue des comptages réalisés par le STIF (les points d'arrêts communs à plusieurs lignes font l'objet d'une mesure par ligne).

Exonérations

Les points d'arrêts qui n'ont pas d'équipement permettant l'affichage des informations aux voyageurs sont exclus du calcul du résultat de l'indicateur. Ils seront alors repérés et listés pour figurer dans l'annexe 7 bis.

Par ailleurs si l'entreprise n'est pas responsable de l'absence d'information, du caractère obsolète ou illisible des informations, la non-conformité ne sera pas retenue si l'entreprise apporte la preuve de sa non responsabilité.

Indicateur 3- Information théorique à bord du véhicule (y compris information en cas de situation perturbée prévue)

Service de référence

<table>
<tr><td colspan="2">1/ Situation normale</td></tr>
<tr><td>Le voyageur dispose au minimum de toutes les informations suivantes relatives à la ligne, lisibles et à jour :</td><td rowspan="8">Pour que l'indicateur soit conforme, toutes les informations (hors information temporaire) doivent être présentes et toutes les informations présentes doivent être lisibles et à jour.

Si une seule des informations est absente (hors information temporaire), l'indicateur sera considéré comme non-conforme.

Si une seule des informations présente est non-lisible ou non mise à jour, l'indicateur est non-conforme.</td></tr>
<tr><td>Equipement extérieur :</td></tr>
<tr><td>♦ code ligne ou code public de ligne</td></tr>
<tr><td>♦ nom du terminus vers lequel il se dirige</td></tr>
<tr><td>Equipement intérieur :</td></tr>
<tr><td>♦ schéma de ligne indiquant les arrêts ou plan du réseau avec le nom de tous les arrêts desservis par la ligne:
affiché
ou
à disposition des voyageurs auprès du conducteur pour les véhicules non affectés</td></tr>
<tr><td>♦ tarifs en vigueur</td></tr>
<tr><td>Quand une information temporaire est présente, elle est lisible et à jour</td></tr>
<tr><td colspan="2">2/ Situations inacceptables</td></tr>
<tr><td colspan="2">4- Lors d'une situation perturbée prévue sur la ligne, le voyageur n'est pas informé sur l'origine, la nature, le début et la fin prévisionnelle de la perturbation par affichage à bord du bus.
- Il n'y a pas d'affichage dans le bus au moins 24 heures avant la perturbation alors qu'elle est connue de l'entreprise depuis 48 heures ;
- Il n'y a pas d'affichage dans le bus au moins 6 heures avant la perturbation alors que l'entreprise en a connaissance entre 24h et 48h à l'avance ;
- L'information n'est pas supprimée dans les 48h suivant la fin de la perturbation.</td></tr>
</table>

Objectif de conformité :

Il est commun à toutes les entreprises concernées par le Cahier des charges régional.

90%

La valeur du point de référence actualisée pour chaque année est définie à la mesure du point de référence la première année.

Méthode de mesure

Enquête Client Mystère

Observations embarquées

Afin de pouvoir mesurer la situation inacceptable, l'enquêteur devra avoir à sa disposition la liste des perturbations prévues et vérifier la présence de l'information écrite à bord du bus lors de son parcours.

LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Indicateur 4- Taux de contrôle

Service de référence

1,5% des voyageurs sont contrôlés chaque année.

Un effectif de contrôle de 1 contrôleur par tranche de 7000 voyages/jours.

Concernant l'organisation de ces contrôles, un véhicule contrôlé est contrôlé par une équipe d'au minimum 2 agents de contrôles.

Méthode de mesure et plan de sondage

Exhaustive et interne (par le responsable contrôle)

EQUIPEMENT ET SUIVI DES VEHICULES

Indicateur 5- Taux de disponibilité des valideurs, commandes d'arrêts, boutons de porte, palettes

Service de référence

1/ Situation normale	
Le voyageur dispose :	Pour que l'indicateur soit conforme, au moins un valideur et au moins un bouton de demande d'arrêt (ou affichette) doivent être présents et les dispositifs présents doivent être en bon état de fonctionnement. S'il n'y a aucun valideur ou aucun bouton de demande d'arrêt (ou affichette) ou si un des dispositifs est présent mais pas en état de fonctionnement, l'indicateur est non-conforme.
♦ d'au moins 1 valideur de titre de transport en bon état de fonctionnement	
♦ d'au moins 1 bouton de demande d'arrêt en bon état de fonctionnement ou sinon d'une affichette indiquant la démarche à suivre	
S'ils sont présents, les éléments suivants fonctionnent :	
♦ boutons de commande de porte	
♦ palettes ou dispositifs d'aide à l'embarquement des Personnes à Mobilité Réduite	

Objectif de conformité :

Il est commun à toutes les entreprises concernées par le Cahier des charges régional.

90%

La valeur du point de référence actualisée pour chaque année est définie à la mesure du point de référence la première année.

Méthode de mesure

Enquête Client Mystère

Observations embarquées

L'entreprise communiquera au STIF les résultats du contrôle technique bi annuel qui concerne le contrôle de la palette ou du dispositif d'aide à l'embarquement des personnes à mobilité réduite.

Durant la mesure, si la palette n'est pas actionnée alors que le véhicule est équipé, elle sera notée « non évaluée ».

CONFORT ET NETTETE / PROPRETE DES VEHICULES

Indicateur 6- Etat et netteté intérieurs et extérieurs des véhicules

Service de référence

1/ Situation normale	
• Le voyageur emprunte des véhicules :	Pour que l'indicateur soit conforme, les 3 aspects évalués doivent être conformes. Si un seul de ces aspects n'est pas conforme, l'indicateur est non-conforme.
♦ Propres extérieurement : carrosserie et vitres propres (sauf conditions climatiques exceptionnelles : gel, neige), signalisation et plaques publicitaires parfaitement lisibles, pas de traces de gazole	
♦ Propres intérieurement : sol balayé, barres de maintien et poste de conduite propres, absence d'odeurs, sièges propres	
♦ En bon état : pas de signe d'accrochage (tôle enfoncée) ni de pares-chocs cassés, les tags sont traités	

Objectif de conformité :

Il est commun à toutes les entreprises concernées par le Cahier des charges régional.

85%

La valeur du point de référence actualisée pour chaque année est définie à la mesure du point de référence la première année.

Méthode de mesure

Enquête Client mystère

Observations embarquées

Pour cet indicateur, un référentiel photographique a été élaboré pour faciliter la mesure.

minimum de 10 jours différents de mesure

Indicateur 7- Attitude du conducteur

Service de référence

<table>
<tr><td colspan="2">1/ Situation normale</td></tr>
<tr><td>Le conducteur respecte
les gestes commerciaux suivants :
♦ l'arrêt au trottoir à une distance permettant l'entrée ou la sortie du véhicule sans descendre sur la chaussée (sauf obstacle)
♦ le regard porté aux voyageurs accédant par la porte avant et au titre de transport lorsqu'il le lui présente
♦ la vente de titres au détail et le rendu de monnaie (sauf disposition relative à la nécessité de faire l'appoint pour le voyageur)
♦ le respect des arrêts demandés par les clients (lorsqu'ils sont autorisés) avec contrôle que les voyageurs sont descendus avant la fermeture des portes
♦ le port de la tenue de l'entreprise ou, à défaut, d'une tenue correcte
♦ la conservation en toute occasion d'une attitude courtoise
♦ l'information des voyageurs sur les tarifs, les horaires de la ligne et les correspondances</td><td>Pour que l'indicateur soit conforme, le conducteur doit respecter au minimum 5 sur 7 de ces gestes commerciaux.

Si plus de 2 de ces gestes commerciaux ne sont pas respectés, l'indicateur est non-conforme.</td></tr>
<tr><td colspan="2">2/ Situations inacceptables</td></tr>
<tr><td colspan="2">Le conducteur :
5- fume à bord du véhicule
6- téléphone en conduisant
7- n'est pas disponible pour renseigner les clients car il discute avec un collègue ou un habitué</td></tr>
</table>

Objectif de conformité :

Il est commun à toutes les entreprises concernées par le Cahier des charges régional.

85%

La valeur du point de référence actualisée pour chaque année est définie à la mesure du point de référence la première année.

Méthode de mesure

Enquête Client Mystère
Observations embarquées

Indicateur 8- Confort de conduite

Service de référence

1/ Situation normale	
Le conducteur :	Pour que l'indicateur soit conforme, les conducteurs doivent respecter ces deux conditions. Si une seule de ces conditions n'est pas respectée, l'indicateur est non conforme.
♦ Respecte les limitations de vitesse et adapte l'allure de l'autobus au profil et à l'environnement de la ligne : sorties d'école, passage piétons, passage à niveau ...	
♦ accélère, freine et change de direction en tenant compte des personnes qui sont dans le véhicule, il anticipe dans sa conduite les feux rouges, stop ou obstacles sur la route	

Méthode de mesure

- Enquête Client Mystère

Observations embarquées

Indicateur 9- Réponse aux réclamations

Service de référence

<table>
<tr><th colspan="2">1/ Situation normale</th></tr>
<tr><td>L'Entreprise s'engage à mettre en place un dispositif pour répondre aux réclamations clients, qu'elles soient écrites, orales ou via un support électronique (e-mail, site Internet, ...).
Ce dispositif met en œuvre pour chaque réclamation client les principes suivants :</td><td rowspan="4">Pour que l'indicateur soit conforme, il faut que la réclamation client ait été traitée dans un délai inférieur à 30 jours, c'est-à-dire qu'une information / des excuses / une réparation du préjudice appropriés et personnalisées ait été transmise au client.

Si la réclamation n'a pas été traitée, si le délai de traitement n'a pas été respecté ou enfin si la réponse donnée n'est pas personnalisée ou appropriée, l'indicateur est non-conforme.</td></tr>
<tr><td>♦ Présumer de la bonne foi des clients et répondre à toutes les réclamations de façon personnalisée et cohérente, dans un délai inférieur à 30 jours par rapport à la date de réception de la réclamation</td></tr>
<tr><td>♦ A minima informer le client des suites données à sa réclamation ... voire présenter des excuses / réparer l'erreur quand le client a subi un préjudice</td></tr>
<tr><td>♦ Analyser et exploiter les informations issues des réclamations pour améliorer la qualité de service.</td></tr>
</table>

Méthode de mesure

Suivi informatisé de chaque réclamation précisant la date, et le motif de la réclamation ainsi que le traitement fait (date, nature de la réponse donnée au client).

Plan de sondage

Exhaustif

ANNEXE 8 BIS CHARTE DU SYSTEME TELEBILLETIQUE

PREAMBULE

Par décision du 8 juillet 1999, le Syndicat des transports d'Ile-de-France, Autorité organisatrice des transports publics d'Ile-de-France, a engagé la généralisation de la télébillettique sur le réseau de transport relevant de sa compétence.
Le système télébillettique d'Ile de France inhérent est appelé système Navigo.
En tant qu'Autorité Organisatrice des Transports, le STIF est garant de la sécurité et de l'interopérabilité de ce système tant vis à vis des éléments internes au système Navigo que vis à vis d'éléments externes (gestion d'interfaces avec d'autres systèmes billettiques non franciliens ou avec des services autres que le transport collectif). Pour cela en étroite collaboration avec les exploitants des réseaux de transports collectifs franciliens et Adhérents à la présente Charte, le STIF établit les règles communautaires fonctionnelles, techniques et de sécurité pour assurer le bon fonctionnement du système Navigo dont la mise en œuvre relève de la responsabilité des exploitants.

CHAPITRE I – OBJET DE LA CHARTE

Article 1 – Périmètre et caractéristiques du système Navigo 4

Le système Navigo est le système d'information en charge de la gestion des Produits tarifaires télébillettiques de transports publics franciliens.
Comme tout système d'information, il correspond à un ensemble organisé de ressources (personnel, données, procédures, matériel, logiciel...) permettant d'acquérir, de stocker, de structurer, de superviser, de sécuriser, de transporter, de diffuser et de communiquer les informations billettiques, sous forme de textes ou de données codées, auprès des Adhérents à la présente Charte et des usagers des transports publics franciliens.
Le système Navigo se compose des éléments suivants :
- les produits Navigo (matériels et logiciels), utilisés par les usagers :
- tout support Navigo correspondant aux différents composants électroniques ou logiciels contenant les droits et titres de transport des usagers (exemple : passe Navigo) ;
- tout équipement ayant pour fonction de lire, valider, vendre, contrôler, opérer une action de SAV sur un support Navigo ;
- tout module de sécurité correspondant aux différents composants électroniques contenant les secrets Navigo, c'est-à-dire les clés de chiffrement de l'application télébillettique francilienne.
- les différents systèmes informatiques et de télécommunications (matériels et logiciels) mis en œuvre et utilisés par les Adhérents et traitant des données Navigo (données usagers, données supports, données de validation, données de vente, données de contrôle, données de SAV, données de supervision...).
- les référentiels d'interopérabilité de Navigo contenant les règles techniques et fonctionnelles communes de Navigo destinés à assurer l'interopérabilité :
- le RCTIF ;
- le RTTIF.
- Les moyens en personnels et les procédures pour :
- les processus d'achat des différents produits Navigo (cartes et SAM) et des éléments des systèmes d'information et de télécommunication dédiés à Navigo 4
Navigo est une marque du STIF
- la mise en œuvre du système Navigo (spécifications, développements, recette) ;

- l'exploitation et la maintenance des différents équipements et systèmes informatiques et de télécommunications Navigo ;
- la gestion des opérations inhérentes au cycle de vie des supports et modules de sécurité Navigo (fabrication, personnalisation, transfert, stockage, distribution, utilisation, destruction) ;
- le traitement des données à caractère personnel ;
- la lutte contre la fraude (contrôle, mise en opposition...) ;
- le traitement des évolutions du système Navigo.

Article 2 – Objet

Afin d'organiser la sécurité et l'interopérabilité du système Navigo, la présente Charte fixe les modalités :
- de pilotage et de coordination du système Navigo (Chapitre II) ;
- de définition et d'application des règles d'élaboration et de mise en œuvre du système Navigo (Chapitre III) ;
- de contrôle du système (Chapitre IV) ;
- de traitement des incidents pouvant avoir une portée communautaire (Chapitre V).

Article 3 – Définitions

« Adhérent » : Toute personne morale ayant, au travers d'un contrat avec le STIF, à mettre en œuvre et exploiter tout ou partie du système Navigo pour la réalisation de ses activités.
« Charte » : désigne la présente Charte du système télébillettique NAVIGO
« Titre de transport » : Un titre de transport est la combinaison d'un droit à utiliser les transports collectifs sur un périmètre géographique et temporel donné, d'un profil et d'un tarif.
« Produit tarifaire » : Un produit tarifaire est la matérialisation d'un titre de transport sur un support papier, magnétique ou télébillettique. Le nom du produit tarifaire est l'association du nom du titre et du nom du support.
« RCTIF » : Le Référentiel Commun Télébillettique Ile-de-France définit les contraintes techniques des produits Navigo en termes de communication entre l'équipement et le support. Il est constitué de l'ensemble des spécifications techniques, permettant d'assurer l'interopérabilité face aux clients, complétées par la description des tests de conformités et des exigences contractuelles et procédurales. Le RCTIF s'appuie sur les normes et standards en vigueur. « RTTIF » : Le Référentiel Traitement Titres d'Ile-de-France définit :
- le codage des données sur les supports ;
- les règles de traitement de ces données lors des opérations de validation, de vente, de contrôle, de SAV ;
- les formats des listes d'échanges de données entre les différents systèmes d'information :
- liste noire, correspondant à la liste des supports et titres à invalider suite au constat d'une fraude ou de perte et vol ;
- liste d'invalidation, correspondant à la liste des supports et titres invalidés par les équipements de validation par mise en application de la liste noire ;
- liste verte, correspondant à la liste des droits et profils à charger sur les supports lors de leur présentation sur un appareil de vente ;
- liste de rechargement, correspondant à la liste des droits et profils chargés sur les supports par la mise en application de la liste verte par les appareils de vente ;
- liste des ventes, correspondant à la liste des droits et profils chargés, supprimés ou annulés sur les supports par les appareils de vente ;
- liste blanche, correspondant à la liste des titres chargés sur les supports en circulation.
Le RTTIF s'appuie sur les normes et standards en vigueur.

CHAPITRE II – MODALITES DE PILOTAGE ET DE COORDINATION DU SYSTEME Navigo

Article 4- Le comité de sécurité Navigo et le comité d'interopérabilité Navigo

Le comité de sécurité Navigo et le comité d'interopérabilité Navigo sont deux comités indépendants.
Le comité de sécurité Navigo est l'organe de pilotage et de coordination de la sécurité du système Navigo.
Le comité d'interopérabilité Navigo est l'organe de pilotage et de coordination de l'interopérabilité du système Navigo.

4.1 – Constitution des comités

4.1.1 Composition

Les membres des comités sont :
- le STIF,
- la RATP,
- la SNCF,
- l'association OPTILE mandatée par ses membres

4.1.2 Représentation des membres dans les comités

Tout Adhérent à la Charte est membre des comités visés dans la présenté Charte.
Le STIF, la RATP, la SNCF et l'association OPTILE désignent respectivement leurs représentants pour siéger dans chaque comité. Un seul et même représentant peut être désigné pour siéger aux deux comités. En cas de vacance, un nouveau représentant est désigné dans les meilleurs délais.

4.2 – Missions du comité de Sécurité

Le comité de sécurité a pour mission :
- d'évaluer les risques, et les besoins de sécurité du système Navigo ;
- de définir les règles minimales de sécurité du système Navigo ;
- d'évaluer et d'améliorer ces règles ;
- de gérer les incidents à portée communautaire.

4.3 – Missions du comité d'interopérabilité

Le comité d'interopérabilité a pour mission :
- d'élaborer le RCTIF ;
- d'élaborer le RTTIF ;
- d'émettre des propositions et de donner son avis sur le respect de l'interopérabilité par les Adhérents à la présente Charte ;
- de gérer les incidents à portée communautaire.

Le comité d'interopérabilité s'articule autour de deux commissions qui lui sont rattachées : Commission RCTIF et commission RTTIF.

4.4 – Organisation des comités

Le STIF préside le comité de sécurité Navigo et le comité d'interopérabilité Navigo.
Chaque représentant des membres bénéficie d'une voix délibérative.
Les décisions sont prises à l'unanimité. En cas de désaccord, le STIF décide en dernier ressort après justification sur la base des exigences de la politique tarifaire des transports collectifs franciliens qu'il décide et des impératifs de sécurité du système NAVIGO.
Dans le cas où les décisions prises conduisent à des engagements nouveaux par rapport aux engagements pris par les Adhérents dans les contrats, conclus avec le STIF, régissant les modalités relatives à l'exploitation des services de transport, Les conséquences financières de ces nouveaux engagements font l'objet d'un avenant aux contrats précités.

Les comités se réunissent au moins une fois par semestre. Ils se réunissent, en outre, sur convocation du STIF, éventuellement à la demande d'un des membres, et en cas de crise.
Sur demande de l'un des membres et avec l'accord du STIF, des experts peuvent participer aux réunions des comités.

Pour le bon fonctionnement des comités, chaque membre collabore activement :
- en communiquant à toutes les parties toutes les informations, documents, renseignements et éléments existants qui pourraient être utiles à l'accomplissement de sa mission d'analyse ;
- en contrôlant de manière régulière la mise en œuvre des exigences minimales de sécurité, du RCTIF et du RTTIF par lui-même et par les personnes qu'il a autorisées à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du système Navigo ;
- en participant à chaque réunion des comités.
Chaque membre a la responsabilité du personnel et des moyens matériels qu'il met à disposition des comités.

Article 5 - Responsabilité des Adhérents à la Charte Navigo

Les Adhérents :
- intègrent des dispositions relatives au respect des engagements et exigences de la présente Charte dans les contrats qu'ils passent avec toute personne, physique ou morale, pour l'autoriser de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre d'un élément du système Navigo;
- communiquent au STIF le nom d'un interlocuteur unique pour les questions de sécurité d'une part et de l'interopérabilité d'autre part ;
- communiquent à chaque personne morale à qui ils confient, de quelque manière que ce soit, tout ou partie du système Navigo toutes les informations, tous les documents, renseignements et éléments existants qu'elles ont à connaître pour respecter les exigences de la présente Charte ;
- participent directement ou par l'intermédiaire de leur mandataire à la rédaction des documents techniques et fonctionnelles dont ils ont la responsabilité au sein des comités après décision desdits comités ;
- sont responsables des incidents à portée communautaire détectés dans leurs propres applications du système Navigo ou dans les applications du système Navigo par les personnes qu'ils ont autorisé à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du système Navigo. Dans ce cadre, le STIF est subrogé dans les droits des Adhérents pour l'ensemble des préjudices que peuvent entraîner pour les autres Adhérents les incidents à portée communautaires précités. Lorsque le STIF perçoit une indemnisation, le STIF et les Adhérents ayant subi un préjudice concluent dans les meilleurs délais un accord sur la rétrocession à ces Adhérents, à proportion de leur préjudice, des sommes ainsi perçues par le STIF.

- avertissent le STIF de tous incidents à portée communautaire mentionnés au point ci-dessus;
- avertissent le STIF de tout projet d'évolution ayant un impact communautaire d'un élément du système Navigo, et de la date souhaitée de sa mise en œuvre ;
- facilitent le contrôle des Organismes de contrôle.

Article 6 - Rôle particulier du STIF

Le STIF :
- préside les comités et décide en dernier ressort ;
- arrête la liste des membres des comités ;
- assure le secrétariat des comités (rédaction et envoi des convocations et des ordres du jour, réservations des salles de réunion, rédaction et envoi des comptes-rendus de réunion...) ;
- détient les noms des Adhérents à la présente Charte, et le contrat contenant leur engagement d'adhérer à la Charte;
- détient les versions officielles successives de l'ensemble de la documentation communautaire de gestion de la sécurité et de l'interopérabilité du système billettique Navigo et assure leur diffusion aux membres dans le respect des règles de confidentialité établies ;
- rédige les documents communautaires qui sont sous sa responsabilité et approuve l'ensemble des documents communautaires ;
- contrôle ou fait contrôler le respect des règles minimales de sécurité, la bonne application du RCTIF et du RTTIF par les Adhérents (plan de contrôles programmés, contrôles spécifiques en cas d'incidents à portée communautaire) ;
- si nécessaire, se fait assister d'experts ;
- déclenche le « Plan d'urgence » en cas d'incident à portée communautaire (article 13).

CHAPITRE III – MODALITES DE DEFINITION ET D'APPLICATION DES REGLES D'ELABORATION ET DE MISE EN ŒUVRE DU SYSTEME Navigo

Article 7 – Définition des règles de Sécurité du système Navigo

Les règles de sécurité sont définies dans un Cahier des « Exigences minimales de sécurité du système Navigo ».

7.1 – Cahier des « Exigences minimales de sécurité »

Le Cahier des « Exigences minimales de sécurité » définit les « outils » permettant de limiter les risques en assurant la maîtrise des entités, des processus et des acteurs, des objets sensibles, du fonctionnement communautaire. Il décrit notamment :
- les fonctions de gestion de la sécurité du système billettique ;
- la gestion des secrets (documentation sensible et clefs cryptographiques) ;
- la gestion du cycle de vie des supports ;
- la gestion des équipements sensibles (notamment ceux de vente) ;
- les responsabilités des différents Adhérents en fonction de leur périmètre d'activité (validation, vente, gestion des secrets...).

Le Cahier des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo est défini et validé par le Comité de sécurité Navigo. Il constitue le document de référence en matière de sécurité.

Une version provisoire du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » a été élaborée par le STIF en collaboration étroite avec RATP, SNCF et OPTILE en 2002. Elle a permis de mettre en œuvre le système Navigo sur la base d'outils et de procédures assurant la bonne gestion de sa sécurité.
Suite au retour d'expérience des Adhérents et aux évolutions du système Navigo, la version provisoire du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » servira de base à l'élaboration de la version opérationnelle du Cahier des « Exigences minimales de sécurité », pour une mise en œuvre prévue au 1ier janvier 2009.
Toute évolution du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » est réalisée sous l'égide du Comité de Sécurité Navigo qui peut décider de créer un groupe de travail spécifique composé par les membres du comité de sécurité et dont l'objet vise à préparer le cadre de ces évolutions.
Ce document est diffusé par le STIF aux membres du comité de sécurité, et transmis, au moins pour partie, par ceux-ci, sous leur responsabilité, aux personnes ayant à en connaître et qu'ils ont chacun autorisées à participer à la mise en œuvre du système télébillettique Navigo.
Il en va de même de chaque nouvelle évolution ultérieure.

7.2 – Application des règles de sécurité du système Navigo

Tout Adhérent respecte le Cahier des « Exigences minimales de sécurité » au travers des « Spécifications opérationnelles du système Navigo » qu'il définit sous sa propre responsabilité.
Les « Spécifications opérationnelles de sécurité du système Navigo » constituent une description des règles et des procédures internes de mise en œuvre du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » par chaque Adhérent à la présente Charte. Elles sont établies en tenant compte du périmètre d'activité de l'adhérent.
Toute évolution des «Spécifications opérationnelles de sécurité du système Navigo » relève de la responsabilité de chaque adhérent.

Chaque adhérent remet au STIF, à titre confidentiel, ses propres « Spécifications opérationnelles de sécurité du système Navigo », et celles des personnes qu'il a autorisées à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du Système Navigo. Certains documents, en raison du niveau élevé de confidentialité ne peuvent être remis au STIF, ils seront consultables lors des contrôles prévus dans la présent Charte. Toutefois chaque Adhérent indiquera dans ses « Spécifications opérationnelles de sécurité du système Navigo » la liste de l'ensemble des documents non remis.
Il en va de même de chaque nouvelle version.

7.3 - Délai d'entrée en vigueur des décisions

Les décisions prises par le Comité de Sécurité en matière d'évolution du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » sont applicables dans un délai fixé par le Comité de Sécurité à partir des plannings de déploiement proposés par les membres du Comité incluant la rédaction des évolutions des « Spécifications opérationnelles de Sécurité du système Navigo ».
Pendant le délai précité accordé aux Adhérents, les « Spécifications opérationnelles de Sécurité du système Navigo » antérieures restent en vigueur.

Article 8 – Définition des règles d'interopérabilité du système Navigo

Le système Navigo est un système interopérable, ouvert et évolutif.

8.1 - Périmètre de l'interopérabilité Navigo

L'interopérabilité Navigo s'articule autour :
- Du Référentiel Commun Télébillettique Île-de-France (le RCTIF) :
Ce référentiel est constitué par les spécifications techniques d'interopérabilité des équipements Navigo et des supports. Elles ne portent que sur les spécifications techniques du dialogue équipement – support. Elles se limitent aux exigences techniques d'échanges sécurisés de données entre le support sans contact et l'équipement de lecture. Elles ne concernent donc pas le fonctionnement intrinsèque de l'équipement.
- Du Référentiel Traitement Titres d'Ile-de-France (le RTTIF) :
Le RTTIF décrit règles communes de traitements des données Navigo et notamment :
- le codage des contrats, des profils sur les supports ;
- le traitement des supports lors des opérations de validation et de vente ;
- le format des listes de données échangées entre les différents systèmes ;
- les spécifications techniques des supports répondant aux exigences fonctionnelles définies par le STIF.

8.2 - Produits télébillettiques concernés par le RCTIF

Les produits Navigo sont dans leur ensemble concernés par le RCTIF. Toutefois, dans sa version en vigueur à la signature de la présente Charte, le RCTIF ne traite que des équipements qui communiquent avec les passes Navigo. Les Adhérents à la Charte s'engagent à ce que le RCTIF prenne en compte l'ensemble des produits Navigo avant la fin de l'année 2008.
La conformité au RCTIF des produits, proposés par les industriels aux Adhérents, est contrôlée par des Organismes de contrôle indépendants avant leur mise en service, dans les conditions définies aux articles 11 et 12 et selon les principes suivants :
- en cas de contrat de mise au point d'un produit avant fabrication pour le compte d'un Adhérent, le contrôle de conformité au RCTIF s'effectue dès la mise au point du produit et avant sa fabrication en série voire, au plus tard, avant sa première mise en service ;
- en cas d'achat de produits existants (mis préalablement sur le marché), toute commande d'un Adhérent ne concerne que des produits conformes RCTIF.
Le choix des produits ou leur mise en service est du seul ressort de l'adhérent. De plus, chaque Adhérent peut définir des fonctionnalités supplémentaires spécifiques, ou accepter des fonctionnalités supplémentaires proposées par les fournisseurs, sous réserve que ne soient altérées ni les fonctionnalités d'interopérabilité du RCTIF ni la sécurité du système télébillettique.
Le STIF tient à disposition des membres des comités mentionnés à l'article 4 de la présente Charte la liste des produits agréés RCTIF que lui a communiqué le (ou les) Organismes de contrôle et les informe de tout nouvel agrément.

8.3 – Elaboration du RCTIF

Les spécifications techniques d'interopérabilité du RCTIF sont rédigées par le Comité d'interopérabilité et plus particulièrement la Commission RCTIF.
Les autres parties du RCTIF sont élaborées par le STIF, en collaboration avec le Comité d'interopérabilité.

8.4 - Evolution du RCTIF

Toute évolution du RCTIF liée aux spécifications techniques d'interopérabilité est proposée par la commission RCTIF au Comité d'interopérabilité qui décide des modifications et des évolutions, en tenant compte des versions antérieures en vigueur et des incidences de ces modifications, notamment :
- les exigences du RCTIF auxquelles les fournisseurs de produit(s) contrôlé(s) conforme(s) ou en cours d'instruction de conformité ont adhéré ;
- le respect de la législation et la réglementation en vigueur.
Les évolutions ne concernant pas les spécifications techniques d'interopérabilité sont élaborées par le STIF, en collaboration avec le Comité d'interopérabilité.
L'entrée en vigueur de toute évolution du RCTIF est définie par le Comité d'interopérabilité.

8.5 – Elaboration du RTTIF

Les différents documents constituant le RTTIF sont validés par le Comité d'interopérabilité et plus particulièrement la Commission RTTIF.

8.6 - Evolution du RTTIF

Toute évolution du RTTIF est proposée par la commission RTTIF au Comité d'interopérabilité qui décidera des modifications et des évolutions, en tenant compte des versions antérieures en vigueur et des incidences de ces modifications.
L'entrée en vigueur de toute évolution du RTTIF est définie par le Comité d'interopérabilité.

8.7 - Validation et suppression des versions du RCTIF/RTTIF

Sans préjudice des stipulations des articles 8.1 à 8.7, toute nouvelle version du RCTIF et/ou du RTTIF est validée selon le processus suivant :
1ère étape : la commission RCTIF/RTTIF rédige la nouvelle version pour tout ou partie selon l'évolution envisagée ;
2ème étape : le Comité d'interopérabilité étudie et valide le document, en établissant une liste des implications techniques ;
3ème étape : chaque Adhérent transmet sous sa responsabilité le document pour avis, à toute personne qu'il a autorisée à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du système Navigo et fait retour au comité ;
4ème étape : le Comité d'interopérabilité analyse les commentaires communiqués par ses membres, amendent au besoin le document objet des travaux et valide ce dernier document ;
5ème étape : le STIF diffuse le document validé.

Article 9 – Application des règles d'interopérabilité du système Navigo

La mise en œuvre des stipulations de la présente Charte, du RCTIF, du RTTIF nécessite la mise en œuvre d'actions spécifiques par les Adhérent et notamment :
- en intégrant dans leurs marchés les obligations découlant de la présente Charte et les exigences techniques du RCTIF et du RTTIF ;
- en installant et ne mettant en service que des unités de produits conformes au RCTIF ;
- en vérifiant la bonne prise en compte des exigences techniques du RTTIF par les systèmes mis en œuvre par la validation des spécifications et par la prononciation de la recette de chaque système.
Au travers de cette procédure, les Adhérents sont responsables du respect des règles d'interopérabilité du RTTIF par leurs fournisseurs.

- en exploitant chaque unité de produit dans le respect de la conformité au RCTIF et au RTTIF : à savoir, maintenir conforme le produit dans le respect des exigences d'interopérabilité ;
Et plus particulièrement pour le RCTIF :
- en respectant les règles du RCTIF en matière de consultation de fournisseurs telles qu'elles figurent en annexe : toute autre spécification particulière à un ou plusieurs Adhérent(s) n'entre pas dans le cadre du RCTIF et entre uniquement dans le processus d'achat spécifique à chaque Adhérent ;
- en demandant à leurs fournisseurs :
- soit, en cas de mise au point préalable de prototype, de faire contrôler la conformité des produits de télébillettique dès leur mise au point et de fournir le certificat de conformité au RCTIF ;
- soit, en cas d'achat de produits finis de fournir, préalablement à la mise en service, un certificat de conformité au RCTIF en vigueur ;
- de respecter l'ensemble des contrôles qui permettent de constater l'état de conformité au RCTIF ;
- en respectant les décisions de contrôle de conformité au RCTIF selon les conditions suivantes:
- la décision afférente au contrôle de conformité d'un produit est opposable à chaque Adhérent ayant mis en service ledit produit. Chaque Adhérent est responsable devant le STIF du bon traitement des évolutions assurant la conformité au RCTIF du produit qu'il a mis en service et ce même si un autre Adhérent utilise ce même produit ;
- la décision de conformité d'un produit doit être obtenue par l'Adhérent avant toute mise en service dudit produit ;
- en respectant toute décision de retrait de la conformité d'un produit dès qu'ils en ont été avertis, à savoir :
- en n'achetant plus, dans le futur, des unités du produit, objet du retrait, pour l'utilisation télébillettique en Ile-de-France,
- en vérifiant si les unités du produit qu'ils ont acquises antérieurement à la décision de retrait de conformité, sont bien conformes,
- en n'utilisant plus les unités du produit qui se seraient avérées non conformes, suite aux vérifications effectuées après le retrait ;
- en permettant l'accès le plus large à tout élément technique ou document lors de la visite de l'organisme de contrôle mandaté par le STIF en cas de procédure de contrôle.

CHAPITRE IV – MODALITES DE CONTROLE DU SYSTEME

Article 10 - La responsabilité du contrôle

Le STIF est responsable du contrôle du respect des spécifications de sécurité et du RCTIF. Il réalise ou fait réaliser pour son compte des expertises sur les produits ou les moyens de mise en œuvre du système Navigo. Ces expertises sont réalisées par plusieurs Organismes de contrôle :
- d'une part pour le contrôle des éléments relatifs à la sécurité Navigo ;
- d'autre part pour le contrôle des éléments relatifs à l'interopérabilité Navigo au titre du RCTIF.

Article 11 - Organismes de contrôle

Un Organisme de contrôle est un tiers indépendant des Adhérents à la présente Charte, ou de leurs concurrents potentiels, et de tout fournisseur de produit ou de système billettique, chargé :

- d'effectuer des contrôles chez les Adhérents ou chez toute personne morale à qui un Adhérent a confié, de quelque manière que ce soit, la fourniture de tout ou partie du système Navigo à la demande du STIF, tant pour des problématiques de sécurité que d'interopérabilité;
- au regard du RCTIF :
- de contrôler la conformité des produits qui lui sont transmis ;
- d'instruire les demandes dans un délai maximum de 3 mois ;
- de déclarer, en cas de contrôle positif, le produit conforme.

Les Organismes de contrôle sont désignés par le STIF après respect des règles de mise en concurrence qui s'imposent à lui.

Pour le contrôle du respect du RCTIF, le STIF s'engage à ne retenir que des Organismes de contrôle certifiés selon la norme EN 45011, définissant les exigences générales relatives aux organismes procédant à la certification de produits.

Le STIF communique, pour avis simple, aux comités mentionnés à l'article 4 de la présente Charte la liste des Organismes de contrôle désignés.

Article 12 – Portée des contrôles

Les contrôles portent sur le respect par les Adhérents à la présente Charte :
- des exigences minimales de sécurité au travers de la mise en œuvre des spécifications opérationnelles rédigées par chacun ;
- du RCTIF ;
- des décisions de retrait de la conformité RCTIF d'un produit dès qu'ils en ont été avertis.

Pour le contrôle portant sur le respect des exigences minimales de sécurité, chaque début d'année civile, le STIF établit un plan des contrôles à réaliser chez les Adhérents.

Les contrôles portant sur le respect des dispositions du RCTIF et des décisions de retrait de conformité au RCTIF peuvent être effectués à titre occasionnel, sur demande du STIF, à ses frais, ou de tout Adhérent pour les produits dont cet Adhérent a la responsabilité, à ses frais.

Si l'un des contrôles visés par le présent article fait apparaître un manquement aux dispositions de la présente Charte, l'ensemble des coûts inhérents à une éventuelle adaptation nécessaire du système de l'adhérent contrôlé relèvent de la responsabilité de cet Adhérent et ne peuvent donner lieu à aucun financement supplémentaire accordé par le STIF.

CHAPITRE V – MODALITES DE TRAITEMENT DES INCIDENTS A PORTEE COMMUNAUTAIRE

Article 13 - Le « Plan d'Urgence »

En cas d'incident à portée communautaire, désigné ci-après « Incident », le STIF déclenche un « Plan d'urgence », et en fonction de l'incident soit le Comité de Sécurité soit le Comité d'interopérabilité se transforme en Cellule de Crise et s'adjoint toutes les compétences requises pour régler le problème, notamment en convoquant le (ou les) Adhérent(s) concerné(s).

Article 14 – Contrôles spécifiques en cas d'incident à portée communautaire

Indépendamment de la solution qui aura pu être trouvée en Cellule de Crise, le STIF peut déclencher un contrôle chez l'adhérent et chez toute personne morale à qui il a confié, de quelque manière que soit, la fourniture de tout ou partie du système Navigo et pour laquelle cet Adhérent est responsable dans les conditions arrêtées à l'article 5 de la Charte. Ce contrôle s'effectue, en une ou plusieurs visite(s) de l'organisme de contrôle mandatée par le STIF, avec préavis de 48 heures minimum et obligation de l'adhérent de nommer un

interlocuteur pour permettre à l'organisme de contrôle d'être accueilli et d'assurer sa mission.
L'organisme de contrôle devra rendre compte de l'incident auprès du STIF, de l'adhérent contrôlé et de la Cellule de Crise, en rapportant les causes et conséquences de l'incident ; le niveau de gravité de l'incident mineur. Un Incident est mineur lorsqu'il entraîne un dysfonctionnement technique ou sécuritaire du système (ou d'un de ses composants) sans nuire à son exploitation.
Un grand nombre d'incidents mineurs peut être considéré comme un Incident majeur. Un Incident est majeur lorsqu'il entraîne un dysfonctionnement technique ou sécuritaire du système (ou d'un de ses composants) en nuisant à son exploitation sans la bloquer.
Un grand nombre d'incidents majeurs peut être considéré comme un Incident bloquant.
Un Incident est bloquant lorsqu'il entraîne un dysfonctionnement technique ou sécuritaire du système (ou d'un e ses composants) en bloquant son exploitation ;
Les différents contrôles et mesures constatés par l'organisme de contrôle sont opposables à l'adhérent.
Le coût du contrôle est à la charge du STIF. Cependant, si le contrôle fait apparaître la responsabilité du (ou des) Adhérent(s) contrôlé(s), et indépendamment des éventuels préjudices qui pourraient être allégués, celui-ci (ou ceux-ci) supportera (ont) le paiement total du contrôle dans le cas d'un incident, quelque soit le niveau de gravité défini en Cellule de crise.
Tout Adhérent concerné a un délai d'un mois pour contester les conclusions du contrôle. En cas de désaccord entre les parties, un débat contradictoire sera organisé par le STIF.
Si aucune solution amiable n'est obtenue il sera fait application des dispositions, relatives au règlement amiable des conflits, prévues dans les contrats relatifs aux modalités d'exploitation des services de transport conclus entre le STIF et les Adhérents.

Article 15– Le traitement des Incidents

Le traitement d'incident(s) de sécurité ou d'interopérabilité s'effectue selon le processus suivant :
1ère étape : le traitement des incidents est déclenché suite à la demande d'un (ou des) membre(s) du Comité concerné ;
2ème étape : le Comité concerné demande des explications à l'adhérent ou aux Adhérents concerné(s) par l'incident ;
3ème étape : le Comité concerné examine les explications fournies et/ou constate la non transmission des explications demandées et décide :
- de poursuivre le processus,
- ou de clore l'incident ;
5ème étape : si le comité décide de poursuivre le processus, le STIF diligente un Organisme de contrôle pour effectuer un contrôle sur les produits et les installations au niveau des éléments concerné(s) et à effectuer des préconisations ;
6ème étape : si les résultats du contrôle font ressortir que le (ou les) Adhérent(s) est (sont) à l'origine de l'incident, le STIF le (ou les) met en demeure de respecter les exigences de contrôle dans le cadre des préconisations de l'organisme de contrôle, et selon les délais fixés par le STIF et établis sur la base des délais préconisés par l'organisme de contrôle ;
7ème étape : en cas de non-exécution des préconisations dans les délais fixés par le STIF, ce dernier appliquera les sanctions prévues à l'article 20 de la présente Charte.

CHAPITRE VI – DISPOSITIONS DIVERSES

Article 16 – Confidentialité

Sous réserve des dispositions spécifiques de la Charte, chacun des Adhérents s'engage à ne pas divulguer à son personnel ou à des tiers, qui n'auraient pas à en connaître, les documents, les informations et les renseignements contenus dans le Cahier des « Exigences minimales de Sécurité», les « Spécifications opérationnelles de sécurité du système NAVIGO », le RCTIF et les documents constituants le RTTIF, ainsi que tout autre document confidentiel auquel il accède dans le cadre de l'exécution de la présente Charte. Il est responsable des agissements sous ce rapport des personnels ou partenaires qui cesseraient leur activité pour son compte.
La diffusion de tout document lié à la présente Charte ne peut être réalisée après signature d'un accord de confidentialité entre l'adhérent et le destinataire des informations.
Cet engagement demeure après résiliation ou à l'échéance du contrat ou marché à l'origine de son adhésion.
Du fait de la confidentialité des documents, tout Adhérent devra, en cas de cessation totale d'activité de transport en Île-de-France, respecter les consignes de destruction de tout ou partie des matériels et de la documentation (notamment les « Exigences minimales de Sécurité », les « Spécifications opérationnelles de sécurité du système Navigo», le RCTIF et le RTTIF).

Article 17 - Protection des données à caractère personnel

Au cours de la mise en œuvre de la présente Charte, chaque Adhérent s'engage à ce que soient respectées la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel, ainsi que le droit d'accès à ces données et, le cas échéant, le droit de rectification, conformément aux lois et réglementations applicables, en particulier la recommandation relative à la collecte et au traitement d'informations à caractère personnel par les sociétés de transport collectif dans le cadre d'applications billettiques (adoptée le 16 septembre 2003 par délibération n° 03-038 de la Commission Nationale Informatique et Libertés).

Article 18 – Marque RCTIF

18.1 – Propriété de la marque

Le STIF est titulaire et propriétaire des marques :
- REFERENTIEL COMMUN TELEBILLETTIQUE ÎLE-DE-FRANCE, déposée à l'INPI en date du 25 avril 2000, sous le numéro 00 3023735, désignant les produits et services relevant des classes 9, 16, 35, 36, 38, 39 et 42 de la classification internationale des marques, enregistrement publié au BOPI n° 00/39 NL Vol. II du 29 septembre 2000 ;
- RCTIF, déposée en date du 25 avril 2000, sous le numéro 00 3023734, désignant les produits et services relevant des classes 9, 16, 35, 36, 38, 39 et 42 de la classification internationale des marques enregistrement publié au BOPI n° 00/39 NL Vol. II du 29 septembre 2000.

18.2 - Utilisation de la marque par les Adhérents

Pour la mise en œuvre de la présente Charte, les Adhérents à sont autorisés à faire référence aux termes REFERENTIEL COMMUN TELEBILLETTIQUE ÎLE-DE-FRANCE et RCTIF :
- dans les documentations techniques ;
- dans les documents de consultation destinés aux fournisseurs ;
- dans les contrats avec les fournisseurs ;

- et plus généralement à tous les échanges utiles à l'interopérabilité du système Navigo.

Article 19 - Propriété et utilisation des documents de sécurité et d'interopérabilité

Pour éviter toute appropriation indésirable par des tiers, le STIF est déclaré propriétaire des Exigences minimales de sécurité, du RCTIF, du RTTIF, et de toute documentation accessoire à ces documents.
En conséquence, chaque Adhérent à la présente Charte reconnaît que le STIF est propriétaire de tous les droits d'utilisation, d'exploitation, de représentation, de reproduction et de diffusion de chaque version des documents mentionnés au premier alinéa du présent article, et ce :
- pour une durée limitée à la durée de protection légale ;
- envers tout utilisateur des documents précités ;
- envers toute personne, pour tout type de destination concernant directement ou indirectement le transport en Île-de-France.
Il est précisé que tout document d'interopérabilité communiquée au Comité d'interopérabilité et éventuellement intégrée dans le RCTIF ou dans le RTTIF n'est pas grevée de droits, ni de savoir faire propriétaire, à l'exception des normes auxquelles il est fait référence dans ces documents.

Cette communication relève de la seule responsabilité de celui qui l'effectue auprès du Comité d'interopérabilité et prend les mesures adéquates pour s'assurer de la transmissibilité des informations auprès du titulaire du droit ou du savoir-faire propriétaire.
Le STIF reconnaît que les Adhérents, dans les respects des clauses de l'article 16 de la Charte, ont des droits d'utilisation, d'exploitation, de représentation, de reproduction et d'intégration, de chaque version des documents mentionnés au premier alinéa du présent article, pour eux-mêmes, dans le cadre d'une concession à titre gratuit. Ils ne peuvent en aucun cas céder ces droits à des tiers.

Article 20 – Sanctions

Le STIF peut faire cesser, avec effet immédiat, l'exploitation de tout produit ou système à l'origine d'un incident bloquant conformément aux articles 14 et 15.
En cas de désaccord entre le STIF et l'un des Adhérents, il sera fait application des dispositions, relatives au règlement amiable des conflits, prévues dans les contrats relatifs aux modalités d'exploitation des services de transport conclus entre le STIF et les Adhérents.

ANNEXE 8 – TELEBILLETTIQUE

L'équipement de l'Entreprise en système de validation télébillettique – approuvé par le Conseil d'Administration du STIF du 13 février 2004 (décision n° 7900) – a été mis en service clientèle le 1er avril 2006.

L'équipement de l'Entreprise lié à la vente de la Carte Orange sur support NAVIGO – approuvé par le Conseil du STIF du 10 mai 2006 (décision n° 2006/0427) – est en cours au démarrage de la convention.

Exploitation des données de validation

Pour répondre à ses besoins statistiques propres et afin d'alléger les enquêtes actuelles, le STIF compte s'appuyer aussi largement que possible sur les données de validation télébillettiques collectées par les systèmes d'information des exploitants franciliens. Ses besoins peuvent varier suivant le type d'enquête (nature des informations collectées, durée de l'enquête) ; par ailleurs, ces enquêtes automatisées seront amenées à évoluer dans le temps, ce qui suppose que les systèmes d'information des exploitants s'y prêtent (le cahier des charges d'OPTILE de l'équipement télébillettique des entreprises (version 3.8) – validé par le STIF – prend en compte cette évolutivité).

L'Entreprise met à disposition du STIF – de façon régulière et exhaustive – les données nécessaires à ces enquêtes, selon des modalités techniques en cours de finalisation entre OPTILE et le STIF au démarrage de la convention et qui seront fixées dans un délai de 6 mois.

Ces données concernent notamment :

- les événements de validation réussie ;
- les caractéristiques des contrats objets des validations ;
- le descriptif des lignes permettant l'analyse des données de validation, en particulier :
  - la codification des lignes et sous-lignes conforme à leur inscription au Plan régional de transport du STIF ;
  - la description des lignes, sous-lignes et courses ;
  - la description des arrêts (les coordonnées géographiques des arrêts doivent être obligatoirement fournies afin d'assurer la cohérence régionale de l'ensemble des données remontées par les exploitants franciliens).

Concernant la qualité des données remontées, l'Entreprise :

- s'attache à ce que les systèmes remontent l'exhaustivité des données ;
- alerte le STIF en cas de difficultés spécifiques ou d'incidents, dans un délai maximum d'une semaine.

Un groupe de travail pourra être mis en place afin d'effectuer un suivi régulier de l'indisponibilité, des pannes ou des événements exceptionnels.

L'Entreprise s'engage à faire une demande de rattachement à la déclaration n° 1127851 déposée à la CNIL.

ANNEXE 8 TER

CAHIER DES CHARGES RELATIF A LA GESTION COMMUNAUTAIRE DES PRODUITS TARIFAIRES

Article 1 : Objet

Ce Cahier des charges a pour objet de définir les modalités générales de mise en œuvre des activités liées à la distribution de Produits tarifaires qui sont ou doivent être réalisées en partie ou en totalité de manière communautaire.

Article 2 : Définitions

Aux fins du Cahier des charges, les termes suivants auront la signification fixée au présent article:
« **Produit tarifaire** » : Un Produit tarifaire est la matérialisation du titre de transport sur un support (papier, magnétique ou télébillettique).
« **Titre de Transport** » : Un titre de transport est la combinaison du droit d'un individu à utiliser les transports collectifs sur un périmètre géographique et temporel donné, d'un profil de son détenteur et d'un tarif.
« **Supports** » : Moyen matériel pouvant contenir un titre de transport (passe NAVIGO, coupon magnétique).
« **Passes** » : Support télébillettique sous forme de carte à puce
« **Profil** » : Information concernant l'usager contenue dans un passe NAVIGO et donnant droit à un tarif ou un droit à voyager particulier (profil CST, profil agent, profil «imagine R»...)
« **CGVU** » : désigne les conditions générales de vente et d'utilisation adoptées par décision du STIF qui spécifient les procédures de vente, de SAV et les droits de l'usager pour un Produit tarifaire, un Support ou un Titre de transport.
« **Tarif** » : Prix public d'un titre de transport décidé par le STIF.
« **Entreprises** » : Désigne toute entreprise titulaire d'un droit d'exploiter un service de transport public de voyageurs en Ile-de-France avec laquelle le STIF à conclu un contrat relatifs aux modalités
d'exploitation des services de transports auquel est annexé le présent Cahier des charges.
« **Cahier des charges** » : Désigne le présent cahier des charges relatif à la gestion communautaire des Produits tarifaires.
« **Audit** » : Désigne pour l'application du présent Cahier des charges toutes les opérations de contrôle techniques ou d'audit financier prévues dans le contrat relatif aux modalités d'exploitation du service de transport conclu entre le STIF et les Entreprises.

Article 3 : Suivi du Cahier des charges

Article 3.1 : Comité de suivi

L'application du présent Cahier des charges est suivi dans le cadre d'un comité appelé « comité de suivi du Cahier des charges communautaire » ci-après désigné « Comité de suivi ».

Les membres du « Comité de suivi » sont :
- Le STIF qui en assure la présidence,
- La RATP,
- La SNCF,
- L'association OPTILE mandatée par ses membres

Le STIF, la RATP, la SNCF et L'association OPTILE désignent respectivement leur représentant pour siéger au sein du « Comité de Suivi ». En cas de vacance, un nouveau représentant est désigné dans les meilleurs délais.

Le Comité de suivi se réunit au moins une fois par an, dans le courant du mois d'avril de chaque année.
Le STIF peut en outre convoquer un comité de suivi exceptionnel.
Les Entreprises remettent annuellement au plus tard le 31 mars de l'année n+1 un rapport communautaire d'activité composé des informations suivantes récoltées l'année n:
- l'analyse détaillée du retour d'expérience sur l'année n permettant de proposer d'éventuelles corrections sur les procédures et moyens mis en œuvre ;
- les objectifs cibles de l'année n+1 ;
- les évolutions techniques et fonctionnelles envisagées pour l'année n+1.
Les Entreprises doivent :
- avertir le STIF de toute enquête voyageurs menée par leurs soins sur NAVIGO et d'en communiquer les résultats au STIF ;
- présenter leur programme d'expérimentation communautaire ;
- faciliter les enquêtes voyageurs et les audits menés par le STIF.

Article 3.2 : Suivi technique

Dans le cadre du comité de suivi du Cahier des charges communautaire, chaque trimestre, les Entreprises transmettent au STIF un tableau de synthèse des opérations effectuées sur le SIG Navigo (création de passes, opération de SAV, inscription de droits, cas d'indisponibilité du serveur sur la période).
Ce tableau sera défini en coordination entre le STIF et les transporteurs lors du premier Comité de suivi.
Pour les Produits tarifaires «imagine R», les Entreprises transmettent chaque semaine pendant la période courant du 1er septembre au 31 décembre de chaque année et chaque mois autrement les données physiques de distribution des Produits tarifaires «imagine R» Etudiant et Scolaire à savoir pour chacune des catégories :
- Nombre de dossiers de demandes d'abonnements reçus,
- Nombre de demandes complètes,
- Nombre d'abonnements délivrés,
- Nombre d'abonnement restant à délivrer,
- Nombre d'abonnements délivrés hors délai,
- Nombre de demandes de compléments de dossiers envoyées,
- Nombre de compléments reçus en retour,
- Nombre de dossiers incomplets en stocks,
- Nombre d'abandons,
- Relevé des incomplétudes par nature.

La liste des informations relatives au suivi technique peut être modifiée d'un commun accord entre les Entreprises et le STIF dans le cadre des décisions adoptées par le Comité de suivi.

Article 4 : Organisation Communautaire

Les Entreprises s'appuient sur une structure communautaire à laquelle elles confient la mission de mettre en application l'ensemble des articles du présent Cahier des charges. La forme de cette structure est laissée au libre choix des Entreprises. Ses statuts ainsi que toute modification éventuelle, sont transmis au STIF.
Un référent est nommément désigné, à la signature du Cahier des charges, comme interlocuteur principal du STIF pour la gestion de cette structure communautaire. Sauf cas de force majeure, le STIF est informé de tout changement de référent au moins un mois avant la prise de fonction.
De même, le STIF nomme à la signature du présent Cahier des charges un référent pour le suivi de son application. Sauf cas de force majeure, les Entreprises sont informées de tout changement de référent au moins un mois avant la prise de fonction.

Article 5 : Informatique et liberté

La structure communautaire effectue toutes les déclarations de traitement de données à caractère personnel nécessaires auprès de la CNIL.
La structure communautaire et le STIF se communiquent pour information :

- les déclarations envoyées à la CNIL ;
- les récépissés de la CNIL ;
- le cas échéant, les autorisations de la CNIL.

Chapitre 2 : Obligations relatives aux activités communautaires

Ce chapitre décrit les activités relatives à la distribution de Produits tarifaires réalisées de manière communautaire par les Entreprises.
Les objectifs poursuivis par le STIF relatifs aux canaux de distribution visent au respect de l'égalité de traitement, une amélioration permanente de la qualité de service et la maîtrise des coûts de développement et d'exploitation sur l'ensemble du territoire de la région Ile-de-France.
Pour cela, le STIF encourage les Entreprises à développer et gérer de manière communautaire le maximum de systèmes de distribution de titres et Produits tarifaires possible.

Article 6 : Obligations relatives aux supports des titres de transport

Article 6.1 : Spécifications des supports télébillettiques

Les supports télébillettiques sur lesquels peuvent être chargés des titres communautaires sont les suivants :

		Titres							
		Orange hebdo	Orange mensuelle	Intégrale	Imagine R Scolaire	Imagine R étudiant	CST gratuité	CST hebdo	CST mensuelle
supports	Passe Navigo	Oui	Oui	Non	Non	Non	Oui	Oui	Oui
	Passe Navigo Intégrale	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	Non
	Passe Navigo Imagine'r	Non	Non	Non	Oui	Oui	Non	Non	Non
	Passe Navigo découverte	Oui	oui	non	non	non	non	non	non

Les obligations des Entreprises et du STIF, concernant la définition des supports sur lesquels les titres de transport sont chargés, sont décrites dans les contrats relatifs aux modalités dans lesquelles sont exploités les services de transports, conclus entre le STIF et les Entreprises.
Il est rappelé que tout support télébillettique doit respecter les dispositions du référentiel commun télébillettique d'Ile de France conformément aux conditions décrites dans la charte NAVIGO.

Article 6.2 : Achat des supports

Le STIF est informé de la préparation des marchés d'achat de supports télébillettiques passés par la structure communautaire. Le STIF fournit à cette occasion les spécifications fonctionnelles qu'il souhaite voir prises en compte dans les dossiers de consultation des Entreprises.

Article 7 : Gestion relation client

La Gestion relation client, ci-après désignée « GRC », correspond à l'ensemble des prestations communautaires relatives à la gestion des relations avec les usagers titulaires de titres «Intégrale», «imagine R» et Cartes Orange sur passes NAVIGO.
Il est entendu qu'une partie des actions de GRC sont réalisées par ailleurs de manière individuelle par chacune des Entreprises, à savoir la relation client effectuée selon les termes des contrats relatifs aux modalités dans lesquelles sont exploités les services de transports, conclus entre le STIF et les Entreprises.

Article 7.1 : Distribution des passes NAVIGO

Les moyens de distribution des supports télébillettiques mis en œuvre conjointement par les Entreprises doivent respecter les CGVU décidées par le STIF.

La distribution des passes Navigo comporte :
- une composante individuelle (distribution en agences par exemple) utilisant dans son processus un ou des outils communautaires (connexion au Système d'information et de Gestion communautaire cf. Article 9). Cette composante est mise en place selon les modalités et dans les limites spécifiées dans les contrats relatifs aux modalités d'exploitation des services de transports conclus entre le STIF et les Entreprises.
- une composante communautaire : lorsque la demande est effectuée par correspondance au moyen de dossiers distribués dans les réseaux de vente des Entreprises ou en ligne sur Internet.
Les Entreprises et le STIF s'engagent à définir des indicateurs de qualité de service lors de la première année d'exécution de ce Cahier des charges qui seront suivis sur la durée d'exécution du présent cahier des charges.

Article 7.2 : Distribution du Produit tarifaire «imagine R»

Le Produit tarifaire «imagine R» est composé du titre de transport «imagine R» sur un passe «NAVIGO imagine R» distribué communautairement par correspondance lors de la première demande du voyageur.
Lors des éventuelles demandes ultérieures, l'instruction du droit est effectuée communautairement et le titre de transport est distribué individuellement par les Entreprises sur leurs équipements.
La distribution du Produit tarifaire respecte les CGVU «imagine R».

Les Entreprises et le STIF s'engagent à définir des indicateurs de qualité de service lors de la première année d'exécution de ce cahier des charges qui seront suivis sur la durée d'exécution du présent cahier des charges.

Article 7.3 : Distribution du Produit tarifaire «Intégrale»

Le Produit tarifaire «Intégrale» est composé du titre de transport «Intégrale» sur un passe «NAVIGO Intégrale » distribué de manière communautaire par correspondance ou dans les agences des transporteurs.
La distribution du Produit tarifaire «Intégrale» respecte les CGVU «Intégrale».
Les Entreprises et le STIF s'engagent à définir des indicateurs de qualité de service lors de la première année d'exécution de ce cahier des charges qui seront suivis sur la durée d'exécution du présent cahier des charges.

Article 7.4 : Services après vente

Les Entreprises assurent conjointement certains actes de service après vente via les GRC des titres communautaires.

Article 8 : Services Internet et vente à distance

Les Entreprises développent et gèrent dans le cadre de la structure communautaire décrite à l'article 4 du présent cahier des charges, les sites internet :
https://www.navigo.fr, www.abonnementintegrale.fr et www.imagine-r.com.

Le site Internet https ://www.navigo.fr permet aux voyageurs d'effectuer des demandes de passes NAVIGO.

Le site www.abonnement-integrale.fr permet au voyageur d'obtenir des informations générales sur l'abonnement «Intégrale» et d'offrir aux abonnés un lien privilégié avec le gestionnaire du titre.

Le site www.imagine-r.com permet au voyageur titulaire d'un Produit tarifaire «imagine R» :
- de gérer son abonnement ;
- de régler certains actes de service après vente définis dans les contrats relatifs aux modalités dans lesquelles sont exploités les services de transports, conclus entre le STIF et les Entreprises ;
- d'être informé sur le Produit tarifaire Imagine R ;
- de rentrer en contact avec les gestionnaires du titre «imagine R».

Article 8.1 – Prestations confiées aux Entreprises

Dès l'entrée en vigueur du présent Cahier des charges, les Entreprises remettent au STIF la documentation fonctionnelle présentant ces trois sites.
La mise en œuvre de développements nouveaux de ces sites est réalisée en accord avec les stipulations du chapitre 3 du Cahier des charges.
Les Entreprises s'engagent à ne pas redévelopper la fonctionnalité remplie par le site www.navigo.fr.
Les Entreprises participent aux évolutions du site www.navigo.fr et peuvent utiliser le module, mis à leur disposition de manière communautaire.

Article 8.2 – Titularité et exploitation du nom de domaine

Le STIF déclare être propriétaire du nom de domaine ***navigo.fr*** aux termes de la convention de cession conclue le 6 avril 2006 référencé auprès de L'association Française pour le Nommage Internet en Coopération (AFNIC).

Le STIF met gratuitement ce nom de domaine à la disposition des Entreprises pour les besoins de l'exploitation du site www.navigo.fr.
Il demeure seul titulaire du nom de domaine ***navigo.fr***
Le STIF s'engage à maintenir en vigueur ce nom de domaine et à engager tous les frais et formalités nécessaires à sa protection.

Article 8.3 – Sécurité des sites internet communautaires

En cas de problème de sécurité du site, les Entreprises informent le STIF dans un délai maximum de douze heures dès que l'incident est porté à leur connaissance les jours ouvrés de 8h00 à 18h00. Une fois le STIF informé, les Entreprises disposent de vingt-quatre heures pour mettre en œuvre les mesures conservatoires que pourrait décider l'autorité organisatrice. Le STIF ne saurait être tenu responsable des erreurs techniques et de sécurité du site.

Article 8.4 – Responsabilité

Dans le cas de contenus élaborés en commun par les Entreprises et mis en ligne sur les sites communautaires, la responsabilité des Entreprises est commune en cas de recours de tiers ayant pour fondement la violation de la réglementation en vigueur au moyen desdits contenus, notamment mais non exclusivement la violation de droits de propriété intellectuelle.

Article 9 : Système d'information et de gestion communautaire

Le Système d'information et de gestion communautaire permet la gestion de la relation avec les clients et enregistre les données sur les supports en circulation, les titres vendus et les actes du service après vente.
Il est développé et géré de manière communautaire par les Entreprises.

Il contient la base de données des clients possédant un passe Navigo, un passe Navigo Intégrale ou un passe Navigo Imagine R.
Dès l'entrée en vigueur du présent Cahier des charges, les Entreprises remettent au STIF la documentation fonctionnelle présentant le Système d'information et de Gestion communautaire.
Les évolutions du Système d'information et de Gestion communautaire respectent les modalités définies dans le chapitre 3 du présent Cahier des charges.
Le Système d'information et de Gestion communautaire contient les données de distribution des titres Orange, CST, «imagine R» et «Intégrale» vendus par les Entreprises de manière individuelle ou communautaire sur les passes Navigo, Navigo Intégrale et Navigo Imagine R.
Le Système d'information et de Gestion communautaire est en liaison avec les systèmes des Entreprises de transport pour, entre autres, recevoir et émettre les données de vente, créer, émettre et recevoir des listes noires, blanches et vertes.

Article 10 : Gestion de la CST

Le STIF confie à des prestataires la gestion des droits à réduction CST : CST 75% et CST Gratuité.
Les informations contenues dans le Système d'information et de Gestion Communautaire pour les bénéficiaires de la CST possesseurs d'un passe NAVIGO doivent pouvoir être consultées, enrichies et mises à jour depuis les systèmes d'information propres aux Entreprises et depuis les systèmes d'information des prestataires visés à l'alinéa précédent.
L'interface des systèmes d'information des Entreprises et des prestataires doit être compatible avec le Système d'information et de Gestion communautaire. Les Entreprises et le STIF imposent le respect de cette condition dans tous les contrats conclus avec leurs prestataires.

Les engagements réciproques du STIF, de son ou ses prestataire(s) d'une part, et des Entreprises et de leur ou leurs gestionnaire(s) du Système d'information et de Gestion communautaire d'autre part, sont établis précisément dans un cahier des charges spécifique.

Chapitre 3 : Evolutions et modifications des activités communautaires

Ce chapitre expose les modalités dans lesquelles les évolutions des systèmes visés au chapitre 2 du Cahier des charges, les expérimentations et innovations technologiques communautaires sont réalisées.

Il est distingué deux types d'évolutions du service :
- Evolutions mineures des services : Il s'agit des évolutions décidées par les Entreprises, visant à améliorer la gestion quotidienne des modalités de distribution, et qui n'affectent pas le service concerné offert aux voyageurs mais aussi des modifications mineures d'un service offert.
- Evolutions majeures des services : Il s'agit d'évolutions importantes modifiant un service offert aux voyageurs.

Article 11 : Evolutions mineures

Le STIF est informé annuellement dans le cadre du rapport d'activités communautaire des évolutions visées par cet article.
Pour les évolutions d'un service offert aux voyageurs, le STIF peut émettre un avis consultatif s'il est saisi a priori ou remettre en cause, a posteriori, la classification de l'évolution, valider ou non sa mise en service et demander, le cas échéant, son retrait.

Article 12 : Evolutions majeures

Les évolutions visées à cet article sont réalisées selon les modalités suivantes :
- Lancement du projet :
- Information du STIF ou par le STIF du lancement du projet ;
- Mise en place d'une cellule de suivi de projet ;
- Détermination des étapes clés du projet et des éléments techniques, financiers et de délais que le STIF et les transporteurs doivent valider.

- Mise au point : Les spécifications générales (techniques et fonctionnelles) sont réalisées conjointement par l'équipe projet et validées par le STIF en concertation avec les transporteurs.
Les Entreprises et le STIF examinent ensemble :
- Le calendrier de mise en œuvre de la modification significative ;
- Les impacts pour les voyageurs ;
- Les données économiques.
- Développement : La responsabilité technique est à la charge des Entreprises qui

informent le STIF du suivi du projet. Les Entreprises mettent en œuvre les procédures et outils nécessaires conformes aux spécifications. Le STIF valide aux étapes clés du projet déterminées au lancement du projet les éléments techniques ayant un lien avec la sécurité, l'interopérabilité ou le service offert au voyageur.
- Mise en service : La mise en service est conditionnée par une décision du STIF.

Si les nouveaux projets mis en place induisent une modification des charges et des coûts de développements non pris en compte dans les contrats conclus entre le STIF et les Entreprises relatifs aux modalités d'exploitation des services de transports, un avenant aux contrats précités est signé entre les parties.

Article 13 : Développement d'Interfaces techniques

Les Entreprises définissent les spécifications des interfaces pour se connecter au Système d'information et de Gestion communautaire. Celles ci sont transmises aux prestataires dûment mandatés par le STIF qui doivent les appliquer.
Des réunions de pilotage sont mises en place au lancement du projet et durant son suivi à une périodicité cohérente avec les besoins de chacun des acteurs.
Les adaptations spécifiques et la mise en place, facilitées par les Entreprises, sont à la charge technique et financière des prestataires qui souhaitent se connecter.

Chapitre 4 : Communication

Article 14 : Obligations relatives à la communication communautaire

Les actions de communication concernant les activités communautaires s'inscrivent en cohérence avec la Politique Commune de Communication pilotée par le STIF en concertation avec les Entreprises.
La structure communautaire indique sur tout support de communication et d'information voyageurs son lien avec le STIF par la présence du logo du STIF.
Toute action de communication, réalisée par la structure communautaire fait l'objet d'une validation préalable par le STIF. Le délai de validation doit être approprié au type d'action ainsi qu'à son contexte.
La mise à jour, le renouvellement, ou les modifications mineures de documents existants ne nécessitent pas la validation du STIF.
Les informations techniques et ponctuelles de service (information sur un incident technique...) n'impliquent pas une validation du STIF, ni la présence de son logo.

ANNEXE 10 BIS

PROTOCOLE SUR LES ECHANGES DE DONNEES ENTRE L'ENTREPRISE ET LA BASE DE DONNEES COMMUNAUTAIRE DU STIF.

Préambule :

L'information multimodale relève du communautaire et de la maîtrise d'ouvrage du STIF. Il revient à l'entreprise d'y contribuer pour ce qui relève de son champ de compétence, pour un certain nombre de données et selon des procédures identifiées.

Des critères de qualité sont à définir et respecter au niveau des données transmises, afin que, suite aux différents process d'intégration et consolidation mis en œuvre par le STIF, les données de la base communautaire soient représentatives de l'offre de référence, dans son exhaustivité, sa complétude et sa véracité.

I - Fourniture des données de l'entreprise à la base communautaire

L'entreprise fournit au STIF pour la base communautaire ses données d'offre théorique ainsi qu'un certain nombre d'autres informations listées ci-après :

I-1 : Données d'offre théorique

I-1-1 : Offre de référence :

L'offre de référence regroupe toutes les lignes (bus ou car) déclarées au plan de transport, sauf les lignes à vocation touristique.
Les données de référence concernant l'information des voyageurs comprennent :

- les données du réseau structurées conformément à la codification du STIF ;
- les courses et le calendrier d'application ;
- les ITL le cas échéant ;
- les correspondances bus intra-transporteurs, et les correspondances bus – gare
- la zone carte orange de chaque arrêt situé en Ile-de-France.

La fourniture des données est effectuée par l'entreprise, sous forme d'une base AMIEX qui comprend l'ensemble des lignes à chaque export.

- Eléments de qualité

Les données fournies par l'entreprise respectent les critères de qualité suivants :

- Utilisation des codes STIF pour identifier les lignes et sous lignes : l'entreprise doit utiliser le code STIF déclaré au plan de transport ; le STIF est dépositaire et responsable de la cohérence et de la pérennité des codes lignes ;
- Informations justes : une donnée juste est une donnée conforme à la réalité ; la desserte, les horaires, mais également le code et le nom de la ligne doivent être cohérents avec ce que peut constater un voyageur sur le terrain ;
- Informations à jour : il est demandé une mise à jour à chaque modification de l'offre et a minima 2 mises à jour par an, même si l'offre est inchangée ;
- Profondeur de calendrier : la profondeur de calendrier demandée est de trois semaines. Le STIF demandera aux exploitants des réseaux ferrés que leurs horaires soient mis à disposition des exploitants de réseaux bus sept semaines avant leur entrée en vigueur, de telle sorte que les exploitants de réseaux bus disposent d'une durée raisonnable pour adapter leurs horaires.

I-1-2 : Equipements d'accessibilité :

L'entreprise fournit au STIF pour la base communautaire les informations sur les équipements d'accessibilité du réseau conformément à l'annexe 10.

Ces informations sont fournies au travers de la base AMIEX comportant l'offre théorique

- Eléments de qualité

Les données fournies par l'entreprise doivent être conformes à ce que rencontrent les voyageurs en termes d'accessibilité des lignes et arrêts et équipements d'information sur le terrain.

I-2 : Données d'informations circonstancielles

Ces informations complètent l'information théorique, en indiquant les perturbations prévues et imprévues, subies sur les lignes, les arrêts ou leur équipement, voire les horaires modifiés.

Conformément à l'article III-4-1 de la loi n°2007-1224 du 21 août 2007 sur « le dialogue social et la continuité su service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs », sont réputées prévisibles les perturbations qui résultent :

- de grèves ;
- de plans de travaux ;
- d'incidents techniques, dès lors qu'un délai de trente-six heures s'est écoulé depuis leur survenance ;
- d'aléas climatiques, dès lors qu'un délai de trente-six heures s'est écoulé depuis le déclenchement d'une alerte météorologique ;
- de tout événement dont l'existence a été portée à la connaissance de l'entreprise de transport par le représentant de l'Etat, l'autorité organisatrice de transport ou le gestionnaire de l'infrastructure depuis trente-six heures.

Ces informations concernent la mise en œuvre de l'information théorique. Elles concernent :

- des perturbations prévues, des travaux sur la voirie, des manifestations, ... ;
- Des perturbations imprévues : incident matériel ou d'origine humaine, travaux temporaires, ...

L'entreprise s'engage au minimum à maintenir le niveau d'information existant au démarrage du contrat et s'efforcera de l'enrichir. Dans ce cadre, en cas de grèves, l'entreprise fournira les informations disponibles, accessibles sur un site internet. Le STIF pourra mettre à disposition les données via un lien sur ce site.

Pour les informations transmises, elles sont fournies au STIF avec référence à la ligne (code STIF), au calendrier d'application (tranche horaire d'affichage, jours d'affichage), à l'importance (bloquant / non bloquant / travaux / information). Ces informations sont fournies (7J/7, 24H/24) systématiquement par l'entreprise via l'outil spécifique mis en place par le STIF, ou par mail, fichier électronique ou accès au service mis en place par le transporteur spécifiquement pour les grèves.

I-3 : autres informations

I-3-1 : Fiches horaires et plans de ligne :

Les fiches horaires et les plans de ligne de l'entreprise seront accessibles soit sur son site via des liens profonds, soit sous forme de fichiers déposés sur le site du STIF ou de fiches horaires calculées à la demande. Les horaires seront fournis sous forme de tableau synthétique par ligne ou réseau. Les plans seront également fournis par ligne ou par réseau.

I-3-2 : informations sur les tarifs :

L'entreprise indique pour chaque ligne si la carte orange est acceptée.
L'entreprise fournit au STIF la liste des lignes de bus ayant une tarification spéciale, lignes gratuites, ou pouvant nécessiter plus d'un ticket T par voyage au travers de la base AMIEX comportant l'offre théorique.

- Eléments de qualité

Une nouvelle version est envoyée au STIF à chaque modification de la tarification d'une ligne.

II - Process des échanges d'information entre l'entreprise et la base communautaire du STIF

Les échanges de données entre l'entreprise et le STIF se font suivant des procédures formalisées. Les parties s'engagent sur le respect de ces process afin que les échanges soient maîtrisés au cours du temps et la qualité des données assurée.

Toute évolution technique ultérieure de part ou d'autre devra être formalisée par accord écrit entre le STIF et le mandataire de l'entreprise, permettant d'assurer la continuité et la maîtrise du système au cours du temps.

II-1 : Process pour la fourniture des données d'offre théorique

Les données d'offre et d'accessibilité sont fournies à chaque modification et au minimum 2 fois par an, lors des changements d'horaires d'hiver et d'été.
L'entreprise envoie une base AMIEX comportant l'offre théorique.
L'envoi se fait par dépôt sur un serveur FTP du STIF ou par mail.
Chaque semaine le STIF intègre dans la base de données communautaire les bases Amiex reçues avant le mercredi 10H. Elles sont intégrées dans les deux jours ouvrés suivants, sous réserve de réception de fichiers corrects.

II-2 : Process pour la fourniture des informations circonstancielles

L'entreprise fournit des informations trafic en se connectant sur l'outil « Infotrafic » (site dédié aux transporteurs) et mis place par le STIF, ou via des mails avec pièces jointes. Dans ce dernier cas, l'information comporte une référence au code STIF de chaque ligne concernée, les dates et heures de début et de fin prévue de la perturbation, d'un texte précisant la perturbation et ses conséquences pour les usagers, son type (travaux, etc ....), et son importance. Il est précisé s'il s'agit d'une création, ou modification de message.
Les modifications des horaires (dessertes modifiées temporairement, horaires de substitution...) seront fournies sous forme de fichiers électroniques ou de pdf par mail. Ces modifications d'horaires peuvent être mises en ligne en complément d'informations circonstancielles.

- Eléments de qualité

Ces informations sont transmises dès que leur survenue est connue, et au plus tard 24 heures avant le début de la perturbation en cas de perturbations prévisibles.

II-3 : Process pour la fourniture des autres informations :

II-3-1 : Process pour la fourniture des fiches horaires et les plans de ligne :

3 process sont possibles :

- L'entreprise met à disposition ces données au format pdf sous forme d'un lien profond dans son site et permet ainsi à l'utilisateur d'obtenir l'information, sans ressaisie des éléments de sa requête ;
- Les fiches horaires et plans de lignes au format pdf sont transmis au STIF qui les met en place sur son site ;
- Si l'entreprise ne met pas à disposition des fiches horaires au format pdf, le STIF calcule une fiche horaire en fonction des éléments présents dans la base de données communautaire.

II-3-2 : Process pour la fourniture des tarifs :
Les données sont transmises au travers de la base de données AMIEX.

III : Principes de gouvernance de l'information communautaire

Au travers du nouveau dispositif mis en place le STIF doit s'assurer de la poursuite de la qualité de l'information tout en assumant sa légitimité sur le dispositif d'information multimodale.

L'effectivité et la qualité des informations fournies aux voyageurs nécessitent la participation efficiente de la communauté des transporteurs et de l'entreprise en particulier.

Pour ce faire, la gouvernance du nouveau dispositif veillera à maintenir la participation des transporteurs tout en donnant au STIF le rôle légitime que lui confère la loi.

III-1 : Politique globale de l'information communautaire

Afin d'assurer la cohérence d'une politique d'information multimodale partagée par l'ensemble des transporteurs et le STIF, lisible pour le voyageur et les collectivités territoriales, et respectueux des rôles décisionnels de chacun, l'entreprise s'engage à respecter la politique globale d'information du STIF définie au travers du SDIV ou par la Direction de la communication du STIF.
Toute action nouvelle de l'entreprise utilisant la base communautaire sera soumise à un accord des parties avant mise en œuvre et le STIF, en tant que de besoin, en informera le Comité de Suivi de l'information Communautaire, dont l'avis pourra être sollicité, en particulier lors d'action à l'égard des tiers.

L'origine des informations communiquées aux voyageurs est mentionnée.

III-2 : Contribution à la base communautaire

Les contributions de l'entreprise à la base communautaire sont précisées dans le document « spécification de la création d'une base de données AMIEX » version 1.5 en date du 10 juillet 2007.

Après chaque import de données de l'entreprise, le STIF fournira un accusé-réception de l'intégration.
En retour de la participation à la Base Communautaire, le STIF s'engage :

- à fournir à l'entreprise et à son mandataire, à leur demande, un extrait de la base de données communautaire comportant l'ensemble de l'offre théorique des réseaux d'Ile-de-France.
- à fournir à l'entreprise, à sa demande, un extrait de la base de données avec ses seuls horaires pour alimenter son site internet ou lui permettre d'utiliser éventuellement une « search box ».

Fourniture de la base de données d'offre théorique par le STIF à l'entreprise :
Dans le cadre des échanges de données, les données d'offre théorique des bases de l'ensemble des transporteurs sont fournies par le STIF, et intègrent les mises à jour.

La base consolidée est plus que la simple juxtaposition des données transporteurs.
Ces données répondent à un certain nombre de critères de qualité :

- contrôles en termes de formats ;
- contrôles en termes de périmètre : durée de validité, exhaustivité de l'offre ;
- contrôles en termes d'harmonisation ;
- ajouts d'informations inter-transporteurs ;

Les données exportées vers l'entreprise bénéficient de l'ensemble des contrôles qualité effectués.

III.3 : Administration et fonctionnement du dispositif

La communauté des transporteurs restera associée à la gestion du dispositif d'information communautaire.

Pour ce faire, une structure à double composantes sera constituée. Elle sera présidée par le STIF.

Elle s'organisera autour de:

- un Comité de Suivi;
- une Commission Technique ;

Les deux organes rassemblant la communauté des transporteurs aux côtés du STIF.

Chaque transporteur sera représenté dans chacune de ces instances par un ou plusieurs représentants qu'il aura désigné.

Le Comité de Suivi:
Il sera présidé par le STIF.
Il se réunira au minimum une fois par trimestre, sur convocation du STIF. Il aura à connaître :

- le suivi opérationnel de la base communautaire (consolidation des données et leur qualité) ;
- les axes d'amélioration du fonctionnement de la base communautaire et de l'évolution des interfaces ;
- la mise en œuvre du SDIV ;

- la politique de diffusion de l'information définie par le STIF ;
- les actions d'information engagées par les transporteurs ou des tiers et utilisant la base communautaire.

La Commission Technique :

La Commission Technique est constituée sur décision du Comité de Suivi, qui en désigne les membres et les attributions.

Elle connaîtra de:

- l'évolution des outils d'interface ;
- le suivi des projets communautaires ou impliquant plusieurs transporteurs ; en particulier, le groupe de suivi des projets liés au « Local Agreement SIRI » se poursuivront dans ce cadre ;
- la charte qualité des données consolidées et diffusées sur les sites ;
- tout autre sujet technique communautaire.

ANNEXE 10 – EQUIPEMENT DES POINTS D'ARRETS

Le STIF souhaite disposer d'informations relatives aux équipements des points d'arrêts, aux pôles desservis par ces points d'arrêt et à leur importance en terme de trafic. Ces informations permettront de mesurer l'adéquation entre l'équipement présent et la vocation de l'arrêt.

Les points d'arrêt concernés sont ceux de l'ensemble des lignes de l'Entreprise inscrites au Plan régional de Transport.

A terme, le STIF souhaite pouvoir dresser pour chaque point d'arrêt la liste des informations suivantes :

1 -Nom de la commune

2 -Nom de l'arrêt

3 -Code commercial des ligne(s) desservant le point d'arrêt

4 -Code STIF des ligne(s) desservant le point d'arrêt

5 -Pôles desservis :

- 5.1 -Gare(s) ferrée(s) desservie(s)
- 5.2 -Etablissement(s) scolaire(s) desservi(s)
- 5.3 -Hôpital(aux) / Clinique(s) desservi(s)
- 5.4 Zone(s) d'activité industrielle(s), artisanale(s), commerciale(s) desservie(s)

6 -Equipement du point d'arrêt dans chacun des sens (sens aller / sens retour) :

- 6.1 Présence / absence d'un (ou plusieurs) poteau(x)
- 6.2 Présence / absence d'un (ou plusieurs) abri voyageurs
- 6.3 Présence / absence pour chaque ligne s'arrêtant au point d'arrêt d'un système d'information dynamique visuel
- 6.4 Présence / absence pour chaque ligne s'arrêtant au point d'arrêt d'un système d'information dynamique sonore
- 6.5 Accessibilité du point d'arrêt aux personnes en fauteuil
- 6.6 Accessibilité du point d'arrêt aux personnes à mobilité réduite

7 -Mode d'affichage des horaires : horaire général de la ligne / horaire de passage à l'arrêt

8 -Trafic dans chacun des sens (sens aller / sens retour) :

En nombre de voyageurs montants / jour ou par une indication de la tranche dans laquelle se situe l'arrêt (moins de 5 / 6 à 50 / plus de 50 voyageurs montants / jour)

Le STIF et l'Entreprise conviennent d'initier au démarrage du contrat une démarche d'enrichissement progressif de la base de données communautaire, qui apparaît comme l'outil le plus approprié pour atteindre cet objectif.

Pour cela, l'Entreprise s'engage à :

1. **Renseigner dans la base de données communautaire, les champs d'information suivants sur les points d'arrêts déjà présents dans la structure de la base (avec mise à jour à chaque modification de la base)**
   1. Nom de la commune
   2. Nom de l'arrêt
   3. Code commercial des ligne(s) desservant le point d'arrêt
   4. Code STIF des ligne(s) desservant le point d'arrêt
   5. Pôles desservis :
      - 5.1 Gare(s) ferrée(s) desservie(s)

2. **Renseigner avant le 1er janvier 2009, sous réserve de la disponibilité de la version adaptée du logiciel, les points ci-après**

   6. Equipement des points d'arrêts :

      6.1. Présence / absence d'un (ou plusieurs) poteau(x)

      6.2. Présence / absence d'un (ou plusieurs) abri voyageurs

      6.3. Présence/absence pour chaque ligne s'arrêtant au point d'arrêt d'un système d'information visuel dynamique.

      6.4. Présence/absence pour chaque ligne s'arrêtant au point d'arrêt d'un système d'information sonore dynamique.

      6.5 Accessibilité du point d'arrêt aux personnes en fauteuil (cf ci-dessous)

      6.6. Accessibilité du point d'arrêt aux PMR

Egalement, renseigner les coordonnées géographiques (x, y) de l'ensemble des points d'arrêt (avec mises à jour régulières) de façon à ce que le STIF puisse associer les données issues des systèmes télébillettiques de trafic avec les autres éléments d'information sur les points d'arrêt issus de la Base de données communautaire

L'Entreprise s'engage à ce que les coordonnées géographiques (x,y) saisies dans les systèmes télébillettiques et dans la base de donnée communautaire, pour un point d'arrêt donné, soient identiques.

La procédure de déclaration des points d'arrêts UFR et PMR sera définie dans le cadre d'un groupe de travail du SDA. Le contenu de l'item 6.6 « Accessibilité du point d'arrêt aux PMR » sera défini dans ce cadre pour pouvoir être complété par l'entreprise ultérieurement.

3. **Renseigner dans la fiche « Lignes » du rapport annuel prévu à l'article 48-3 du contrat, et dans les tableaux de suivi de la qualité de service (cf. annexe 7 bis),**

Le mode d'affichage des horaires sur la ligne (horaire général de la ligne / horaire au passage), pour l'ensemble des lignes.

4. **Participer aux réflexions sur l'intégration, dans la Base de Données Communautaire, de la description des pôles desservis :**

   - Etablissement(s) scolaire(s) desservi(s)
   - Hôpital(aux) / Clinique(s) desservi(s)
   - Zone(s) d'activité industrielle(s), artisanale(s), commerciale(s) desservie(s)

Mettre en œuvre, pour garantir leur effectivité opérationnelle, les décisions qui auront été prises sur cette thématique, dans le cadre du Comité de suivi de l'information multimodale mis en place par le STIF.

5. **Construire les tableaux de suivi de la qualité de service (cf. annexe 7 bis)** :à partir des données issues de la Base de données communautaire sur les points d'arrêts, de façon à garantir la cohérence des données fournies au titre de la qualité de service avec celles fournies au titre de l'équipement des points d'arrêts, et donner ainsi au STIF la possibilité de croiser ces données.

   La clef (ou identifiant) unique permettant ces rapprochements de données est les coordonnées géographiques (x,y).

6. L'entreprise s'engage à participer à un groupe de travail sur l'accessibilité des points d'arrêts et des lignes, et la remontée de ces informations au STIF.

ANNEXE 16 BIS

LISTE DES CONVENTIONS SPECIFIQUES ET IMPACTS

1. Convention relative aux cartes de circulation Police

    - Calcul des compensations

Compte tenu de ses caractéristiques, la carte de circulation police est assimilée à une carte Intégrale. La carte de circulation police fait l'objet de comptages et de compensations dans les mêmes conditions que la carte Intégrale.

Syndicat des transports d'Ile-de-France

Délibération n° 2008/0442

Séance du 9 juillet 2008

NOUVELLE CONVENTION POUR LES CARTES DE CIRCULATION POLICE

Le conseil du Syndicat des transports d'Ile-de-France,

VU l'ordonnance n° 59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs dans la Région Ile-de-France,

VU le décret n° 59-157 du 7 janvier 1959 modifié relatif à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France,

VU le décret n° 2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du Syndicat des transports d'Ile-de-France,

VU le rapport n°2008/0442

VU l'avis de la commission économique et tarifaire du 4 juillet 2008.

Après en avoir délibéré,

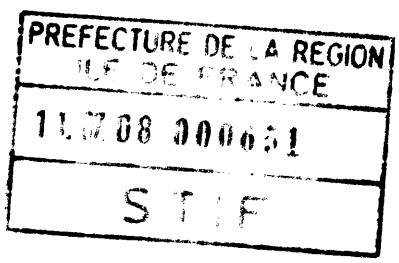
DECIDE

ARTICLE 1 : d'approuver le projet de convention entre le Syndicat des transports d'Ile-de-France, le Ministère de l'Intérieur, de l'Outre-mer et des Collectivités Territoriales, la Régie Autonome des Transports Parisiens, la Société Nationale des Chemins de fer Français et l'Organisation Professionnelle des Transports en Ile-de-France relative aux Cartes de Circulation Police avec les modifications suivantes :

- La suppression du 2ème alinéa de l'article 15
- La suppression de l'article 16.

ARTICLE 2 : d'autoriser la directrice générale à signer la convention.

ARTICLE 3 : la directrice générale est chargée de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au recueil des actes administratifs du syndicat des transports d'Ile-de-France.



Le président du Conseil
du Syndicat des transports d'Ile-de-France

Jean-Paul HUCHON

CONVENTION RELATIVE AUX CARTES DE CIRCULATION POLICE

ENTRE

Le Ministère de l'Intérieur, de l'Outre-mer et des Collectivités Territoriales, représenté par M. Frédéric PECHENARD, Directeur Général de la Police Nationale

d'une part,

Les Transporteurs :

La Régie Autonome des Transports Parisiens, inscrite au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le n° RCS B775 663 438 dont le siège est à Paris 12è, 54 quai de la Rapée, désignée ci-après « la RATP » et représentée par Monsieur Michel BINET, Directeur Commercial.

La Société Nationale des Chemins de fer Français, inscrite au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le n° RCS Paris B 552 049 447 dont le siège est à PARIS (14ème), 34 avenue du Commandant Mouchotte, 75699 Paris Cedex 14, désignée ci-après « la SNCF » et représentée par Madame Catherine PERRINELLE, Directeur Commercial de la Direction SNCF Ile de France.

L'Organisation Professionnelle des Transports en Ile-de-France, Association loi de 1901, n° de SIRET 435 403 472 00010, ayant son siège à Paris 75014, 12 Villa de Lourcine, désignée ci-après « OPTILE » et représentée par Monsieur Daniel MEYER, Administrateur Général.

d'autre part,

ET

Le Syndicat des Transports d'Ile-de-France, Etablissement Public Administratif régi par le décret n°2005-664 du 10 juin 2005 dont le siège est à Paris 7è, 11 avenue de Villars, désigné ci-après « le STIF » et représenté par Madame Sophie MOUGARD, Directrice Générale, en vertu de la délibération du Conseil du Syndicat n° ... du ....

d'autre part.

PREAMBULE

La carte de circulation délivrée à ce jour aux personnels des services actifs de la Police Nationale est régie par une convention signée entre le Ministère de l'Intérieur, la RATP et la SNCF le 14 février 1990, et approuvée par le Conseil d'administration du Syndicat des transports d'Ile-de-France en séance du 6 juillet 1989.

Cette carte de circulation se présente sous la forme papier et est associée à un coupon magnétique. Elle est valable sur le réseau de transport public francilien exploité par la RATP et la SNCF. Sa gestion est assurée par la RATP agissant pour son propre compte et en tant que mandataire de la SNCF.

A compter du 1er janvier 2009, le dispositif est modifié comme suit :

- la carte se présente sous la forme télébillettique ;
- sa validité est étendue au réseau exploité par les entreprises privées de transport routier acceptant les forfaits Carte Orange ;

Les dispositions de la convention précitée étant inadaptées à cette évolution, la signature d'une nouvelle convention est nécessaire.

IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :

Article 1 : Objet de la convention

La présente convention a pour objet de définir les conditions de délivrance et de paiement des « carte de circulation Police ».

Article 2 : Caractéristiques principales de la carte

La carte de circulation Police est un produit tarifaire composé d'un passe (ou carte à puce sans contact) nominatif, sans photographie du porteur, et d'un forfait annuel.

Elle est valable sur l'ensemble du réseau de transport public francilien accessible avec les forfaits Carte Orange.

Elle est strictement réservée au bénéfice de personnels du Ministère de l'Intérieur, de l'Outre-mer et des Collectivités Territoriales, et de la Préfecture de Police, appartenant aux catégories suivantes :

- fonctionnaires des services actifs de la Police Nationale affectés dans le ressort du Secrétariat Général pour l'Administration de la Police de Paris ;
- fonctionnaires des services actifs de la Police Nationale affectés dans les Directions Centrales et Annexes du Ministère de l'Intérieur, de l'Outre-mer et des Collectivités Territoriales.

Article 3 : Conditions tarifaires

Le prix annuel de la carte de circulation Police est fixé pour l'année 2009 à 6,8 fois le prix de la Carte Orange mensuelle zones 1-5 au tarif en vigueur le 1er juillet de l'année 2008.

Ce prix est actualisé au 1er janvier de chaque année suivant la règle définie à l'article 11.

Sur demande de l'une des parties à la présente convention, des sondages pourront être effectués afin de vérifier la pertinence de la structure tarifaire ou des modalités d'utilisation de la carte.
Les modalités de réalisation des sondages sont arrêtées d'un commun accord entre les parties.
Leur financement est la charge du ou des demandeur(s).

Le Syndicat des Transports d'Ile-de-France s'engage à communiquer chaque semestre au Ministère de l'Intérieur, de l'Outre-mer et des Collectivités Territoriales des statistiques globales issues des données de validation télébillettique.
Les parties conviennent d'étudier ensemble les modalités d'utilisation des remontées des données de validation télébillettique pour vérifier l'usage réel des titres de transport sur le réseau.
Ces données sont susceptibles de justifier un avenant à la présente convention en cas d'écart avéré entre le prix fixé par la convention et l'usage réel des titres, constaté sur la base de ces données.

Les cartes des agents affectés à la surveillance des réseaux des Transports d'Ile-de-France (Sous Direction de la Police Régionale des Transports - SDPRT -) ne donnent pas lieu à facturation.
Les mutations des agents vers ce service ou les départs de ce service sont communiqués au gestionnaire du titre par les procédures habituelles de transmission de fichiers, décrites à l'article 5.

Article 4 : Mandat

Les Transporteurs mandatent la RATP en tant que représentant (ci-après nommé le gestionnaire du titre) en charge des opérations de gestion, fabrication, distribution des titres, de la facturation et de la relation avec le Ministère de l'Intérieur, de l'Outre-mer et des Collectivités Territoriales et la Préfecture de Police pour l'exécution de la présente convention.

Article 5 : Conditions de délivrance

Le Ministère de l'Intérieur, de l'Outre-mer et des Collectivités Territoriales et la Préfecture de Police adressent au gestionnaire du titre les demandes de cartes au fur et à mesure des besoins, par une transmission par ligne sécurisée d'un fichier contenant les données nécessaires à la gestion de la carte : nom, prénom, numéro de matricule, motif de la demande (première attribution, remplacement pour perte et vol, remplacement pour dysfonctionnement, changement de nom, mutation ayant un impact sur la facturation, fin de droit au titre).
Les cartes de circulation Police sont mises à la disposition du Ministère de l'Intérieur, de l'Outre-mer et des Collectivités Territoriales, de la Préfecture de Police ainsi que de l'Institut National de Police Scientifique dans un délai maximum de 5 jours ouvrés après réception de la demande par la RATP.

Article 6 : Service après-vente

En cas de perte ou de vol d'une carte, le Ministère de l'Intérieur, de l'Outre-mer et des Collectivités Territoriales ou la Préfecture de Police, demande au gestionnaire du titre son remplacement, via la transmission par fichier informatique du numéro de série de la carte. Ceci entraîne automatiquement la mise en opposition de la carte déclarée perdue ou volée, et la facturation d'un montant forfaitaire de 8 € TTC par carte remplacée.

En cas de dysfonctionnement de la carte ou de changement de nom du titulaire, le ministère de l'Intérieur, de l'Outre-mer et des Collectivités Territoriales ou la Préfecture de Police, demande au gestionnaire du titre le remplacement de la carte, via la transmission par fichier informatique du numéro de série de la carte. La remise de la nouvelle carte est conditionnée à la restitution de l'ancienne. Ces remplacements sont réalisés à titre gracieux.
Si le dysfonctionnement est dû au non respect des conditions d'utilisation de la carte par son titulaire, le remplacement de la carte donne lieu à une facturation de 8 €.

En cas de fin de droit au titre d'un titulaire, le Ministère de L'Intérieur, de l'Outre-mer et des Collectivités Territoriales ou la Préfecture de Police restitue la carte au gestionnaire du titre.
Les cartes de circulation Police restituées au gestionnaire du titre avant le 16 du mois N-1 ne donnent pas lieu à facturation pour le mois concerné, celles restituées au-delà sont facturées pour le mois entier.

Article 7 : Conditions générales de vente et d'utilisation

Les conditions générales de vente et d'utilisation des cartes de circulation Police sont décidées par le STIF et publiées au Recueil des actes administratifs de ce dernier.

Article 8 : Respect de la réglementation d'exploitation

Les titulaires de la carte de circulation Police sont soumis aux dispositions de police applicables aux transports en commun de voyageurs en vertu des lois et règlements en vigueur, ainsi qu'aux conditions générales de vente et d'utilisation mentionnées à l'article 7 ci-dessus.

Article 9 : Mesures auprès des bénéficiaires

D'une façon générale, le Ministère de l'Intérieur, de l'Outre-mer et des Collectivités Territoriales et la Préfecture de Police s'engagent à prendre toutes mesures utiles en vue de faciliter l'application de la présente convention. Ils procéderont par instructions aux intéressés et leur rappelleront les obligations qui leur incombent eu égard à leurs fonctions.

Article 10 : Informatique et libertés

Conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et de ses textes d'application, chaque partie est responsable pour son propre compte des formalités à effectuer auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, préalablement à la mise en œuvre, en application de la présente convention, de traitement de données à caractère personnel.

Article 11 : Actualisation du prix

Pour le calcul de l'indexation annuelle du prix de la carte, les indices sont arrêtés avec 3 décimales (sous le format 1,xxx).
Le coût de cession d'une carte C est indexé chaque année par application de la formule suivante :
$Cn = Cn_0 \times K_n$

Où $K_n = 0{,}709\frac{S_n}{S_0} + 0{,}0284\frac{P_n}{P_0} + 0{,}0284\frac{E_n}{E_0} + 0{,}2342\frac{Fsd3_n}{Fsd3_0}$

Cno = forfait contractuel C exprimé en euros 2008 pour l'année n, correspondant aux montants indiqués à l'article 3 (6,8 fois le prix au 1er janvier 2009 d'une Carte Orange 5 zones).

S : indice trimestriel des salaries mensuel transport (www.indices.insee.fr ; identifiant : 0646913) ;

P : indice mensuel Produits Pétroliers (www.indices.insee.fr ; identifiant : 0641256)

E : indice mensuel Electricité (www.indices.insee.fr ; identifiant : 0638575)

FSD 3 : indice mensuel des frais et services divers 3 (publication Le Moniteur)

Avec :

- Pour les indices S : So = moyenne avril 2007 à mars 2008 (moyenne arithmétique des 3 derniers trimestres de l'année 2007 et du 1er trimestre de l'année 2008), et Sn = moyenne avril n-1 à mars n (moyenne arithmétique des 3 derniers trimestres de l'année n-1 et du 1er trimestre de l'année n)
- Pour les indices P, E et Fsd 3 : Io = moyenne avril 2007 à mars 2008 (moyenne arithmétique sur 12 mois d'avril 2007 à mars 2008), et In = moyenne avril n-1 à mars n (moyenne arithmétique sur 12 mois d'avril de l'année n-1 à mars de l'année n)

Dans le cas où le coefficient d'indexation Kn du coût de cession C serait inférieur au coefficient de réévaluation du prix de la Carte Orange mensuelle zones 1-5, COn, voté chaque année par le STIF au mois de Juillet, c'est ce coefficient COn qui serait appliqué.
Dans le cas où le coefficient d'indexation Kn du coût de cession C serait supérieur au coefficient de réévaluation du prix de la Carte Orange mensuelle zones 1-5, COn, augmenté d'un (1,0) point, c'est le coefficient COn augmenté d'1 point qui serait appliqué.

Le coefficient Kn applicable au 1er janvier de l'année n ainsi que le prix actualisé de la carte de circulation Police seront communiqués au Ministère de l'Intérieur, de l'Outre-mer et des Collectivités Territoriales et aux Transporteurs chaque année au plus tard le 1er août de l'année n-1.

Article 12 : Conditions de paiement

Sous réserve des dispositions du dernier alinéa de l'article 3, les cartes délivrées font l'objet d'une facturation adressée par le gestionnaire du titre :

- mensuellement au Ministère de l'Intérieur, de l'Outre-mer et des Collectivités Territoriales ;
- trimestriellement à la Préfecture de Police et à l'Institut National de la Police Scientifique (INPS).

Les cartes de circulation Police délivrées par le gestionnaire du titre entre le 16 du mois N-1 et le 15 du mois N sont facturées pour une mensualité entière au titre de ce mois, celles délivrées après le 15 n'étant prises en compte que le mois suivant.
Les facturations sont faites sur la base de mensualités dont le prix est égal, par carte, à 1/12ème du prix annuel fixé par le STIF.
Le règlement de la facture est adressé au gestionnaire du titre, chacun pour sa part, par le Ministère de l'Intérieur, de l'Outre-mer et des Collectivités Territoriales, par la Préfecture de Police et par l'Institut National de la Police Scientifique (INPS), dans les quarante-cinq jours suivant la date de sa réception. A défaut, le Ministère de l'Intérieur, de l'Outre-mer et des Collectivités Territoriales

et la Préfecture de Police sont tenus au règlement des intérêts moratoires prévus par les textes en vigueur, au taux d'intérêt légal majoré de deux points.

Les clés de répartition des recettes de vente des cartes de circulation Police entre la RATP, la SNCF et Optile sont définies dans les contrats liant le STIF aux transporteurs. Les modalités effectives du partage entre les transporteurs sont définies par conventions séparées entre les transporteurs et communiquées au STIF.

Article 13: Durée de validité des cartes

Les cartes de circulation Police ont une durée de validité maximale de 10 ans à compter de leur date d'émission, sans pouvoir dépasser le terme de la présente convention, quelle qu'en soit la cause.

Article 14 : Abrogation de la convention antérieure

La convention signée entre le Ministère de l'Intérieur, la RATP et la SNCF le 14 février 1990, et approuvée par le Conseil d'administration du Syndicat des transports d'Ile-de-France le 6 juillet 1989, est abrogée à compter du 1er janvier 2009.

Article 15 : Durée de la convention

La présente convention est conclue pour une durée de trois ans à compter du 1er janvier 2009 pour prendre fin le 31décembre 2011 inclus.

Avant l'échéance de la présente convention, les parties s'engagent à se rencontrer afin d'envisager ensemble les modalités de poursuite de l'objet de cette convention.

Article 16 : Résiliation

Tout manquement de l'une ou de l'autre des parties aux obligations qu'elle a en charge, aux termes de la présente convention, entraînera la résiliation de plein droit de celle-ci, un mois après mise en demeure d'exécuter par lettre recommandée avec accusé de réception demeurée sans effet, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

Par ailleurs, d'un commun accord, les parties peuvent résilier la présente convention par échange de courriers adressés par lettre recommandée avec accusé de réception.
Dans cette hypothèse, la résiliation prendra effet à compter de la date fixée par les parties.

Article 17 : Litiges

Les parties s'engagent à trouver une solution amiable aux différends pouvant survenir lors de l'exécution de la présente convention.

Les litiges éventuels entre les parties, ne pouvant recevoir de solution amiable, sont déférés au Tribunal Administratif de Paris.

Fait à Paris le …….. 2008
en cinq originaux dont un sera remis à chaque signataire

Pour le Ministère de l'Intérieur,
de l'Outre-mer et des
Collectivités Territoriales,
Frédéric PECHENARD

Pour OPTILE
L'Administrateur Général,
Daniel MEYER

Pour la RATP
Le Directeur Commercial
Michel BINET

Pour la SNCF
Le Directeur commercial,
Catherine PERRINELLE

Pour le STIF,
La Directrice Générale,
Sophie MOUGARD

Syndicat des transports d'Ile-de-France

Délibération n° 2008/0443

Séance du 9 juillet 2008

ADAPTATION DE L'OFFRE DU METRO LIGNE 9

Le conseil du Syndicat des transports d'Ile-de-France,

VU l'ordonnance n° 59-151 du 7 janvier 1959 relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France ;

VU le décret n° 59-157 du 7 janvier 1959 relatif à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France ;

VU le décret n° 2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du Syndicat des transports d'Ile de France et modifiant certaines dispositions relatives à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France ;

VU le contrat du 21 février 2008 conclu entre le Syndicat des transports d'Ile-de France et la RATP, notamment son annexe A.2. (Service de référence)

VU le dossier technique N° 460 relatif au renforcement de la ligne 9 enregistré par le STIF le 21 janvier 2008 ;

VU le rapport n° 2008/0443;

VU l'avis de la commission de l'offre de transport en date du 3 juillet 2008 ;

Après en avoir délibéré,

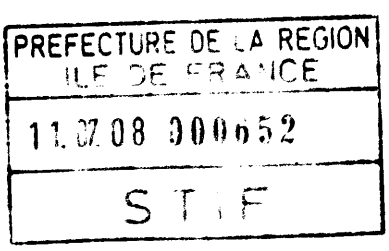
DECIDE

ARTICLE 1 : Le service de référence de la ligne 9 du métro est augmenté à hauteur de 292 870 KT commerciaux, selon un niveau de service défini en annexe jointe.

ARTICLE 2 : La contribution publique (ajustement de la contribution C11) s'élève à 0,564 M€ (HT 2007) pour l'année de mise en service et à 1,828 M€ (HT 2007) en effet année pleine.

ARTICLE 3 : La directrice générale est chargée de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au recueil des actes administratifs du syndicat des transports d'Ile-de-France.

Le président du Conseil
du Syndicat des transports d'Ile-de-France



Jean-Paul HUCHON

Annexe 1

LIGNE 9

Voie 1 direction Mairie de Montreuil
Voie 2 direction Pont de Sèvres

Nombre de passages par demi-heure

Voie 1

	actuel	proposé
05:30:00	8	8
06:00:00	8	9
06:30:00	13	14
07:00:00	16	17
07:30:00	15	16
08:00:00	15	15
08:30:00	15	15
09:00:00	12	14
09:30:00	10	10
10:00:00	8	8
10:30:00	8	9
11:00:00	8	8
11:30:00	8	9
12:00:00	8	8
12:30:00	8	9
13:00:00	8	9
13:30:00	8	8
14:00:00	9	9
14:30:00	8	9
15:00:00	11	11
15:30:00	13	12
16:00:00	15	13
16:30:00	15	15
17:00:00	15	15
17:30:00	15	15
18:00:00	13	15
18:30:00	10	14
19:00:00	9	12
19:30:00	6	8
20:00:00	4	7
20:30:00	4	6
21:00:00	4	6
21:30:00	4	6
22:00:00	4	4
22:30:00	4	5
23:00:00	4	4
23:30:00	4	5
00:00:00	5	4
00:30:00	1	1
01:00:00	0	0
	353	382

Voie 2

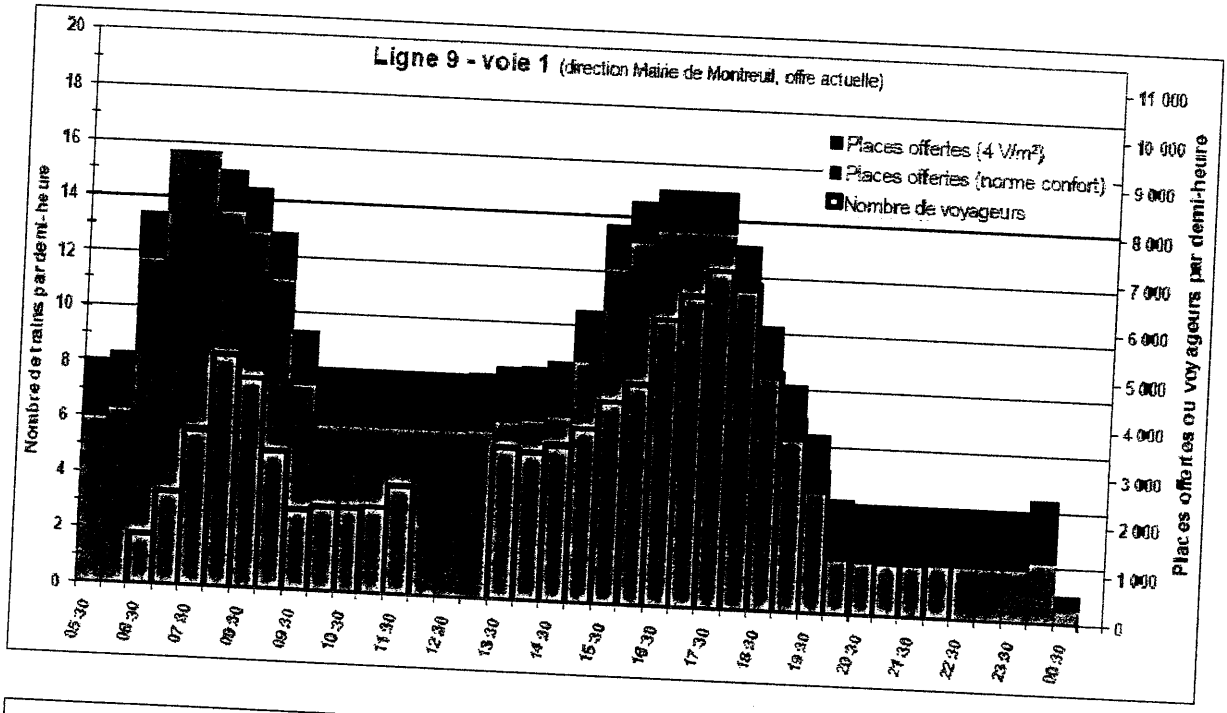
	actuel	proposé
05:30:00	9	9
06:00:00	7	7
06:30:00	11	11
07:00:00	14	14
07:30:00	15	16
08:00:00	16	16
08:30:00	15	16
09:00:00	15	15
09:30:00	10	11
10:00:00	8	10
10:30:00	8	8
11:00:00	8	9
11:30:00	8	8
12:00:00	8	9
12:30:00	8	9
13:00:00	8	8
13:30:00	8	9
14:00:00	8	8
14:30:00	9	9
15:00:00	9	10
15:30:00	13	11
16:00:00	13	13
16:30:00	14	14
17:00:00	15	15
17:30:00	15	15
18:00:00	15	15
18:30:00	13	15
19:00:00	10	14
19:30:00	6	10
20:00:00	4	6
20:30:00	4	6
21:00:00	4	6
21:30:00	4	6
22:00:00	4	5
22:30:00	4	4
23:00:00	4	5
23:30:00	4	4
00:00:00	4	5
00:30:00	1	1
01:00:00	0	0
	353	382

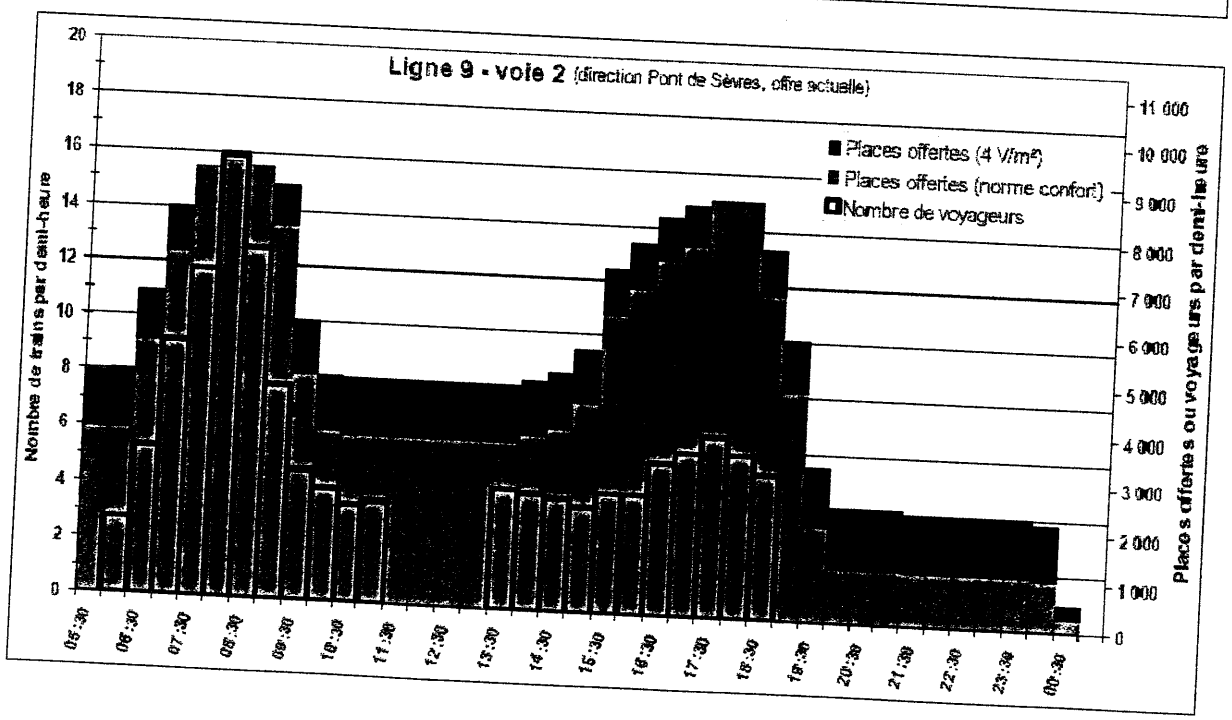
ANNEXE 2

LIGNE 9

COURBE D'OFFRE ET DE TRAFIC

SITUATION AVANT RENFORCEMENT

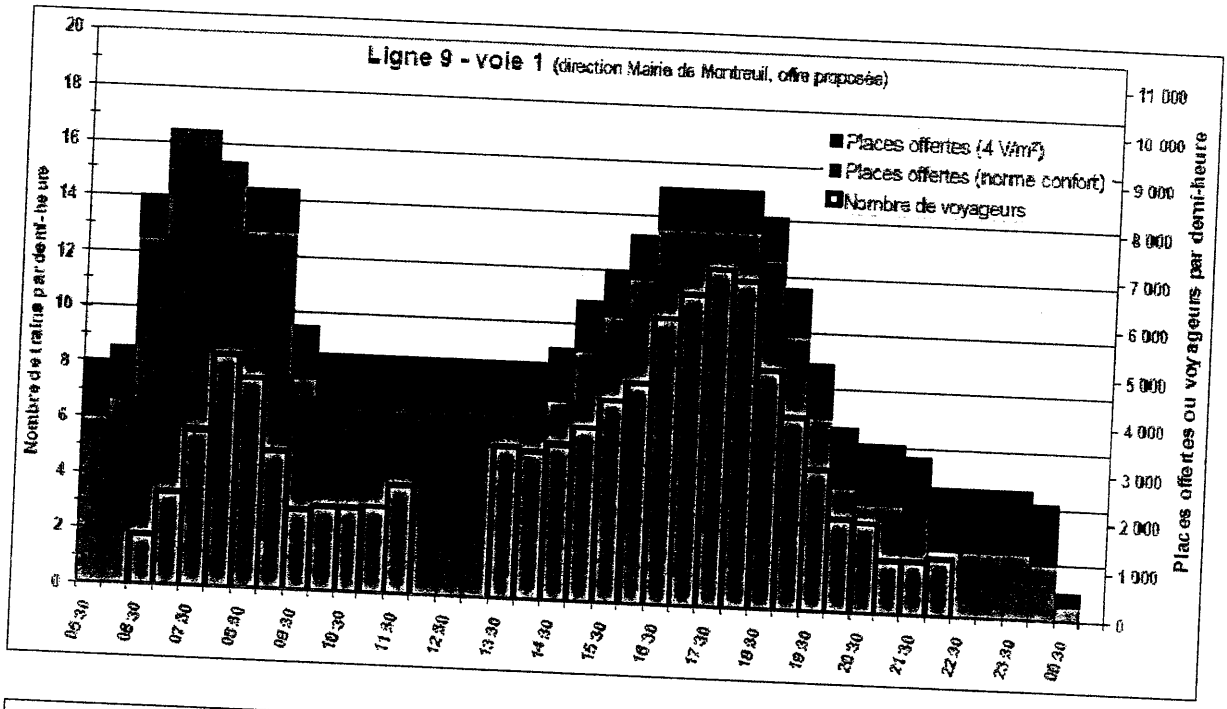


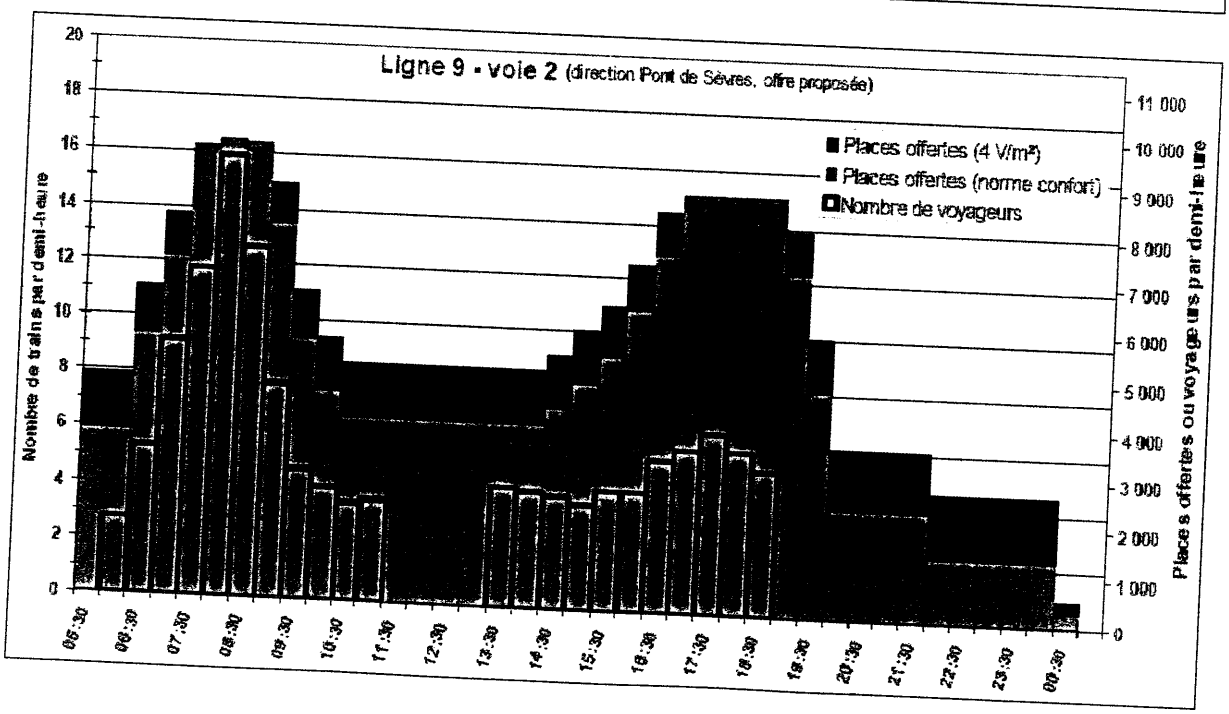


LIGNE 9

COURBE D'OFFRE ET DE TRAFIC

SITUATION APRES RENFORCEMENT





SYNDICAT DES TRANSPORTS D'ILE DE FRANCE

Délibération n° 2008/0444

Séance du 9 juillet 2008

RESEAU REGIONAL STRUCTURANT
CREATION DE NOUVELLES LIGNES DE SERVICES ROUTIERS
DE PÔLE A PÔLE
APPROBATION D'UNE PROCEDURE DE CONSULTATION

Le conseil du Syndicat des transports d'Ile-de-France,

VU l'ordonnance n° 59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France ;

VU le décret n° 59-157 du 7 janvier 1959 modifié relatif à l'organisation des transports de voyageurs dans la région d'Ile de France ;

VU le décret n° 2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du Syndicat des transports d'Ile de France ;

VU la délibération n°2006-0573 du 5 juillet 2006 relative au renforcement de l'offre sur un réseau structurant de transport routier en Ile-de-France.

VU le rapport n° 2008/0444 ;

VU l'avis de le commission de l'offre de transport du 3 juillet 2008 ;

DECIDE

Article 1er : Est approuvée la procédure de consultation relative à la création de nouvelles liaisons routières de pôle à pôle dans le cadre de la mise en place d'un réseau régional structurant, telle que décrite en annexe de la présente délibération, pour les lignes suivantes :

- Persan-Roissy,
- Torcy-Créteil,
- Orly-Evry,
- Les Mureaux-St Quentin-en-Yvelines,
- Montfermeil-Roissy CDG

Après avis de la commission de l'offre de transport (COT), la même procédure de consultation pourra être appliquée aux autres projets de liaisons routières de pôle à pôle retenus dans le cadre de la décision di conseil du 5 juillet 2006 sur le réseau structurant régional.

Article 2 : La directrice générale est autorisée à mettre en œuvre la procédure de consultation approuvée par la présente délibération.

Article 3 : la directrice générale est chargée de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au recueil des actes administratifs du syndicat des transports d'Ile-de-France.

Le président du conseil
du Syndicat des transports d'Ile-de-France

Jean-Paul HUCHON

PREFECTURE DE LA REGION
ILE DE FRANCE
11.07.08 00h53
S T I F

ANNEXE à la délibération n°2008/0444

Procédure de consultation en vue de l'exploitation de nouvelles liaisons routières de pôle à pôle

Cette procédure spécifique de consultation est organisée :

- dans le cadre des dispositions de l'ordonnance n°57-151 du 7 janvier 1959, du décret n° 49-1473 du 14 novembre 1949 et de l'article 6 bis du décret n° 59-157 du 7 janvier 1959 ;
- et dans le respect des principes d'égalité de traitement, de transparence, de publicité et de secret des candidatures et des offres.

Cette procédure va se traduire par :

- La publication d'un avis de publicité ouvrant les délais de la procédure,

- L'envoi d'un dossier de consultation aux entreprises qui en font la demande. La période ouverte pour retirer le dossier de consultation est fixée à 15 jours ouvrés minimum à compter de la date de parution du dernier avis de publicité en cas de pluralité de support de publicité (l'avis mentionnera la date précise limite pour le retrait des dossiers). Ce dossier comprendra pour chaque liaison un cahier des clauses techniques, un cahier des clauses administratives un règlement de consultation. Le candidat devra préciser dans sa demande s'il souhaite retirer un ou plusieurs dossiers.
- Chaque candidat aura la possibilité de retirer un dossier et de déposer simultanément sa candidature et une offre pour une, plusieurs ou la totalité des liaisons. Les dossiers devront être déposés sous forme d'un pli unique contenant deux enveloppes intérieures marquées « candidature » et « offre ».

- La date limite de réception des candidatures et des offres est fixée à 45 jours ouvrés minimum à compter de la date de clôture du retrait des dossiers (l'avis de publicité et le règlement de consultation mentionneront la date précise de réception des candidatures et des offres).

  Pour la partie administrative, le dossier du candidat devra comprendre :

  - une lettre de candidature, signée du dirigeant habilité à engager le candidat ;
  un mémoire présentant l'entreprise, ses références en matière d'exploitation de lignes express d'autocars sur autoroute (références de gestion similaires), la liste des principaux établissements et filiales, et précisant les capacités techniques, commerciales et financières du candidat dans le domaine des transports publics ;
  - une présentation détaillée de l'entreprise (forme juridique, actionnaires, moyens financiers, techniques et humains, organisation interne) ;
  - un extrait K bis (ou, pour les candidats étrangers, tout document équivalent) ;
  - une copie de l'inscription au registre donnant droit à l'exercice de la profession de transport public routier de voyageurs ;

- une attestation d'assurances responsabilité civile professionnelle en cours de validité ;
- les attestations fiscales et sociales, ou certificats, conformément aux dispositions de l'article 8 du décret n° 97-638 du 31 mai 1997 (ou, pour les candidats étrangers, tous documents équivalents) ;
- la déclaration sur l'honneur attestant que la candidat n'a pas fait l'objet au cours des cinq dernières années d'une condamnation inscrite au bulletin n° 2 du casier judiciaire pour les infractions visées aux articles L 324-9, L 324-10, L 341-6, L 125-1 et L 125-3 du code de travail (ou, pour les candidats étrangers, d'une condamnation équivalente pour des infractions similaires).

- Le rejet des candidatures : tout candidat n'ayant pas remis une ou plusieurs pièces demandées dans le dossier de consultation ou ne répondant pas de façon exhaustive au dossier de consultation verra sa candidature rejetée sans possibilité de régularisation,

- En cas de rejet de candidature, l'enveloppe contenant l'offre sera retournée au candidat sans avoir été ouverte.

Pour la partie technique, l'offre du candidat devra comprendre :

- une proposition au regard des dispositions du cahier des clauses techniques, une proposition du coût d'exploitation conformément aux bordereaux de prix annexés et seulement ceux-ci et une proposition selon un intéressement au trafic et à la qualité du service tel que stipulé au cahier des clauses techniques,
- un descriptif de la qualité du service que le candidat s'engagera à fournir aux usagers des lignes ; ce descriptif, conforme au cahier des charges, aura vocation à être annexé au contrat;
- un projet de règlement de service, qui aura également vocation à être annexé au contrat;
- toutes pièces connexes devant être jointe au dossier et le nécessitant (illustration des véhicules accessibles aux PMR, attestation de sous-traitance...).

Les dossiers doivent être rédigés en langue française.

En tout état de cause le candidat devra se conformer aux exigences du dossier de consultation et seulement à celles là.

- Le rejet des offres : tout candidat n'ayant pas remis une ou plusieurs pièces demandées dans le dossier de consultation ou ne répondant pas de façon exhaustive au dossier de consultation verra sa proposition rejetée sans possibilité de régularisation,

- Les offres seront attribuées selon trois critères :

  - L'adéquation de l'offre aux exigences du dossier de consultation du STIF,
  - La qualité du service rendue aux voyageurs,
  - Le prix de la prestation transport (coût d'exploitation et intéressement).

Le STIF se laisse la possibilité de rencontrer le(s) candidat(s) pour compléments d'informations, aide à la compréhension de l'offre ou négociations.

L'exploitation de la ligne sera attribuée à l'exploitant par délibération du conseil qui procédera également à son inscription au plan de transport et autorisera la directrice générale à signer le contrat.

Syndicat des transports d'Ile-de-France

Délibération n°2008/0445

Séance du 9 JUILLET 2008

ALLOBUS

CONVENTION SEINE-ET-MARNE 2008-2009
AVENANT N°1 A LA CONVENTION ALLOBUS 2006-2009

Le conseil du Syndicat des transports d'Ile-de-France,

VU l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France ;

VU le décret n°59-157 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France ;

VU le décret n°2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du Syndicat des transports d'Ile de France ;

VU la convention entre le Syndicat des Transports d'Ile de France, le Conseil général du Val d'Oise, la Ville de Tremblay en France, Aéroports de Paris et les Courriers d'Ile de France en date du 18 décembre 2006 ;

VU le rapport n° 2008/0445 ;

VU l'avis de la commission de l'offre de transport du 3 juillet 2008 ;

Après en avoir délibéré,

DECIDE

ARTICLE 1 : la convention entre le Syndicat des Transports d'Ile de France, le Conseil Général de Seine et Marne et Les Courriers d'Ile de France finançant le service Allobus est approuvée.

ARTICLE 2 : l'avenant à la convention entre le Syndicat des Transports d'Ile de France, le Conseil Général du Val d'Oise, la commune de Tremblay en France, Aéroports de Paris et les Courriers d'Ile de France est approuvé.

ARTICLE 3 : d'autoriser la directrice générale à signer ladite convention et ledit avenant visés respectivement aux articles 1 et 2.

ARTICLE 4 : la directrice générale est chargée de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au recueil des actes administratifs du syndicat des transports d'Ile-de-France.

PREFECTURE DE LA REGION
ILE DE FRANCE
11.07.08 00054
STIF

Le président du Conseil
du Syndicat des transports d'Ile-de-France

Jean-Paul HUCHON

DESSERTE DE LA PLATE-FORME AEROPORTUAIRE CHARLES-DE-GAULLE

CONVENTION ENTRE
LE SYNDICAT DES TRANSPORTS D'ILE DE FRANCE
LE DEPARTEMENT DE SEINE ET MARNE ET
LA SOCIETE LES COURRIERS DE L'ILE DE FRANCE

Vu la délibération n° 2008- du Conseil du STIF du 9 juillet 2008,
Vu la décision n° du Conseil général du 27 juin 2008,

Le SYNDICAT DES TRANSPORTS D'ILE-DE-FRANCE, établissement public à caractère administratif, dont le siège social est situé 11 avenue de Villars à Paris (7ème), n° SIRET 287 500 078 00012, représenté par sa directrice générale, Madame Sophie MOUGARD, en vertu de la délibération n° 2008- du 9 juillet 2008, ci-après désigné le " STIF ;

d'une part,

Le **DEPARTEMENT DE SEINE ET MARNE**, domicilié à l'Hôtel du Département – 77010 Melun cedex, représenté par Monsieur Vincent EBLE, Président du Conseil, agissant en application de la décision de l'assemblée départementale du 27 juin 2008,

ET

La Société **LES COURRIERS DE L'ILE DE FRANCE** inscrite au registre du commerce et des sociétés de Meaux sous le n° B 562 091 132 dont le siège est au Mesnil Amelot (77 990), 34, rue de Guivry désignée ci-après par « L'EXPLOITANT » et représentée par Monsieur Claude FRASNAY, Directeur,

d'autre part,

Il a été convenu ce qui suit :

PREAMBULE

Afin de renforcer l'accès à l'emploi généré par la plate-forme aéroportuaire de Roissy Charles de Gaulle et d'améliorer la mobilité des salariés seine-et-marnais habitant les communes riveraines de l'aéroport, le Conseil du STIF souhaite mettre en place de façon expérimentale un service de transport complémentaire au service Allobus actuel.

Pour garantir la souplesse nécessaire d'un service de transport adapté aux emplois de la plate-forme (horaires flexibles et décalés), le service déployé dans le cadre de la présente convention, s'appuie sur un service principal - effectué par deux lignes régulières - complétées par un service déclenché sur réservation.

CHAPITRE I – DISPOSITIONS GENERALES :

ARTICLE 1ER – NATURE ET OBJET DE LA CONVENTION :

La convention fixe les conditions d'exécution et de financement du transport à la demande de voyageurs dans les deux sens, à partir de la plate-forme aéroportuaire Charles de Gaulle vers les communes de Villeparisis, Mitry Mory, Othis, Dammartin en Goële, Longperrier, Villeneuve-sous-Dammartin et Le Mesnil-Amelot à l'exclusion de tout trajet de cabotage sauf sur la plate-forme de Roissy lors du non-fonctionnement de la ligne 014-315-349.

Elle précise les engagements des parties, notamment la définition et le montant du forfait de charges ainsi que les montants des contributions. Elle définit également les indicateurs de suivi.

Elle prévoit en outre les conditions dans lesquelles cette convention pourrait être suspendue ou résiliée.

CHAPITRE II – DESCRIPTION DES SERVICES CONVENTIONNES :

ARTICLE 2 – DEFINITION DES SERVICES CONVENTIONNES :

Les services Allobus, conventionnés sont :

- d'une part, la « centrale de mobilité »

- d'autre part, les services effectués à la demande, sous le code 014 277 005, entre la plate-forme aéroportuaire Charles-de-Gaulle et :
  - Allobus Othis-Dammartin : Othis, Dammartin-en-Goële, Longperrier, Villeneuve-sous-Dammartin et Le Mesnil-Amelot
  - Allobus Villeparisis : Villeparisis, Mitry-Mory.

Ces services sont complémentaires aux services réguliers inscrits au plan de transport, respectivement sous les numéros :
- 014 077 701 : Roissypole RER - Dammartin en Goële - Othis
- 014 014 223 : Roissypole RER – Mitry le Neuf/Villeparisis RER.

Les itinéraires des services ainsi que la localisation des points d'arrêt figurent en annexe.

ARTICLE 3 – CARACTERISTIQUES DES SERVICES CONVENTIONNES :

A la date d'entrée en vigueur de la présente convention, les caractéristiques sont les suivantes :

Centrale de mobilité :

Celle-ci comporte deux modules :
- une interface avec le client, la centrale de réservation, dont le fonctionnement nécessite au minimum 1,8 agent ;
- une interface avec l'exploitation, nécessitant l'emploi de 1,7 personne.

Offre de transport proposée à la réservation :

Les services fonctionnent sur chaque ligne tous les jours, samedis, dimanches et jours fériés compris, sur réservation téléphonique formulée au plus tard 1 heure 30 à l'avance

auprès de la centrale de mobilité Allobus Roissy CDG au 0810 24 24 77. Une seule réservation de clients suffit pour déclencher une course.

Sur Allobus Villeparisis l'offre proposée est assurée en complément de la ligne 014-014-223 à raison d'un maximum d'environ 300 courses hebdomadaires.

Sur la ligne Allobus Othis-Dammartin l'offre proposée est assurée en complément de la ligne 014-077-701 à raison d'un maximum d'environ 90 courses hebdomadaires.

Moyens mis en place :

Le nombre total de véhicules affectés aux services est de 4,5 minicars de 4 à 26 places.
Le nombre total de conducteurs affectés à temps plein aux lignes conventionnées à la demande est de 14,19 conducteurs, réalisant 20 999 heures de conduite annuelles.

Qualité du service offert :

L'entreprise poursuivra les politiques ayant assuré le succès du service en matière de communication sous toutes formes, moyens en hommes et en matériel lui permettant d'assurer le niveau de service sur lequel elle s'est engagée, et, dans la limite de ses compétences, la sécurité des voyageurs et du personnel.

ARTICLE 4 – TARIFS :

Les services sont accessibles aux voyageurs munis d'un des titres de transport suivant :

- Ticket t+,
- Ticket d'accès à bord,
- Forfait intégrale (annuel),
- Forfaits Carte Orange (mensuel et hebdomadaire),
- Carte Imagine'R Etudiant,
- Forfait Gratuité Transport et abonnement Solidarité Transport,

à l'exclusion de tout autre titre, et notamment de la Carte Imagine'R Scolaire, des cartes scolaires, de la carte Améthyste, de la carte Rubis et des cartes de circulation gratuites délivrées par les entreprises de transport.

ARTICLE 5 – CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE :

L'accès aux services est soumis à la possession d'un titre de transport valable ainsi qu'à l'inscription et à la réservation téléphonique une heure trente à l'avance auprès de la centrale de mobilité destinée à cet effet. L'entreprise se réserve la possibilité de refuser l'accès du service aux personnes en ayant entravé le bon fonctionnement (réservations non honorées, attitude agressive etc ...).

CHAPITRE III – DISPOSITIONS FINANCIERES :

ARTICLE 6 – DEFINITION DU FORFAIT DE CHARGES (TERME D) :

Le forfait de charge est déterminé :
- d'une part, en fonction du coût de la centrale de mobilité,
- d'autre part sur la base des prestations offertes.

Coût de base de la centrale de mobilité :

Les coûts annuels des interfaces « réservation » et « production » s'élèvent, compte tenu des investissements et du personnel, à 245 871 € HT par an pour la durée de la convention.

Coût des prestations de transport :

Compte tenu du prix des véhicules, du kilométrage annuel moyen prévisionnel, du nombre de conducteurs, le coût annuel total rapporté à un véhicule est de 291 615 € HT pour un minicar.

Sur ces bases, le montant total annuel de la prestation de transport pour l'année d'exploitation est de 1 312 268 € HT.

Coût des autres prestations :

La communication de lancement de l'évolution des services est incluse dans le budget de la centrale de mobilité.

Les actions commerciales consisteront à informer et promouvoir les nouveaux services auprès des nouveaux clients Allobus par mailing personnalisé auprès de la zone de chalandise par la création de support d'information promotionnel, affichage et articles dans les bulletins municipaux. Elles sont également incluses dans le budget de la centrale de mobilité.

En conséquence, le forfait de charges s'élève sur une base annuelle à 1 558 139 € HT aux conditions économiques en vigueur en juin 2008.

ARTICLE 7 – OBJECTIFS DE RECETTES DU TRAFIC (TERME R0):

Ces recettes sont la somme :

- des ventes de titres à l'unité émis par le conducteur à bord des véhicules et des validations de tickets issus de carnets de 10 compostés à bord des véhicules,

- des compensations définies à l'article 8 ci-dessous

En fonction d'une prévision de 85 000 réservations par an, le niveau objectif de recettes est fixé sur une base annuelle pour le premier exercice d'exploitation, à 334 348 € HT (Base : Barème Harmonisé au 1er juillet 2007)

ARTICLE 8 – COMPENSATIONS TARIFAIRES :

Les compensations sont calculées de la façon suivante sur la base du contrat de type I :

- forfait Intégrale (annuel), forfaits Carte Orange (mensuel et hebdomadaire), carte Imagine'R Etudiant, forfait Gratuité Transport et abonnement Solidarité Transport : sur la base des validations réelles journalières et du sectionnement moyen des réservations.

- Billets : les compensations seront effectuées sur la base des dispositions générales en la matière prévues au contrat de type 1 signé entre le STIF et les Courriers de l'Ile de France en date du 19 janvier 2007.

ARTICLE 9 – DETERMINATION DU MONTANT DE LA PARTICIPATION DES PARTIES :

9-1 : La participation du Conseil Général de Seine et Marne (K)

La participation du Conseil général est forfaitaire et à s'élève 250 000 € TTC.

9.2 : La participation du STIF (S)

Le montant contractuel, hors taxe, de la subvention versée par le STIF (S) est calculé au moyen de la formule suivante :

$S = D - R_0 - K$

dans laquelle :

D = montant du forfait de charges tel que défini à l'article 6,
R_0 = montant des recettes objectifs des services tel que défini à l'article 7.
K = montants des subventions allouées par le Conseil Général de Seine et Marne tels que définis à l'article 9-1.

Il en résulte que la participation du STIF est fixée à 986 824 € HT, soit 1 041 099 TTC, sur une base annuelle.

ARTICLE 10 – INTERESSEMENT :

A la fin de la convention, il est défini un intéressement I tel que :
$I = ½ (R_r - R_0)$
R_r étant le montant réel des recettes HT perçues, R_0 le montant des recettes HT objectif.
R_0 est calculé sur la base du montant prévisionnel annuel et proratisé en fonction du mois réel.
Cet intéressement bénéficiera au STIF ou sera pris en charge par lui, TVA en sus au taux en vigueur.

Un intéressement positif fera l'objet d'un versement par l'entreprise sur émission d'un titre de recettes au STIF. Un intéressement négatif donnera lieu à facturation spécifique par l'Entreprise auprès du STIF.
L'ensemble des éléments sera fourni par l'Entreprise au plus tard deux mois après la fin de la convention.

ARTICLE 11 – VERSEMENT DE LA PARTICIPATION DES PARTIES :

Le versement des participations forfaitaires à l'Exploitant s'effectuera dans les 45 jours suivants la réception des factures sur le compte suivant :

CIF Domiciliation : SG Plaine Saint Denis
Code Banque : 30003
Code Guichet : 03960
N° de compte : 00020014045
Clé RIB : 02

11.1 COMPENSATIONS du trafic (art. n°8)
Elles font l'objet de factures mensuelles en fin de mois.

11.2 VERSEMENT DE LA PARTICIPATION DU STIF (ART. 9.2 ET ART 10)
La participation fera l'objet d'un versement mensuel par douzième, sur facturation de l'Exploitant chaque fin de mois.

L'exploitant émettra deux factures mensuelles au prorata de l'engagement du STIF : une pour la prestation transport et une pour la centrale de mobilité

11.3 VERSEMENT DE LA PARTICIPATION DU DEPARTEMENT (ART9.1)
La participation financière du Conseil général sera versée à l'Exploitant, en trois versements.
Un premier versement interviendra au plus tard 3 mois après la signature de la présente convention.
Un second versement interviendra au plus tard 8 mois après la signature de la présente convention.
Le solde sera versé au terme de l'exercice d'exploitation des services après réception du rapport d'activités défini à l'article 12 de la présente convention.

CHAPITRE IV – DISPOSITIONS EN MATIERE DE SUIVI ET D'EVOLUTION DES SERVICES :

ARTICLE 12 – SUIVI ET RAPPORT D'ACTIVITE :

L'Entreprise produira sur demande des partenaires, par ligne, les informations suivantes :
- le nombre de conducteurs,
- le nombre de véhicules de chaque type,
- le nombre de courses réservées,
- le nombre de validations, voyages et les recettes correspondantes,
- et pour l'ensemble des services, par type de véhicule, les kilométrages totaux parcourus.

Par ailleurs, dans un délai d'un mois à compter de la fin de l'exercice d'exploitation, l'Exploitant produira et transmettra au STIF et au Département un rapport d'activités relatif au transport à la demande reprenant les indicateurs visés au paragraphe ci-dessus.

En cours d'année les parties se réservent la possibilité de procéder par avenant à des réajustements des éléments d'offre de chaque ligne.

CHAPITRE V – DISPOSITIONS DIVERSES :

ARTICLE 13 – CONTROLE :

Le STIF se réserve le droit de contrôler, à tout moment sur le terrain et sous réserve d'un délai de prévenance de 5 jours dans les locaux de l'Entreprise, l'exécution par celle-ci des obligations résultant pour elle des dispositions de la présente convention et de ses annexes.

ARTICLE 14 – DATE D'ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE :

La présente convention est conclue pour une durée de 12 mois à compter du 1er septembre 2008 et prendra fin après versement de la participation financière du STIF et du Département.

ARTICLE 15 – RESILIATION :

Le STIF et le Département pourront, d'un commun accord entre eux, résilier la présente convention sans indemnité et moyennant un préavis d'un mois à compter de sa notification à l'Exploitant :

- En cas d'inobservation ou de transgression répétée des clauses de la présente convention,
- En cas de dissolution de la société exploitante,
- En cas de règlement judiciaire ou de mise en liquidation des biens de l'Exploitant,
- En cas de transfert de la présente convention à un tiers sans l'autorisation des parties,
- Si le service est interrompu pendant plus de huit jours, cas de force majeure ou de grève exceptées, et si par le fait de l'Exploitant, la sécurité est compromise par défaut d'entretien du matériel et de ses équipements.

En cas de résiliation, le STIF et le Département pourront exiger de l'Exploitant la restitution de tout ou partie de la participation financière versée.

En aucun cas la résiliation ne peut entraîner le versement d'une indemnité par le STIF et le Département à l'Exploitant.

ARTICLE 16 - REGLEMENT AMIABLE DES DIFFERENDS – LITIGES

Les parties s'engagent à trouver une solution amiable aux différends pouvant survenir lors de l'exécution de la présente convention.

Les litiges entre les parties, ne pouvant recevoir de solution amiable, sont déférés devant le Tribunal administratif de Paris.

ARTICLE 17 – LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 : Cartographie (itinéraires et points d'arrêt)
Annexe 2 : Horaires théoriques

Fait à , en trois exemplaires originaux, le

Pour le Syndicat des Transports d'Ile de France,
La Directrice Générale
Sophie MOUGARD

Pour le Département,
Le Président du Conseil Général
Vincent EBLE

Pour Les Courriers d'Ile de France
Le Directeur
Claude FRASNAY

ANNEXES : ANNEXE 1 : CARTOGRAPHIE

Avenant n° 1 du [redacted]
à la convention du 18 décembre 2006
pour la desserte de la plate forme aéroportuaire
de Roissy Charles de Gaulle par les lignes «Allobus Roissy CGD »

Le SYNDICAT DES TRANSPORTS D'ILE-DE-FRANCE, établissement public à caractère administratif, dont le siège social est situé 11 avenue de Villars à Paris (7ème), n° SIRET 287 500 078 00012 , représenté par sa directrice générale, Madame Sophie MOUGARD, en vertu de la délibération n° 2008/_____du 9 juillet 2008, ci-après désigné le " STIF,

Le CONSEIL GENERAL VAL D'OISE, représenté par Monsieur Didier ARNAL, Président du Conseil Général du Val d'Oise agissant en vertu, dénommé ci-après LE DEPARTEMENT,

LA COMMUNE DE TREMBLAY EN FRANCE représentée par Monsieur François ASENSI, Député-Maire, agissant en vertu,

AEROPORTS DE PARIS, société anonyme au capital de 256 084 500 euros (deux cent cinquante six millions et quatre vingt quatre mille cinq cents euros), dont le siège social est situé au 291 boulevard Raspail – 75014 PARIS, immatriculée sous le numéro SIREN 552 016 628 au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris, représentée par Monsieur Pierre GRAFF, en sa qualité de Président Directeur Général et faisant élection de domicile au siège de l'Établissement,

d'une part,

ET

La Société LES COURRIERS DE L'ILE DE FRANCE inscrite au registre de commerce et des sociétés de Meaux sous le n° B 562 091 132 dont le siège est au Mesnil Amelot (77 990), 34, rue de Guivry désignée ci-après par « L'EXPLOITANT » et représentée par Monsieur Claude FRASNAY, Directeur ,

d'autre part,

PREAMBULE

Par convention du 18 décembre 2006 conclue avec la Société Les Courriers de l'Ile-de-France, le STIF, le Conseil Général du Val d'Oise, la Commune de Tremblay en France, Aéroports de Paris (ADP) ont prolongé pour une durée de trois ans, le service assurant la desserte 24 heures sur 24 de la plate-forme aéroportuaire de Roissy CDG, pôle d'activités majeur, appelé « Allobus » et mis en place depuis 1999, en adaptant au mieux l'offre aux besoins de transport et en redéfinissant les conditions d'un meilleur équilibre économique.

Or, en premier lieu, il est prévu que, conformément à l'article 13.1 de la convention initiale, « *chaque nouvel exercice fera l'objet d'un avenant fixant la participation (S) du STIF* ». Il apparait donc nécessaire de mettre en œuvre ces dispositions concernant les périodes allant du 1er juillet 2007 au 30 juin 2008 et du 1er juillet 2008 au 30 juin 2009.

En second lieu, depuis la conclusion de la convention initiale, des mesures tarifaires ont été prises par le STIF concernant la mise en place du « ticket t+ » et la CST, ces mesures impactant la rémunération de l'entreprise.

En troisième lieu, il est apparu que la ligne Allobus Villiers le Bel rencontre depuis la mise en place du nouveau service, des problèmes de temps de parcours et de régularité, liée notamment à l'augmentation de sa fréquentation :

- Le temps de parcours, de 40mn à l'origine est insuffisant à certaines tranches horaires
- Une enquête sur les horaires d'arrivée et de départ d'ALLOBUS Villiers-le-Bel a été réalisée à Roissypole entre le lundi 4 et le dimanche 10 février 2008.
- Elles montrent des retards récurrents en semaine sur un groupe de courses, correspondant à des courses chargées
- Les réservations sont en effet supérieures à la capacité d'accueil des véhicules (minicars de 26 places) de 4h55 à 7h50 et de 13h30 à 17h00. La fréquence de la ligne (40 mn) est devenue insuffisante face aux besoins des salariés.
- Les retards structurels créent une forte pression sur les temps de parcours et ne permettent plus de respecter les temps de battement prévus.

Pour ces raisons, les parties se sont rapprochées afin de prendre en compte ces éléments par la conclusion d'un avenant à la convention du 18 décembre 2006.

ARTICLE 1er : OBJET

Le présent avenant a pour objet :

- D'actualiser le forfait de charge et la participation financière du STIF pour le deuxième exercice d'exploitation, soit du 1er juillet 2007 au 30 juin 2008 et pour le troisième exercice d'exploitation, soit du 1er juillet 2008 au 30 juin 2009, conformément à l'article 13.1 de la convention du 18 décembre 2006,
- De modifier les dispositions de la convention du 18 décembre 2006 pour tenir compte des nouvelles mesures tarifaires prises par le STIF (ticket t+ ; CST)
- D'adapter le service Allobus Villiers-le-Bel à l'augmentation du trafic et des temps de parcours.

CHAPITRE 1 : ACTUALISATION DU FORFAIT DE CHARGES

ARTICLE 2 : FORFAIT DE CHARGES

Pour la période du 1er juillet 2007 au 30 juin 2008
Par l'application de l'article 6 et l'annexe 4 de la convention initiale, le coût de base de la centrale de mobilité s'élève à 492 629 € H.T. et celui de la prestation transport à 3 076 543 € HT.
Le forfait de charges (terme D) s'élève à **3 569 172 € HT**.

Pour la période du 1er juillet 2008 au 30 juin 2009
Par l'application de l'article 6 et l'annexe 4 de la convention initiale, le coût de base de la centrale de mobilité s'élève à 510 132 € H.T. et celui de la prestation transport à 3 277 747 € HT.
Le forfait de charges (terme D) s'élève à **3 787 879 € HT**.

ARTICLE 3 : OBJECTIFS DE RECETTES

Pour la période du 1er juillet 2007 au 30 juin 2008
Par l'application de l'article 7 de la convention, les recettes-objectifs (terme Ro) pour le deuxième exercice d'exploitation sont fixées à **1 060 000 € HT**.

Pour la période du 1er juillet 2008 au 30 juin 2009
Par l'application de l'article 7 de la convention, les recettes-objectifs (terme Ro) pour le troisième exercice d'exploitation sont fixées à **1 060 000 € HT. (Ce montant sera actualisé en fonction du BH 2008)**

ARTICLE 4 : PARTICIPATION DES PARTENAIRES

Conformément à l'article 9.1 de la convention, les participations financières d'Aéroports de Paris, du Conseil Général du Val d'Oise et de la commune de Tremblay en France sont réévaluées sur la base de la formule d'actualisation du forfait des charges de la prestation transport figurant en annexe 4 de la convention initiale.

Pour le deuxième exercice d'exploitation, les participations forfaitaires (K) sont les suivantes :

Partenaires (terme K)	**Période : 1er juillet 2007 au 30 juin 2008**
Aéroports de Paris	270 993 € HT
Conseil Général du Val d'Oise	223 651 € HT
Tremblay-en-France	132 615 € HT
TOTAL des participations forfaitaires HT	**627 259 € HT**
TOTAL des participations forfaitaires TTC	**661 758 € TTC**

Pour le troisième exercice d'exploitation, les participations forfaitaires (K) sont les suivantes :

Partenaires (terme K)	**Période : 1er juillet 2008 au 30 juin 2009**
Aéroports de Paris	288 714 € HT
Conseil Général du Val d'Oise	238 276 € HT
Tremblay-en-France	141 287 € HT
TOTAL des participations forfaitaires	**668 277 € HT**
TOTAL des participations forfaitaires TTC	**705 032 €TTC**

ARTICLE 5 : PARTICIPATION DU STIF

Par l'application de l'article 9.2 de la convention, le montant contractuel, hors taxe, de la subvention versée par le STIF demeure calculée au moyen de la formule suivante :

$S = D - R_0 - K - E$

dans laquelle :

Pour la période du 1er juillet 2007 au 30 juin 2008
D = montant du forfait de charges 2007/08 : 3 569 172 € HT.
R_0 = montant des recettes objectifs 2007/08 : 1 060 000 € HT.
K = montant des subventions des partenaires : 627 259 € HT.
E = montant de la participation de l'Exploitant au déficit : 133 599 € HT.
Il en résulte que la participation (S) du STIF est fixée à **1 748 314 € HT** au titre de la deuxième année d'exploitation.

	Période : 1er juillet 2007 au 30 juin 2008
Centrale de mobilité	492 629 € H.T
Prestation transport	1 255 685 € HT
TOTAL des participations STIF	**1 748 314 € HT**
TOTAL des participations STIF TTC	**1 844 471 € TTC**

Pour la période du 1er juillet 2008 au 30 juin 2009
D = montant du forfait de charges 2008/09 : 3 787 879 € HT.
R_0 = montant des recettes objectifs 2008/09 : 1 060 000 € HT K = montant des subventions des partenaires : 668 277 € HT.
E = montant de la participation de l'Exploitant au déficit : 133 599 € HT.
Il en résulte que la participation (S) du STIF est fixée à **1 926 003 € HT** au titre de la deuxième année d'exploitation. (Ce montant sera actualisé en fonction du BH 2008)

	Période : 1er juillet 2008 au 30 juin 2009
Centrale de mobilité	510 132 € H.T
Prestation transport	1 415 871 € HT
TOTAL des participations STIF	**1 926 003 € HT**
TOTAL des participations STIF TTC	**2 031 933 € TTC**

L'entreprise émettra deux factures mensuelles au prorata de l'engagement du STIF : une pour la prestation transport et une pour la centrale de mobilité.

CHAPITRE 2 : ADAPTATION DE LA CONVENTION AUX NOUVELLES MESURES TARIFAIRES DU STIF

ARTICLE 6 :

Dans la rédaction de l'article 4 « Tarifs » de la convention en vigueur, la mention « tickets » est remplacée par « ticket t+ »,

ARTICLE 7 :

Le paragraphe 2 de l'article 8 « compensation tarifaire » est supprimé et remplacé par le paragraphe suivant :

- « ticket t+ : les compensations seront effectuées sur la base des dispositions générales relatives au contrat de type 1 approuvé par délibération du Conseil du 13 décembre 2006 et à son avenant approuvé par délibération du 11 juillet 2007. Nonobstant, le paragraphe 4 de l'article 24 du contrat de type 1 est remplacé par : « le nombre de voyages payants effectués et de sections parcourues sont estimés par les validations ».

CHAPITRE 3 : ADAPTATION DU SERVICE ALLOBUS VILLIERS LE BEL

ARTICLE 8 : CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE SUPPLEMENTAIRE

La fréquence est augmentée sur les créneaux horaires les plus fréquentés (4h55 -7h50 et 12h30-17h00), du lundi au vendredi toute l'année, avec un passage à une fréquence aux 25 mn, à raison de **105** courses hebdomadaires.

Moyens mis en place :
Le nombre total de véhicules affectés à ce service est de 1 minicar de 26.
Le nombre total de conducteurs affectés à temps plein à ces services supplémentaires est de 3,68 conducteurs, réalisant 5 453 heures de conduites annuelles.

ARTICLE 9 : COUT DE LA PRESTATION DE TRANSPORT

Compte tenu du prix du véhicule, du kilométrage annuel moyen prévisionnel, du nombre de conducteurs, le coût annuel total d'un véhicule est de 271 990 € HT pour un minicar.

Sur ces bases, le montant total annuel de la prestation de transport pour l'année d'exploitation est de 271 990 € HT valeur avril 2008. Il tient compte d'une aide financière à l'acquisition en extension d'un véhicule, de la Région Ile de France (au taux de 50%) et du Département du Val d'Oise (au taux de 35%).
L'actualisation de cette prestation transport fait l'objet d'une actualisation en fin d'exercice suivant la formule en annexe 1.

ARTICLE 10 : OBJECTIFS DE RECETTES

Ces recettes sont la somme :

- des ventes de titres à l'unité émis par le conducteur à bord des véhicules et des validations de tickets issus de carnets de 10 compostés à bord des véhicules,

- des compensations définies à l'article 8 de la convention initiale.

Aux conditions tarifaires actuelles, le niveau objectif de recettes est fixé, pour le l'exercice d'exploitation, à 32 524 € HT (Base : Barème Harmonisé au 1er juillet 2007 appliqué du 1er juillet 2007 au 30 juin 2008 et nombre de réservations annuelles évalué à **6800**).

ARTICLE 11 : DETERMINATION DU MONTANT DE LA PARTICIPATION DU STIF :

Par dérogation aux dispositions de l'article 9.2. de la convention initiale, le montant contractuel, hors taxe, de la subvention versée par le STIF (S) est calculé au moyen de la formule suivante :
$S = T-R_o$
R_o : objectifs de recettes
T : coût de la prestation transport

Il en résulte que la participation S du STIF est fixée à **239 466 € HT** au titre de l'exercice d'exploitation, pour une mise en service à compter du 1er août 2008.

ARTICLE 12 : VERSEMENT DE LA PARTICIPATION DU STIF

Cette participation complémentaire fera l'objet d'un versement mensuel ad hoc, par douzième, sur facturation de l'Exploitant chaque fin de mois.

L'exploitant émettra une facture mensuelle au prorata de l'engagement du STIF pour la prestation transport.

ARTICLE 13 : INTERESSEMENT SUR LES COURSES SUPPLEMENTAIRES

Un intéressement est pris en compte sur ces courses supplémentaire en fin d'exercice.

Il est défini selon les modalités prévues l'article 10 de la convention initiale.

ARTICLE 14 : DUREE DE LA CONVENTION

La durée de la convention est prolongée de **deux** mois. Elle prend fin le **31 août 2009** inclus.

ARTICLE 15

Toutes clauses de la convention en date du 18 décembre 2006 non modifiées par le présent avenant et non contraires aux dispositions de ce dernier, restent applicables de plein droit jusqu'au 31 août 2009 inclus.

ANNEXES :
Formule d'actualisation

Fait en cinq exemplaires originaux, le .....2008.

Pour le Syndicat des Transports d'Ile de France,
Directrice Générale
Sophie MOUGARD

Pour le Département,
Président du Conseil Général
Didier ARNAL

Pour la commune de Tremblay en France
Député Maire
François ASENSI

Pour Aéroport de Paris,
Pierre GRAFF
Président Directeur Général

Pour l'Exploitant,
Claude FRASNAY
Directeur

ANNEXE
FORMULE D'ACTUALISATION

1 / Actualisation de la prestation transport et des participations forfaitaires

$D_n = D_o * (0,03+0,54*S_n/S_o + 0,18*G_n/G_o + 0,06*M_n/M_o + 0,19*[(EBI_n/EBI_o*0,79)+ (TCH_n/TCH_o*0,21)])$

Où :

D_o	est le montant du forfait au 1er juillet 2006 soit	2 984 882,00	E HT
D_n	est le montant du forfait au 1er juillet de l'année n		
S_o	est la valeur de l'indice DARES des salaires mensuels de base des ouvriers "Transport" en décembre 2005		
S_n	est la valeur connue en mai de l'année n du même indice		
G_o	est la valeur de l'indice INSEE gazole pour moteur diesel toutes ventes, yc taxes pétrolières, en décembre 2005		
G_n	est la valeur connue en mai de l'année n du même indice		
M_o	est la valeur de l'indice INSEE matériels de transport autobus/autocars en décembre 2005		
M_n	est la valeur connue en mai de l'année n du même indice		
EBI_o	est la valeur de l'indice n° 000400 dans le tableau 20N1 du Bulletin Mensuel Statistiques en décembre 2005		
EBI_n	est la valeur connue en mai de l'année n du même indice		
TCH_o	est la valeur de l'indice n° 4566E dans le tableau 24N du Bulletin Mensuel Statistiques en décembre 2005		
TCH_n	est la valeur connue en mai de l'année n du même indice		

Do =	**2 984 882,00**	**E HT**	**Valeur connue en mai 2007 (n)**		**Valeur connue en mai 2008 (n+1)**	
So =	118,5		Sn =	123,00	Sn+1 =	125,8
Go =	126,6		Gn =	126,40	Gn+1 =	155,1
Mo =	105,00		Mn =	108,80	Mn+1 =	110,4
EBIo =	108,8		EBIn =	114,20	EBIn+1 =	122,1
TCHo =	116,2		TCHn =	118,72	TCHn+1 =	124,63

$D_n = D_o * (0,03+0,54*S_n/S_o + 0,18*G_n/G_o + 0,06*M_n/M_o + 0,19*[(EBI_n/EBI_o*0,79)+ (TCH_n/TCH_o*0,21)])$

Pour l'année 2007/2008

Dn = 3 076 543 Euros HT

3 245 753 Euros TTC

Soit une progression de **3,07** % entre année 2 et année 1

$D_{n+1} = D_o * (0,03+0,54*S_{n+1}/S_o + 0,18*G_{n+1}/G_o + 0,06*M_{n+1}/M_o + 0,19*[(EBI_{n+1}/EBI_o*0,79)+ (TCH_{n+1}/TCH_o*0,21)])$

Pour l'année 2008/2009

Dn+1 3 277 747

3 458 023

Soit une progression de **9,81** % entre année 3 et année 1

ANNEXE
FORMULE D'ACTUALISATION

2/ Actualisation du forfait annuel de base de la centrale de mobilité (C.M.) - interfaces réservation et production

$CM_n = CM_o * (0,04+0,66*SAL_n/SAL_o + 0,30*[(EBI_n/EBI_o*0,79)+ (TCH_n/TCH_o*0,21)])$

Où :

CM_o	est le montant du forfait au 1er juillet 2006 soit	475 087,00	E HT
CM_n	est le montant du forfait au 1er juillet de l'année n		
SAL_o	est la valeur de l'indice des salaires mensuels de base de l'ensemble des salariés "transport" "Transport" en décembre 2005		
SAL_n	est la valeur connue en mai de l'année n du même indice		
EBI_o	est la valeur de l'indice n° 000400 dans le tableau 20N1 du Bulletin Mensuel Statistiques en décembre 2005		
EBI_n	est la valeur connue en mai de l'année n du même indice		
TCH_n	est la valeur de l'indice n° 4566E dans le tableau 24N du Bulletin Mensuel Statistiques en décembre 2005		
TCH_o	est la valeur connue en mai de l'année n du même indice		

CM_o =	**475 087,00 E HT**	**Valeur connue en mai 2007 (n)**		**Valeur connue en mai 2008 (n+1)**	
SAL_o =	116,5	SAL_n =	120,70	SAL_{n+1} =	123,60
TCH_o =	116,2	TCH_n =	118,72	TCH_{n+1}=	124,63
EBI_o =	108,8	EBI_n =	114,20	EBI_{n+1} =	122,10

CMn = CMo* (0,04+0,66*SALn/SALo + 0,30*[(EBIn/EBIo*0,79)+ (TCHn/TCHo*0,21)])

Pour l'année 2007/2008

D_n = 492 629 Euros HT

519 723 Euros TTC

Soit une progression de **3,69** % entre année 2 et année 1

$CM_{n+1} = CM_o * (0,04+0,66*SAL_{n+1}/SAL_o + 0,30*[(EBI_{n+1}/EBI_o*0,79)+ (TCHn+1/TCH_o*0,21)])$

Pour l'année 2008/2009

D_{n+1} = 510 132 Euros HT

538 189 Euros TTC

Soit une progression de **7,38** % entre année 3 et année 2

PREFECTURE DE LA REGION
ILE DE FRANCE
11.07.08 000056
S T I F

Syndicat des transports d'Ile-de-France

Délibération n°2008/0446

Séance du 9 juillet 2008

DELEGATION DE COMPETENCE A LA COMMUNAUTE DE COMMUNES DE LA BASSEE POUR L'ORGANISATION D'UNE DESSERTE DE NIVEAU LOCAL

SERVICE DE TRANSPORT A LA DEMANDE

Le conseil du Syndicat des transports d'Ile-de-France,

VU l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France ;

VU le décret n°59-157 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France ;

VU le décret n°2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du Syndicat des transports d'Ile de France ;

VU la délibération du Conseil du STIF n° 2007/0048 du 14 février 2007 relative aux dessertes de niveau local ;

VU la délibération du Conseil communautaire de la Bassée n°5-1-2-04-08 du 5 avril 2008 ;

VU le rapport n° 2008/0446 ;

VU l'avis de la commission économique et tarifaire du 4 juillet 2008 et de la commission de l'offre de transport du 3 juillet 2008 ;

Après en avoir délibéré,

DECIDE

ARTICLE1er : La Communauté de Communes de la Bassée reçoit délégation de compétence du Syndicat des transports d'Ile-de-France pour l'organisation et la mise en place d'une desserte de niveau local, de type service de transport à la demande, telle que décrite à l'article 2.

ARTICLE 2 : Le service de transport à la demande porte sur tout le territoire communautaire en complément du réseau régulier qui ne fonctionne qu'aux heures de pointe de la journée. Il propose également une fois par semaine la desserte de Provins, ville non adhérente à la communauté de communes. Il permettra aux voyageurs d'aller d'un point d'arrêt à un autre sans itinéraire prédéfini. Le service effectué avec un véhicule de 16 places fonctionnera tout au long de l'année (hors jours fériés), les mardis, mercredis et vendredis matin et le jeudi après-midi. Les usagers réserveront leur déplacement par téléphone.

ARTICLE 3 : La convention de délégation de compétence du Syndicat des transports d'Ile-de-France à la Communauté de Communes de la Bassée pour l'organisation et la mise en place de la desserte de niveau local telle que définie à l'article 2 de la présente délibération, est approuvée.

ARTICLE 4 : La participation du STIF au financement de cette desserte de niveau local est de 19.700 € en année pleine (valeur 2007) ; elle est revalorisée chaque année en fonction de la hausse du barème harmonisé.

ARTICLE 5 : La directrice générale est autorisée à signer la convention visée à l'article 3 de la présente délibération.

ARTICLE 6: La directrice générale est chargée de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au recueil des actes administratifs du syndicat des transports d'Ile-de-France.

Le président du Conseil
du Syndicat des transports d'Ile-de-France

Jean-Paul HUCHON

CONVENTION
DE DELEGATION DE COMPETENCE
EN MATIERE DE SERVICES DE TRANSPORT A LA DEMANDE

ENTRE :

Le SYNDICAT DES TRANSPORTS D'ILE-DE-FRANCE, établissement public à caractère administratif, dont le siège social est situé 9-11 avenue de Villars à Paris (7ème), (n°SIRET 287 500 078 00012), représenté par sa directrice générale, Madame Sophie MOUGARD en vertu de la délibération n° [redacted] du 9 juillet 2008,

ci-après désigné le « STIF »,

D'UNE PART,

ET

La Communauté de Communes de la Bassée, ayant son siège 12 rue Joseph Bara 77480 BRAY-SUR-SEINE, et représentée par sa Présidente, Anne-Marie CHARLE, en vertu de la délibération n°5-1-2-04-08 du 5 avril 2008,

ci-après désigné « l'autorité organisatrice de proximité » ou « l'AOP »,

D'AUTRE PART

VU l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France,
VU le décret n° 59-157 du 7 janvier 1959 modifié relatif à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France,
VU le décret n° 2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du Syndicat des transports d'Ile de France, notamment son article 16,
VU la délibération du conseil du STIF n°2007/0048 du 14 février 2007 sur les dessertes de niveau local,
VU la délibération du Conseil communautaire n°5-1-04-08 du 19 avril 2008;

PREAMBULE

La présente convention s'inscrit dans le cadre de l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France, modifiée par la loi n°2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales.

Dans ce cadre les parties à la présente convention entendent organiser la délégation de compétence permise entre le STIF et l'Autorité Organisatrice de Proximité (AOP) par l'article 1er de l'ordonnance modifiée du 7 janvier 1959 et par le décret du 10 juin 2005.

En tant qu'Autorité Organisatrice des Transports de la Région d'Ile-de-France, le STIF peut organiser des services de transports à la demande.

Conformément à l'article 1er-II, alinéa 6, de l'ordonnance précitée, le STIF peut, sur des périmètres ou pour des services définis d'un commun accord, déléguer tout ou partie de ses attributions, à l'exception de la politique tarifaire, à des collectivités locales ou à leurs groupements, autorités organisatrices de proximité, dans le cadre d'une convention.

Cette délégation de compétence s'inscrit dans une volonté d'améliorer l'offre de transport et de mieux répondre aux attentes des usagers.

Dans cette optique, la délégation de compétences consentie par le STIF à l'AOP a notamment pour objectif de favoriser l'adéquation entre l'offre et la demande de transport, de renforcer la qualité de service et de permettre une allocation des ressources plus proche des besoins locaux.

Titre I- DISPOSITIONS GENERALES

Article 1- Objet

La présente convention a pour objet de définir les compétences déléguées par le STIF à l'AOP en matière de transport à la demande, ainsi que les modalités juridiques et financières de cette délégation de compétence.

La délégation de compétence porte sur les services dont la liste figure à l'article 5.1. Elle n'emporte pas délégation de compétence sur l'ensemble du territoire de l'AOP. En cas de nouveaux services à créer, le périmètre de la présente délégation pourra être élargi par avenant.

Le STIF délègue à l'AOP les compétences définies à l'article 5.2. Ces compétences sont principalement de définir le contenu du service, d'en organiser la mise en oeuvre et d'en désigner l'exploitant. Il est rappelé que compte tenu de la compétence générale du STIF qui demeure dans tous les cas Autorité Organisatrice des Transports de premier rang, la présente convention de délégation n'emporte pas transfert complet de compétences au bénéfice de l'AOP. Le STIF demeure notamment autorité coordinatrice de l'offre de transport et responsable de la politique tarifaire et des politiques intermodales. En outre, la présente convention, d'une durée limitée, est réversible : à son terme, ou en cas de résiliation prévue à l'article 17, le STIF reprend la responsabilité de l'ensemble des compétences déléguées.

Article 2- Durée

La présente convention est conclue pour une durée de 4 ans à compter de sa date de notification par le STIF.

Article 3- Principes généraux

Article 3.1- Principe d'exclusivité de l'AOP

Dans les limites fixées à la présente convention, et sauf dispositions législatives et réglementaires contraires, les compétences déléguées sont, pendant la durée de la présente convention, exclusivement exercées par l'AOP.

Article 3.2- Principe de coopération et de transparence

Les parties mettent tout en oeuvre pour assurer une coopération et une transparence permanente dans l'exécution de la présente convention.

L'AOP informe régulièrement le STIF des conditions d'exercice des compétences déléguées et le cas échéant des problèmes rencontrés à cette occasion. Elle produit chaque année avant le 1er avril au STIF un rapport d'exercice des compétences déléguées conformément aux dispositions de l'article 10.

Article 4- Droits et obligations du STIF

Le STIF, en tant qu'autorité organisatrice, est garant de la politique Régionale des transports et en assure la cohérence.

Il définit la politique tarifaire, décide la création des titres de transport et fixe les tarifs.

Il définit les conditions générales d'exploitation et des règles minimales en matière de qualité de service. Ces obligations trouvent leur traduction dans le cahier des charges relatif à l'exploitation de services de transport à la demande figurant en Annexe I de la présente convention.

Il contrôle ponctuellement les conditions d'exploitation des services.

Il coordonne la modernisation du système de transport collectif francilien et garantit le caractère intermodal des systèmes.

Il définit, assure ou fait assurer l'information multimodale.

Il définit les principes de mise en oeuvre de la loi du 11 février 2005 sur l'accessibilité des réseaux.

Il définit et met en oeuvre sa politique de communication.

En contrepartie des compétences déléguées, le STIF :

- participe au financement des services en fonction de critères d'éligibilité aux financements et de modalités définis au Titre II de la présente convention,
- contrôle l'exécution de la présente convention ; en particulier évalue avec l'AOP ses conditions de mise en oeuvre ainsi que les conditions d'exécution des conventions passées avec le ou les exploitants de transport,
- étudie toute demande de modifications de la présente convention permettant notamment un meilleur exercice de la compétence déléguée,
- propose des solutions en cas de différends avec les exploitants.

Article 5- Droits et obligations de l'AOP

Article 5.1- Services faisant l'objet de la délégation de compétence

En vertu de la présente convention, l'AOP est responsable de l'organisation des services de transport à la demande décrits ci-dessous :

Service du mardi matin à destination de: BRAY-SUR-SEINE

Il dessert la Moitié Est du territoire comprenant les communes et hameaux de:

. FONTAINE-FOURCHES	. VILLUIS
. BABY	. BRIOTTE
. VILLENAUXE-LA-PETITE	. VILLIERS-SUR-TERRE
. TOUSSACQ	. OUINOTTE
. VERNOY	. PASSY-SUR-SEINE
. NOYEN-SUR-SEINE	. VILLIERS-SUR-SEINE
. TOURY	. MELZ-SUR-SEINE
. LES CHAISES	. HERME
. PORT MONTAIN	. LE VEZOULT
. GRISY-SUR-SEINE	. NEUVRY
. EVERLY	. FLAMBOIN
. GOUAIX	. LES PRAILLONS
. CHALMAISON	. BRAY-SUR-SEINE

Service du mercredi matin à destination de: BRAY-SUR-SEINE

Il dessert la Moitié Ouest du territoire comprenant les communes et hameaux de:

. MONTIGNY-LE-GUESDIER
. LA TOMBE
. BALLOY
. MOUSSEAUX-LES-BRAY
. SAINT SAUVEUR-LES-BRAY
. MOUY-SUR-SEINE
AVIGNY
. GRAVON
. BAZOCHES-LES-BRAY
JAULNES
. LES ORMES-SUR-VOULZIE
. BRAY-SUR-SEINE

Service du jeudi après midi à destination de: PROVINS

Il dessert la totalité du Territoire communautaire comprenant les communes et hameaux de:

FONTAINE-FOURCHES
VILLUIS
BABY
BRIOTTE
VILLENAUXE-LA-PETITE
VILLIERS-SUR-TERRE
MONTIGNY-LE-GUESDIER
LA TOMBE
GRAVON
BALLOY
BAZOCHES-LES-BRAY
MOUSSEAUX-LES-BRAY
BRAY-SUR-SEINE
JAULNES
VERNOY
PASSY-SUR-SEINE
TOUSSACQ
GRISY-SUR-SEINE
OUINOTTE
NOYEN-SUR-SEINE
VILLIERS-SUR-SEINE
TOURY
MELZ-SUR-SEINE
LES CHAISES
HERME
PORT MONTAIN
LE VEZOULT
NEUVRY
GRAND PEUGNY
PETIT PEUGNY
MOUY-SUR-SEINE
SAINT SAUVEUR-LES-BRAY
LES ORMES-SUR-VOULZIE
MOULIN D'OCLES
EVERLY
FLAMBOIN
GOUAIX
LES PRAILLONS
CHALMAISON
PROVINS

Service du vendredi matin à destination de: BRAY-SUR-SEINE

Il dessert la totalité du Territoire communautaire comprenant les communes et hameaux de:

FONTAINE-FOURCHES
VILLUIS
BABY
BRIOTTE
VILLENAUXE-LA-PETITE
VILLIERS-SUR-TERRE
MONTIGNY-LE-GUESDIER
LA TOMBE
GRAVON
BALLOY
BAZOCHES-LES-BRAY
MOUSSEAUX-LES-BRAY
BRAY-SUR-SEINE
JAULNES
VERNOY
PASSY-SUR-SEINE
TOUSSACQ
GRISY-SUR-SEINE
OUINOTTE
NOYEN-SUR-SEINE
VILLIERS-SUR-SEINE
TOURY
MELZ-SUR-SEINE
LES CHAISES
HERME
PORT MONTAIN
LE VEZOULT
NEUVRY
GRAND PEUGNY
PETIT PEUGNY
MOUY-SUR-SEINE
SAINT SAUVEUR-LES-BRAY
LES ORMES-SUR-VOULZIE
MOULIN D'OCLES
EVERLY
FLAMBOIN
GOUAIX
LES PRAILLONS
CHALMAISON
PROVINS

Article 5.2- Compétences déléguées

L'AOP s'engage à assurer les compétences définies ci-dessous qui lui sont déléguées par le STIF :

- l'exploitation des services, soit directement en régie, soit par une entreprise ou une association ayant passé à cet effet une convention à durée déterminée avec l'AOP après mise en concurrence, selon les modalités fixées à l'article 5.3 et à l'Annexe I,

- le financement des services, avec le concours du STIF,

- le suivi et le contrôle de l'exécution des services en particulier dans le respect du cahier des charges annexé à la présente convention,

- l'examen des mesures d'amélioration possibles du service rendu en matière de création, modification ou de suppression d'offre de transport, ou de qualité de service selon les modalités fixées à l'Annexe I,

- le respect par les entreprises de transport des règles de sécurité applicables aux systèmes qu'elles exploitent,

- mettre en oeuvre l'adaptation des systèmes de validation télé billettiques aux évolutions des spécifications régionales.

Dans le cadre de ses relations avec le STIF, l'AOP s'engage en outre à :

- informer le STIF de tout événement majeur concernant l'exécution du service susceptible d'avoir un impact sur la continuité du service et la sécurité des personnes,

- établir un rapport annuel détaillé au STIF sur l'exécution du présent contrat conformément à l'article 10 et sur l'usage du service (rapport d'exercice des compétences déléguées),

- définir et mettre en oeuvre une politique et des actions de communication et promotion des services délégués qui soit cohérente avec la politique de communication du STIF.

Article 5.3- Désignation de l'exploitant

Pour l'exploitation des services pour lesquels elle a reçu délégation de compétence par la présente convention, l'AOP décide :

- soit d'exploiter le ou les service(s) en régie,

- soit de confier par la signature d'une convention à durée limitée l'exploitation du ou des service(s) à une entreprise ou une association désignée après une procédure de mise en concurrence.

Dans le second cas, il appartient à l'AOP de mettre en oeuvre dans sa globalité, selon les dispositions législatives et réglementaires en vigueur et sous sa responsabilité, la procédure de passation de la convention d'exploitation. Dans ce cadre, elle s'engage à rechercher le meilleur rapport qualité/coût.

La convention passée entre l'AOP et le transporteur doit être transmise au STIF pour information. Sa durée ne peut excéder le terme de la présente convention.

TITRE II- TARIFICATION ET FINANCEMENT DU SERVICE

Article 6- Tarification applicable

La tarification applicable aux services visés à l'article 5.1. est la tarification francilienne.

Dans le cadre, l'entreprise exploitante doit adhérer au système billettique communautaire francilien et doit déclarer périodiquement à l'AOP les données de validations notamment télébillettiques.

Toute modification des règles tarifaires devra faire l'objet d'un avenant, sous réserve du respect des conditions techniques nécessaires à leur application.

La révision des tarifs spécifiques voyageurs est décidée annuellement par le STIF.

Article 7- Financement par l'AOP

Sous réserve des dispositions de l'article 8, l'AOP supporte toute les conséquences financières des décisions relevant des compétences déléguées : les contributions versées par l'AOP sont la contrepartie de la réalisation des services délégués, et notamment, des obligations de service public incombant à l'exploitant.

Article 8- Participation du STIF au financement du service

Le STIF participe au financement des services qui satisfont les critères définis dans la délibération n° 2007/0048 de son Conseil du 14 février 2007.

Conformément aux modalités prévues à l'article 2 de ladite délibération, la participation du STIF au financement du service de transport à la demande de la Communauté de Communes de la Bassée est fixé à : 19.700 € (valeur 2007 TTC)

La participation financière du STIF sera revalorisée chaque année en fonction de la hausse du barème harmonisé.

Le financement du STIF pourra être modifié par voie d'avenant, en particulier dans le cas de modification substantielle du service.

Article 9- Modalités de règlement de la participation du STIF

La participation du STIF au titre de l'article 8 est facturée par l'AOP à la fin de chaque trimestre. La facture est présentée par l'AOP au plus tard 45 jours après la fin de chaque trimestre.

Titulaire du compte : Communauté de communes de la Bassée
Domiciliation bancaire : Trésorerie de Bray-sur-Seine, Banque de France
Code Banque : 30001
Code Guichet : 00398
N° de compte : E771 0000000 91
Clé RIB :

TITRE III- INFORMATION ET CONTROLE

Article 10- Suivi financier et rapport d'exercice des compétences déléguées

Le suivi financier a pour objet de contrôler l'évolution de la dépense de transport dans une approche globale du coût des services de transport collectif en Ile-de-France et dans l'éventualité d'un retour au STIF des compétences transférées au terme de la convention.

L'AOP établit annuellement le rapport d'exercice des compétences déléguées comportant au minimum les éléments suivants :

- analyse détaillée de l'usage du service : résultats de validation des titres de transport pour les véhicules équipés de télébillétique, données statistiques alternatives sur la fréquentation, nombre moyen, médian, maximum et minimum de voyageurs par course,

- évolution de l'offre de transport en nombre de services, kilomètres commerciaux parcourus, nombre de véhicules et de conducteurs en équivalant temps plein,

- compte(s) financier(s) de l'exécution des services confiés au(x) transporteur(s) comportant en produits, les contributions de l'AOP, les autres contributions publiques (RIF, STIF, CG, autre collectivité...), les autres produits d'exploitation, financiers ou exceptionnels ; en charges, les charges d'exploitation des services ; et plus généralement tout autre produit ou charge rattachable à l'exécution du service,

- conditions d'exercice des compétences déléguées et difficultés éventuelles rencontrées dans l'exercice de ces compétences.

Le rapport d'exercice des compétences déléguées est présenté chaque année aux services du STIF. Seront annexés à ce document le ou les rapports d'activité élaborés par le ou les exploitants.

Article 11- Contrôle

Le STIF se réserve le droit de prendre toute disposition qu'il jugera nécessaire pour contrôler la bonne application de la présente convention et exiger de l'AOP qu'elle prenne toutes les mesures nécessaires pour que l'Exploitant remédie aux éventuels manquements constatés lorsqu'ils relèvent de sa responsabilité.

L'AOP s'engage à prévoir dans sa convention avec l'exploitant des dispositions permettant les contrôles et audits.

Article 12- Evaluation de la délégation de compétence

Une évaluation de la délégation de compétence sera effectuée à mi-parcours de la convention.

TITRE IV- DISPOSITIONS DIVERSES

Article 13- Responsabilité

L'AOP exerce sa mission d'autorité organisatrice de proximité sous son entière responsabilité à l'exception des conséquences pouvant être générées par les décisions tarifaires ou les modifications du cahier des charges ayant des incidences financières sur les conventions d'exploitation passées par l'AOP.

Elle fait son affaire et supportera toutes les conséquences financières en cas de recours contentieux pouvant être engagés à l'occasion de l'exercice par elle des compétences qui lui sont confiées par le STIF dans le cadre de la présente convention.

Elle informe le STIF de toute action engagée à son encontre dans ce cadre.

Le STIF ne pourra, en aucun cas, ni pendant la durée de la présente convention, ni après son expiration, être mis en cause dans les litiges qui résulteraient de l'exercice par l'AOP des compétences qui lui sont déléguées.

Article 14- Résiliation

Article 14.1- Résiliation pour faute

En cas de fautes graves ou de manquements répétés de l'une des parties à une ou plusieurs de ses obligations contractuelles, l'autre partie peut décider, 15 jours après mise en demeure d'exécuter par lettre recommandée avec accusé de réception demeurée sans effet, de résilier la présente convention, sans préjudice de tous dommages et intérêts, dans le respect d'un préavis de 8 mois.

La défaillance de l'exploitant d'un des services de transport visés à l'article 5.1 ne saurait être assimilée à une faute ou un manquement. En effet, en cas de défaillance, il appartiendra à l'AOP d'assurer la continuité du service.

Durant le préavis susvisé, les parties se rapprocheront afin de préparer les conditions de la continuité du service.

Article 14.2- Résiliation amiable

Dans les autres cas, les parties peuvent décider, d'un commun accord, de procéder à la résiliation amiable de la présente convention, sans préjudice de tous dommages et intérêts, dans le respect d'un préavis de 8 mois.

Durant ce préavis, les parties se rapprocheront afin de préparer les conditions de la continuité du service.

Article 15- Fin de la convention

18 mois avant l'échéance de la présente convention, les parties s'engagent à se rencontrer afin d'envisager ensemble les modalités de renouvellement éventuel de la délégation de compétence.

Article 16- Litiges

Les parties s'engagent à trouver une solution amiable aux différends pouvant survenir lors de l'exécution de la présente convention. Elles se réunissent dans un délai de 1 mois à compter de la réception d'un courrier adressé par la partie la plus diligente, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Les litiges éventuels entre les parties, ne pouvant recevoir de solution amiable, sont déférés au Tribunal Administratif de Paris.

Fait à BRAY-SUR-SEINE

Le 2008

En double exemplaire,

Le STIF

L'AOP

La Présidente,
Anne-Marie CHARLE

Syndicat des transports d'Ile-de-France

Délibération n° 2008/0447

Séance du 9 juilllet 2008

PROTOCOLE STIF – SNCF - RFF

Le conseil du Syndicat des transports d'Ile-de-France,

VU l'ordonnance n° 59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs dans la Région Ile-de-France,

VU le décret n° 59-157 du 7 janvier 1959 modifié relatif à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France,

VU le décret n° 2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du Syndicat des transports d'Ile-de-France,

VU le rapport n ° 2008/0447 ;

VU les avis de la commission de la qualité de Service du 3 juillet 2008 et de la commission des investissements et du suivi du contrat de plan du 7 juillet 2008 ;

Après en avoir délibéré,

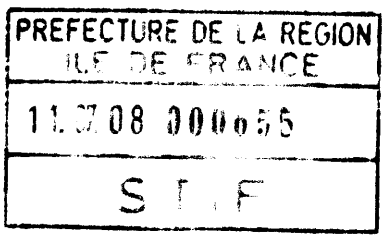
DECIDE

ARTICLE 1 : d'approuver le protocole STIF – SNCF – RFF pour une meilleure qualité de service des transports au quotidien en Ile de France.

ARTICLE 2 : d'engager l'élaboration des conventions particulières que ce protocole appelle.

ARTICLE 3 : la directrice générale est chargée de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au recueil des actes administratifs du syndicat des transports d'Ile-de-France.

Le président du Conseil
du Syndicat des transports d'Ile-de-France



Protocole SNCF-RFF-STIF

Pour une meilleure qualité de service

des « trains du quotidien » en Ile de France

Préambule

1- Les parties sont déjà engagées dans un processus contractuel novateur et important pour une amélioration forte de la qualité de service et de l'offre de transport en Ile de France à court et moyen terme

Le STIF, autorité organisatrice des transports en Ile de France, a traduit sa politique ambitieuse d'offre et de qualité de service à l'attention des voyageurs dans le cadre d'un contrat d'exploitation signé avec la SNCF le 21 février 2008.

Ce contrat couvre les années 2008 à 2011. Il porte sur les conditions de l'exploitation par la SNCF, dans le cadre de sa mission générale de service public pour les transports ferroviaires en Ile de France. Il fixe l'ensemble des objectifs de service au transporteur, dont ceux qui concernent la qualité de service. Il représente une contribution de 6 milliards d'euros versée par le STIF à la SNCF sur la période du contrat. Il intègre notamment la mise en place d'un programme important d'investissements, pour un montant prévisionnel de 1 661,3 M€ courants dont 691 M€ courants pour la part STIF et 789 M€ courants pour la part SNCF.

Il contient des améliorations importantes de services aux voyageurs, dont :

- L'amélioration de l'information des voyageurs, en particulier en cas de perturbation du trafic, par la mise en œuvre d'une information hiérarchisée, de la plus générale – état général du trafic sur le réseau du transport public ou sur l'ensemble d'une ligne – à la plus locale, mais aussi par le remplacement des écrans d'affichage par des équipements plus lisibles et résistants aux intempéries et aux agressions ;

- L'amélioration de la tranquillité et de la sécurité, notamment en créant un numéro unique d'appel d'urgence pour les voyageurs dans les trains et dans les gares, en achevant l'installation de la vidéo protection des gares, en développant les programmes de prévention (médiation, interventions en milieu scolaire) ;

- L'amélioration de l'accessibilité des gares et des trains pour les personnes en situation de mobilité réduite, en accompagnement de l'arrivée des matériels neufs et dans le cadre du schéma directeur d'accessibilité en cours d'élaboration par le STIF ;

- La mise à la disposition des voyageurs de nouveaux moyens pour l'achat des titres de transport (en particulier Internet et le téléphone portable), de nouveaux supports pour leurs billets et de nouvelles modalités de paiement d'un déplacement.

Par ailleurs, le STIF a entrepris un travail préparatoire à la mise en place d'une nouvelle contractualisation avec RFF d'ici la fin de l'année 2008. La contribution de l'infrastructure à la qualité du service sera au cœur de ce contrat, qui devrait prendre en compte notamment la maintenance et le renouvellement du réseau, ses performances en matière de capacités et de régularité, d'accessibilité et de disponibilité des équipements mécaniques en gare, ainsi que la modernisation du système de télécommande des postes, pour une meilleure gestion des circulations. Ce contrat, totalement nouveau en France, visera également à renforcer la concertation entre les deux parties en matière de programmation des investissements et de mobilisation des ressources financières adaptées.

2- Les parties sont également engagées, à plus long terme, sur des projets d'infrastructure, qui sont des étapes essentielles pour le développement des transports franciliens.

L'avancement rapide de ces projets doit permettre d'obtenir des améliorations déterminantes du service offert aux voyageurs, en facilitant de nouveaux trajets pour les voyageurs pour tenir compte, dans le cadre du SDRIF, de l'évolution des déplacements des franciliens, ou en soulageant les lignes actuellement les plus chargées de flux de voyageurs significatifs.

Dès à présent, le STIF, la SNCF et RFF, ainsi que de nombreuses collectivités territoriales franciliennes sont engagées dans la recherche rapide de solutions de long terme, et notamment :

- L'amélioration de la ligne B du RER : mise en œuvre, dans un premier temps, de l'interopérabilité complète des circulations, en supprimant la relève des conducteurs à la Gare du Nord. Cette nouvelle modalité d'exploitation, qui apportera un gain de régularité important, sera progressivement mis en service à partir de juillet 2008, jusqu'en mars 2009. L'ensemble du matériel roulant de la ligne fait par ailleurs l'objet d'une opération de rénovation. Enfin, à l'horizon 2012, le projet RER B Nord +, approuvé par le STIF en 2006, permettra de dédier des voies à cette ligne et de simplifier l'offre, pour un coût d'investissement de 240 M€.

- L'amélioration de la ligne C du RER : des aménagements de pôles et la rénovation du matériel roulant sont prévus dans un premier temps. Pour le plus long terme, un schéma

directeur de la ligne est en cours d'élaboration, afin de définir les améliorations très significatives de l'offre et de la qualité de service pour répondre aux besoins exprimés au cours d'une concertation menée par le STIF en 2007.

- L'amélioration de la ligne D du RER : mise en œuvre, à partir de décembre 2008, de retournements de trains en gare souterraine de Chatelet depuis le Sud, afin de limiter le nombre de trains sur le tronçon commun aux RER B et D entre Chatelet et Gare du Nord. Dans le cadre du plan D-Maintenant dont la SNCF a pris l'initiative, des mesures nouvelles d'exploitation seront mises en œuvre dans les 18 prochains mois. A plus long terme, l'élaboration du schéma directeur intègrera les observations formulées dans le cadre de la concertation menée par le STIF en vue de son adoption fin 2008 ;

- La réalisation de la Tangentielle Nord, liaison nouvelle de banlieue à banlieue, de type métro de surface, exploitée sur des voies dédiée parallèle à la grande ceinture fret, de Noisy-le-Sec (93) à Sartrouville (78) via Argenteuil. Ce projet a été déclaré d'utilité publique le 27 mai 2008. Une première phase entre Epinay et Le Bourget est estimée à 450 M€ (hors matériel) en coûts d'investissement.

- Le prolongement de la ligne E du RER à l'Ouest, a pour objectif, à terme, de relier le Mantois et le périmètre de l'OIN Seine Aval au secteur de La Défense et au terminus actuel d'Haussmann St Lazare. Les études relatives à l'élaboration du Dossier des Objectifs et Caractéristiques Principales sont en cours, financées par l'Etat et la Région à hauteur. Cette opération est de nature à soulager le réseau existant (RER A, gare St Lazare, pôle de Châtelet Les Halles) et à améliorer les déplacements régionaux Est-Ouest.

- Le projet de prolongement du tram-train T4 vers Clichy-sous-Bois et Montfermeil permettra de désenclaver la deuxième plus grande zone urbaine sensible d'Ile de France, avec ses 30 000 habitants. Le coût du projet s'inscrit dans une enveloppe estimée à 150 M€. Les études et les travaux seront financés dans le cadre du Contrat de Projets et du plan banlieue.

- Le projet de tram-train Massy-Evry a pour objectif de créer une liaison entre les 2 pôles importants d'emploi que sont Massy et Evry, tout en renforçant le maillage avec les liaisons ferroviaires radiales (RER B, C, et D). 40M€ d'études et de travaux sont inscrits au CPER, avec une participation importante du Conseil Général de l'Essonne.

A ces projets s'ajoutent les autres opérations du CPER et, dans le cadre du Plan de Déplacements Urbains en Ile de France, les schémas directeurs de services élaboré par le STIF à travers lesquels s'exprime une volonté politique forte d'améliorer la qualité de service perçue par les voyageurs : l'accessibilité, l'information aux voyageurs, l'inter-modalité (gares routières, parking relais, etc.)

3- **Ces contrats ambitieux et ces projets nombreux sont porteurs d'une perspective d'amélioration du transport public en Ile de France. Pour autant, la qualité de service reste globalement très insuffisante.** Les « transports du quotidien », singulièrement en Ile de France, souffrent d'un retard persistant dans la qualité de service due aux voyageurs.

Consciente de cette situation, la SNCF entend conduire un projet d'entreprise qui place Transilien au cœur de son ambition pour une éco-mobilité en Ile-de-France ; pour cela, elle engagera des moyens techniques, humains et financiers supplémentaires qui sont nécessaires pour répondre aux attentes exprimées.

Le STIF et RFF entendent accompagner cet effort supplémentaire.

L'ensemble des parties SNCF, STIF et RFF conviennent, par le présent protocole, de mettre en œuvre des mesures supplémentaires visant à améliorer davantage la qualité de service proposé aux voyageurs en Ile de France. Ces mesures ont été retenues pour leur efficacité et leur rapidité de mise en place, pour des résultats visibles pour les voyageurs. Elles se distinguent également par leur complémentarité aux engagements figurant déjà dans le contrat liant le STIF et la SNCF pour les années 2008 à 2011 .

Ces mesures portent sur les trois volets suivants :

- La rénovation du matériel roulant
- la performance de l'infrastructure vis à vis de la régularité
- L'amélioration de l'accueil des voyageurs dans les gares

Le présent accord fixe les principes communs d'amélioration et indique les mesures et les moyens mis en place par chacun des partenaires, en vue d'une réalisation rapide. Il sera décliné dans des conventions spécifiques (bi ou multipartites), précisant les modalités de réalisation et de suivi sur chacun des volets.

Article 1 : Rénovation du matériel roulant

La qualité du matériel roulant est une des premières attentes des voyageurs. Il contribue à la qualité du service par son confort, son niveau de sécurité et la disponibilité de l'information à bord. Sa fiabilité et sa disponibilité sont des éléments déterminants de la régularité.

1.1 – Un effort sans précédent engagé ces deux dernières années

Depuis la décentralisation du STIF aux collectivités locales en 2006, un programme sans précédent d'acquisition et de rénovation de matériel roulant a été engagé. La convention du 17 novembre 2006 entre le STIF et la SNCF prévoit ainsi :

- L'acquisition de 172 rames de matériel roulant neuf, dans le cadre de la tranche ferme du programme de la Nouvelle Automotrice Transilienne (« Programmme NAT »), soit 55 rames courtes, et 117 rames longues, pour un montant de 1,85 milliards d'euros courants, avec une subvention du STIF à hauteur de 50%,
- L'achat de 24 rames de matériel roulant thermique et électrique, dit Autorail Grande Capacité Bimode Bicourant (« Programme AGC bi-bi»), pour un montant de 136 M€ courants, avec une subvention STIF à hauteur de 35%,
- Le programme de rénovation Confort de 137 rames de type Z20500, soit 635 voitures (« Programme Confort »), pour un montant de 108 M€ courants, avec une subvention du STIF à hauteur de 69%.

En outre, le contrat STIF-SNCF pour les années 2008-2011 prévoit :

- l'acquisition de 65 locomotives BB27300, qui remplacent d'anciennes locomotives pour un montant de 60M€ courants,

- la rénovation de l'ensemble des 119 éléments MI79 du RER B (dont 51 appartiennent à la SNCF) pour un montant total de 353 M€ courants (dont 85 M€ sur le périmètre SNCF),, avec une subvention STIF à hauteur de 50%.

1.2 - Un objectif nouveau : en 2016, tout le parc de matériel roulant en Ile de France sera neuf ou aura fait l'objet d'une rénovation importante.

A cette fin, les parties conviennent du programme suivant :

- Rénovation des matériels les plus anciens des lignes C et D (Z 5600 et Z8800) : les automotrices à deux niveaux de ce type feront l'objet d'une rénovation complète de leurs aménagements intérieurs (changement de sièges, revêtement de sols, de parois, de plafonds, de la cabine de conduite...) et de leur livrée extérieure. Elles seront dotées d'un

système de vidéo protection embarqué et d'un système d'information voyageurs annonçant les gares de façon visuelle et sonore.
Le programme des rénovations débutera en janvier 2009 pour s'achever en 2015. Il concerne 110 rames pour un total de 512 véhicules.
Son coût est évalué à 75M€ aux conditions économiques 2008. Il sera financé par le STIF à hauteur de 50% et par la SNCF sur ses ressources propres à hauteur de 50%.

- Rénovation des autres automotrices à deux niveaux (Z 20500), principalement utilisées sur les lignes C et D : les automotrices à deux niveaux de ce type feront l'objet d'une rénovation complète de leurs aménagements intérieurs (changement de sièges, revêtement de sols, de parois, de plafonds, de la cabine de conduite, ...) et de leur livrée extérieure. Elles seront dotées d'un système de vidéo-protection embarqué et d'un système d'information voyageurs annonçant les gares de façon visuelle et sonore.

  Ce nouveau programme de rénovation des Z20500, **d'un coût de 120M€** aux conditions économiques 2008, sera financée par le STIF à hauteur de 50% et par la SNCF sur ses ressources propres à hauteur de 50%.

  A l'issue de ce programme, fin 2016, toutes les automotrices à deux niveaux auront été modernisées. Les matériels les plus anciens seront alors les Z20900 livrés entre 2001 et 2004, et les MI2N livrés entre 1996 et 2000.

- L'accélération de la livraison du Francilien, par rapport au rythme initialement prévu de 30 rames nouvelles mises en service tous les ans. L'accélération pourrait porter sur un rythme de livraison de 40 rames par an permettant d'anticiper le retrait des matériels les plus anciens. Les modalités précises de cette accélération seront arrêtées quand les capacités de production du constructeur auront été suffisamment vérifiées. Elles tiendront compte des capacités de l'infrastructure à les accueillir, notamment en ce qui concerne l'alimentation électrique.

Ces programmes donneront lieu à l'établissement d'une convention de financement particulière.

1.3 – Une ambition de plus long terme : un véritable schéma directeur du matériel roulant, établi par le STIF en association avec les opérateurs (RFF, SNCF, RATP) sera réalisé d'ici la fin de l'année.

Cette réflexion permet au STIF et à ses partenaires, de développer une vision globale du matériel roulant sur l'Ile de France, à partir d'un diagnostic partagé. Les affectations de matériels, le plan des radiations, la part de rénovation des matériels anciens par rapport au renouvellement par des matériels nouveaux, les caractéristiques des matériels nouveaux ont vocation à trouver des réponses dans le cadre de cette réflexion d'ensemble, dont l'horizon temporel portera au moins jusqu'en 2030. Celle-ci sera menée en étroite relation avec l'avancement du Schéma Directeur de l'Accessibilité, en vue de la mise en cohérence des deux approches.

Article 2 : Amélioration de la performance de l'infrastructure vis-à-vis de la régularité

La densité du réseau ferré francilien et l'intensité de son utilisation (5700 trains par jour) confèrent à l'infrastructure une importante responsabilité dans la régularité du trafic.

2.1 – **Dans le cadre du plan de modernisation du réseau, RFF et la SNCF agiront selon les trois orientations suivantes** :

- L'amélioration de la qualité de l'exploitation, et donc la régularité des circulations, en regroupant les 256 postes d'aiguillages franciliens en 5 postes de Commande Centralisée du Réseau (CCR),
- L'amélioration de la capacité des lignes et de la régularité des circulations, en mettant en œuvre un système de contrôle-commande (KVBP) permettant une meilleure succession des trains
- L'augmentation de la productivité de l'entretien des infrastructures, en concentrant les travaux sur quelques semaines de l'année (massification).

Chaque année, RFF investit en régénération, indépendamment des grands projets, de 130 à 150M€ pour renouveler son réseau en Ile de France:

- 60 à 70 M€ permettent de renouveler voies et aiguillages
- 40 à 45M€ servent à renouveler les ponts anciens et à moderniser les tunnels
- 10 M€ sont investis pour changer les caténaires
- 10 à 15 M€ servent à moderniser la signalisation et les postes d'aiguillage
- 8 M€ permettent une fiabilisation des installations

2.2 – **RFF et la SNCF conviennent d'efforts supplémentaires en vue d'une amélioration du service et de la régularité en Ile de France** :

- En développant les infrastructures pour augmenter la fluidité du trafic (aménagement des plans de voie, création d'itinéraire ...), ce qui nécessite des études longues et des aménagements importants. Plusieurs schémas directeurs sont d'ores et déjà entrepris.

- En fiabilisant les installations actuelles pour réduire leur taux de défaillance et les rendre moins vulnérables à la malveillance.

Les actions de fiabilisation des infrastructures relèvent de 3 catégories :

  - la régénération (c'est-à-dire le remplacement) anticipée de certains constituants vieillissants,
  - un renforcement des petits investissements de modification et d'amélioration de l'infrastructure ou de sa sécurisation,

- la mise en œuvre d'une maintenance renforcée pour les composants les plus sollicités et les plus fragiles.

Pour les années 2008 et 2009, la SNCF assurera, à titre exceptionnel et compte tenu de l'urgence, le financement d'opérations de fiabilisation complémentaires à celles déjà financées par RFF. **Cette contribution s'élèvera à 50M€/an** en engagements, qui feront l'objet de dépenses effectives avant fin 2010.

A partir de 2010, cet accroissement de l'effort en faveur de la fiabilisation de l'infrastructure entrera dans le cadre plus général du contrat actuellement en cours d'élaboration entre RFF et le STIF. La participation supplémentaire de RFF de l'ordre de 50 M€ par an s'inscrira dans la trajectoire financière ainsi tracée.

RFF et la SNCF conviendront ensemble d'une procédure accélérée pour définir, décider et mettre en œuvre ces actions, dans le cadre des mesures générales de simplification des rapports entre les deux entreprises.

RFF et SNCF établiront annuellement et conjointement la liste des opérations prévues dans ce cadre, pour 2008 et 2009 à l'initiative de SNCF et au-delà à l'initiative de RFF.

Ces programmes seront présentés au STIF avant leur validation définitive.

Article 3 : Amélioration de l'accueil des voyageurs dans les gares

La qualité des lieux d'accès au réseau ferré et de l'intermodalité reste une préoccupation quotidienne des voyageurs dans leurs déplacements. Leur amélioration passe par la rénovation des lieux et leur adaptation aux évolutions urbaines importantes ayant un impact direct sur le trafic.

3.1 – **Les nombreuses actions déjà menées ou programmées**

Dans la continuité du précédent contrat entre le STIF et SNCF et en complément du programme plus ambitieux de réaménagement des pôles d'échanges PDU, le contrat entre le STIF et la SNCF pour les années 2008 – 2011 a mis l'accent sur l'amélioration de l'accueil des voyageurs dans les gares.

Il prévoit à cet effet la poursuite des programmes en grande couronne (20 gares et labellisation Transilien de 136 gares) et des programmes de rénovation légère des gares en proche couronne (56 gares avec la rénovation des salles d'échanges, de l'information voyageurs, de la signalétique, des quais, de l'éclairage...).

Ce programme nécessite déjà un renforcement des capacités de maîtrise d'ouvrage et d'ingénierie de RFF et de la SNCF.

L'enveloppe globale consacrée à la **rénovation des gares** représente **un montant de 100 M€** auxquels s'ajoutent environ 115 M€ consacrés à l'amélioration de l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite, dans l'attente des orientations et de la programmation des investissements à arrêter dans le cadre du Schéma Directeur de l'Accessibilité.

Le contrat prévoit également la poursuite du déploiement du système d'information dynamique INFOGARE avec le renouvellement des panneaux anciens et l'enrichissement des fonctionnalités ainsi que l'amélioration des conditions d'information en situation perturbée par le regroupement d'une partie des PIVIF (points d'information voyageurs) et la rénovation de la sonorisation.

L'enveloppe globale consacrée à **l'information des voyageurs** représente **un montant de 65 M€.**

3.2 - **Des mesures complémentaires sur 6 ans qui visent une amélioration de l'accueil et de l'information des voyageurs dans les gares (bâtiment voyageurs et accès aux quais).**

A - Amélioration de l'accueil dans les bâtiments voyageurs :

1 – La restructuration de gares de banlieue dans le cadre d'opérations urbanistiques

La dynamique de développement urbain autour des gares, qui s'est notamment accélérée depuis les années 2000 en proche couronne, peut contribuer localement à la saturation de certaines gares de banlieue souvent faiblement dimensionnées, ou dont les accès ne sont pas orientés pour permettre la desserte des nouvelles zones en développement.

Les investissements à retenir dans le cadre de ce volet devront privilégier les gares concernées par des opérations de développement urbain, tout en s'inscrivant dans une perspective de réalisation à court ou moyen terme. Des financements complémentaires seront donc prioritairement recherchés auprès des collectivités et des aménageurs lorsque leurs projets urbains contribuent significativement à générer de nouveaux besoins de déplacements par les transports publics ou d'accès à ces gares.

Les travaux pourront consister à traiter les problèmes de flux et de dimensionnement des installations, à créer de nouveaux accès en lien avec l'évolution de l'urbanisation, à améliorer l'aménagement et la visibilité des accès secondaires inadaptés desservant ces zones et la correspondance avec les autres modes de transport.

Une enveloppe de 100 M€ sera consacrée à l'adaptation d'un nombre limité de gares de banlieue à ces nouveaux besoins, dont 50M€ à la charge du STIF, et 50M€ à la charge de la SNCF. Un travail commun SNCF-STIF permettra de définir des critères objectifs de programmation des gares concernées (importance des flux, potentiel de développement, degré de formalisation et d'avancement du projet d'aménagement, synergie avec les scénarios de mise en accessibilité PMR de ces gares...).

2 – La modernisation de gares parisiennes du RER C porteuses de l'image du transport

Cinq gares du tronçon central de la ligne C le long de la Seine (Champ de Mars – Tour Eiffel, Pont de l'Alma - Musée du Quai Branly, Invalides, Musée d'Orsay, Saint Michel – Notre Dame) assurent à la fois un trafic de la vie quotidienne important, tout en desservant des sites touristiques majeurs. Elles feront l'objet d'opérations de modernisation approfondies, afin de les rendre plus agréables et plus lumineuses. **Une enveloppe de 100 M€** maximum sera consacrée à ces gares.

Une enveloppe de 20 M€ maximum sera par ailleurs consacrée aux 11 autres gares intra-muros de la ligne C pour une rénovation plus légère.

B - Amélioration des conditions d'accès aux quais (hors des bâtiments voyageurs) :

L'équipement des quais et de leurs accès immédiats, sous maitrise d'ouvrage RFF, peut nécessiter dans certaines gares de banlieue, une remise à niveau ou un réaménagement plus favorable à une meilleure répartition des voyageurs montant dans les trains.

Les investissements à retenir dans le cadre de ce volet devront privilégier les gares concernées par des opérations de développement urbain, tout en s'inscrivant dans une perspective de réalisation à court ou moyen terme.

Les investissements visés concernent la création d'abris filants, la rénovation du mobilier de quai, de l'éclairage, de la signalétique, de souterrains, de passerelles, d'accès secondaires, les abords des quais, les escaliers mécaniques, les ascenseurs, ou encore la pose de clôtures.

Une enveloppe de 80 M€ est prévue, dont une subvention du STIF de 40 M€ et un apport de la SNCF de 40 M€ sur ressources propres, pour des investissements d'amélioration des accès aux quais de gares principalement situées en banlieue tant sur le périmètre RFF que SNCF.

RFF s'engage par ailleurs à maintenir son effort actuel soit un montant de 6 M€ sur 6 ans.

De la même manière un travail commun SNCF-STIF permettra de définir des critères objectifs de choix d'investissements (importance des flux concernés, potentiel de développement, retard pris dans le projet d'aménagement par exemple) pour la réalisation de ce programme.

C - Amélioration de l'information des voyageurs et de l'intermodalité:

L'information sur l'offre de transport est une attente forte et légitime des voyageurs, dès lors que le réseau connaît des problèmes d'irrégularité. Elle permet en outre d'améliorer l'intégration des réseaux dans une perspective de multimodalité. La SNCF met en œuvre des mesures permettant d'améliorer à la fois l'information en situation perturbée et l'information multimodale. Elle poursuit enfin l'équipement des gares en information dynamique.

1 - L'information des voyageurs à bord des trains en cas de situation perturbée :

L'information des voyageurs en situation perturbée est beaucoup plus limitée à bord des trains qu'en gare en raison de flux d'information différents. La SNCF s'engage à étudier et mettre en œuvre les mesures d'organisation permettant de renforcer les synergies entre les fonctions de régulation des trains et d'information des voyageurs à leur bord.

Elle accélère le rythme de regroupement des PIVIF pour des résultats visibles en ce sens (environ 5 PIVIF supplémentaires seront regroupés sur 2009-2012). L'ensemble de ces mesures d'organisation représentent un montant de 10 M€ financés par la SNCF.

2 - Information multimodale en gare :

La SNCF s'engage à jouer un rôle moteur pour accélérer l'équipement des pôles multimodaux en information dynamique en partenariat avec les transporteurs routiers et collectivités locales maîtres d'ouvrage : écrans Infogare sur les quais des gares routières, échanges de données temps réels avec les transporteurs routiers leur permettant notamment de mieux gérer les temps d'attente et de déporter leur information dans les gares. Elle améliorera la qualité de l'information statique en gare (plans de situation, points d'information multimodale, guides horaires des bus aux guichets...).

L'équipement des pôles en information multimodale représente un effort d'investissement supplémentaire de 12 M€ d'ici 2011 financés en totalité par le STIF.

L'enrichissement de l'information statique est pris en charge par la SNCF à hauteur de 3 M€ d'ici 2011.

La SNCF s'engage à procéder à l'équipement en information temps réel des gares situées en extrémité de lignes, en accélérant notamment le choix technologique qui s'impose (ces gares n'étant pas équipées en balises de repérage des trains) La SNCF équipera ainsi 30 gares supplémentaires en écrans d'information dynamique au-delà des 30 gares prévues dans le contrat d'exploitation pour un montant de 7,5 M€ (financement STIF) d'ici 2011.

Article 4 : Modalités de financement et de suivi

4.1 – Principes financiers

Les engagements financiers pris au titre du présent accord pour l'ensemble des actions sont les suivants :

En M€ 2008	Nature	Montant total				
		SNCF	STIF	Autres	Total	Période
Rénovation du matériel roulant						
Rénovation Z 5600 et Z 8800	Invt	37,5	37,5		75	2009-2015
Rénovation Z 20500	Invt	60	60		120	2010-2016
Amélioration de l'infrastructure						
Fiabilisation des infrastructures	Invt et expl°	100			100	2008-2010
Accueil des voyageurs dans les gares						2008-2014
Grandes Gares parisiennes RER C	Invt	25	25	50	100	
Autres gares parisiennes ligne C	Invt	5	5	10	20	
Gares franciliennes hors Paris	Invt	50	50		100	
Amélioration des conditions d'accès aux quais	Invt	40	40		80	
Information des voyageurs et intermodalité						
Regroupement des PIVIF	Invt et expl°	10			10	2009-2012
pôles multimodaux	Invt		12		12	2009-2011
Amélioration de l'information statique	Expl°	3			3	2008-2011
Infogare en extrémité de ligne	Invt		7,5		7,5	2009-2011
Total		**330,5**	**237**	**60**	**627 ,5**	

Cet accord traduit un effort particulier des signataires, s'ajoutant à celui figurant dans le contrat d'exploitation 2008-2011 conclu entre le STIF et la SNCF. En particulier, la SNCF entend par ce moyen apporter à l'activité Transilien des ressources propres, dégagées par l'entreprise nationale sur l'ensemble de ses activités.

Dans ces conditions il est impératif que des modalités particulières de suivi financier des opérations soient définies. Elles seront précisées dans le cadre des conventions particulières qui déclineront les principes suivants :

1. La SNCF et RFF s'engagent à assurer dans leurs comptes la traçabilité des opérations concernées, en emplois comme en ressources.

En particulier le compte financier annuel prévu au contrat d'exploitation entre le STIF et la SNCF fait apparaître distinctement les produits et charges relatifs à ces opérations.

La liste de ces investissements réalisés et les plans d'amortissement correspondants seront remis au STIF lors de la mise en service des investissements. Le coût financier des investissements est identifié spécifiquement dans le compte financier annuel remis au STIF.

2. S'agissant de RFF, les modalités comptables et financières garantissant la traçabilité et la réalité de l'engagement de financement propre des opérations seront définies dans le contrat en préparation.

3. Pour la période 2008-2011, la SNCF fait son affaire de la partie des dépenses qui correspondent à des charges d'exploitation ainsi que des dotations aux amortissements des investissements.

Les parties conviennent de réexaminer de manière spécifique les conditions de prise en charge de ces charges dans le cadre du prochain contrat d'exploitation à compter de 2012.

4. Les bilans comptables et financiers de l'application du présent accord seront produits au minimum une fois par an et examinés par l'instance de suivi.

4.2 – Suivi et évaluation

Pour l'évaluation globale de l'application de l'accord et le suivi des engagements financiers, une instance de suivi réunissant le STIF, la SNCF et RFF se réunira à l'initiative de l'une ou l'autre des parties et au minimum une fois par an.

Les mesures prévues au présent accord ayant pour objectif une amélioration visible des conditions de transport pour les voyageurs, la mise en œuvre des projets objet du présent protocole ainsi que le suivi des résultats obtenus feront l'objet d'un compte-rendu dans le cadre des comités de lignes qui seront mis en place sous le pilotage du STIF.