



# **CONTRAT**

entre

le Syndicat des Transports d'Ile-  
de-France

et

la Régie Autonome des Transports  
Parisiens

2016 – 2020

<b>CONTRAT</b> .....	1
Préambule .....	11
Chapitre I - Les ambitions du contrat .....	11
Chapitre II - L'OBJET ET durée DU CONTRAT.....	14
article 1 - Objet du contrat .....	14
article 2 - Durée du contrat .....	14
Chapitre III - missions DES PARTIES .....	15
article 3 - Missions du STIF.....	15
article 4 - Missions de la RATP .....	15
Chapitre IV - Périmètre du contrat .....	16
article 5 - Le champ d'application du contrat.....	16
article 5-1 - Activités directement liées à l'exécution du service défini par le STIF.....	16
article 5-2 - Les activités annexes .....	17
article 6 - Activités exclues du champ d'application du contrat .....	17
article 7 - Obligations de service public incombant à la RATP .....	17
Titre I - l'offre et la regularite associee .....	18
Chapitre I - LE METRO.....	18
A - l'offre et la régularité associée .....	18
article 8 - Principes de description de l'offre.....	18
article 8-1 - Périmètre.....	18
article 8-2 - Intégration de la description de l'offre dans le système d'information « Offre de Référence Contractualisée » .....	19
article 9 - Description de l'offre du métro .....	19
article 9-1 - Principes de description de l'offre .....	19
article 9-2 - Mise à jour des documents relatifs à la description de l'offre.....	20
article 10 - Modification de l'offre contractuelle .....	20
article 10-1 - Principes généraux .....	20
article 10-2 - Programmation des modifications d'offre contractuelle .....	20
article 10-3 - Programme pluriannuel d'évolution métro .....	21
article 10-4 - Les modifications temporaires programmées pouvant conduire à une modification de l'offre contractuelle.....	22
article 10-5 - Les modifications pérennes de l'offre contractuelle .....	24
B - Réalisation de l'offre.....	25
article 11 - Mesure de l'offre réalisée .....	26
article 11-1 - Mesure de la production kilométrique réalisée.....	26
Cas particulier : sur Orlyval, la production réalisée est mesurée sur l'ensemble de la journée.....	26
article 11-2 - Mesure de la qualité de l'offre réalisée .....	27
article 12 - Continuité du service .....	27
article 12-1 - Principes généraux .....	27
article 12-2 - Les travaux .....	28
article 12-3 - Situations perturbées .....	29
Chapitre II - LE RER.....	30
A - L'offre .....	30
article 13 - Principes de description de l'offre .....	30

article 13-1 - Périmètre.....	30
article 13-2 - Intégration de la description de l'offre dans le système d'information « Offre de Référence Contractualisée » .....	30
article 14 - Description de l'offre du RER .....	31
article 14-1 - Principes de description de l'offre .....	31
article 14-2 - Mise à jour des documents relatifs à la description de l'offre.....	32
article 15 - Modification de l'offre contractuelle .....	32
article 15-1 - Principes généraux .....	32
article 15-2 - Programmation des modifications d'offre contractuelle.....	32
article 15-3 - Les modifications temporaires programmées pouvant conduire à une modification de l'offre contractuelle.....	33
article 15-4 - Les modifications pérennes de l'offre contractuelle .....	35
B - Réalisation de l'offre.....	36
article 16 - Mesure de l'offre réalisée .....	37
article 16-1 - Mesure de la production de l'offre contractuelle.....	37
article 16-2 - Mesure de la qualité de l'offre .....	39
article 17 - Continuité du service.....	42
article 17-1 - Principes généraux .....	42
article 17-2 - Les travaux .....	42
article 17-3 - Situations perturbées .....	43
Chapitre III - Le réseau de surface.....	44
A - L'OFFRE CONTRACTUELLE .....	44
article 18 - L'offre contractuelle du réseau de surface .....	44
article 19 - Description de l'offre contractuelle du réseau de surface .....	45
article 19-1 - Intégration de la description de l'offre dans le système d'information « Offre de Référence Contractualisée » .....	45
article 20 - Documents descriptifs de l'offre contractuelle .....	45
article 20-1 - Principes généraux .....	45
article 20-2 - Mise à jour des documents relatifs à l'offre contractuelle .....	46
article 21 - Modification de l'offre contractuelle .....	46
article 21-1 - Principes généraux .....	47
article 21-2 - Programmation de l'offre contractuelle.....	47
article 21-3 - Les modifications temporaires pouvant conduire à une modification de l'offre contractuelle .....	47
article 21-4 - Les modifications pérennes sans incidence financière.....	48
article 21-5 - Les modifications pérennes avec incidence financière.....	48
B - Réalisation de l'offre contractuelle.....	50
article 22 - Mesure de la qualité de l'offre réalisée .....	50
article 22-1 - Mesure de la production de l'offre contractuelle.....	50
article 22-2 - Mesure de la régularité/ponctualité.....	53
article 22-3 - Temps de parcours :.....	53
article 23 - Continuité du service.....	54
article 23-1 - Principes généraux .....	54
article 23-2 - Les travaux .....	54
article 23-3 - Réemploi du matériel roulant.....	54
article 23-4 - Situations perturbées .....	55

article 24 - Maintien des interfaces avec les gestionnaires de voirie .....	56
article 24-1 - Tramways et BSP .....	56
article 24-2 - Bus – Priorité aux carrefours .....	56
Chapitre IV - Engagement de service et d'information en cas de grèves.....	56
article 25 - Principe général .....	56
article 26 - Engagement de service et d'information en cas de grèves .....	56
article 26-1 - Engagement de niveau de service .....	56
article 26-2 - Engagement d'information .....	57
article 27 - Remboursement des voyageurs .....	57
article 28 - Prise en compte de l'effet de la grève sur les recettes.....	57
article 29 - Audits et contrôles .....	57
Chapitre V - sécurité des systèmes de transports publics guidés .....	57
article 30 - Missions dans le cas de nouvelles réalisations, d'extensions ou de modifications substantielles de systèmes de transport publics guidés. ....	58
article 30-1 - Dans le cadre de la maîtrise d'ouvrage conjointe :.....	58
article 30-2 - Dans le cadre d'opération pour laquelle la RATP est désignée maître d'ouvrage par le STIF (soit seule soit en multi-maîtrise d'ouvrage) .....	58
article 30-3 - Dans le cadre de modifications substantielles apportées à un système existant dont la RATP est exploitant ainsi que gestionnaire, sur le fondement de l'Accord entre le STIF et la RATP fixant le montant de l'indemnité due au titre des transferts de propriété des biens de reprise et définissant le régime des ouvrages constitutifs de l'infrastructure tramway et Transport en Commun en Site Propre (TCSP) signé le 21 septembre 2012 et du présent contrat (cas des tramways) ou en tant que gestionnaire d'infrastructure au sens des dispositions de l'article L.2142-3 du code des transports (cas du métro et du RER). ....	58
article 30-4 - Dans le cadre de la réalisation ou l'extension d'un système pour laquelle la RATP n'exercera pas la maîtrise d'ouvrage alors qu'elle deviendra gestionnaire du nouveau système, ou du système étendu, sur le fondement du présent contrat ou en tant que gestionnaire d'infrastructure au sens des dispositions de l'article L.2142-3 du code des transports. ....	59
article 31 - Missions de la RATP en cours d'exploitation des systèmes de transports publics guidés .....	59
article 31-1 - Établissement et mise en œuvre des règlements de sécurité de l'exploitation et des plans d'intervention de sécurité. ....	59
article 31-2 - Systèmes exploités par la RATP mis en service antérieurement au décret n°2003-425 du 9 mai 2003.....	59
article 31-3 - Réévaluation périodique de la sécurité des systèmes exploités par la RATP.....	59
article 31-4 - Rapports annuels sur la sécurité de l'exploitation .....	60
article 31-5 - Rapports sur les événements notables liés à la sécurité ou sur les accidents ou incidents graves .....	60
Titre II - Les obligations de qualité de service associées à l'exécution de l'offre contractuelle .....	61
Chapitre I - les engagements de qualité de service .....	61
article 32 - Le niveau de service attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise en matière d'information voyageur .....	61
article 32-1 - L'amélioration de la qualité de l'information fournie .....	61
article 32-2 - Le développement des services d'information voyageurs .....	63
article 32-3 - La participation au système d'information multimodale régional du STIF .....	63
article 32-4 - Innovations et mutualisation communautaire.....	64
article 33 - Le niveau de service attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise en matière de gestion des espaces (ambiance, accueil, entretien, sécurité).....	64
article 33-1 - Engagement global / généralités (Identique à version 2012) .....	64
article 33-2 - Netteté des espaces et des trains (Identique à version 2012) .....	64
article 33-3 - Accueil et assistance.....	65

article 33-4 - Politique de la ville – Prévention sécurité des biens et des personnes (Identique à version 2012) .....	65
article 34 - Le niveau de service attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise en matière d'accessibilité aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR).....	66
Chapitre II - Le système de mesure et d'évaluation de la qualité de service .....	67
article 35 - Les principes de mesure .....	68
article 35-1 - Niveaux de service .....	68
article 35-2 - Modalités de mesure.....	68
article 36 - Critères d'appréciation de la qualité de service .....	68
article 36-1 - Les indicateurs par politique .....	68
Sécurité et prévention.....	69
Indicateur soumis à bonus malus.....	69
article 36-2 - Enquête annuelle d'évaluation de la perception des voyageurs.....	70
article 37 - Les incitations financières à la qualité de service.....	70
article 37-1 - Bonus/Malus relatifs aux indicateurs de qualité de service .....	70
article 37-2 - Pénalités pour non-respect de certains engagements de qualité de service .....	70
article 37-3 - Impact financier de l'enquête de perception voyageur.....	71
article 37-4 - Pénalités pour écarts constatés lors d'un contrôle effectué par le STIF .....	71
Chapitre III - Le Suivi de la qualité de service .....	71
article 38 - Le comité de suivi de la qualité de service.....	71
article 39 - Les groupes de travail thématiques .....	73
Chapitre IV - Citoyenneté et relation voyageurs.....	73
article 40 - Comités de ligne .....	73
article 41 - Réclamation des voyageurs.....	73
article 41-1 - Traitement des réclamations voyageurs .....	73
article 41-2 - Dispositif de suivi des réclamations voyageurs.....	75
article 41-3 - Dispositions spécifiques aux signalements pour l'accessibilité des systèmes de transport.....	75
article 41-4 - La relation au quotidien avec les associations d'usagers .....	75
Titre III - UNE COMMUNICATION AU SERVICE DU VOYAGEUR .....	76
Chapitre I - Rôles respectifs des parties.....	76
article 42 - Le rôle du STIF en matière de communication .....	76
article 43 - Le rôle de la RATP en matière de communication .....	76
Chapitre II - Définition, Périmètre, classification .....	76
article 44 - Définitions.....	76
article 45 - Domaines de communication et niveau d'implication du STIF.....	76
Périmètre de Niveau 1 : Communication autonome de la RATP sans référence au STIF.....	77
Périmètre de Niveau 2 : Communication autonome de la RATP avec référence au STIF .....	77
Chapitre III - chapitre iii - pilotage.....	78
article 46 - L'information du STIF .....	78
article 47 - Le plan d'action de la communication et sa mise en œuvre.....	78
Chapitre IV - CHAPITRE IV - MISE EN COHERENCE DU SYSTEME DE TRANSPORT REGIONAL .....	79
article 48 - Respect de la cohérence graphique et sémantique, respect de l'identité du STIF et des éléments d'identification des produits, services et projets élaborés par le STIF sur les supports de communication. ....	79
article 49 - Les marques.....	80
article 50 - Matériel roulant .....	80

Chapitre V - CHAPITRE V - LA DIFFUSION.....	80
article 51 - Les principes et modalités pratiques de la diffusion des documents produits par le STIF.....	80
article 52 - Les espaces d’affichage.....	81
Chapitre VI - DISPOSITIONS DIVERSES .....	81
article 53 - Cas d’application de pénalités.....	81
article 53-1 - Pénalités pour défaut de transmission.....	81
article 53-2 - Pénalités pour défaut relatif aux actions de communication .....	81
article 54 - Non-respect du plan de diffusion.....	81
article 55 - Déduction en cas de non réalisation .....	81
Titre IV - Tarification, gestion des produits tarifaires et suivi du trafic .....	82
Chapitre I - Tarification.....	82
article 56 - Obligations relatives à la tarification .....	82
article 56-1 - Mise en œuvre des décisions tarifaires du STIF .....	82
article 56-2 - Informations à communiquer au STIF .....	83
article 57 - Obligations relatives aux supports des titres de transport.....	83
article 57-1 - Mise en œuvre des décisions du STIF relatives aux supports des titres de transport .....	83
article 57-2 - Informations à communiquer au STIF .....	84
article 57-3 - Fourniture de Cartes événementielles .....	84
Chapitre II - Gestion des produits tarifaires.....	85
article 58 - Distribution des produits tarifaires.....	85
article 58-1 - Dispositions générales .....	85
article 58-2 - Vente des produits tarifaires dans les espaces de vente de la RATP .....	86
article 58-3 - Vente des produits tarifaires en dehors des espaces de vente du métro et du RER .....	87
article 58-4 - Service après-vente des produits tarifaires dans les espaces de vente et Agences du métro et du RER.....	88
L’annexe IV-B-3 décrit les différents actes de souscription et SAV, ainsi que les lieux où ils sont réalisés.....	88
article 58-5 - Expérimentation pour la mise en œuvre de nouveaux services de vente et billettique ....	88
article 58-6 - Vente via d’autres canaux de distribution (ex 54-7).....	90
article 59 - Lutte contre la fraude (validation, contrôle, sécurité billettique) .....	90
article 59-1 - Objectifs assignés par le STIF .....	90
article 59-2 - Validation.....	91
La validation est systématique à l’entrée, quel que soit le mode de transport. ....	91
Les équipements de validation utilisés par la RATP sont décrits en annexe IV-B-6.....	91
article 59-3 - Contrôle.....	91
article 60 - Système billettique RATP .....	92
article 61 - Gestion communautaire .....	92
article 61-1 - Cahier des charges relatif à la gestion communautaire des produits tarifaires .....	92
article 61-2 - Charte du système télébillettique Navigo.....	93
article 62 - Sécurité du Système NAVIGO .....	93
Chapitre III - Etudes et suivi du trafic voyageurs .....	94
article 63 - Transmission au STIF des études réalisées par la RATP.....	94
article 63-1 - Modalités d’information sur les études .....	94
article 63-2 - Propriété des études réalisées par la RATP et clause de confidentialité .....	94
article 64 - Suivi du trafic par comptages et enquêtes.....	94
article 64-1 - Comptages et enquêtes .....	94

Sur la base des données issues des comptages automatiques, la RATP transmet :.....	96
article 64-2 - Mesure globale du trafic.....	97
article 64-3 - Suivi du trafic voyageurs grâce à l'utilisation des données numériques.....	97
article 64-4 - Transmission des informations.....	97
article 64-5 - Conditions de la mise à disposition des données de comptages de validations et d'enquêtes du trafic voyageurs par la RATP au STIF.....	97
article 64-6 - Information sur les données de comptages et d'enquêtes du trafic voyageurs par la RATP à des tiers .....	98
article 64-7 - Mise en open data des données de trafic.....	98
Chapitre IV - Données de validation TÉLÉBILLETTIQUES .....	98
article 65 - Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise. ....	98
article 65-1 - Principes généraux .....	98
article 65-2 - Traitement des anomalies. ....	99
article 66 - Suivi et amélioration de la qualité des flux de données télébillettiques. ....	100
article 67 - Accès aux données et auditabilité du système. ....	101
article 68 - Mesure du taux de validation sur les bus et tram. ....	102
article 69 - Incitation à la performance sur la qualité des données de validation télébillettiques.....	103
Titre V - BIENS ET INVESTISSEMENTS .....	104
Chapitre I - Préambule .....	104
article 70 - Rôle du STIF dans la définition des investissements .....	104
article 71 - Rôle de la RATP dans la définition des investissements .....	105
article 72 - Eléments constitutifs du PQI.....	105
article 72-1 - Dispositions particulières aux matériels roulants .....	106
article 72-2 - Suivi de l'avancement physique du PQI.....	107
Chapitre II - Régime des biens.....	108
article 73 - Nature juridique et périmètre des biens .....	108
article 74 - Description des biens affectés à l'exécution du présent contrat .....	108
article 75 - Maîtrise du foncier des infrastructures Métro et RER, ainsi que tramway et TCSP .....	109
Chapitre III - Obligations relatives aux biens .....	109
article 76 - Généralités.....	109
article 77 - Entretien, maintien en état et renouvellement des biens affectés à l'exploitation.....	109
article 77-1 - Entretien et maintenance .....	109
article 77-2 - Renouvellement et rénovation .....	110
article 78 - Les opérations de création de centres bus .....	110
article 78-1 - Etudes d'opportunité .....	110
article 78-2 - Montage du projet.....	110
article 78-3 - Sort des biens .....	111
article 78-4 - Fongibilité avec les autres opérations du PQI .....	111
Chapitre IV - PRINCIPES DE GOUVERNANCE du PQI .....	111
article 79 - Programmation des investissements.....	111
article 79-1 - Programmation quinquennale des investissements .....	111
article 79-2 - Actualisation du PQI et perspectives d'investissements sur le plus long terme.....	112
article 79-3 - Traitement des opérations complémentaires au PQI initial.....	112
article 80 - Engagement de la RATP pour la réalisation des investissements du PQI .....	113
article 81 - Financement du PQI .....	113

article 82 - Suivi de la réalisation du PQI.....	114
article 82-1 - Instances de suivi des investissements .....	114
article 82-2 - Le Comité de Suivi du PQI.....	114
article 82-3 - Informations et documents à fournir au comité de suivi du PQI (CSPQI) .....	114
article 82-4 - Les comités de programmes .....	114
article 82-5 - Informations et documents à fournir aux comités de programmes.....	115
article 82-6 - Travaux relatifs aux biens affectés à l'exploitation .....	116
Titre VI - regime financier.....	117
Chapitre I - La rémunération.....	117
article 83 - Principes généraux relatifs à la rémunération. ....	117
article 84 - Les recettes directes de la RATP.....	118
article 84-1 - Le calcul des recettes directes. ....	118
article 84-2 - Le calcul de l'objectif de recettes directes pour la RATP.....	118
article 84-3 - Prise en compte des effets des décisions tarifaires du STIF.....	119
article 84-4 - Partage du risque sur les recettes tarifaires. ....	120
article 84-5 - Prise en compte de l'effet de la grève sur les recettes directes.....	121
article 85 - recettes complémentaires .....	121
Cas particulier des recettes d'interconnexion : .....	122
article 86 - Les contributions du STIF.....	122
article 86-1 - Principe général .....	122
article 86-2 - La contribution d'exploitation « C1 » relative aux obligations de service public.....	122
La contribution « C13 ».....	123
Les modalités de calcul sont décrites à l'article 84-3 -. ....	123
L'objectif d'offre nouvelle « C15 ».....	124
article 86-3 - La contribution « C2 » au financement des investissements.....	124
article 86-4 - La contribution « C4 » spécifique au financement du matériel roulant.....	124
Chapitre II - Les adaptations de la rémunération liées à l'exécution du service contractualisé.....	125
article 87 - Modification significative du service contractualisé.....	125
article 87-1 - Principe général .....	125
article 87-2 - Ajustement des contributions.....	125
article 88 - Création d'un titre ou modification significative des conditions d'utilisation d'un titre existant. ....	125
article 89 - Modification de l'offre ayant une conséquence sur la convention d'interconnexion SNCF-RATP .....	125
article 90 - Les mesures tarifaires en cas d'alerte à la pollution. ....	126
article 91 - Les autres mesures de gratuité partielle ou totale. ....	126
article 92 - Mesures commerciales et ristournes. ....	126
article 92-1 - Ventes en grand nombre à des intermédiaires. ....	126
article 92-2 - Mesures commerciales.....	126
article 92-3 - Remboursement des voyageurs en cas de situation inacceptable.....	126
Chapitre III - Modalités de facturation et de règlement.....	127
article 93 - Factures prévisionnelles.....	127
article 94 - Règlement des acomptes mensuels .....	127
article 94-1 - Règlement des acomptes mensuels de la contribution « C11 ».....	128
article 94-2 - Règlement des acomptes mensuels de la contribution « C13 ».....	128



article 94-3 - Règlement des acomptes mensuels de la contribution « C2 » .....	129
article 95 - La facture annuelle.....	129
article 95-1 - Indexation annuelle de la contribution C11 .....	129
article 95-2 - Indexation annuelle de la contribution pour le financement des investissements C2.....	130
article 95-3 - Règlement de la facture annuelle .....	130
article 96 - Impact financier de la non réalisation du Programme d'Investissements Contractuel .....	131
article 96-1 - Ajustement annuel de la contribution C2 .....	131
article 96-2 - Ajustement annuel autre que la contribution C2 .....	132
article 96-3 - Ajustement en fin de contrat .....	132
article 97 - Dispositions relative aux projets d'extension des infrastructures .....	132
article 98 - Clause de revoyure .....	133
Titre VII - MODALITES D'EXECUTION DU CONTRAT .....	134
Chapitre I - Clauses sociales et environnementales .....	134
article 99 - Préservation des conditions de travail et de la qualité du dialogue social .....	134
article 100 - Lutte contre le dumping social .....	134
article 101 - Lutte contre les discriminations.....	134
article 102 - Engagement en faveur de l'insertion professionnelle .....	134
article 102-1 - Une politique d'emploi en faveur de l'insertion professionnelle .....	134
article 102-2 - Clauses d'insertion dans les marchés passés par la RATP.....	135
Extrait du rapport financier & RSE 2014 .....	135
article 103 - Prise en compte de la sensibilité des voyageurs à la place de la publicité dans les espaces de transport.....	135
article 104 - Mise en œuvre d'une politique environnementale partagée .....	135
article 104-1 - Energie-climat.....	136
article 104-2 - Santé des voyageurs et des riverains.....	136
article 104-3 - Économie circulaire.....	137
article 104-4 - Management environnemental des sites .....	137
article 104-5 - Déchets.....	138
article 104-6 - Eco-conception des projets .....	138
Chapitre II - Information, suivi et contrôle .....	138
article 105 - Informations sur l'exécution du contrat .....	138
article 105-1 - Principes généraux .....	138
article 105-2 - Comptabilité du service.....	138
article 105-3 - Information mensuelle et trimestrielle sur l'exécution du contrat .....	139
Information trimestrielle.....	139
article 105-4 - Rapport annuel d'exécution du contrat .....	139
article 105-5 - Information sociale et financière additionnelle en cours de contrat.....	140
article 106 - Suivi de l'exécution du contrat .....	140
article 106-1 - Comités de suivi thématiques .....	140
article 106-2 - Audition de la RATP par le Conseil d'administration du STIF .....	141
article 107 - Contrôle de l'exécution du contrat .....	141
article 107-1 - Contrôle de l'exécution du contrat par la RATP .....	141
article 107-2 - Droit général de contrôle et d'audit par le STIF .....	141
article 107-3 - Modalités d'exercice des contrôles ou audits .....	141
article 108 - Sanction en cas de non-respect des modalités d'information.....	142

Chapitre III - Obligation de confidentialité.....	143
article 109 - Obligation de confidentialité .....	143
article 109-1 - Définition des « Informations Confidentielles ».....	143
article 109-2 - Obligation générale de Confidentialité .....	144
article 109-3 - Obligations particulières de confidentialité .....	144
article 109-4 - Durée des obligations de Confidentialité .....	145
Chapitre IV - PROPRIETE INTELLECTUELLE .....	145
Chapitre V - OPEN DATA .....	146
Chapitre VI - Vie du contrat .....	146
article 110 - Recours à la procédure d'avenant.....	146
article 111 - Révision du contrat.....	146
article 111-1 - Principe général .....	146
article 112 - Règlement amiable des différends .....	146
Chapitre VII - Dispositions diverses.....	147
article 113 - Fiscalité .....	147
article 113-1 - Généralités .....	147
article 113-2 - Les impôts et taxes supportés par la RATP.....	147
article 113-3 - La fiscalité des versements du STIF à la RATP .....	147
article 113-4 - Transfert des droits à déduction de la TVA .....	148
article 114 - Responsabilité et assurance.....	148
article 115 - Intervention des tiers .....	148
article 115-1 - Affrètement partiel de l'offre de transport.....	148
article 115-2 - Autres contrats .....	149
article 116 - Force majeure .....	149
article 117 - Dispositions de fin de contrat permettant d'assurer la transition avec le prochain contrat .	150

# **PREAMBULE**

## **Chapitre I - LES AMBITIONS DU CONTRAT**

Les élus membres du Conseil du STIF ont réaffirmé leur attachement au développement et à la qualité du service public de transport. Par son action de développement d'une offre de transport multimodale, le Syndicat des Transports d'Ile-de-France (« STIF »), autorité organisatrice des transports publics de voyageurs dans la Région capitale, participe du rayonnement, de l'attractivité et de l'équilibre de l'Ile-de-France. Renforcer la cohésion sociale, proposer des modes de transports plus respectueux de l'environnement, contribuer au rééquilibrage territorial : le STIF et la RATP partagent les mêmes objectifs et ont pour ambition commune de construire des modes de déplacements performants et respectueux de l'environnement. Cette vision est celle du PDUIF, qui prévoit une croissance de 20 % des déplacements en transports collectifs entre 2010 et 2020, mais également celle portée par le SDRIF et les projets du Nouveau Grand Paris des Transports.

Les contrats constituent un outil de mise en œuvre du PDUIF en ce qu'ils déclinent et permettent la mise en œuvre opérationnelle des politiques d'offre et de services rendus aux voyageurs franciliens. Le contrat 2016-2020 consolide la relation entre le STIF et la RATP, entreprise nationale de service public, en vue de la modernisation des transports collectifs. Afin de poursuivre l'amélioration et le développement des transports publics, le STIF s'appuie sur un partenariat fort avec la RATP qui dispose des moyens (humains, techniques et financiers) nécessaires pour améliorer l'offre et la qualité du service rendu.

Face au défi que constitue l'amélioration de la ponctualité et de la qualité de service, le STIF renouvelle par ce nouveau contrat une ambition partagée avec la RATP : une priorité réaffirmée à la ponctualité et à l'amélioration de l'information des voyageurs et de la propreté, une présence humaine renforcée pour davantage de sécurité, un programme d'investissement élevé, la volonté de bâtir des transports publics respectueux de l'environnement et socialement responsable et cela dans un cadre financier maîtrisé.

### **La priorité réaffirmée à l'amélioration de la ponctualité**

Parce que les transports publics sont un outil du quotidien pour près de 4 millions de franciliens, mais aussi un service à travers lequel les millions de voyageurs occasionnels et de touristes qui viennent en Ile-de-France portent directement un regard sur l'accueil et l'attractivité de la région, la qualité de l'offre réalisée est une priorité pour le STIF et la RATP. C'est la raison pour laquelle le contrat 2012-2015 avait mis en place des indicateurs de mesure de la qualité de l'offre réalisés associés à des incitations financières clarifiés et affichant la priorité donnée à la ponctualité/régularité. La mesure de la performance de la RATP et les mesures d'incitation associées avaient ainsi été profondément modifiées pour correspondre davantage au vécu des voyageurs. Par ailleurs, une enquête réalisée auprès de 60.000 personnes, permettait d'évaluer précisément et régulièrement le ressenti des voyageurs sur la qualité du service rendu, et de compléter ainsi les indicateurs techniques, y compris avec une incitation financière à l'amélioration de ce ressenti.

Le contrat 2016-2020 s'inscrit dans la continuité des améliorations du contrat précédent. Le STIF et la RATP souhaitent poursuivre la dynamique de progrès sur l'ensemble des réseaux :

- Sur le réseau de surface : le STIF et la RATP ont engagé la revue des temps de parcours de l'ensemble des lignes de bus du réseau. Un comité de suivi des temps de parcours doit examiner les écarts entre les temps théoriques et réels de toutes les lignes de bus sur la durée du contrat. Dès 2016, des moyens supplémentaires sont mobilisés afin de remédier à la dégradation des temps de parcours des 40 lignes de bus les plus pénalisées, et ainsi proposer une promesse voyageur qui soit plus conforme à la réalité de la circulation.
- Sur le métro, le STIF et la RATP s'engagent dans une réflexion sur la définition d'un programme pluriannuel d'évolution de l'offre à l'horizon 2020 qui prenne en compte d'une part les besoins des voyageurs avec une attention particulière pour la soirée et la nuit, mais aussi l'arrivée de nouveaux matériels roulants et la mise en service des prolongements des lignes 4, 12 et 14.
- Sur le RER, une plus grande robustesse de l'exploitation est attendue :
- Après la mise en œuvre de la suppression de la relève sur le RER B fin 2009 et le regroupement des entités opérationnelles dans un centre de commandement unique à Denfert en 2013, la RATP et SNCF Mobilités ont l'objectif de poursuivre la gestion unifiée sur la ligne B en cohérence avec le schéma directeur du RER B piloté par le STIF.
- La RATP s'engage également à travailler, dans le cadre du schéma directeur de la ligne A piloté par le STIF, à la mise en œuvre de mesures d'amélioration de l'exploitation et du service rendu aux voyageurs. Pour cela elle collaborera activement avec SNCF Mobilité et SNCF Réseau pour définir les modalités d'exploitation les plus appropriées au travers d'un plan d'actions commun RER A. Ce dernier vise à l'amélioration de l'information voyageurs, à un rapprochement des modalités de supervision et de pilotage de la ligne, à l'optimisation de la gestion du matériel roulant et des circulations en zone frontière. Un effort particulier sera réalisé pour améliorer la gestion des situations perturbées. En 2017, l'ensemble

de la ligne A sera équipée de trains à 2 niveaux, ce qui contribuera également à faciliter les règles d'exploitation de la ligne la plus chargée d'Europe.

La qualité de l'offre est également mesurée à l'aune du vécu des voyageurs :

- Sur le métro : la mesure de l'attente des voyageurs en soirée est modifiée pour se rapprocher encore davantage de la vision voyageur : la plage horaire de « soirée », dans laquelle une promesse de temps d'attente est fixée pour chaque ligne est augmentée d'une demi-heure en début de contrat et pourrait atteindre une heure en fin de contrat à la faveur des renforts d'offre qui seraient décidés. De même, la mesure de la performance de la RATP en matière de production est revue pour inciter à une réalisation de l'offre encore plus en phase avec les attentes des voyageurs.
- Sur le RER : la ponctualité de la ligne entière fait l'objet d'un suivi plus fin en distinguant les résultats selon que l'on se situe aux heures de pointe ou aux heures creuses. Les objectifs et les résultats de ponctualité de la ligne entière qui donnent lieu à une incitation financière sont analysés mensuellement et non plus annuellement. Au-delà des incitations financières liées au nombre de circulations des trains sur les branches, le STIF suit désormais le taux de respect des arrêts en gare.
- Sur le réseau de surface : le respect de l'engagement de production est renforcé, avec des pénalités augmentées en cas de service non couvert du fait de la RATP. L'indicateur de régularité est réformé en vue de le bâtir au plus proche du ressenti des voyageurs.

Le nouveau contrat affine le suivi de la programmation des travaux en interface avec le reste du réseau, en particulier en lien avec la SNCF. Il renforce également le suivi de l'impact des travaux programmés sur la circulation. Une réunion annuelle STIF/SNCF/RATP permettra de partager une vision de la programmation des travaux sur un horizon 3-5 ans.

Enfin, le contrat contient une enveloppe globale de 125 M€ courants de renforts d'offre qui seront définis par avenant. Cela donne des souplesses pour répondre à des besoins de services qui ne seraient pas bien identifiés au moment de l'élaboration du contrat, ou pour financer des offres qui ne seraient pas complètement étudiées. A titre d'exemple cela pourrait contribuer à améliorer l'offre de transport la nuit, sujet pour lequel une étude est en cours.

### **L'amélioration de la qualité de service**

Le STIF souhaite renforcer la qualité du service offert aux voyageurs dans l'ensemble des espaces de transport franciliens. Le présent contrat vise à renforcer la mobilisation de la RATP pour l'amélioration de la qualité du service rendu aux voyageurs.

Le STIF et la RATP sont conscients de la forte attente des usagers en matière de qualité de l'information voyageurs notamment en situation perturbée. Le premier axe de travail a porté sur la fiabilisation et l'homogénéisation de l'information voyageur, notamment entre les opérateurs (davantage de cohérence dans l'information voyageur notamment en situation perturbée donnée par les différents opérateurs sur les différents supports, prise en compte du volet cartographie du SDIV, intégration communautaire...). L'information voyageur est disponible et accessible sur plusieurs supports dans les espaces et les trains/bus (écrans, annonces sonores), mais également diffusée via des medias distants, ce qui permet une meilleure appropriation et même une personnalisation de chaque parcours par les voyageurs.

Conscients que l'information sur les services de transport peut contribuer à proposer aux voyageurs des services sous de multiples formes, et élargir le *temps du transport* pour en faire un *temps utile*, le STIF et la RATP sont déterminés à diffuser largement en Open Data des informations sur le fonctionnement du réseau, y compris des données en temps réel.

Le contrat marque également une augmentation des exigences en matière de qualité de service au travers notamment :

- D'un rehaussement des objectifs d'information voyageurs (notamment dynamique);
- De l'introduction d'une notion de situation inacceptable sur la propreté en cas de dégradation et d'un nouvel indicateur de propreté sur les stations de tramways ;
- D'un rehaussement des objectifs en matière d'accessibilité PMR, notamment pour les palettes bus ;
- D'un rehaussement des objectifs de délai d'assistance dans le métro et le RER.

Conscients des attentes des voyageurs en matière de propreté et de sécurité, le STIF et la RATP ont décidé de mobiliser des moyens importants (65 M€ sur la durée du contrat) afin de proposer des actions nouvelles ou complémentaires dans le contrat 2016-2020 en vue notamment de :

- Accroître le nombre de gares et stations faisant l'objet d'opérations « coups de propre » et améliorer le nettoyage à bord des trains ;
- Renforcer la présence humaine et la sécurité, par la création de 100 postes supplémentaires d'agents GPSR dont 50 dès 2016 ;

- Renforcer les équipes mobiles d'accompagnement des bus après minuit (création de 100 postes supplémentaires dont 50 dès 2016).

### **Un programme d'investissement sans précédent s'inscrivant dans une gouvernance renouvelée**

Avec 8,5 Mds€ d'investissements financés pour la période 2016-2020, le programme quinquennal d'investissement accroît encore l'effort d'investissement de près de 10 % (en moyenne annuelle) par rapport au contrat 2012-2015 (qui représentait une hausse de 30 % par rapport au contrat 2008-2011).

L'extension du réseau sera accélérée, avec les prolongements des lignes de métro 4, 11, 12 et 14, et les prolongements des lignes de tramway T1, T3 et T6.

Ce nouveau plan d'investissement permet l'accélération de la transition énergétique du parc conformément à la délibération du Conseil du STIF du 11 décembre 2013 qui a décidé « *d'engager les actions permettant la transition du parc de l'Ile-de-France vers des matériels tout électrique et des matériels de la filière GNV Bio Gaz* ». Le programme d'investissement prévoit ainsi :

- la poursuite des expérimentations de véhicules « propres » ;
- le fort développement des matériels de la filière GNV ainsi que l'ambition d'un passage de la technologie hybride à la technologie tout électrique à partir de 2019 afin de remplacer les véhicules les plus polluants et atteindre l'objectif d'un parc composé de véhicules électriques ou GNV en 2025 ;
- la fourniture d'un gaz certifié Bio dans le cadre des relations liant la RATP et son (ses) fournisseur(s) ;
- les travaux d'adaptation des centres bus et des réseaux de fourniture de l'énergie nécessaires aux nouveaux matériels roulants.

La croissance soutenue des enveloppes d'investissements souligne la volonté des parties de poursuivre les investissements nécessaires à la production d'un service de qualité, garantissant une meilleure fiabilité pour les déplacements quotidiens des franciliens. Ainsi, les crédits affectés à la modernisation de réseau existant (soient les crédits hors matériel roulant et hors nouvelles infrastructures) progressent de 60 % par rapport à l'engagement du PQI 2012-2015 initial, et permettront en particulier d'engager les opérations sur les infrastructures du RER en application des schémas directeurs, la rénovation des gares du RER l'automatisation de la ligne 4 et la modernisation du système billettique.

Cet ambitieux programme d'investissement est poursuivi grâce à l'effort du STIF, des collectivités franciliennes et de la RATP. Le contrat 2012-2015 avait réformé la gouvernance des investissements par la contractualisation en emplois et en ressources, des plans d'investissements déclinant les orientations stratégiques du STIF, dans une perspective de stabilité de la dette de la RATP. Le contrat 2016-2020 maintient cette exigence et renforce la gouvernance en l'appuyant sur un suivi physique des investissements.

### **Un cadre financier consolidé**

Compte tenu de la nécessité pour le STIF de dégager un autofinancement suffisant pour rendre soutenable le financement des investissements, mais également pour la RATP de dégager les résultats nécessaires au financement, dans la durée, du maintien en état et de sécurité d'une infrastructure de plus de 9 milliards d'euros, la préoccupation de maîtrise financière est au cœur de la relation contractuelle entre le STIF et la RATP.

Les contrats précédents avaient modernisé le mécanisme de rémunération pour le rendre plus stable, plus lisible et plus clair. Le contrat 2016-2020 conserve ces avancées. Il donne à la RATP les moyens sur 5 ans à la fois de financer un service en constante amélioration, et de financer des investissements très ambitieux. En contrepartie, il renforce les mécanismes de récupération, au profit du STIF, des moyens financiers mobilisés pour la modernisation des réseaux de la RATP qui n'auraient pas été investis.

Le STIF poursuit par ailleurs un objectif général de transparence des coûts et de meilleure efficacité économique de la prestation transport. Les clauses de contrôle et d'information du STIF sont donc maintenues.

### **Une responsabilité sociale et environnementale confirmée**

Le nouveau contrat renforce la dimension sociale et environnementale de l'action de la RATP. Il prévoit que la RATP vienne présenter annuellement aux élus du STIF le bilan de son action en matière sociale et environnementale afin de permettre au STIF de s'assurer concrètement des progrès réalisés.

Attentif aux conditions de travail des agents de la RATP, le STIF invite l'entreprise nationale de service public à veiller à la préservation de la qualité du dialogue social et à l'amélioration de la qualité des conditions de travail de ses agents. La RATP s'efforce d'assurer les meilleures conditions de travail possibles à ses salariés, de prévenir les accidents du travail et de garantir la santé au travail des salariés. La RATP mène une politique active de promotion de l'égalité au sein de l'entreprise et de lutte contre toutes formes de discrimination, que le STIF souhaite soutenir.

Le STIF souhaite également soutenir la RATP dans sa volonté d'accompagner le développement du tissu économique local et d'inscrire son action dans une démarche de progrès social par le biais notamment de l'aide à l'insertion, du développement des achats solidaires ou de la lutte contre le dumping social.

Au-delà des bénéfices écologiques associés au développement des transports en commun, tels que la réduction des émissions de gaz à effet de serre et des pollutions locales, le STIF et la RATP mènent une politique environnementale plus globale : recherche de solutions techniques minimisant la consommation de ressources (relamping LED,...), management environnemental des sites industriels, arrêt de l'utilisation de produits phytosanitaires nuisibles à l'environnement, valorisation des déchets recyclables, priorité donnée à l'éco-conception des projets...

Le contrat 2016-2020 innove ainsi en instituant une incitation financière à la performance environnementale.

## Chapitre II - **L'OBJET ET DUREE DU CONTRAT**

### article 1 - **Objet du contrat**

Le présent contrat, conformément à l'article 5 du décret n°59-157 du 7 janvier 1959 relatif à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France, définit les conditions de réalisation par la RATP du service public de transport collectif de voyageurs en Ile-de-France dont elle est chargée.

Le présent contrat définit également, conformément aux articles L.2142-3 du code des transports et aux articles 2 et 3 du décret n°2011-320 du 23 mars 2011 relatif aux missions de gestionnaire d'infrastructure exercées par la RATP, les modalités de fonctionnement des relations entre le STIF et la RATP pour l'exécution des missions de gestionnaire d'infrastructure.

A ces titres, le contrat définit les modalités précises de fonctionnement des relations entre le STIF et la RATP en ce qui concerne notamment :

- la consistance et les engagements de réalisation des services publics réguliers de voyageurs, appelés dans les articles suivants « offre contractuelle », ainsi que la mesure de la réalisation de cette offre qui sont définis au Titre I ;
- les obligations de qualité de service ainsi que le système de mesure et d'évaluation de ces obligations tel que définis au Titre II ;
- la mise en œuvre d'une communication au service des voyageurs dans les conditions définies dans le Titre III
- le régime applicable à la tarification, à la gestion des produits tarifaires et au suivi du trafic tel que précisé dans le Titre IV ;
- le régime et les obligations relatives aux biens, y compris ceux constitutifs de l'infrastructure au sens des articles L. 2142-3 et L. 2142-10 du code des transports, ainsi que les principes de programmation et de réalisation des investissements pour ces biens, qui sont définis au Titre V ;
- la rémunération du service, y compris les activités de gestionnaire d'infrastructures de la RATP, dans les conditions prévues aux Titres V et VI ;
- les modalités spécifiques de fonctionnement de la relation contractuelle entre le STIF et la RATP en termes de clauses sociales et environnementales, d'information, de suivi, de contrôle, de révision et de fin de contrat dans les termes prévus au titre VII.

Sauf stipulation contraire dans le présent contrat, les pièces contractuelles comprennent, par ordre de priorité, le Contrat et ses Annexes. Les Annexes du Contrat font partie intégrante et ont la même valeur que ce dernier. Toute référence au Contrat inclut ses Annexes. En cas de contradiction entre les stipulations du corps du Contrat et une stipulation d'une Annexe, les stipulations du corps du Contrat prévaudront.

### article 2 - **Durée du contrat**

Le contrat est conclu pour une durée de cinq années à compter du 1er janvier 2016.

## Chapitre III - **MISSIONS DES PARTIES**

### article 3 - **Missions du STIF**

Autorité organisatrice des transports en Ile de France, le STIF exerce les missions prévues aux articles L.1241-1 et L.1241-2 du code des transports, et celles notamment de :

- Fixer les relations à desservir, en définissant notamment l'offre de transport et le niveau de qualité de service ;
- Désigner les exploitants ;
- Définir les modalités techniques d'exécution ainsi que les conditions générales d'exploitation et de financement des services de transport ;
- Veiller à la cohérence des programmes d'investissement, sous réserve des compétences reconnues à Réseau ferré de France et à la RATP en sa qualité de gestionnaire de l'infrastructure ;
- Arrêter la politique tarifaire de manière à obtenir l'utilisation la meilleure, sur le plan économique et social du système de transport ;
- Concourir aux actions de prévention de la délinquance et de sécurisation des personnels et des usagers
- Favoriser le transport des personnes à mobilité réduite en définissant les principes de mise en œuvre des articles L 1112-1 et suivants du code des transports sur l'accessibilité des réseaux ;
- Définir, assurer ou faire assurer l'information multimodale ;
- Garantir le caractère intermodal des systèmes ;
- Contrôler l'exécution de l'offre ;
- Coordonner la modernisation du système de transport collectif francilien, en définissant les schémas de principe des grands investissements publics et en approuvant les avant-projets correspondants des maîtres d'ouvrage concernés ; le STIF peut dans ce cas assurer la maîtrise d'ouvrage ;
- Etre à l'initiative de l'élaboration et de la révision du Plan de Déplacements Urbains d'Ile-de-France dans le cadre des dispositions des articles L 1214-14 et suivants du code des transports ;
- Définir et mettre en œuvre la politique globale de communication relative à l'organisation des transports en Ile-de-France, hormis celle des entreprises.

### article 4 - **Missions de la RATP**

La RATP, conformément à l'article L.2142-1 du code des transports, exploite le service public de transports de voyageurs tel que défini dans le présent contrat et assure la mission de gestion d'infrastructures au sens des articles L. 2142-3 et L. 2142-10 du code des transports.

La RATP peut assurer la maîtrise d'ouvrage et/ou assure la co-maitrise d'ouvrage dans les conditions définies à l'article L 1241-4 du Code des transports.

La RATP :

- assure la fourniture de l'offre de transport et autres services définis dans le contrat ;
- assure l'entretien, la maintenance et le renouvellement du matériel, des installations et équipements nécessaires à l'exécution du service ;
- commercialise tous les produits tarifaires (hormis ceux délégués à un tiers), contribue à la promotion du service (marketing et développement) et assure le service après-vente et une information globale auprès de la clientèle;
- contribue à la mise en œuvre de la loi n°2005-102 du 11 février 2005, codifiée aux articles L 1112-1 et suivants du code des transports sur l'accessibilité des réseaux ;
- respecte les spécifications définies par le STIF en matière d'interopérabilité des systèmes et des réseaux et met en œuvre, en collaboration avec le STIF et les autres transporteurs, les moyens adéquats pour l'assurer ;
- informe le STIF sur l'exécution du service public et du présent contrat, notamment au moyen d'un rapport annuel ;
- propose les adaptations de l'offre qui lui paraissent nécessaires compte tenu de sa connaissance des besoins de la clientèle ;

- met à disposition les informations dont elle dispose pour assurer le fonctionnement du dispositif d'informations communautaire assuré par le STIF ;
- assure des prestations d'études, de conseil, d'ingénierie et d'assistance relevant de l'exploitation du service;
- est force de proposition tant en ce qui concerne la qualité, la modernisation de réseaux et leur interopérabilité, que le développement de l'offre ;
- réalise le programme d'investissements défini par le présent contrat.

La mission de gestionnaire d'infrastructures assurée par la RATP, définie à l'article L.2142-3 du code des transports complétée par le décret n° 2011-320 du 23 mars 2011 comprend notamment :

- la surveillance et l'entretien régulier de l'infrastructure définie aux articles L. 2142-3 et L. 2142-10 du code des transports ;
- les réparations, dépannages et mesures nécessaires au fonctionnement du réseau et à la sécurité de l'ensemble des plates-formes, ouvrages d'art, voies, quais, réseaux, installations et bâtiments techniques s'y rattachant ;
- la contribution à la définition des objectifs et principes relatifs à la gestion du trafic et des circulations sur ce réseau, en cohérence avec l'offre définie par le STIF.

## Chapitre IV - **PERIMETRE DU CONTRAT**

### article 5 - **Le champ d'application du contrat**

#### article 5-1 - **Activités directement liées à l'exécution du service défini par le STIF**

Sans préjudice des dispositions ci-dessus, le service public de transport collectif de voyageurs assuré par la RATP, comprend notamment :

- l'exploitation de l'ensemble des services réguliers de voyageurs, créés avant le 3 décembre 2009 dans des conditions prévues à l'article L.1241-6 du code des transports. Ces services sont définis en annexes I-A-1 et I-B-1.
- l'exploitation et la maintenance des biens immobiliers et mobiliers nécessaires à l'exécution des services ;
- les dispositifs de vente et de promotion commerciale, ainsi que la commercialisation des produits tarifaires utilisables en Ile-de-France dans le respect de la tarification applicable en Ile-de-France et sans préjudice des droits des autres transporteurs franciliens en la matière ;
- les activités concourant directement à la réalisation du service de transport public en Ile-de-France exercées en commun avec les autres transporteurs ;
- les autres activités contribuant à la valorisation des services et espaces de transport sans préjudice des compétences reconnues à la RATP en tant que gestionnaire d'infrastructures ;
- le contrôle des voyageurs, au regard des règles de police des chemins de fer ;
- les actions de prévention concourant au sentiment de sécurité par les voyageurs.

L'offre contractuelle peut être modifiée au cours de l'exécution du contrat, selon les modalités définies dans le Titre I.

Certains services réguliers figurant en annexes I-A-1 et I-B-1 peuvent également être financés, en tout ou partie :

- par des collectivités locales ou leurs groupements, en vertu de conventions spécifiques conclues conformément à l'article 9 du décret du 7 janvier 1959 ;
- par des entreprises, en vertu de conventions spécifiques conclues antérieurement au présent contrat ;

Les services réguliers financés, en tout ou partie, par des collectivités locales ou des entreprises, sont mis en œuvre en application du présent contrat, et de leurs conventions spécifiques. La RATP communique au STIF lesdites conventions. La RATP complète et met à jour annuellement l'annexe I-B-5 dans ce sens.

La RATP, après accord du STIF, est autorisée à contractualiser avec des tiers des services réguliers publics temporaires, accessoires au service de référence. Ces services réguliers publics temporaires et complémentaires au « service de référence », ne doivent ni détériorer l'équilibre du contrat, ni nuire à la qualité du service dans le cadre des orientations générales définies par le STIF.



## article 5-2 - **Les activités annexes**

Entrent dans le champ d'application du présent contrat les activités annexes aux activités décrites à article 5-1 - sous réserve qu'elles ne nuisent pas à l'exécution desdites activités.

Sont notamment des activités annexes, toute activité impliquant une incidence positive générée au sein du réseau exploité au titre des obligations de service public assumées par la RATP. Constituent notamment des activités annexes la concession des espaces publicitaires et commerciaux ou les ventes de produits divers assurées par le réseau de vente commercial de la RATP. Elles contribuent à l'équilibre économique du contrat.

L'organisation de ces activités ressort de l'initiative et de la responsabilité de la RATP.

## article 6 - **Activités exclues du champ d'application du contrat**

Les activités exclues du champ d'application du contrat, notamment l'activité de la RATP exercée en dehors de l'Ile de France, ne peuvent en aucun cas être financées par l'utilisation des rémunérations prévues pour l'exécution du présent contrat.

## article 7 - **Obligations de service public incombant à la RATP**

La RATP est soumise légalement et contractuellement à des obligations de service public au sens du droit européen et du droit français, et notamment à l'obligation :

- de transporter, s'analysant comme l'obligation d'accepter et d'effectuer tout transport de voyageurs à des tarifs publics et aux conditions de transport déterminées par le STIF ;
- d'entretenir et d'exploiter le matériel roulant affecté aux services dont elle a la charge et dont le STIF est propriétaire
- d'appliquer la tarification, considérée comme l'obligation pour la RATP de vendre et d'accepter les produits tarifaires de transport selon les conditions générales de vente fixées par le STIF
- de participer à des systèmes intégrés en matière d'information, de délivrance des titres de transport et d'utilisation des points de correspondance ;
- de contribuer à la sûreté des voyageurs ;
- de contribuer aux obligations liées à l'accessibilité des services de transport issues des articles L 1112-1 et suivants du code des transports;
- sur le réseau métro, d'assurer la responsabilité de l'aménagement, de l'entretien et du renouvellement de l'infrastructure, garantissant à tout moment le maintien des conditions de sécurité, d'interopérabilité et de continuité du service public, ainsi que de la gestion des systèmes de contrôle, de régulation et de sécurité des lignes et des réseaux ferroviaires en Ile-de-France. La RATP est chargée de la gestion du trafic et des circulations sur ces lignes et ces réseaux lorsque les exigences de sécurité et d'interopérabilité du système ferroviaire ou la continuité du service public l'imposent. Elle est également gestionnaire, dans les mêmes conditions, des lignes du réseau express régional dont elle assurait l'exploitation à la date du 1er janvier 2010. Elle adapte les lignes, ouvrages et installations dont elle assure la gestion technique en prenant en compte les besoins des utilisateurs et favorise leur interopérabilité. Elle prend en compte les besoins de la défense.

## **TITRE I - L'OFFRE ET LA REGULARITE ASSOCIEE**

Autorité organisatrice des transports publics de voyageurs en Ile-de-France, le STIF coordonne le développement des transports collectifs en Ile de France. Il fixe la consistance et le niveau des services offerts aux voyageurs. Dans ce cadre, la qualité de l'offre réalisée est une priorité pour le STIF. C'est la raison pour laquelle le contrat prévoit la mise en place d'indicateurs de mesure de la qualité de l'offre réalisés associés à des incitations financières.

La RATP s'engage à réaliser le service contractualisé avec le STIF, dans les conditions définies par le présent contrat.

### **Chapitre I - LE METRO**

#### **A - L'OFFRE ET LA REGULARITE ASSOCIEE**

##### **article 8 - Principes de description de l'offre**

###### **article 8-1 - Périmètre**

L'offre du métro faisant l'objet du présent contrat porte sur les services réguliers ouverts au public. Le réseau comprend :

- Les lignes de métro :
  - o Ligne 1 : la Défense – Château de Vincennes
  - o Ligne 2 : Porte Dauphine – Nation y compris le funiculaire
  - o Ligne 3 : Pont de Levallois Bécon – Gallieni
  - o Ligne 3bis : Porte des Lilas – Gambetta
  - o Ligne 4 : Porte de Clignancourt – Mairie de Montrouge
  - o Ligne 5 : Bobigny Pablo Picasso – Place d'Italie
  - o Ligne 6 : Charles de Gaulle Etoile – Nation
  - o Ligne 7 : La Courneuve 8 mai 1945 – Mairie d'Ivry / Villejuif Louis Aragon
  - o Ligne 7bis : Louis Blanc – Pré Saint Gervais
  - o Ligne 8 : Balard – Créteil Pointe du Lac
  - o Ligne 9 : Pont de Sèvres – Mairie de Montreuil
  - o Ligne 10 : Boulogne Pont de Saint Cloud – Gare d'Austerlitz
  - o Ligne 11 : Châtelet – Mairie des Lilas
  - o Ligne 12 : Aubervilliers Front Populaire – Mairie d'Issy
  - o Ligne 13 : Saint Denis Université / Asnières Gennevilliers Les Courtilles – Châtillon Montrouge
  - o Ligne 14 : Saint Lazare – Olympiades
  - o Orlyval : Antony – Terminal Sud Aéroport d'Orly

L'offre au 1er janvier 2016 distingue :

- La description de l'offre contractuelle décidée par le STIF (cf. annexe I-A-1)
- La description des lignes (cf. annexe I-A-1 et suivantes)
- Le matériel roulant, propriété du STIF, dont les modalités de gouvernance sont définies selon le protocole annexé au présent contrat.
- Les données kilométriques de l'offre contractuelle sont détaillées par ligne et par an pour la durée du contrat et établies en distinguant les trains x kilomètres totaux et les trains kilomètres commerciaux en heures de pointe et en heures hors pointe. Ces données sont reprises dans l'Annexe I-A-4 et servent de référence à l'indicateur de suivi de réalisation d'offre.

- Le nombre et la liste des événements exceptionnels récurrents dont il est tenu compte dans la définition de l'offre contractuelle (renforcements pour des événements ponctuels tels que les salons, les rencontres sportives...) figurent dans l'annexe I-A-3. Cette annexe est actualisée chaque année comme décrit à l'article 9-2 -.
- Les données relatives à l'offre sont fournies sous format électronique au plus tard le 15 décembre de l'année n-1, selon les modalités définies à l'article article 9 -.

#### **article 8-2 - Intégration de la description de l'offre dans le système d'information « Offre de Référence Contractualisée »**

Les annexes contractuelles visées dans cet article sont : I-A-1 "description de l'offre de référence", I-A-3 "liste et nombre d'événements exceptionnels pris en compte dans l'offre contractuelle" et I-A-4 "volume d'offre contractuelle".

Dans le cadre du système d'information développé par le STIF comportant les données relatives à l'offre contractuelle, la RATP s'engage à :

- ne pas modifier les formats de transmission des annexes utilisés à l'occasion de la transmission du service annuel 2015 (fichiers excel conservant exactement la même structure en termes de lignes et de colonnes). Tout projet de modification de ces formats devra faire l'objet d'échanges en amont et d'un accord du STIF afin de s'assurer de la possible récupération des données.
- désigner chacun des objets contractuels (lignes et arrêts) présents dans ces annexes selon les principes définis dans l'annexe II-A-5 du présent contrat. L'objectif de mise en œuvre de l'intégralité de ces principes est la transmission du service annuel 2018 (au 31 mars 2018). Cette échéance sera respectée sous réserve d'une éventuelle adaptation des systèmes d'information de la RATP. Ceci fera l'objet d'études préalables pour identifier les contraintes techniques, organisationnelles et financement associés dans le cadre de la dynamique des projets et elles seront évaluées par le STIF.
- participer aux groupes de travail mis en place par le STIF afin de simplifier d'ici la fin du contrat les modalités d'échange entre le STIF et la RATP des données relatives à l'offre contractuelle.

Ces travaux doivent permettre d'aboutir à la définition d'interfaces (de type API, webservices...) entre les systèmes d'information de la RATP et du STIF en vue d'une alimentation directe du système d'information « Offre de Référence Contractualisée »

### **article 9 - Description de l'offre du métro**

#### **article 9-1 - Principes de description de l'offre**

Le service contractualisé est donné ligne par ligne en annexe I-A-1 et suivantes. Il précise, selon les indications ci-après, la description des lignes et du parc de matériel roulant affecté, la description de l'offre commandée par le STIF, ainsi que les éléments demandés à titre indicatif, et comporte les éléments suivants :

#### **Description des lignes :**

Au titre de sa mission de gestionnaire d'infrastructure, la RATP précise :

Les caractéristiques de la ligne :

- o le schéma de la ligne ;
- o la longueur de la ligne commerciale ;
- o la longueur de la ligne totale ;
- o le nombre de stations ;

Les caractéristiques des stations :

- o la liste des stations et leurs correspondances ;
- o les dispositifs d'accessibilité PMR.

Au titre de sa mission d'opérateur de transport, la RATP précise :

Pour chaque ligne :

- o le type de matériel roulant ;
- o le nombre de voitures par train ;
- o le nombre total de trains affectés à la ligne ;
- o la vitesse commerciale théorique ;

- o la capacité d'une voiture et d'une rame, en nombre de places assises, places debout et nombre total de places à raison de 4 personnes au m<sup>2</sup> ;

Pour chaque station :

- o l'amplitude d'ouverture ;
- o le nombre de guichets, comptoirs d'information, automates... ;

### **Description de l'offre contractuelle :**

La RATP transmet chaque année, pour l'exhaustivité des tableaux de marche (TM) et selon le type de jour et de période (exemple : JO hiver, JO demi-saison, JO juillet, JO août, samedi d'hiver et d'été, dimanche et jour férié hiver et été, nuits festives...), les éléments suivants :

- le nombre de jours et le calendrier prévisionnel des jours d'application de ces tableaux de marche ;
- les TKC (trains x km commerciaux) et TKT (trains x km totaux) annuels, et leur décomposition par type de TM ;
- le tableau d'offre en nombre de départs par demi-heure, par sens, et par type de service (en application des TM ci-dessus) ;
- le nombre de trains par sens à l'interstation la plus chargée dans le sens de la charge selon les plages horaires d'heures de pointe (normes AFNOR) et des heures creuses par type de TM ;
- les horaires de premier et de dernier passage à chaque station en JO, les vendredis et samedis.
- l'intervalle en heures de pointe et en heures creuses ;

La description contenue dans ces tableaux de marche types représente 100% de l'offre globale contractuelle dont le niveau annuel, qui sert de référence pour le calcul de l'indicateur de réalisation d'offre, est indiqué en Annexe I-A-4.

La liste des données à fournir par la RATP concernant le trafic est décrite plus précisément dans l'article 64 -. Ces données figurent à titre d'information au service contractualisé de chaque ligne.

#### **article 9-2 - Mise à jour des documents relatifs à la description de l'offre**

L'offre contractuelle est susceptible d'être modifiée chaque année à la demande de l'autorité organisatrice. L'annexe I-A-1 décrivant l'offre est actualisée pour tenir compte des évolutions décidées par le STIF. Les mises à jour sont transmises par la RATP :

- à chaque révision de l'offre contractuelle du mode métro décidée par le STIF : dans un délai de 30 jours ouvrés à compter de la première mise en application des modifications concernées
- à chaque évolution de la description de la ligne: lors de la mise à jour annuelle de l'annexe I-A-1

La mise à jour annuelle de l'annexe I-A-1 décrivant les services de l'année n est transmise au STIF par la RATP au plus tard le 15 décembre de l'année n-1.

#### **article 10 - Modification de l'offre contractuelle**

Le STIF et la RATP recherchent en permanence l'amélioration de l'offre de transport sur la durée du contrat, pour une meilleure adéquation de l'offre à la demande. Dans le cadre de sa mission de conseil auprès du STIF, la RATP lui propose les améliorations qu'elle estime opportunes.

##### **article 10-1 - Principes généraux**

Par modification de l'offre contractuelle, on entend les adaptations à la hausse et à la baisse par rapport à l'offre contractuelle au 1er janvier de l'année en cours définie à l'article 8-1 -, et qui font l'objet d'une décision du STIF. Toute adaptation à la hausse ou à la baisse doit faire l'objet d'une analyse et d'un chiffrage établis sur la base des coûts marginaux et des recettes pour déterminer notamment son impact sur les moyens et sur la rémunération de la RATP.

L'offre commandée par le STIF peut être modifiée de façon :

- Temporaire : toute modification de l'offre n'ayant pas vocation à perdurer sur la durée restante du contrat
- Pérenne: toute modification de l'offre ayant vocation à perdurer sur la durée restante du contrat

Les demandes de renforcements d'offre temporaire formulées par un tiers sont transmises au STIF par la RATP dès qu'elle en a connaissance. La mise en œuvre de ces renforcements est conditionnée par la délivrance d'une autorisation préalable du STIF.

##### **article 10-2 - Programmation des modifications d'offre contractuelle**

Les modifications d'offre contractuelle (pérennes ou temporaires) envisagées au cours de l'exécution du contrat font l'objet d'une programmation régulière et pluriannuelle, examinée par les Parties.

En Septembre de l'année N-3, la RATP adresse au STIF une proposition de tableau de bord, listant l'ensemble des études d'évolution d'offre envisagées pour les trois années à venir.

Au cours du comité de suivi de l'offre du 4<sup>ème</sup> trimestre, la RATP présente un tableau de bord consolidé de ces évolutions d'offre tenant compte des retours du STIF.

Ces propositions d'évolutions d'offre sont étudiées en comités techniques avec le STIF afin de proposer en comité de suivi de l'offre du 1<sup>er</sup> trimestre de l'année suivante un tableau de bord actualisé et partagé entre les Parties.

Ce tableau de bord est présenté et réactualisé par la RATP à chaque comité de suivi de l'offre.

Ce tableau de bord est réalisé, le cas échéant, à partir :

- des propositions d'adaptations formulées par les Parties ou par des tiers (courriers, comités de ligne, réclamations),
- des remontées terrains constatées directement par les directions de lignes RATP : constat d'affluence voyageurs, saturation des quais ou des flux montants et descendants dans les trains. Des analyses menées par l'Exploitant RATP pour améliorer la tenue du plan de transport. Ces analyses seront présentées par la RATP soit lors des réunions mensuelles ponctualité, soit lors de réunions techniques spécifiques, puis en Comité de Suivi de l'Offre.
- des projets d'investissements prévus sur les lignes, notamment des déploiements de matériel roulant et modification de l'infrastructure,
- des données de comptage les plus actualisées.

La RATP et le STIF s'informent réciproquement, à chaque comité de suivi de l'offre :

- des études d'exploitation (dont les restructurations de l'offre) en cours qu'elles effectuent et de leur avancement.
- du programme d'études qu'ils envisagent de conduire.

Chacune des parties conserve in fine, son autonomie de décision sur l'engagement des études, ainsi que sur l'adaptation des programmes en cours d'année. Chacune communique à l'autre les résultats des études menées.

La RATP informe le STIF des études qu'elle mène à la demande de collectivités, en précisant pour chacune de ces études leur objectif, les collectivités demanderesses et l'avancement de l'étude. Afin de permettre au STIF d'examiner préalablement l'opportunité du projet, la RATP informe le STIF de la conduite de ces études.

Les conclusions de ces études sont notamment transmises au STIF en parallèle à leur présentation à la collectivité.

Concernant les études et enquêtes que le STIF commandite :

- la RATP s'engage à faciliter l'accès de son réseau aux enquêteurs, et à fournir tous les éléments en sa possession nécessaires à ces études et enquêtes ;
- en contrepartie le STIF s'engage à en préserver la confidentialité et à fournir les résultats de ces études et enquêtes.

Les dossiers identifiés et étudiés dans le cadre de ce processus seront présentés au STIF à minima deux mois avant le passage à son Conseil.

### article 10-3 - **Programme pluriannuel d'évolution métro**

Compte tenu des possibilités, des opportunités offertes et des besoins identifiés, un programme de renforcement de l'offre métro pourrait être mis en œuvre au cours du présent contrat selon un calendrier prévisionnel envisagé comme suit:

- 2016 : Ligne 1, ligne 7 et ligne 11 en nuit
- 2017 : Ligne 2, 5 et 8
- 2018 : Ligne 9, 13, et 3 en nuit
- 2019-2020: Prolongement ligne 4, 12 et 14

Le calendrier prévisionnel et le type de renfort sont donnés à titre indicatif. Ils seront précisés et confirmés en fonction des études plus précises qui seront conduites ultérieurement par la RATP en lien avec le STIF pour un passage en conseil du STIF.

Le programme pluriannuel d'évolution de l'offre qui pourrait être envisagé sur la durée du contrat comprend le type de renfort suivant :

- Renforcement à 5 min de la fréquence des trains sur l'ensemble des lignes aux heures creuses de nuit.

- Ces renforts pourraient être mis en œuvre sur l'ensemble des lignes (hors ligne 10, 3bis, 7bis) à l'issue du contrat.
- Renforcement de l'offre sur les lignes 2, 5 et 9 lié à l'arrivée de 12 nouveaux matériels roulants supplémentaires MF01. Nota : le renfort complet de l'offre de la ligne 9 nécessitera la mise à niveau des infrastructures prévue à l'horizon 2020.
- Renforcement complet de l'offre sur les lignes 7 et 8 à infrastructure et parc matériel roulant constant
- Etude de la faisabilité d'un renforcement de l'offre sur la ligne 13 durant le week-end et notamment le samedi après-midi.
- Mise en service des prolongements des lignes 4, 12 et 14

A l'occasion des mises en service des prolongements des lignes 4, 12 et 14 en 2019, des ajustements d'offre seront réalisés à ce moment-là.

A l'occasion de la mise en œuvre de ce programme d'évolution pluriannuel d'offre de transport, une attention particulière sera portée sur le renforcement de l'offre de transport pendant les vacances scolaires et l'été pour les lignes identifiées.

#### **article 10-4 - Les modifications temporaires programmées pouvant conduire à une modification de l'offre contractuelle**

Les modifications temporaires pouvant éventuellement conduire à une modification de l'offre contractuelle relèvent notamment des causes distinctes suivantes :

- d'ajustements calendaires relevant notamment de l'incertitude sur la programmation des vacances scolaires à la date de signature du contrat ;
- d'évènements exceptionnels autres que ceux prévus déjà dans l'offre contractuelle et décrits en annexe I-A-3 ;
- de travaux programmés impactant la capacité de transport.

Pour chacune des causes visées ci-dessus, la RATP soumet à l'accord du STIF lors de chaque comité de suivi « offre », la liste des modifications temporaires de l'offre contractuelle par ligne et leur incidence sur la production kilométrique. La RATP présente également une évaluation de l'incidence financière de ces modifications. La décision de modification des niveaux d'offre contractuelle kilométriques avec ses conséquences financières éventuelles est prise par le STIF après examen en comité de suivi « Offre ».

Il sera examiné en Comité de Suivi Offre trimestriel (COSO) les cas :

- ne donnant pas lieu au processus d'instruction d'un avenant au présent contrat
- des évolutions devant être instruites par voie d'avenant, et détaillant les conséquences sur l'offre et les conséquences financières

##### 1/ Les ajustements calendaires

L'annexe I-A-4 précise le niveau d'offre contractuelle sur la base d'un calendrier couvrant la durée du contrat. Les ajustements calendaires s'effectueront en référence à ce calendrier.

##### 2/ Les événements exceptionnels

L'annexe I-A-3 précise la liste des événements exceptionnels pris en compte dans l'offre contractuelle et le niveau d'offre annuel par ligne au titre de ces événements. La RATP transmet annuellement au plus tard le 31/10/n-1 une mise à jour de cette annexe pour l'année n dont les conséquences sur l'offre contractuelle sont traitées conformément aux modalités précisées ci-avant.

L'annexe I-A-2 précise les 2 nuits festives exceptionnelles prises en compte dans l'offre contractuelle : Nuit de la Saint Sylvestre et Nuit de la Fête de la Musique. Ces 2 nuits sont incluses également dans l'annexe I-A-3. A titre exceptionnel, le STIF peut décider la mise en œuvre d'un dispositif de type « Nuits Festives » au-delà des 2 événements prévus contractuellement, pour étoffer l'offre de nuit exceptionnelle de 2 à 5 nuits festives (soit 3 Nuits Festives supplémentaires). Les dates des trois grandes nuits festives non identifiées pour le métro auront été précisées par le STIF au moins 6 mois avant leur mise en œuvre.

Le financement des renforts significatifs de l'offre liés aux événements exceptionnels non prévus dans l'offre contractuelle est a priori à la charge des demandeurs.

Les renforts d'offre liés à des événements exceptionnels non pris en compte dans l'offre contractuelle (voir liste en annexe I-A-3) font l'objet d'une demande préalable de la RATP au STIF dès qu'elle en a connaissance. Cette demande est obligatoirement accompagnée d'un projet chiffré, 6 semaines au plus tard avant sa date prévisionnelle de mise en œuvre. Le STIF adresse ses demandes de renforts liés à des événements exceptionnels 2 mois au moins avant la mise en œuvre prévisionnelle, sauf cas d'urgence dûment motivé par le STIF.

Les éléments fournis par la RATP précisent les coûts marginaux et les recettes prévisionnelles attendues. L'instruction de la demande par les services du STIF peut nécessiter des compléments d'informations sur les éléments communiqués. La décision du STIF intervient dans les meilleurs délais, au plus tard 5 jours avant l'évènement. Le dispositif de communication accompagnant l'évènement est défini selon les modalités décrites au Titre III.

### 3/ Les travaux :

Il s'agit de travaux programmés perturbant de façon significative l'exploitation normale du service, c'est-à-dire induisant une réduction de l'offre contractuelle.

Les travaux programmés concernent essentiellement :

- la circulation du métro (ligne totalement ou partiellement interrompue et/ou exploitation en mode dégradé) ;
- la fermeture totale ou partielle de stations de métro.
- Adaptations temporaires programmées pour causes travaux pouvant conduire à une modification de l'offre contractuelle sans avenant

La réalisation de travaux programmés peut conduire à la mise en œuvre opérationnelle d'une offre différente de l'offre contractuelle, sans toutefois avoir modifié au préalable l'offre de référence par avenant.

Pour permettre au STIF d'évaluer les impacts de ces modifications d'offre sur les usagers et les mesures mises en œuvre pour les maîtriser, la RATP livrera pour chaque année n et au plus tard le 31/10/n-1 l'annexe I-A-6 décrivant les travaux ayant un impact sur l'offre contractuelle, et permettant de suivre les éventuels services de substitution proposés pour prendre en charge les usagers de manière optimale.

En cas de mise en place d'un service de substitution, l'annexe I-A-6 permettra d'en indiquer le type :

- Type 1 : mise en place de bus sur les mêmes Origine-Destination que les interruptions de circulation, avec par défaut les mêmes arrêts de desserte et offrant une capacité adaptée au regard du trafic,
- Type 2 : mise en place d'autres types de substitution comme le renfort de lignes régulières du bus, de métro ou d'autres modes. La RATP précisera dans ce cas le type de renfort (lignes et OD concernés, renfort en fréquence et/ou en capacité de places offertes -ex : mise en articulés, UM.-).

Pour les substitutions de type 2, des échanges techniques, sur la base de l'annexe I-A-6 et le cas échéant lors de réunions dédiées, permettront au STIF d'évaluer la pertinence des plans de transport alternatifs proposés au regard du trafic attendu, des principales O/D et de l'évolution du temps de parcours sur la zone interrompue et pour les principaux OD.

La RATP actualise le contenu de l'annexe I-A-6 pour l'année n trimestriellement, et le transmet au plus tard une semaine avant chaque Comité de suivi d'offre (CoSO).

Le **COSO OFFRE trimestriel** sera l'instance de validation des plans de transports. La revue se tiendra au plus tard lors du COSO OFFRE qui précède les travaux (date du début des impacts sur l'offre).

Les trains x kilomètres substitués de type 1 sont comptabilisés dans l'offre réalisée pour le calcul de l'indicateur de production du service contractualisé.

Les trains x kilomètres substitués selon les cas de type 2 peuvent être comptabilisés dans l'offre réalisée sous réserve d'une validation en CoSO.

Conformément au programme de rénovation des stations et gares inscrit au programme d'investissements défini dans le Titre V, la RATP est autorisée à fermer de façon simultanée pour travaux, pendant toute la durée du service, totalement ou partiellement, un maximum de 10 stations sur l'ensemble du réseau. Si la RATP prévoit de dépasser ce nombre, elle en informe préalablement le STIF pour examen par le comité de suivi offre de transport. Sauf accord de ce dernier, les pénalités définies à l'article 12-2 - s'appliquent.

Au titre de sa mission d'opérateur de transport, la RATP communique également pour l'ensemble des travaux prévus l'incidence des travaux sur la réalisation de l'offre kilométrique.

- Modifications temporaires programmées pour causes travaux pouvant conduire à une modification de l'offre contractuelle avec avenant

La RATP peut demander à ce que certains travaux programmés exceptionnels, impactant fortement la capacité de transport et à caractère pluriannuel, donnent lieu à une modification de l'offre de référence et à un avenant.

Sur la base de la programmation des travaux décrite en annexe I-A-7 à horizon 3-5 ans, la RATP peut proposer une modification de l'offre contractuelle pour les travaux programmés perturbant de façon significative l'exploitation normale du service, c'est-à-dire induisant une réduction importante de l'offre contractuelle, et à caractère pluriannuel.

La RATP communique au STIF chaque année, et au plus tard le 31/01/n-1 les travaux sur les lignes de métro qui pourraient faire l'objet d'un avenant et transmet :

- La nature et le calendrier prévisionnel du chantier et pour lequel la RATP demande la mise à jour de l'offre de référence avec avenant ;
- Une estimation des impacts de ces travaux sur l'offre et le nombre de voyageurs touchés, pour l'année n et en prévision au-delà.

Ces documents permettront au STIF de prendre une décision sur l'intégration ou non par voie d'avenant des opérations proposées à l'offre de référence, lors des instances COSO Offre, à échéance mars n-1. Dans le cas où l'opération est validée par le STIF, l'avenant correspondant sera présenté au conseil du STIF au plus tard fin de l'année n-1.

- La RATP transmet au STIF au plus tard 3 mois avant la date du conseil de fin d'année, un dossier comprenant :
- Le plan de transport proposé pour prendre en compte les usagers de manière optimale (offre de transport de substitution prenant en compte la capacité d'accueil, les principales Origine-Destination, le rallongement du temps de parcours, aussi bien via bus de substitution ou renforts de lignes régulières) ;
- L'estimation des impacts financiers en termes de surcoûts et d'économies induites. Le projet d'avenant sera transmis par la RATP au plus tard 2 mois avant la date de conseil.

Le STIF peut également demander à la RATP d'intégrer par voie d'avenant certaines opérations travaux d'envergure à l'offre de référence, en particulier en lien avec la SNCF. Le calendrier des échéances de passage en conseil est alors fixé par le STIF.

#### article 10-5 - **Les modifications pérennes de l'offre contractuelle**

Les évolutions de l'offre contractuelle décidées par l'autorité organisatrice en cours de contrat rendent nécessaire une actualisation de l'offre contractuelle.

Les modifications sur lesquelles les Parties s'accordent donnent lieu à un avenant au contrat portant sur une modification de l'offre contractuelle et de la rémunération de la RATP à la hausse ou à la baisse. Il comprend les évolutions de l'offre et les montants financiers retenus.

L'approbation de l'avenant par le conseil du STIF est un préalable à la mise en œuvre des modifications répertoriées à l'article article 10-2 -. Pour les autres modifications, le STIF transmettra par courrier l'approbation de la modification et de ses caractéristiques.

La RATP transmet systématiquement une déclaration de mise en œuvre des modifications pérennes dans un délai maximal de quinze jours après la date effective, opération par opération.

A la demande du STIF, la RATP lui transmet une note de synthèse de bilan sur toute évolution d'offre structurante au cours de l'année suivant la mise en service de cette nouvelle offre. Ce bilan présentera notamment des données de fréquentation voyageurs et d'exploitation.

##### 1/ Les modifications hors Contrat de Projet

Ces modifications de l'offre contractuelle concernent des opérations de nature et de niveaux très différents, à la hausse ou à la baisse.

Modalités générales :

Les évolutions d'offre contractuelle résultent d'une décision du STIF portant sur une modification de l'offre contractuelle et de la rémunération à la hausse ou à la baisse.

A la demande du STIF, la RATP examine les conditions de mise en œuvre de l'offre modifiée. Elle établit un descriptif et un devis détaillé qu'elle transmet au STIF dans un délai minimal de 4 mois avant la date prévisionnelle de mise en service.

Le descriptif comporte les caractéristiques détaillées de la modification de l'offre, son impact sur le trafic et plus largement les conditions offertes aux voyageurs, ainsi que les éléments financiers :

- tous les éléments de modification d'offre contractuelle avant/après concernant les itinéraires, les arrêts, l'amplitude, la fréquence, le type de matériel... ;
- les prévisions de trafic et de recettes en valeur annuelle ;
- le devis des moyens mis en œuvre avec, pour chaque grand type de dépenses, le nombre d'unités d'œuvre et le coût de l'unité d'œuvre.

Dans le cas de projets particuliers nécessitant une instruction plus longue, le délai sera déterminé de concert par les parties en comité de suivi « Offre ».

##### 2/ Les modifications liées aux Contrats de Projets

Le Contrat de Projets Etat-Région prévoit la réalisation de nouvelles infrastructures, arrête les crédits d'investissements alloués à chaque opération et leurs modalités de financement. Les incidences de ces projets sur l'offre contractuelle et les équilibres financiers du contrat sont traitées par voie d'avenant lorsque la mise en service est prévue pendant la durée du contrat.

L'avant-projet (AvP) approuvé par le STIF constitue une étape décisionnelle pour l'exécution des travaux d'aménagement de ces infrastructures. Il contient les éléments prévus par la délibération n°2011/0631 du 6



juillet 2011, notamment ceux relatifs au niveau et au coût d'exploitation. L'AvP contient en particulier un bilan financier détaillant les principaux postes de dépenses du projet ainsi que les hypothèses retenues en unités d'œuvre et en coût par unités d'œuvre, pour le projet lui-même ainsi que pour les lignes concernées par la restructuration liée au projet. Les informations attendues sont décrites à l'annexe I-A-7.

Compte tenu des délais entre l'avant-projet et la mise en service, ces éléments, qui constituent une référence, peuvent toutefois évoluer.

Le projet d'exploitation réalisé par la RATP et approuvé par le STIF, plus détaillé, a pour objectif de définir très finement le niveau d'offre et de qualité de service à mettre en place, ainsi que le montant des dépenses d'exploitation à engager.

Les projets d'exploitation (PEX) à réaliser sur la durée du contrat (dont la liste prévisionnelle figure dans l'annexe I-A-6 qui pourra être actualisée par avenant), doivent être transmis au STIF dans un délai de 8 à 12 mois avant la date prévisionnelle de mise en service de la nouvelle infrastructure. Dans le cas contraire, l'approbation de l'avenant par le conseil du STIF n'est pas un préalable à la mise en service, qui ne peut être différée en invoquant cette raison. En cas de variation des dates prévisionnelles de mise en service, les conséquences sont examinées en comité.

Les projets d'exploitation comprennent :

- la proposition de calendrier de travail avec la date de remise des informations nécessaires. Ce calendrier tient compte d'un délai minimum de 4 mois avant la mise en place prévisionnelle, qui est nécessaire au STIF pour l'instruction auprès des collectivités et pour sa prise de décision ;
- le coût marginal prévisionnel d'exploitation détaillé avec, pour tous les postes de dépenses ou d'économies : le nombre d'unités d'œuvre nécessaires et leur coût, tous les éléments de modification d'offre contractuelle avant/après concernant les itinéraires, les arrêts, l'amplitude, la fréquence, le type de matériel..., y compris sur d'autres lignes ou réseaux impactés par le projet ;
- le trafic attendu au total et sur l'interstation la plus chargée, comparé le cas échéant aux données de la ligne sur les dernières années ;
- l'hypothèse du taux de fraude et des recettes ;
- un tableau indiquant le détail de l'écart éventuel entre les coûts de l'avant-projet et ceux du projet d'exploitation ainsi que sa justification. En tout état de cause, les coûts ne peuvent être supérieurs, en euros constants et hors modifications des projets demandés par le STIF, de plus de 5 % à ceux de l'avant projet, hors aléas prévus à l'AVP.

Les compléments d'information nécessaires à la décision du STIF demandés par courrier ou par courriel doivent être communiqués dans un délai de deux à quatre semaines, sauf cas dûment justifié et accepté par le STIF, sous peine de pénalités définies à l'article 108 -.

A l'issue des travaux d'affinement du projet d'exploitation et de négociation par les Parties, la RATP transmet son devis dans les mêmes délais et conditions que pour les modifications hors contrat de projets (article 10-5 - 1/).

La décision du STIF porte sur la modification de l'offre contractuelle et les montants financiers afférents, qui font l'objet d'un avenant au présent contrat.

## **B - REALISATION DE L'OFFRE**

La qualité de l'offre réalisée est une priorité pour le STIF. C'est la raison pour laquelle le contrat prévoit la mise en place d'indicateurs de mesure de la qualité de l'offre réalisée associés à des incitations financières. La RATP s'engage à réaliser l'offre contractuelle ou à défaut l'offre la plus proche possible de l'offre contractuelle.

Par ailleurs, la RATP mettra en œuvre selon les délais prévus toutes les mesures qui concourent à l'amélioration de la réalisation de l'offre et notamment :

- les mesures d'exploitation (situation nominale, situation dégradée) du ressort de l'exploitant
- les investissements à réaliser, conformément au programme d'investissement et aux règles de gouvernance du présent contrat

A ces fins, une réunion de travail dite « Réunion Mensuelle Ponctualité » se tiendra une fois par mois (à partir du 20 de chaque mois sauf en juillet-août, la réunion prévue en fin d'année N pouvant exceptionnellement se tenir en Janvier N+1) pour examiner les résultats de performance aux heures de pointe métro et d'attente aux heures creuses métro. A cet égard, les parties échangeront sur les tendances chiffrées des indicateurs du mois M-1, et consolidées du mois M-2.

Lors de cette réunion seront notamment analysés les causes : de non production métro et les principaux incidents affectant les circulations. Une note sera produite par la RATP en support de cette réunion.

## article 11 - **Mesure de l'offre réalisée**

### article 11-1 - **Mesure de la production kilométrique réalisée**

#### 1/ Principes

La mesure de la réalisation de l'offre contractuelle porte sur la production kilométrique telle que décrite en Annexe I-A-4, actualisée des différents avenants conclus au cours de la période d'exécution du contrat. Cette mesure donne lieu à une réfaction de charges lorsque le niveau de production constaté pour une année du contrat est inférieur à la valeur de référence minorée de la franchise contractuelle indiquée à l'article 11-1 -

La mesure de la production kilométrique réalisée est effectuée, pour chacune des lignes de métro définies à l'article 8-1 -, en trains x km (TK) commerciaux.

Cette mesure est effectuée par la RATP. Les mesures et leurs modalités de mise en œuvre sont contrôlées le cas échéant par le STIF, conformément au droit d'audit et de contrôle défini à l'article 107 - .

#### 2/ Modalités de la mesure

La mesure de la production réalisée sur le métro distingue, pour chaque ligne (sauf cas particuliers mentionnés ci-après) :

- la période des heures de pointe, couvrant pour les Jours Ouvrables les heures de pointe du matin (de 7 heures 30 à 9 heures 30) et celles du soir (de 16 heures 30 à 19 heures 30) dans le sens de la charge.
- la période des heures hors pointe, correspondant aux autres périodes de production de l'offre contractuelle.

Afin de tenir compte des aléas normaux d'exploitation, l'engagement de production kilométrique de l'offre contractuelle métro est assorti, pour chacune de ces deux périodes séparément et pour chaque ligne, d'une franchise annuelle précisée au point 4/ du présent article.

Le détail des modalités de mesure de l'indicateur associé au suivi de l'engagement de production et de la franchise correspondante apparaît en annexe I-A-5.

Cas particulier : sur Orlyval, la production réalisée est mesurée sur l'ensemble de la journée.

#### 3/ Informations à communiquer pour le suivi de la production kilométrique réalisée

La RATP fournit au STIF, sous la forme d'un fichier compatible Excel permettant une exploitation des données par le STIF, ligne par ligne définies à l'article 8-1 - :

- chaque mois, trimestre, et en récapitulatif annuel en distinguant la production aux heures de pointes et aux heures creuses : la production kilométrique prévue de l'offre contractuelle, la production programmée et la production kilométrique effectivement réalisée, exprimées en TK totaux et commerciaux ;
- chaque trimestre, et en récapitulatif annuel: les écarts détaillés par mois entre l'offre contractuelle et l'offre réalisée ; l'analyse par type de cause sur le trimestre ;

La RATP fournit sous un mois à la demande ponctuelle du STIF :

- la production kilométrique par ligne de métro réalisée un jour donné en TK commerciaux, et l'engagement contractuel correspondant.

#### 4/ Franchise et réfaction de charges pour non réalisation de la production kilométrique contractuelle

Une réfaction de charges est appliquée si la production kilométrique réalisée par la RATP, telle que mesurée selon les principes décrits à l'article 10-1-1 se trouve être annuellement inférieure à la production de l'offre contractuelle définie dans l'Annexe I-A-4, actualisée des différents avenants conclus au cours de la période d'exécution du contrat, et minorée de la franchise correspondante, sauf cas de force majeure.

Cas particulier d'une production kilométrique mensuelle réalisée excédant l'offre contractuelle actualisée et ramenée à la période considérée :

Dans ce cas, la production kilométrique réalisée, prise en compte pour le calcul de réfaction de charges, est l'offre contractuelle actualisée, à l'exception de deux mois de l'année où la production kilométrique réalisée prise en compte pourra excéder jusqu'à 2% la production contractuelle actualisée.

L'offre contractuelle, mesurée en kilomètres commerciaux, est assortie d'une franchise annuelle exprimée en pourcentage, et destinée à couvrir les aléas courants d'exploitation imposant une réduction ou la suppression du service.

La franchise est appréciée par ligne.

Le niveau de franchise :

- pour la production aux heures de pointe est fixé à 3,5% pour chacune des lignes.
- pour la production hors pointe est fixé à 3,5% pour chacune des lignes.

Le montant de la réfaction de charges est pour chaque ligne le produit du nombre de trains x kilomètres commerciaux contractuels non réalisés par un montant unitaire de 6,83 €<sub>2011</sub>.

La réfaction de charges est nulle lorsque le niveau de production réalisé, tel que mesuré selon les principes décrits au point 1-1/ du présent article, est supérieur ou égal à l'offre contractuelle annuelle actualisée des différents avenants conclus au cours de la période d'exécution du contrat minorée de la franchise.

La réfaction de charges maximale annuelle (ensemble des heures « pointe » et « hors pointe ») pour le réseau métro est fixée à 5,5 M€<sub>2011</sub>.

#### article 11-2 - **Mesure de la qualité de l'offre réalisée**

##### 1/ Principes

Le STIF souhaite mettre la ponctualité au cœur du système de mesure de la qualité de l'offre. Le dispositif de suivi doit être mis en œuvre selon les principes suivants :

- une meilleure prise en compte du ressenti des voyageurs à travers deux nouveaux indicateurs distinguant les heures de pointes et les heures creuses.
- une meilleure lisibilité du système d'incitation financière qui évalue les résultats atteints en fonction des objectifs fixés par le STIF.
- un poids financier accru des indicateurs mesurant l'attente du métro en dehors des heures de pointes et la performance du métro aux heures de pointes
- la prise en compte de la satisfaction des voyageurs dans le système d'incitation financière

##### 2/ Indicateurs suivis

La qualité de l'offre est mesurée pour chacune des 16 lignes du métro par deux indicateurs :

- L'indicateur de performance aux heures de pointes mesure la production aux heures de pointes.
- L'indicateur d'attente des voyageurs en dehors des heures de pointes, calculé en comparant les temps d'attente annoncés aux voyageurs par la RATP et les temps d'attente effectifs.

A titre informatif, la RATP fournit également la disponibilité de l'espace dans les rames aux heures de pointes.

##### 3/ Système d'incitation financière à l'atteinte des objectifs

Le dispositif d'incitation financière a pour objectif de faire progresser la qualité du service offert par la RATP sur chacune des lignes de métro. Les niveaux d'objectifs contractuels fixés par le STIF sont définis pour récompenser un niveau de service aux voyageurs satisfaisant.

Les engagements souscrits par la RATP pour les indicateurs d'attente des voyageurs en dehors des heures de pointes et de performance aux heures de pointes trouvent leur contrepartie dans un système d'incitation qui fonctionne selon les principes suivants :

Un objectif est fixé assorti d'un bonus maximum.

Si le résultat annuel des indicateurs est supérieur à la valeur médiane fixée par le STIF, la rémunération RATP sera affectée d'un bonus calculé selon les modalités définies en annexe I-A-8.

Si le résultat annuel des indicateurs est inférieur à la valeur médiane fixée par le STIF, la rémunération RATP sera affectée d'un malus calculé selon les modalités définies en annexe I-A-8.

#### article 12 - **Continuité du service**

L'engagement de la RATP sur le service et l'information en cas de grèves est décrit au chapitre IV.

##### article 12-1 - **Principes généraux**

La RATP assure la continuité du service contractualisé, sauf cas de force majeure, en particulier :

- sur le plan technique, la continuité du service est assurée par la mobilisation des moyens nécessaires au maintien en état de fonctionnement des installations fixes et des véhicules. Ces moyens font partie des charges de production et sont soumis le cas échéant aux expertises nécessaires, tant à l'initiative du STIF qu'à celle de la RATP ;
- sur le plan social, la RATP s'engage à mettre en œuvre et à favoriser les mécanismes existants dans l'entreprise pour la prévention des conflits, en privilégiant par là même la qualité du dialogue social et la poursuite de la politique contractuelle.

En cas de défaillance dans la continuité du service, la RATP s'engage à diffuser si possible en temps réel et le plus complètement possible les informations nécessaires aux voyageurs, et à les conseiller sur les itinéraires de substitution possibles y compris ceux empruntant d'autres réseaux que ceux exploités par la RATP.

## article 12-2 - Les travaux

### 1/ Programmation, réalisation et incidence des travaux

Au titre de sa mission de gestionnaire d'infrastructure, la RATP s'engage à privilégier les modalités de réalisation des travaux minimisant l'impact pour les voyageurs. A cet effet, la RATP s'engage à respecter le processus d'anticipation et de programmation des travaux défini en annexe I-A-7. Le comité de suivi « Offre » examine préalablement l'incidence des travaux pour les voyageurs, les modalités de substitution et l'impact des modifications temporaires programmées sur l'offre contractuelle, conformément à l'article 10-4 -.

### 2/ Le service de substitution

Lorsque le service est interrompu sur un territoire situé à l'extérieur du périmètre formé par les lignes 2 et 6 du métro, lignes 2 et 6 incluses, le STIF demande la mise en place systématique d'un service de substitution pendant la durée des travaux, à l'aide de bus de remplacement et /ou d'autres types de substitution (ex : renforts de lignes régulières, cf. article A - article 10-4 -3/. A l'intérieur de ce périmètre la RATP met en place un service de substitution en fonction des besoins.

Les services de substitution mis en place couvrent au minimum l'intégralité des tronçons dont l'exploitation est interrompue à partir de la dernière station ouverte du tronçon. L'accord préalable du STIF est requis pour toute autre situation. Pour les substitutions par bus, la RATP recherche à minimiser les temps de parcours en proposant des dessertes par zone si nécessaire. Sauf cas de force majeure ou circonstance particulière liée à la gravité de l'évènement ou à l'urgence, la RATP ne dégrade pas l'offre des lignes de bus régulières pour assurer les services de substitution.

La RATP établit le cas échéant un horaire spécifique pour tenir compte des conséquences de travaux ou LTV en lien avec la SNCF pour les lignes coexploitées.

Le comité de suivi « Offre » est informé à chaque séance des niveaux de substitution prévus qui doivent être en adéquation avec les besoins, via l'annexe IA6 actualisée trimestriellement, cf.A - article 10-4 -3/. Hors avenant et pour les travaux de maintenance, le STIF ne finance pas les surcoûts induits par les plans de transport de substitution.

Les trains x kilomètres substitués, mentionnés dans l'annexe IA6, sont réintégrés dans l'offre réalisée pour le calcul de l'indicateur de production du service contractualisé.

Pour les événements ayant un impact significatif sur le niveau d'offre d'une ligne, et impliquant la mise en œuvre de moyens de substitution conséquents, le STIF et la RATP peuvent demander à se réunir pour étudier ensemble l'offre de substitution adéquate et ses conséquences financières.

En cas d'alerte et à la demande du STIF, la RATP transmettra un retour d'expérience sur la mise en œuvre du plan de transport de substitution et son utilisation par les usagers. Le STIF pourra organiser une réunion ad hoc en cas de difficulté avérée de prise en charge des voyageurs pendant les travaux.

### 3/ Information des voyageurs

La RATP, au titre de sa mission d'opérateur, en lien avec la SNCF pour les lignes coexploitées, a la responsabilité de communiquer aux voyageurs et au STIF le plan de transport adapté prévu pour chaque perturbation liée aux travaux.

En particulier, la RATP met à disposition des voyageurs les informations au plus tard 1 semaine avant le démarrage des travaux sur le site Internet, et cherchera à améliorer ce délai en particulier pour l'outil de recherche d'itinéraire. La RATP met à disposition des voyageurs les informations environ 15 jours avant le démarrage des travaux sur des affiches en gare. Les travaux rentrent en compte dans le périmètre du processus de transmission des données décrit dans les annexes II-A-3 et II-A-5.

De plus, la RATP prévoit, lorsque la nature du chantier le justifie, des annonces sonores régulières dans les gares de la ligne ou en correspondance avec celle-ci pour avertir de manière synthétique les voyageurs de travaux prévus ou en cours et des perturbations attendues.

Pour les travaux à fort impact jugés très significatifs, et en particulier pour les projets de renouvellement du réseau, RATP élabore en complément de la communication détaillée sur le plan de transport adapté assuré par ailleurs, un plan de communication spécifique sur la nature des travaux et leurs impacts.

De plus, la RATP, au titre de ses missions d'opérateur et de gestionnaire d'infrastructure, s'implique en amont dans le processus de concertation institutionnelle, notamment :

- par sa participation aux différents comités de ligne organisés par le STIF,
- par des échanges directs avec les élus locaux et les associations d'usagers.

### 4/ Pénalité en cas de fermeture de stations/gares pour travaux

Conformément à l'article 10-4 -, et sauf cas de force majeure ou aléas exceptionnels, au-delà de 10 stations de métro sur l'ensemble du réseau fermées totalement ou partiellement et de façon simultanée pour travaux pendant toute la durée du service sans accord préalable du comité de suivi « Offre », une pénalité financière de 2 000 euros HT par jour\*station/gare de fermeture sera appliquée pour tenir compte du service non rendu sans réduction de la production kilométrique.

## article 12-3 - Situations perturbées

### 1/ Information du STIF sur les perturbations significatives

La RATP doit tenir le STIF informé dans les meilleurs délais des incidents significatifs ou des situations de crise. A cet effet, une procédure d'alerte est mise en place entre le STIF et la RATP pour :

- tout accident lié directement à l'offre contractuelle entraînant une blessure grave ou un mort (hors suicide) ;
- tout incident majeur touchant l'ordre public dans les emprises de la RATP;
- tout incident ayant pour origine l'exploitation entraînant une interruption de trafic de ligne ou d'axe ferroviaire de plus de 2 heures;
- d'une manière générale, les incidents pour lesquels la RATP anticipe ou capte un impact médiatique (y compris sur les réseaux sociaux)

Pour ce type d'incidents, la RATP informe systématiquement le STIF selon la procédure suivante décrite dans l'annexe II-D-7.

Elle remet par ailleurs au STIF, sous forme informatique exclusivement :

- chaque mois, un compte-rendu des interruptions de service du mois précédent (sauf incidences mineures) ayant entraîné des conséquences sensibles sur les voyageurs ;
- un récapitulatif annuel annexé au rapport général d'activité répertoriant les interruptions, leurs causes, leur durée et l'efficacité des mesures prises ;
- sur demande ponctuelle du STIF, les rapports journaliers des principaux incidents ayant affecté l'exploitation.

### 2/ Mesures d'exploitation en situation perturbée

La RATP s'engage à offrir aux voyageurs le meilleur service adapté possible dans les meilleurs délais dans les cas de perturbations inopinées sur le réseau. Ce service adapté tiendra notamment compte du degré et du type de perturbation ainsi que des capacités offertes par l'infrastructure.

Afin de réduire les délais d'intervention et de rétablissement du trafic en cas de perturbation et pour limiter les conséquences des incidents survenant sur le réseau métro, la RATP s'attache à renforcer ses principes de coordination avec les autres opérateurs et à améliorer l'information (multimodale) des voyageurs.

Dans le cas particulier de perturbations survenant en fin de service et empêchant d'assurer l'offre prévue, la RATP met à disposition des voyageurs des moyens de substitution permettant de garantir la continuité du service dans les meilleurs délais.

### 3/ Retours d'expérience

Le STIF et la RATP sont particulièrement attentifs à la régularité des circulations.

Pour autant, au-delà des efforts menés pour améliorer la régularité, et au vu de la primauté donnée par les voyageurs à la régularité des circulations, il est apparu indispensable au STIF d'agir également afin de mieux prendre en compte les besoins des voyageurs au cours des situations perturbées.

La démarche, qui complète la démarche de Comités de Lignes, vise essentiellement à mieux prendre en compte la perception des usagers, en vue de définir des actions innovantes permettant d'améliorer la gestion des voyageurs par les opérateurs et gestionnaires d'infrastructure lors des situations perturbées.

L'annexe I-A-9 précise la démarche d'ensemble à laquelle la RATP, au titre de ses missions d'opérateur et de gestionnaire d'infrastructure, adhère et participe activement. Cette démarche prévoit notamment des retours d'expérience, sous le pilotage du STIF, suite à des situations perturbées inopinées sur le réseau ferroviaire (RER, métro).

L'objectif est ainsi de déployer un effort d'écoute, de prise en compte des expressions et de pédagogie commun à tous les acteurs du système ferroviaire envers les usagers, et de faciliter l'émergence d'actions innovantes d'organisation et d'investissement pour que ces situations les pénalisent le moins possible.

En sa qualité d'opérateur de transport et de gestionnaire d'infrastructure, la RATP participe aux travaux d'analyse des retours d'expérience organisés par le STIF. Elle s'engage à donner les suites utiles qui auraient été identifiées le cas échéant au cours de ces réunions, soit en mettant en œuvre les mesures de sa responsabilité soit en présentant au STIF les mesures de son ressort.

## Chapitre II - LE RER

### A - L'OFFRE

#### article 13 - Principes de description de l'offre

##### article 13-1 - Périmètre

L'offre du RER faisant l'objet du présent contrat porte sur les services réguliers ouverts au public exploités par la RATP. Le réseau RER comprend deux lignes co-exploitées avec la SNCF. La RATP s'engage à proposer aux voyageurs, en partenariat avec la SNCF, un service cohérent sur l'ensemble de ces lignes. Le périmètre contractuel du ressort de la RATP est constitué de 5 branches et de deux tronçons centraux selon les regroupements suivants :

- RER A :
  - o Vincennes - Nanterre Préfecture (tronçon central)
  - o Vincennes - Marne la Vallée Chessy
  - o Vincennes - Boissy Saint Léger
  - o Nanterre Préfecture - St Germain en Laye
- RER B :
  - o Gare du Nord - Bourg la Reine (tronçon central)
  - o Bourg la Reine - Robinson
  - o Bourg la Reine - Saint Rémy lès Chevreuse

La RATP est gestionnaire d'infrastructure et exploitant du tunnel commun RERB/ RERD.

L'offre au 1er janvier 2016 est définie dans l'annexe I-A-1 et distingue :

- La description de l'offre contractuelle décidée par le STIF
- La description des lignes

Les données kilométriques de l'offre contractuelle correspondant au périmètre contractuel du ressort de la RATP sont détaillées par branche de ligne et établies en distinguant les trains x kilomètres totaux et les trains kilomètres commerciaux en heures de pointe et en heures hors pointe. Ces données sont reprises dans l'Annexe I-A-4 et servent de référence à l'indicateur annuel de suivi de réalisation d'offre.

Le nombre et la liste des événements exceptionnels récurrents dont il est tenu compte dans la définition de l'offre contractuelle (renforcements pour des événements ponctuels tels que les salons, les rencontres sportives...) figurent dans l'annexe I-A-3. Cette annexe est actualisée chaque année comme décrit au titre III.

Les données relatives à l'offre sont fournies sous format électronique le 15 décembre de chaque année, selon les modalités définies à l'article 14 -.

##### article 13-2 - Intégration de la description de l'offre dans le système d'information « Offre de Référence Contractualisée »

Les annexes contractuelles visées dans cet article sont : I-A-1, "description de l'offre de référence", I-A-3, « liste et nombre d'évènements exceptionnels pris en compte dans l'offre contractuelle » I-A-4 « volume d'offre contractuelle ».

Dans le cadre du système d'information développé par le STIF comportant les données relatives à l'offre contractuelle, la RATP s'engage à :

- ne pas modifier les formats de transmission des annexes utilisés à l'occasion de la transmission du service annuel 2015 (fichiers excel conservant exactement la même structure en termes de lignes et de colonnes).

Tout projet de modification de ces formats devra faire l'objet d'échanges en amont et d'un accord du STIF afin de s'assurer de la possible récupération des données.

- désigner chacun des objets contractuels (lignes et arrêts) présents dans ces annexes selon les principes définis dans l'annexe II-A-5 du présent contrat.

L'objectif de mise en œuvre de l'intégralité de ces principes est la transmission du service annuel 2018 (au 31 mars 2018).

Cette échéance sera respectée sous réserve d'une éventuelle adaptation des systèmes d'information de la RATP. Ceci fera l'objet d'études préalables pour identifier les contraintes techniques, organisationnelles et financement associés dans le cadre de la dynamique des projets et elles seront évaluées par le STIF.

- participer aux groupes de travail mis en place par le STIF afin de simplifier d'ici la fin du contrat les modalités d'échange entre le STIF et la RATP des données relatives à l'offre contractuelle.

Ces travaux doivent permettre d'aboutir à la définition d'interfaces (de type API, webservices...) entre les systèmes d'information de la RATP et du STIF en vue d'une alimentation directe du système d'information « Offre de Référence Contractualisée ».

## article 14 - **Description de l'offre du RER**

### article 14-1 - **Principes de description de l'offre**

Le service contractualisé des RER A et B est donné ligne par ligne et branche par branche en annexe I-A-1. Il précise, selon les indications ci-après, la description des lignes, la description de l'offre commandée par le STIF, ainsi que les éléments demandés à titre indicatif, et comporte les éléments suivants :

#### **Description des lignes:**

Au titre de sa mission de gestionnaire d'infrastructure, la RATP précise sur son domaine :

- Les caractéristiques de la ligne, établies de manière conjointe avec la SNCF :
  - o le schéma de l'ensemble de la ligne ;
  - o la longueur de la ligne (commerciale et totale) et de ses branches ;
- Les caractéristiques des gares :
  - o la liste des gares et leurs correspondances ;
  - o les dispositifs d'accessibilité PMR ;

Au titre de sa mission d'opérateur de transport, la RATP précise pour chaque gare :

- o l'amplitude d'ouverture ;
- o le nombre de guichets, comptoirs d'information, automates... ;

#### **Description de l'offre contractuelle :**

La RATP transmet chaque année, pour les tableaux de marche (TM) types établis conjointement avec la SNCF et selon le type de jour et de période (exemple : JO hiver, JO demi-saison, JO juillet, JO août, samedi d'hiver et d'été, dimanche et jour férié hiver et été, nuits festives...), les éléments suivants :

- le nombre de jours et le calendrier prévisionnel des jours d'application de ces tableaux de marche (TM);
- les TKC (trains x km commerciaux), TKT (trains x km totaux), les VKC (voitures x km commerciaux) et les PKO (places x km x offertes) annuels et leur décomposition par type de TM (y compris pour les renforcements exceptionnels) sur le périmètre contractuel du ressort de la RATP ;
- le nombre d'arrêts en gare par jour et par sens, pour les principaux TM sur le périmètre contractuel du ressort de la RATP. La RATP ajoutera à titre d'information les éléments relevant du périmètre contractuel de la SNCF;
- le nombre de trains prévus au passage par gare, par heure, par sens, et pour les principaux TM, à l'heure d'affluence du matin, en heure creuse, à l'heure d'affluence du soir et en nuit (en précisant l'amplitude horaire de chacune de ces périodes) sur le périmètre contractuel du ressort de la RATP. La RATP ajoutera à titre d'information les éléments relevant du périmètre contractuel de la SNCF ;
- les horaires de premier et de dernier passage à chaque gare sur le périmètre contractuel du ressort de la RATP La RATP ajoutera à titre d'information les éléments relevant du périmètre contractuel de la SNCF ;
- pour les principaux TM, la description des missions sur le périmètre contractuel du ressort de la RATP qui détaille : le code mission, les horaires des arrêts de trains, ainsi que les données concernant le matériel roulant assurant la mission (type de matériel, composition en unités simples ou en unités multiples, et nombre de voitures affectées à la mission). La RATP ajoutera à titre d'information les éléments relevant du périmètre contractuel de la SNCF ;

La description de ces tableaux de marche types représente 100% de l'offre commandée par le STIF dont le niveau annuel, qui sert de référence pour le calcul de l'indicateur de réalisation d'offre pour les éléments relevant du périmètre contractuel de la RATP, est indiqué en Annexe I-A-4.

La liste des données à fournir par la RATP concernant le trafic est décrite plus précisément dans l'article 64 -. Ces données figurent à titre d'information au service contractualisé de chaque ligne.

#### article 14-2 - **Mise à jour des documents relatifs à la description de l'offre**

L'offre contractuelle est susceptible d'être modifiée chaque année à la demande de l'autorité organisatrice. L'annexe I-A-1 décrivant l'offre est actualisée, en liaison avec la SNCF, pour tenir compte des évolutions décidées par le STIF. Les mises à jour sont transmises par la RATP :

- à chaque révision de l'offre contractuelle du mode RER décidée par le STIF : dans un délai de 30 jours ouvrés à compter de la première mise en application des modifications concernées
- à chaque évolution de la description de la ligne ou du parc de matériel roulant : lors de la mise à jour annuelle de l'annexe I-A-1
- dans le cas de déploiement progressif de nouveaux matériels roulants : par la transmission semestrielle de la mise à jour de la description des missions, telle que prévue à l'annexe I-A-1

La mise à jour annuelle de l'annexe I-A-1 décrivant les services de l'année n est transmise au STIF par la RATP au plus tard le 15 décembre de l'année n-1.

#### article 15 - **Modification de l'offre contractuelle**

Le STIF et la RATP recherchent en permanence en lien avec la SNCF l'amélioration de l'offre de transport sur la durée du contrat, pour une meilleure adéquation de l'offre à la demande. Dans le cadre de sa mission de conseil auprès du STIF, la RATP lui propose les améliorations qu'elle estime opportunes le cas échéant après concertation avec la SNCF.

##### article 15-1 - **Principes généraux**

Par modification de l'offre contractuelle, on entend les adaptations à la hausse et à la baisse par rapport à l'offre contractuelle au 1er janvier de l'année en cours définie à l'article 13-1 -, et qui font l'objet d'une décision du STIF.

Le service contractualisé peut être modifié de façon :

- Temporaire : toute modification de l'offre n'ayant pas vocation à perdurer sur la durée restante du contrat
- Pérenne : toute modification de l'offre ayant vocation à perdurer sur la durée restante du contrat

Les demandes de renforcements d'offre temporaire formulées par un tiers sont transmises au STIF par la RATP ou la SNCF dès qu'elles en ont connaissance. La mise en œuvre de ces renforcements est conditionnée par la délivrance d'une autorisation préalable du STIF.

##### article 15-2 - **Programmation des modifications d'offre contractuelle**

Les modifications d'offre contractuelle (pérennes ou temporaires) envisagées au cours de l'exécution du contrat font l'objet d'une programmation régulière et pluriannuelle, examinée par les Parties.

En septembre de l'année N-3, la RATP adresse au STIF une proposition de tableau de bord, établi conjointement avec la SNCF, listant l'ensemble des études d'évolution d'offre envisagées pour les trois années à venir.

Au cours du comité de suivi de l'offre du 4<sup>ème</sup> trimestre, la RATP présente un tableau de bord consolidé de ces évolutions d'offre tenant compte des retours du STIF.

Ces propositions d'évolutions d'offre sont étudiées en comités techniques avec le STIF afin de proposer en comité de suivi de l'offre du 1<sup>er</sup> trimestre de l'année suivante un tableau de bord actualisé et partagé entre les Parties.

Ce tableau de bord est présenté et réactualisé par la RATP à chaque comité de suivi de l'offre.

Ce tableau de bord est réalisé, le cas échéant, à partir :

- des propositions d'adaptations formulées par les Parties ou par des tiers (courriers, comités de ligne, réclamations),
- des remontées terrains constatées directement par les directions de lignes RATP : constat d'affluence voyageurs, saturation des quais ou des flux montants et descendants dans les trains.



- des analyses menées par l'Exploitant RATP pour améliorer la tenue du plan de transport. Ces analyses seront présentées par la RATP soit lors des réunions mensuelles ponctualité, soit lors de réunions techniques spécifiques, puis en Comité de Suivi de l'Offre.
- des projets d'investissements prévus sur les lignes, notamment des déploiements de matériel roulant et modification de l'infrastructure,
- des données de comptage les plus actualisées.

La RATP et le STIF s'informent réciproquement, à chaque comité de suivi de l'offre :

- des études d'exploitation (dont les restructurations de l'offre) en cours qu'elles effectuent et de leur avancement.
- du programme d'études qu'ils envisagent de conduire.

Chacune des parties conserve in fine, son autonomie de décision sur l'engagement des études, ainsi que sur l'adaptation des programmes en cours d'année. Chacune communique à l'autre les résultats des études menées.

La RATP informe le STIF des études qu'elle mène à la demande de collectivités, en précisant pour chacune de ces études leur objectif, les collectivités demanderesses et l'avancement de l'étude. Afin de permettre au STIF d'examiner préalablement l'opportunité du projet, la RATP informe le STIF de la conduite de ces études.

Les conclusions de ces études sont notamment transmises au STIF en parallèle à leur présentation à la collectivité.

Concernant les études et enquêtes que le STIF commande :

- la RATP s'engage à faciliter l'accès de son réseau aux enquêteurs, et à fournir tous les éléments en sa possession nécessaires à ces études et enquêtes ;
- en contrepartie le STIF s'engage à en préserver la confidentialité et à fournir les résultats de ces études et enquêtes.

Les dossiers identifiés et étudiés dans le cadre de ce processus seront présentés au STIF à minima deux mois avant le passage à son conseil.

#### **article 15-3 - Les modifications temporaires programmées pouvant conduire à une modification de l'offre contractuelle**

Les modifications temporaires pouvant éventuellement conduire à une modification de l'offre contractuelle relèvent notamment des causes distinctes suivantes :

- d'ajustements calendaires relevant notamment de l'incertitude sur la programmation des vacances scolaires à la date de signature du contrat ;
- d'événements exceptionnels autres que ceux prévus dans l'offre contractuelle ;
- de travaux programmés par la SNCF ou par la RATP au titre de leur mission de gestionnaire d'infrastructure et impactant la capacité de transport ;
- pour chacune des causes visées ci-dessus, la RATP soumet à l'accord du STIF lors de chaque comité de suivi « offre », la liste des modifications temporaires de l'offre contractuelle par ligne et leur incidence sur la production kilométrique, établies conjointement avec la SNCF pour les RER A et B. La RATP présente également une évaluation de l'incidence financière de ces modifications. La décision de modification des niveaux d'offre contractuelle kilométriques avec ses éventuelles conséquences financières est prise par le STIF après examen en Comité de Suivi « Offre » trimestriel (COSO). Les modifications apportées à l'offre contractuelle ayant des conséquences financières sur l'équilibre économique du contrat sont intégrées par voie d'avenant au contrat.

##### 1/ Les ajustements calendaires

L'annexe I-A-4 précise le niveau d'offre contractuelle sur la base d'un calendrier couvrant la durée du contrat. Les ajustements calendaires s'effectueront en référence à ce calendrier.

##### 2/ Les événements exceptionnels

L'annexe I-A-3 précise la liste des événements exceptionnels pris en compte dans l'offre contractuelle et le niveau d'offre annuel par ligne au titre de ces événements. La RATP transmet annuellement au plus tard le 31/10/n-1 une mise à jour de cette annexe pour l'année n, établie en liaison avec la SNCF, dont les conséquences sur l'offre contractuelle sont traitées conformément aux modalités précisées ci-avant.

L'annexe I-A-2 précise les 2 nuits festives exceptionnelles prises en compte dans l'offre contractuelle : Nuit de la Saint Sylvestre et Nuit de la Fête de la Musique. Ces 2 nuits sont incluses également dans l'annexe I-A-3. A titre exceptionnel, le STIF peut décider la mise en œuvre d'un dispositif de type « Nuits Festives » au-delà des 2 événements prévus contractuellement, pour étoffer l'offre de nuit exceptionnelle de 2 à 5 nuits festives (soit 3 Nuits Festives supplémentaires). Les dates des trois grandes nuits festives non identifiées pour le RER auront été précisées par le STIF au moins 6 mois avant leur mise en œuvre.

Le financement des renforts significatifs de l'offre liés à des événements exceptionnels non prévus dans l'offre contractuelle est a priori à la charge des demandeurs.

Les renforts d'offre liés à des événements exceptionnels non pris en compte dans l'offre contractuelle (voir liste en annexe I-A-3) font l'objet d'une demande préalable de la RATP, et de la SNCF le cas échéant, au STIF dès qu'elle en a connaissance. Cette demande est obligatoirement accompagnée d'un projet chiffré, 6 semaines au plus tard avant sa date prévisionnelle de mise en œuvre. Le STIF adresse ses demandes de renforts liés à des événements exceptionnels 2 mois au moins avant la mise en œuvre prévisionnelle, sauf cas d'urgence dûment motivé par le STIF.

Dans le cas où le STIF décide de participer au financement des dessertes liées à l'événement, sa contribution est alors déterminée à partir d'un chiffrage des coûts marginaux et des recettes prévisionnelles attendues, présentés par la RATP. L'instruction de la demande par les services du STIF peut nécessiter des compléments d'informations sur les éléments communiqués. La décision du STIF, qui peut nécessiter des compléments d'informations sur les coûts communiqués, intervient dans les meilleurs délais, au plus tard 5 jours avant l'événement. Le dispositif de communication accompagnant l'événement est défini selon les modalités décrites au Titre III.

### 3/ Les travaux

Il s'agit de travaux programmés perturbant de façon significative l'exploitation normale du service, c'est-à-dire induisant une réduction de l'offre contractuelle.

Les travaux programmés concernent essentiellement :

- la circulation du RER (ligne totalement ou partiellement interrompue et/ou exploitation en mode dégradé) ;
- la fermeture totale ou partielle de gares de RER ;
- les adaptations temporaires programmées pour causes travaux pouvant conduire à une modification de l'offre contractuelle sans avenant.

La réalisation de travaux programmés peut conduire à la mise en œuvre opérationnelle d'une offre différente de l'offre contractuelle, sans toutefois avoir modifié au préalable l'offre de référence par avenant.

Pour permettre au STIF d'évaluer les impacts de ces modifications d'offre sur les usagers et les mesures mises en œuvre pour les maîtriser, la RATP livrera pour chaque année n et au plus tard le 31/10/n-1 l'annexe I-A-6 décrivant les travaux ayant un impact sur l'offre contractuelle, et permettant de suivre les éventuels services de substitution proposés pour prendre en charge les usagers de manière optimale.

En cas de mise en place d'un service de substitution, l'annexe I-A-6 permettra d'en indiquer le type :

- Type 1 : mise en place de bus sur les mêmes Origine-Destination que les interruptions de circulation, avec par défaut les mêmes arrêts de desserte et offrant une capacité adaptée au regard du trafic,
- Type 2 : mise en place d'autres types de substitution comme le renfort de lignes régulières du bus, de métro ou d'autres modes. La RATP précisera dans ce cas le type de renfort (lignes et OD concernés, renfort en fréquence et/ou en capacité de places offertes -ex : mise en articulés, UM.-).

Pour les substitutions de type 2, des échanges techniques, sur la base de l'annexe I-A-6 et le cas échéant lors de réunions dédiées, permettront au STIF d'évaluer la pertinence des plans de transport alternatifs proposés au regard du trafic attendu, des principales O/D et de l'évolution du temps de parcours sur la zone interrompue et pour les principaux OD.

La RATP actualise le contenu de l'annexe I-A-6 pour l'année n trimestriellement, et le transmet au plus tard une semaine avant chaque Comité de suivi d'offre (CoSO).

Le COSO OFFRE trimestriel sera l'instance de validation des plans de transports. La revue se tiendra au plus tard lors du COSO OFFRE qui précède les travaux (date du début des impacts sur l'offre).

Les trains x kilomètres substitués de type 1 sont comptabilisés dans l'offre réalisée pour le calcul de l'indicateur de production du service contractualisé.

Les trains x kilomètres substitués selon les cas de type 2 peuvent le cas échéant être comptabilisés dans l'offre réalisée sous réserve d'une validation en COSO.

Conformément au programme de rénovation des stations et gares inscrit au programme d'investissements défini dans le Titre V, la RATP est autorisée à fermer de façon simultanée pour travaux, pendant toute la durée du service, totalement ou partiellement, un maximum de 10 gares du RER sur l'ensemble du réseau. Si la RATP prévoit de dépasser ce nombre, elle en informe préalablement le STIF pour examen par le comité de suivi offre de transport. Sauf accord de ce dernier, les pénalités définies à l'article 17-2 -4/ s'appliquent.

Au titre de sa mission d'opérateur de transport, la RATP communique également pour l'ensemble des travaux prévus l'incidence des travaux sur la réalisation de l'offre kilométrique.

- Modifications temporaires programmées pour causes travaux pouvant conduire à une modification de l'offre contractuelle avec avenant

La RATP peut demander à ce que certains travaux programmés exceptionnels, impactant fortement la capacité de transport et à caractère pluriannuel, donnent lieu à une modification de l'offre de référence et à un avenant.

Sur la base de la programmation des travaux décrite en annexe I-A-7 à horizon 3-5 ans, la RATP peut proposer une modification de l'offre contractuelle pour les travaux programmés perturbant de façon significative l'exploitation normale du service, c'est-à-dire induisant une réduction importante de l'offre contractuelle, et à caractère pluriannuel.

La RATP communique au STIF chaque année, et au plus tard le 31/01/n-1 les travaux sur les lignes de RER qui pourraient faire l'objet d'un avenant et transmet :

- La nature et le calendrier prévisionnel du chantier et pour lequel la RATP demande la mise à jour de l'offre de référence avec avenant ;
- Une estimation des impacts de ces travaux sur l'offre et le nombre de voyageurs touchés, pour l'année n et en prévision au-delà.
- Ces documents permettront au STIF de prendre une décision sur l'intégration ou non par voie d'avenant des opérations proposées à l'offre de référence, lors des instances COSO Offre, à échéance mars n-1. Dans le cas où l'opération est validée par le STIF, l'avenant correspondant sera présenté au conseil du STIF au plus tard fin de l'année n-1.
- La RATP transmet au STIF au plus tard 3 mois avant la date du conseil de fin d'année, un dossier comprenant :
  - o Le plan de transport proposé pour prendre en compte les usagers de manière optimale (offre de transport de substitution prenant en compte la capacité d'accueil, les principales Origine-Destination, le rallongement du temps de parcours, aussi bien via bus de substitution ou renforts de lignes régulières) ;
  - o L'estimation des impacts financiers en termes de surcoûts et d'économies induites. Le projet d'avenant sera transmis par la RATP au plus tard 2 mois avant la date de conseil.

Le STIF peut également demander à la RATP d'intégrer par voie d'avenant certaines opérations travaux d'envergure à l'offre de référence, en particulier en lien avec la SNCF. Le calendrier des échéances de passage en conseil est alors fixé par le STIF.

#### article 15-4 - **Les modifications pérennes de l'offre contractuelle**

Les évolutions de l'offre contractuelle décidée par l'autorité organisatrice en cours de contrat peuvent rendre nécessaire une actualisation de l'offre contractuelle.

Les modifications sur lesquelles les Parties s'accordent donnent lieu à un avenant au contrat portant sur une modification de l'offre contractuelle et de la rémunération de la RATP à la hausse ou à la baisse. Il comprend les évolutions de l'offre et les montants financiers retenus.

L'approbation de l'avenant par le conseil du STIF est un préalable à la mise en œuvre des modifications répertoriées au point 2 du présent sous article). Pour les autres modifications, le STIF transmettra par courrier l'approbation de la modification et de ses caractéristiques.

La RATP transmet systématiquement une déclaration de mise en œuvre des modifications pérennes dans un délai maximal de quinze jours après la date effective, opération par opération.

A la demande du STIF, la RATP lui transmet une note de synthèse de bilan sur toute évolution d'offre structurante au cours de l'année suivant la mise en service de cette nouvelle offre. Ce bilan présentera notamment des données de fréquentation voyageurs et d'exploitation

##### 1/ Les modifications hors Contrat de Projet

Ces modifications de l'offre contractuelle concernent des opérations de nature et de niveaux très différents, à la hausse ou à la baisse.

Modalités générales :

Les évolutions d'offre contractuelle résultent d'une décision du STIF portant sur une modification de l'offre contractuelle et de la rémunération à la hausse ou à la baisse.

A la demande du STIF, la RATP examine les conditions de mise en œuvre de l'offre modifiée. Elle établit un descriptif et un devis détaillé qu'elle transmet au STIF dans un délai minimal de 4 mois avant la date prévisionnelle de mise en service. Ce devis sera établi conjointement avec la SNCF et pourra distinguer les éléments relevant de chacune des Parties.

Le descriptif comporte les caractéristiques détaillées de la modification de l'offre, son impact sur le trafic et plus largement les conditions offertes aux voyageurs, ainsi que les éléments financiers :

- tous les éléments de modification d'offre contractuelle avant/après concernant les itinéraires, les arrêts, l'amplitude, la fréquence, le type de matériel... ;
- les prévisions de trafic et de recettes en valeur annuelle ;
- le devis des moyens mis en œuvre avec, pour chaque grand type de dépenses, le nombre d'unités d'œuvre et le coût de l'unité d'œuvre.

Dans le cas de projets particuliers nécessitant une instruction plus longue, le délai sera déterminé de concert par les parties en comité de suivi « Offre ».

## 2/ Les modifications liées au Contrat de Projets

Le Contrat de Projets Etat-Région prévoit la réalisation de nouvelles infrastructures, arrête les crédits d'investissements alloués à chaque opération et leurs modalités de financement. Les incidences de ces projets sur l'offre contractuelle et les équilibres financiers du contrat sont traitées par voie d'avenant lorsque la mise en service est prévue pendant la durée du contrat.

L'avant-projet (AvP) approuvé par le STIF constitue une étape décisionnelle pour l'exécution des travaux d'aménagement de ces infrastructures. Il contient les éléments prévus par la délibération n°2011/0631 du 6 juillet 2011, notamment ceux relatifs au niveau et au coût d'exploitation. L'AvP contient en particulier un bilan financier détaillant les principaux postes de dépenses du projet ainsi que les hypothèses retenues en unités d'œuvre et en coût par unités d'œuvre, pour le projet lui-même ainsi que pour les lignes concernées par la restructuration liée au projet. Les informations attendues sont décrites à l'annexe I-A-7.

Compte tenu des délais entre l'avant-projet et la mise en service, ces éléments, qui constituent une référence, peuvent toutefois évoluer.

Le projet d'exploitation réalisé par la RATP et approuvé par le STIF, plus détaillé, a pour objectif de définir très finement le niveau d'offre et de qualité de service à mettre en place, ainsi que le montant des dépenses d'exploitation à engager.

Les projets d'exploitation (PEX) à réaliser sur la durée du contrat (dont la liste prévisionnelle figure dans l'annexe I-A-6 qui pourra être actualisée par avenant), doivent être transmis au STIF dans un délai de 8 à 12 mois avant la date prévisionnelle de mise en service de la nouvelle infrastructure. Dans le cas contraire, l'approbation de l'avenant par le conseil du STIF n'est pas un préalable à la mise en service, qui ne peut être différée en invoquant cette raison. En cas de variation des dates prévisionnelles de mise en service, les conséquences sont examinées en comité.

Les projets d'exploitation comprennent :

- la proposition de calendrier de travail avec la date de remise des informations nécessaires. Ce calendrier tient compte d'un délai minimum de 4 mois avant la mise en place prévisionnelle, qui est nécessaire au STIF pour l'instruction auprès des collectivités et pour sa prise de décision ;
- le coût marginal révisionnel d'exploitation détaillé avec, pour tous les postes de dépenses ou d'économies : le nombre d'unités d'œuvre nécessaires et leur coût, tous les éléments de modification d'offre contractuelle avant/après concernant les itinéraires, les arrêts, l'amplitude, la fréquence, le type de matériel..., y compris sur d'autres lignes ou réseaux impactés par le projet ;
- le trafic attendu au total et sur l'interstation la plus chargée, comparé le cas échéant aux données de la ligne/branche sur les dernières années ;
- l'hypothèse du taux de fraude et des recettes ;
- un tableau indiquant le détail de l'écart éventuel entre les coûts de l'avant-projet et ceux du projet d'exploitation ainsi que sa justification. En tout état de cause, les coûts ne peuvent être supérieurs, en euros constants et hors modifications des projets demandés par le STIF, de plus de 5 % à ceux de l'avant projet.

Les compléments d'information nécessaires à la décision du STIF demandés par courrier ou par courriel doivent être communiqués dans un délai de deux à quatre semaines, sauf cas dûment justifié et accepté par le STIF, sous peine de pénalités définies à l'article 108 -.

A l'issue des travaux d'affinement du projet d'exploitation et de négociation par les Parties, la RATP transmet son devis dans les mêmes délais et conditions que pour les modifications hors contrat de projets (article 14-4-0).

La décision du STIF porte sur la modification de l'offre contractuelle et les montants financiers afférents, qui font l'objet d'un avenant au présent contrat.

## **B - REALISATION DE L'OFFRE**

La qualité de l'offre réalisée est une priorité pour le STIF. C'est la raison pour laquelle le contrat prévoit la mise en place d'indicateurs de mesure de la qualité de l'offre réalisée associés à des incitations financières. La RATP s'engage en liaison avec la SNCF à réaliser l'offre contractuelle ou à défaut l'offre la plus proche possible de l'offre contractuelle.

À ces fins, une réunion de travail RATP/SNCF Transilien/ SNCF Réseau/STIF, dite « Réunion Mensuelle Ponctualité » se tiendra une fois par mois (à partir du 20 de chaque mois sauf en juillet-août, la réunion prévue en fin d'année N pouvant exceptionnellement se tenir en Janvier N+1) pour examiner les résultats de

punctualité RER. A cet égard, les parties échangeront sur les tendances chiffrées des indicateurs du mois M-1, et consolidées du mois M-2.

Lors de cette réunion seront notamment analysés les causes : de non ponctualité par ligne RER et les principaux incidents affectant les circulations. Une note sera produite par la RATP en support de cette réunion.

Par ailleurs, la RATP mettra en œuvre en liaison avec la SNCF selon les délais prévus toutes les mesures qui concourent à l'amélioration de la réalisation de l'offre et notamment :

- Les mesures d'exploitation (situation normale, situation dégradée) et d'organisation concourant à une meilleure unicité du service et une plus grande transparence pour les voyageurs.
- En particulier, après la mise en œuvre de la suppression de la relève sur le RER B fin 2009 et le regroupement des entités opérationnelles dans un centre de commandement unique en 2013, la SNCF et la RATP ont l'objectif de poursuivre la gestion unifiée sur la ligne B en cohérence avec le schéma directeur du RER B piloté par le STIF.
- La RATP poursuivra le travail collaboratif engagé avec la SNCF pour mettre en œuvre les modalités d'exploitation les plus appropriées à travers notamment le plan d'action commun RERA et plus précisément les domaines d'actions suivants : l'amélioration de l'information voyageurs, l'évolution des modalités communes de supervision et de pilotage de la ligne, l'optimisation de la gestion du matériel roulant et des circulations en zone frontière, et l'évolution des modes de collaboration entre les opérateurs de transport. En termes d'échéancier, les actions suivantes sont identifiées :
  - o Courant 2016 : création d'une structure commune d'analyse et de pilotage de la ligne A avec SNCF Mobilités et SNCF Réseau,
  - o Fin 2017 (service annuel 2018) : perspective d'un nouvel horaire pour la ligne A, en lien avec la ligne L Groupe III du réseau SNCF Mobilités, visant notamment à mettre en place une offre plus robuste aux heures de pointes grâce à l'augmentation de capacité des nouveaux trains.
- Le plan d'action commun RER A fait l'objet d'un suivi par le STIF lors des trajectoires de ligne et à l'occasion des Comités de ligne RER A.
- Les investissements à réaliser :
  - o Dans le cadre du programme d'investissement et conformément aux règles de gouvernance du présent contrat,
  - o Conformément aux Schémas Directeurs des lignes A et B pilotés par le STIF lorsqu'ils seront inscrits au PQI en emplois et en ressources.
- Les trajectoires de lignes RER :

Pilotée par les directeurs de ligne, cette réunion, dite de « trajectoire de ligne », associe étroitement le STIF, la RATP et la SNCF pour les RERA et RERB.

Elle doit permettre d'apprécier la pertinence des investissements proposés en complément des mesures sur l'exploitation, notamment en termes de régularité et d'information voyageurs, ainsi que la cohérence et l'optimisation de leur programmation.

L'ordre du jour est établi conjointement par le STIF, et les directions de ligne RATP et SNCF.

La trajectoire de ligne est notamment l'occasion de présenter :

- un focus sur l'actualité de la ligne et les conditions de son exploitation : revue récente des indicateurs de qualité de service et plans d'action envisagés court terme pour traiter des dysfonctionnements identifiés ;
- un bilan des évolutions d'offre récentes sur la ligne et/ou une présentation du cahier des charges d'une évolution d'offre à venir ;
- les investissements engagés pour optimiser le fonctionnement de la ligne (notamment en matière d'information voyageurs, d'acquisition ou fiabilisation de matériel roulant, de régénération ou renouvellement de l'infrastructure, de programmation des travaux) ;
- un point d'étape sur les avancées des investissements prévus aux Schémas Directeurs.

Sur chaque ligne de RER, une trajectoire de ligne est organisée a minima annuellement pour que le STIF dispose d'éléments récents à communiquer aux élus ou associations concernant les perspectives pluriannuelles d'investissements de ces lignes et des différentes actions engagées pour améliorer le service.

## article 16 - **Mesure de l'offre réalisée**

### article 16-1 - **Mesure de la production de l'offre contractuelle**

## 1/ Principes

La mesure de la réalisation de l'offre contractuelle porte sur la production kilométrique telle que décrite en Annexe I-A-4, actualisée des différents avenants conclus au cours de la période d'exécution du contrat. Cette mesure donne lieu à une réfaction de charges lorsque le niveau de production constaté pour une année du contrat est inférieur à la valeur de référence minorée de la franchise contractuelle indiquée à

Le détail des modalités de mesure de l'indicateur apparaît en annexe I-A-5.

La mesure de la production kilométrique est effectuée en trains x km (TK) commerciaux par branche de ligne et en trains x km (TK) commerciaux et totaux par ligne.

Cette mesure est effectuée par la RATP. Les mesures et leurs modalités de mise en œuvre sont contrôlées le cas échéant par le STIF, conformément au droit d'audit et de contrôle défini à l'article 107 -.

## 2/ Modalités de la mesure

L'engagement de la production réalisée sur le RER distingue pour chaque branche :

- la période des heures de pointe, couvrant pour les Jours Ouvrables les heures de pointe du matin et celles du soir dans les deux sens de circulation pour les tronçons centraux et dans le sens de la charge sur les autres branches.
- la période des heures hors pointe, correspondant aux autres périodes de production de l'offre contractuelle.
- Ces périodes sont décrites dans l'annexe I-A-1.

Afin de tenir compte des aléas normaux d'exploitation, l'engagement de production kilométrique de l'offre contractuelle RER est assorti, pour chacune de ces deux périodes séparément, d'une franchise annuelle précisée au point 4/.

Le détail des modalités de mesure de l'indicateur associé au suivi de l'engagement de production et de la franchise correspondante apparaît en annexe I-A-5.

## 3/ Informations à communiquer pour le suivi de l'offre réalisée

- La RATP fournit au STIF, la forme d'un fichier compatible excel permettant une exploitation des données par le STIF, ligne par ligne :- chaque mois, trimestre, et en récapitulatif annuel en distinguant la production aux heures de pointe et aux heures creuses: la production kilométrique prévue de l'offre contractuelle et la production kilométrique effectivement réalisée sur chacune des branches, exprimées en TK totaux et commerciaux et VK commerciaux ;
- chaque trimestre, et en récapitulatif annuel : les écarts détaillés par mois entre l'offre contractuelle et l'offre réalisée ; l'analyse par type de cause sur le trimestre ; Pour les causes de non production RER, il est convenu que la RATP mène un travail en lien avec la SNCF pour identifier quelques causes communes et leur codification, notamment pour la cause « difficultés SNCF », afin de fournir au STIF ce suivi à partir de Janvier 2017 pour les RERA et RERB. Une expérimentation sera menée en ce sens en 2016 sur la ligne B, puis sur la ligne A.

La RATP fournit sous un mois à la demande ponctuelle du STIF :

- la production kilométrique réalisée un jour donné en TK et VK commerciaux, et celle du service contractualisé correspondant par branche de RER.

## 4/ Réfaction de charges pour non réalisation de l'engagement de production

Une réfaction de charges est appliquée si la production kilométrique réalisée par la RATP, telle que mesurée selon les principes décrits à l'article 16-1 -se trouve être annuellement inférieure à la production de l'offre contractuelle définie dans l'Annexe I-A-4, actualisée des différents avenants conclus au cours de la période d'exécution du contrat, et minorée de la franchise correspondante, sauf cas de force majeure.

L'offre contractuelle, mesurée en kilomètres commerciaux, est assortie d'une franchise annuelle exprimée en pourcentage, et destinée à couvrir les aléas normaux d'exploitation imposant une réduction ou la suppression du service.

La franchise est appréciée par branche ou tronçon central de ligne.

Le niveau de franchise :

- pour la production aux heures de pointe est fixé à 4 % pour chacune des branches et chacun des tronçons.

- pour la production hors pointe est fixé à 2 % pour chacune des branches et chacun des tronçons.

Le montant de la réfaction de charges est pour chaque branche ou tronçon central le produit du nombre de trains x kilomètres commerciaux non réalisés par un montant unitaire de 13,80 €<sub>2011</sub> pour les trains x kilomètres non réalisés

La réfaction de charges est nulle lorsque le niveau de production réalisé, tel que mesuré selon les principes décrits à l'article 15-1-1/, est supérieur ou égal à l'offre contractuelle annuelle actualisée des différents avenants conclus au cours de la période d'exécution du contrat minorée de la franchise.

La réfaction de charges maximale annuelle (ensemble des heures « pointe » et « hors pointe ») est fixée à 5 M€<sub>2011</sub> pour le RER (dont 3 M€<sub>2011</sub> pour le RER A et 2 M€<sub>2011</sub> pour le RER B)

## article 16-2 - **Mesure de la qualité de l'offre**

### 1/ Principes

Le STIF souhaite mettre la ponctualité au cœur du système de qualité de l'offre. Le dispositif de suivi est mis en œuvre selon les principes suivants :

- une meilleure prise en compte du ressenti des voyageurs avec un poids financier accru des indicateurs mesurant la ponctualité
- un système d'incitation à la ponctualité des voyageurs avec un mécanisme qui permet :
  - o d'évaluer les résultats au travers des indicateurs de ponctualité RER en co-responsabilité avec la SNCF
  - o de valoriser les progrès réalisés ou de sanctionner les régressions, au travers de la variation des indicateurs de ponctualité par branches
  - o d'inciter à la circulation des trains, au travers des indicateurs du nombre de trains ayant circulé aux heures de pointe dans les tronçons centraux et du nombre de trains ayant circulé sur l'ensemble de la journée sur chaque branche hors des tronçons centraux
- une prise en compte de la co-responsabilité dans la continuité du contrat 2012-2015
- une harmonisation du suivi de la ponctualité entre la RATP et la SNCF avec des méthodes de mesure des indicateurs similaires et une classification commune des causes de non ponctualité

### 2/ Mesure de la ponctualité RER en co-responsabilité avec la SNCF

#### a) Principes

La mesure porte sur le pourcentage de voyageurs arrivés avec un retard maximum de 5 minutes à leur gare de destination.

Cette mesure est commune aux deux entreprises RATP et SNCF Mobilités afin d'évaluer la ponctualité produite par la RATP et la SNCF sur les lignes qu'elles co-exploitent. La remise à zéro de la mesure à l'interconnexion est supprimée et le retard des voyageurs est mesuré d'un bout à l'autre de la ligne.

Cette mesure est effectuée par la RATP et la SNCF. Les mesures et leurs modalités de mise en œuvre sont contrôlées le cas échéant par le STIF, conformément au droit d'audit et de contrôle défini à l'article 107 -.

Le détail des modalités de mesure de l'indicateur, niveaux d'objectifs et de l'enveloppe financière associée apparaît en annexe I-A-8.

Cet indicateur donne lieu à une incitation financière.

#### b) Informations à communiquer pour le suivi de la ponctualité en co-responsabilité avec la SNCF

La RATP fournit au STIF, sous forme d'un fichier compatible Excel ligne par ligne (chaque mois, trimestre, et en récapitulatif annuel) le pourcentage de voyageurs arrivés à destination avec un retard inférieur à 5 minutes.

#### c) Incitations financières liée à la ponctualité des RER en co-responsabilité avec la SNCF

Les engagements souscrits par la RATP pour l'indicateur de ponctualité trouvent leur contrepartie dans un système d'incitation qui repose sur la fixation de deux valeurs auxquelles le résultat mensuel de l'indicateur de ponctualité est comparé. Cet indicateur fait l'objet d'un calcul de bonus malus tous les mois.

Le calcul du bonus-malus est effectué de la façon suivante :

- un objectif : lorsque l'objectif est atteint, la RATP obtient un bonus maximum
- une borne inférieure : lorsque la borne inférieure est dépassée, la RATP obtient le malus maximum.
- Entre l'objectif et la borne inférieure, la RATP se voit attribuer un malus proportionnel à l'écart qui subsiste entre le résultat annuel et l'objectif.

Ces valeurs sont décrites en annexe I-A-8.

Le montant maximal annuel de l'incitation financière est fixé à 2 520 000 € pour les lignes RERA et RERB. La répartition des montants maximaux de l'incitation financière par ligne est précisée en annexe I-A-8.

### 3/ Mesure de l'évolution de la ponctualité par branches

#### a) Principes

La mesure porte sur la variation entre l'année n et l'année n-1 du pourcentage de voyageurs arrivés avec un retard maximum de 5 minutes à leur gare de destination pour chacune des branches, en dehors des tronçons centraux.

Cette mesure est effectuée par la RATP. Les mesures et leurs modalités de mise en œuvre sont contrôlées le cas échéant par le STIF, conformément au droit d'audit et de contrôle défini à l'article Titre VII - Chapitre II - article 107 -.

Le détail des modalités de mesure de l'indicateur, niveaux d'objectifs et de l'enveloppe financière associée apparaît en annexe I-A-8.

Cet indicateur donne lieu à une incitation financière.

#### b) Informations à communiquer pour l'évolution de la ponctualité par branches

La RATP fournit au STIF, sous forme d'un fichier compatible Excel branche par branche (chaque mois, trimestre, et en récapitulatif annuel) le pourcentage de voyageurs arrivés à destination avec un retard inférieur à 5 minutes.

#### c) Incitations financières liées à l'évolution de la ponctualité par branches

Les engagements souscrits par la RATP pour l'indicateur d'évolution de la ponctualité par branche trouvent leur contrepartie dans un système d'incitation qui fonctionne selon les principes suivants :

Pour chaque branche :

- Si le résultat annuel de l'indicateur de ponctualité de la branche a progressé par rapport à l'année précédente, la rémunération RATP sera affectée d'un bonus calculé selon les modalités définies en annexe I-A-8.
- Si le résultat annuel de l'indicateur de ponctualité de la branche a diminué par rapport à l'année précédente, la rémunération RATP sera affectée d'un malus calculé selon les modalités définies en annexe I-A-8.

Le montant maximal de l'incitation financière est fixé à 1 480 000 € pour l'ensemble des branches des RERA et RERB.

Les valeurs des pas de progression et des enveloppes bonus-malus sont définies par branche en annexe I-A-8.

### 4/ Mesure du nombre de trains ayant circulé aux heures de pointe dans les tronçons centraux en co-responsabilité avec la SNCF

#### a) Principes

La mesure porte sur le nombre de trains passés aux heures de pointe du matin et du soir dans une gare de référence de chacun des tronçons centraux dans les deux sens de circulation, rapporté au nominal défini dans le plan de transport de référence, neutralisé des journées faisant l'objet d'un plan de transport adapté aux heures de pointe dans le tronçon central.

Cette mesure est effectuée par la RATP. Les mesures et leurs modalités de mise en œuvre sont contrôlées le cas échéant par le STIF, conformément au droit d'audit et de contrôle défini à l'article 107 -.

Cet indicateur donne lieu à une incitation financière.

Les lignes étant co-exploitées avec SNCF, une mesure commune est réalisée dans la gare de référence et le montant de la pénalité est réparti selon des clés de partage contractuelles.

Le détail des modalités de mesure de l'indicateur, niveaux d'objectifs et de l'enveloppe financière associée apparaît en annexe I-A-8.

#### b) Informations à communiquer pour le suivi des trains ayant circulé aux heures de pointe dans les tronçons centraux

La RATP fournit au STIF, sous forme d'un fichier compatible Excel ligne par ligne (chaque mois, trimestre, et en récapitulatif annuel) le nombre de trains prévus et le nombre de trains ayant effectivement roulé relevés dans la gare de référence.

#### c) Incitation financière liée au nombre de circulations de trains aux heures de pointe dans les tronçons centraux



Pour chaque ligne est établi annuellement le pourcentage de trains ayant circulé aux heures de pointe dans le tronçon central par rapport à l'offre contractuelle. Le montant de l'incitation financière calculée pour chacune des lignes est proportionnel au résultat obtenu :

- Un objectif est fixé assorti d'un bonus maximum.
- Si le résultat annuel des indicateurs est supérieur à la valeur médiane fixée par le STIF, la rémunération RATP sera affectée d'un bonus calculé selon les modalités définies en annexe I-A-8.
- Si le résultat annuel des indicateurs est inférieur à la valeur médiane fixée par le STIF, la rémunération RATP sera affectée d'un malus calculé selon les modalités définies en annexe I-A-8.

Le montant maximum de l'incitation pour la RATP et la SNCF est fixé à 500 000€ pour le RER A et 500 000€ pour le RER B. Le montant de l'incitation calculé est ensuite réparti entre la RATP et la SNCF selon des clés de partage définies en annexe I-A-8.

#### 5/ Mesure du nombre de trains ayant circulé sur les branches du domaine RATP hors tronçons centraux

##### a) Principes

La mesure porte sur le nombre de trains arrivés sur l'ensemble du service dans chaque gare terminus de la branche, rapporté au nominal défini dans le plan de transport de référence ou adapté mis en œuvre dans le cas de perturbations anticipées.

Cette mesure est effectuée par la RATP pour l'ensemble des branches relevant de son périmètre contractuel sur chacune des lignes, hors tronçons centraux. Les mesures et leurs modalités de mise en œuvre sont contrôlées le cas échéant par le STIF, conformément au droit d'audit et de contrôle défini à l'**article 107** -.

Cet indicateur donne lieu à une incitation financière.

Le détail des modalités de mesure de l'indicateur, niveaux d'objectifs et de l'enveloppe financière associée apparaît en annexe I-A-8.

##### b) Informations à communiquer pour le suivi des trains ayant circulé sur les branches

La RATP fournit au STIF, sous forme d'un fichier compatible Excel branche par branche hors tronçons centraux (chaque mois, trimestre, et en récapitulatif annuel) le nombre de trains prévus et le nombre de trains ayant effectivement circulé relevés dans les gares terminus.

##### c) Incitation financière pour circulation des trains sur les branches hors tronçons centraux

Pour chaque branche hors tronçons centraux est établi annuellement le pourcentage de trains ayant circulé par rapport à l'offre définie dans le plan de transport de référence ou adapté mis en œuvre dans le cas de perturbations anticipées. Le montant de l'incitation financière calculé pour chacune des branches est proportionnel au résultat obtenu :

Un objectif est fixé assorti d'un bonus maximum.

- Si le résultat annuel des indicateurs est supérieur à la valeur médiane fixée par le STIF, la rémunération RATP sera affectée d'un bonus calculé selon les modalités définies en annexe I-A-8.

Si le résultat annuel des indicateurs est inférieur à la valeur médiane fixée par le STIF, la rémunération RATP sera affectée d'un malus calculé selon les modalités définies en annexe I-A-8.

Le montant maximal de l'incitation financière est fixé à 350 000 € pour l'ensemble des branches du domaine RATP hors tronçons centraux. La répartition des montants maximaux de l'incitation financière par branche est précisée en annexe I-A-8.

#### 6/ Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

La RATP fournit au STIF les indicateurs suivants :

- Indicateurs soumis à incitation financière :
  - o indicateur de ponctualité RER en co-responsabilité avec la SNCF pour les RER A et B
  - o indicateur de ponctualité par branche pour les RER A et B
  - o indicateur du nombre de trains ayant circulé aux heures de pointe dans les tronçons centraux en co-responsabilité avec la SNCF
  - o indicateur du nombre de trains ayant circulé par branche du domaine RATP hors tronçons centraux sur l'ensemble de la journée
- Indicateurs à titre d'information :

- indicateur des différents niveaux de retard par branche : moins de 5 minutes, entre 5 et 15 minutes, plus de 15 minutes
- indicateur du retard moyen par branche
- indicateur portant sur le suivi des causes de non ponctualité
- taux de desserte des gares RER. Cet indicateur sera transmis à partir de Janvier 2017.
- indicateur de ponctualité pour les RERA et RERB en heures de pointe (voyageurs débutant leur trajet entre 6h et 10h et entre 16h et 20h les jours ouvrables, hors week end et jours fériés) en co-responsabilité ligne entière et en heures creuses. Cet indicateur sera transmis à partir de Janvier 2017.

## article 17 - **Continuité du service**

### article 17-1 - **Principes généraux**

La RATP, en liaison avec la SNCF, assure la continuité du service contractualisé, sauf cas de force majeure, en particulier :

- sur le plan technique, la continuité du service est assurée par la mobilisation des moyens nécessaires au maintien en état de fonctionnement des installations fixes et des véhicules. Ces moyens font partie des charges de production et sont soumis le cas échéant aux expertises nécessaires, tant à l'initiative du STIF qu'à celle de la RATP ;
- sur le plan social, la RATP s'engage à mettre en œuvre et à favoriser les mécanismes existants dans l'entreprise pour la prévention des conflits, en privilégiant par la même la qualité du dialogue social et la poursuite de la politique contractuelle.

En cas de défaillance dans la continuité du service, la RATP s'engage en liaison avec la SNCF à diffuser si possible en temps réel et le plus complètement possible les informations nécessaires aux voyageurs, et à les conseiller sur les itinéraires de substitution possibles y compris ceux empruntant d'autres réseaux que ceux exploités par la RATP.

### article 17-2 - **Les travaux**

#### 1/ Programmation, réalisation et incidence des travaux

Au titre de sa mission de gestionnaire d'infrastructure, la RATP s'engage à privilégier les modalités de réalisation des travaux minimisant l'impact pour les voyageurs. A cet effet, la RATP s'engage à respecter le processus d'anticipation et de programmation des travaux défini en annexe I-A-7. Le comité de suivi « Offre » examine préalablement l'incidence des travaux pour les voyageurs, les modalités de substitution et l'impact des modifications temporaires programmées sur l'offre contractuelle, conformément à l'article 15-3 -.

#### 2/ Le service de substitution

Lorsque le service est interrompu sur un territoire situé à l'extérieur du périmètre formé par les lignes 2 et 6 du métro, lignes 2 et 6 incluses, le STIF demande la mise en place systématique d'un service de substitution pendant la durée des travaux, à l'aide de bus de remplacement et /ou d'autres types de substitution (ex : renforts de lignes régulières, cf. article 15-3 -). A l'intérieur de ce périmètre la RATP met en place un service de substitution en fonction des besoins.

Les services de substitution mis en place couvrent au minimum l'intégralité des tronçons dont l'exploitation est interrompue à partir de la dernière station ouverte du tronçon. L'accord préalable du STIF est requis pour toute autre situation. Pour les bus de substitution, la RATP recherche à minimiser les temps de parcours en proposant des dessertes par zone si nécessaire. Sauf cas de force majeure ou circonstance particulière liée à la gravité de l'évènement ou à l'urgence, la RATP ne dégrade pas l'offre des lignes de bus régulières pour assurer les services de substitution.

La RATP établit le cas échéant un horaire spécifique pour tenir compte des conséquences de travaux ou LTV en lien avec la SNCF pour les lignes co-exploitées.

Le comité de suivi « Offre » est informé à chaque séance des niveaux de substitution prévus qui doivent être en adéquation avec les besoins, via l'annexe IA6 actualisée trimestriellement, cf. article 15-3 -. Hors avenant et pour les travaux de maintenance, le STIF ne finance pas les surcoûts induits par les plans de transport de substitution.

Pour les évènements ayant un impact significatif sur le niveau d'offre d'une ligne, et impliquant la mise en œuvre de moyens de substitution conséquents, le STIF et la RATP peuvent demander à se réunir pour étudier ensemble l'offre de substitution adéquate et ses conséquences financières.

En cas d'alerte et à la demande du STIF, la RATP transmettra un retour d'expérience sur la mise en œuvre du plan de transport de substitution et son utilisation par les usagers. Le STIF pourra organiser une réunion ad hoc en cas de difficulté avérée de prise en charge des voyageurs pendant les travaux.

### 3/ Information des voyageurs

La RATP, au titre de sa mission d'opérateur, en lien avec la SNCF pour les lignes coexploitées, a la responsabilité de communiquer aux voyageurs et au STIF le plan de transport adapté prévu pour chaque perturbation liée aux travaux.

En particulier, la RATP met à disposition des voyageurs les informations au plus tard 1 semaine avant le démarrage des travaux sur le site Internet, et cherchera à améliorer ce délai, en particulier pour l'outil de recherche d'itinéraire. La RATP met à disposition des voyageurs les informations environ 15 jours avant le démarrage des travaux sur des affiches en gare. Les travaux rentrent en compte dans le périmètre du processus de transmission des données décrit dans les annexes II-A-3 et II-A-5.

De plus, la RATP prévoit, lorsque la nature du chantier le justifie, des annonces sonores régulières dans les gares de la ligne ou en correspondance avec celle-ci pour avertir de manière synthétique les voyageurs de travaux prévus ou en cours et des perturbations attendues.

Pour les travaux à fort impact jugés très significatifs, et en particulier pour les projets de renouvellement du réseau, RATP élabore en complément de la communication détaillée sur le plan de transport adapté assuré par ailleurs, un plan de communication spécifique sur la nature des travaux et leurs impacts.

De plus, la RATP, au titre de ses missions d'opérateur et de gestionnaire d'infrastructure, s'implique en amont dans le processus de concertation institutionnelle, notamment :

- par sa participation aux différents comités de ligne organisés par le STIF,
- par des échanges directs avec les élus locaux et les associations d'usagers.

### 4/ Pénalité en cas de fermeture de stations/gares pour travaux

Conformément à l'article 15-3 -, et sauf cas de force majeure ou aléas exceptionnels, au-delà de 10 gares sur l'ensemble du réseau fermées totalement ou partiellement et de façon simultanée pour travaux pendant toute la durée du service sans accord préalable du comité de suivi « Offre », une pénalité financière de 2 000 euros HT par jour\*station/gare de fermeture sera appliquée pour tenir compte du service non rendu sans réduction de la production kilométrique.

#### article 17-3 - **Situations perturbées**

##### 1/ Information du STIF sur les perturbations significatives

La RATP doit tenir le STIF informé dans les meilleurs délais des incidents significatifs ou des situations de crise. À cet effet, une procédure d'alerte est mise en place entre le STIF et la RATP pour :

- tout accident lié directement à l'offre contractuelle entraînant une blessure grave ou un mort (hors suicide) ;
- tout incident majeur touchant l'ordre public dans les emprises de la RATP;
- tout incident ayant pour origine l'exploitation entraînant une interruption de trafic de ligne ou d'axe ferroviaire de plus de 2 heures;
- d'une manière générale, les incidents pour lesquels la RATP anticipe ou capte un impact médiatique (y compris sur les réseaux sociaux)
- Pour ce type d'incidents, la RATP informe systématiquement le STIF selon la procédure suivante décrite dans l'annexe II-D-7.
- 

La RATP remet par ailleurs au STIF, sous forme informatique exclusivement :

- chaque semaine, les rapports des principaux incidents ayant affecté l'exploitation du RER
- chaque mois, un compte-rendu des interruptions de service du mois précédent (sauf incidences mineures), ayant entraîné des conséquences sensibles sur les voyageurs ;
- un récapitulatif annuel annexé au rapport général d'activité répertoriant les interruptions, leurs causes, leur durée et l'efficacité des mesures prises
- sur demande ponctuelle du STIF, les rapports journaliers des principaux incidents ayant affecté l'exploitation du RER.

##### 2/ Mesures d'exploitation en situations perturbées

La RATP, en liaison avec la SNCF, s'engage à offrir aux voyageurs le meilleur service adapté possible dans les meilleurs délais dans les cas de perturbations inopinées sur le réseau. Ce service adapté tiendra notamment compte du degré et du type de perturbation ainsi que des capacités offertes par l'infrastructure.

Afin de réduire les délais d'intervention et de rétablissement du trafic en cas de perturbation et pour limiter les conséquences des incidents survenant sur les lignes RER qu'elle exploite, la RATP s'attache à renforcer ses principes de coordination avec les autres opérateurs et à améliorer l'information (multimodale) des voyageurs.

Les scénarii de gestion des situations perturbées élaborés par la RATP et la SNCF intègrent à la fois les principes de plan de transport adapté mis en œuvre, mais également les principes liés à l'information voyageurs.

La RATP présentera au STIF lors d'une réunion annuelle un bilan d'utilisation des scénarii, tant de façon quantitative (nombre de cas de déclenchements) que qualitative. Ce bilan annuel pourra notamment se tenir lors de réunions de trajectoire de ligne.

Dans le cas particulier de perturbations survenant en fin de service et empêchant d'assurer l'offre prévue, la RATP met à disposition des voyageurs des moyens de substitution permettant de garantir la continuité du service dans les meilleurs délais.

### 3/ Retours d'expérience

Le STIF, RATP et la SNCF sont particulièrement attentifs à la régularité des circulations.

Pour autant, au-delà des efforts menés pour améliorer la régularité, et au vu de la primauté donnée par les voyageurs à la régularité des circulations, il est apparu indispensable au STIF d'agir également afin de mieux prendre en compte les besoins des voyageurs au cours des situations perturbées.

La démarche, qui complète la démarche de Comités de Lignes, vise essentiellement à mieux prendre en compte la perception des usagers, en vue de définir des actions innovantes permettant d'améliorer la gestion des voyageurs par les opérateurs et gestionnaires d'infrastructure lors des situations perturbées.

L'annexe I-A-9 précise la démarche d'ensemble à laquelle la RATP, au titre de ses missions d'opérateur et de gestionnaire d'infrastructure, adhère et participe activement. Cette démarche prévoit notamment des retours d'expérience, sous le pilotage du STIF, suite à des situations perturbées inopinées sur le réseau ferroviaire (RER, métro).

L'objectif est ainsi de déployer un effort d'écoute, de prise en compte des expressions et de pédagogie commun à tous les acteurs du système ferroviaire envers les usagers, et de faciliter l'émergence d'actions innovantes d'organisation et d'investissement pour que ces situations les pénalisent le moins possible.

En sa qualité d'opérateur de transport et de gestionnaire d'infrastructure, la RATP participe aux travaux d'analyse des retours d'expérience organisés par le STIF. Elle s'engage à donner les suites utiles qui auraient été identifiées le cas échéant au cours de ces réunions, soit en mettant en œuvre les mesures de sa responsabilité soit en présentant au STIF les mesures de son ressort.

## Chapitre III - LE RESEAU DE SURFACE

### A - L'OFFRE CONTRACTUELLE

#### article 18 - L'offre contractuelle du réseau de surface

L'offre du réseau de surface faisant l'objet du présent contrat porte sur les services réguliers ouverts au public. Le réseau de surface est lui-même subdivisé en 7 sous-réseaux :

- Les lignes de tramways ;
- Les lignes de bus en site propre (BSP) ;
- les lignes de bus Mobilien Paris ;
- les lignes de bus Mobilien Banlieue ;
- les lignes de bus Paris (autres que Mobilien) ;
- les lignes de bus Banlieue (autres que Mobilien) ;
- Les lignes de bus Noctilien.

Ces périmètres peuvent évoluer au cours du contrat par voie d'avenant. Le détail de la liste des lignes est donné par sous-réseaux à l'annexe I-B-1.

## article 19 - **Description de l'offre contractuelle du réseau de surface**

L'offre contractuelle au 1<sup>er</sup> janvier 2016 est décrite à l'annexe I-B-2.

### article 19-1 - **Intégration de la description de l'offre dans le système d'information « Offre de Référence Contractualisée »**

Les annexes contractuelles visées dans cet article sont : I-B-1 "l'offre contractuelle", I-B-2 « l'offre contractuelle au 1<sup>er</sup> janvier 2016 », I-B-4 "liste et nombre d'événements exceptionnels pris en compte dans l'offre contractuelle" et I-B-5 "cas particuliers des services conventionnés par des tiers et affrètements au 1<sup>er</sup> janvier 2016".

Dans le cadre du système d'information développé par le STIF comportant les données relatives à l'offre contractuelle, la RATP s'engage à :

- ne pas modifier les formats de transmission des annexes utilisés à l'occasion de la transmission du service annuel 2015 (fichiers excel conservant exactement la même structure en termes de lignes et colonnes).

Tout projet de modification de ces formats devra faire l'objet d'échanges en amont et d'un accord du STIF afin de s'assurer de la possible récupération des données.

- désigner chacun des objets contractuels (lignes et arrêts) présents dans ces annexes selon les principes définis dans l'annexe II-A-5 du présent contrat.

L'objectif de mise en œuvre de l'intégralité de ces principes est la transmission du service annuel 2018 (au 31 mars 2018).

- participer aux groupes de travail mis en place par le STIF afin de simplifier d'ici la fin du contrat les modalités d'échange entre le STIF et la RATP des données relatives à l'offre contractuelle.

Ces travaux doivent permettre d'aboutir à la définition d'interfaces (de type API, webservices...) entre les systèmes d'information de la RATP et du STIF en vue d'une alimentation directe du système d'information « Offre de Référence Contractualisée ».

La RATP adhère aux objectifs énoncés par le STIF. Néanmoins les échéances de 2018 ainsi que les modalités d'échange des données décrites pourront être respectées sous réserve d'une éventuelle adaptation des systèmes d'information de la RATP. Ceci fera l'objet d'études préalables pour identifier les contraintes techniques, organisationnelles et de financements associés. Ces études se feront dans les meilleurs délais et seront évaluées par le STIF.

## article 20 - **Documents descriptifs de l'offre contractuelle**

### article 20-1 - **Principes généraux**

1/ Les données contractuelles :

La description de l'offre contractuelle comporte pour chaque ligne :

- o Le plan sectionné avec l'itinéraire détaillé et les points d'arrêt (annexe I-B-2);
- o Les « fiches lignes » descriptives des quatre périodes et jours de base : plein trafic, vacances scolaires, phase 1 (juillet) et phase 2 (août) construites à partir des trois jours types (semaine, samedi, dimanche) des TM de base par ligne (annexe I-B-2) ;
- o La liste des lignes, regroupées par sous-réseaux, avec l'indication des KCC (véhicules x km commerciaux contractuels) et KT (véhicules x kilomètres totaux) respectifs au premier janvier (annexe I-B-2);
- o La décomposition par ligne des KCC (véhicules x km commerciaux contractuels) et des KT (véhicules x kilomètres totaux) par type de jour et de période ainsi que le calendrier annuel d'application des quatre périodes et jours de base correspondant (annexe I-B-2) ;
- o L'ensemble des éléments constitutifs des tableaux de marche (TM) de Plein Trafic (PT), Vacances Scolaires (VS), Phase 1 (Ph1) et Phase 2 (Ph2) pour tous les jours de semaine (LàV), des samedis et dimanches des quatre périodes et jours de base ainsi qu'au 1<sup>er</sup> janvier 2018 au plus tard les autres TM (pour les lignes contenant plus que douze TM de base) constitués des tableaux de régulation et des graphiques à plat par ligne avec l'indication en minutes des temps de roulage commercial, des temps de battement, des temps des parcours de remisage et des autres temps, du nombre maximum de voitures, des KCC et de la vitesse commerciale (en moyenne journalière pour chaque TM). Le format des TM transmis est précisé en annexe I-B-2. Les éléments constitutifs des TM constituent une donnée confidentielle, couverte par la clause répertoriée à l'annexe VII-2.
- o A partir de 2017, la RATP fournit un calendrier général prévisionnel annuel d'application des tableaux de marche du premier trimestre de l'année N+1 ( 2017) au 1er octobre de l'année N (2016) et du reste de l'année N+1 (2017) au 15 février de l'année N+1 (2017) pour l'ensemble des lignes du réseau de surface (annexe I-B-2). Toute modification ultérieure devra faire l'objet d'une communication en Comité de Suivi Offre (COSO).

La description de ces 12 tableaux de marche types doit représenter au global annuellement 100% de l'offre contractuelle kilométrique; par ligne la variation ne peut être supérieure à plus ou moins 3%.

La description de l'offre contractuelle inclut également :

- les informations relatives à des événements exceptionnels récurrents figurant dans l'annexe I-B-4 avec le volume de KCC correspondant dont il est tenu compte dans la définition de l'offre contractuelle (renforcements pour des événements ponctuels tels que les salons, les rencontres sportives...).
- les informations relatives à certaines particularités (financement par tiers, affrètements...); un récapitulatif de ces éléments figure dans l'annexe I-B-5.

#### 1/ Informations relatives aux centres bus

Afin de mieux connaître le fonctionnement de l'exploitation du réseau de surface, la RATP met annuellement dans le cadre du service de référence, à disposition du STIF le descriptif des installations et des équipements de chaque centre bus, tel que prévu à l'annexe I-B-8.

Les éléments financiers et les principales unités d'œuvre seront transmis annuellement dans le rapport annuel d'exécution du contrat.

La RATP et le STIF continueront à se concerter pour suivre la mise en œuvre des données prévues.

#### 2/ Eléments statistiques transmis au STIF

Pour chaque ligne, la RATP fournit les éléments statistiques suivants une fois par an, au plus tard le 31 mars.

- Le taux de charge brut et pondéré annuels par ligne conformément à l'annexe I-B-11.
- L'Indice de perturbation annuel par ligne dont le calcul figure à l'annexe I-B-12.

#### article 20-2 - **Mise à jour des documents relatifs à l'offre contractuelle**

L'annexe I-B-1 décrivant l'offre est actualisée pour tenir compte des évolutions décidées par le STIF.

Les mises à jour sont transmises par la RATP à chaque nouvelle année pour tenir compte des mises en service d'offres nouvelles qui font l'objet d'avenants en cours d'année ainsi que des adaptations de l'offre contractuelle qui n'impactent pas les moyens et qui ont fait l'objet d'une validation en Comité de Suivi d'Offre (COSO) qui se tient trimestriellement.

Le STIF est tenu informé lors de chaque Comité de Suivi d'Offre des mises à jour mineures du niveau de l'offre contractuelle kilométrique de chaque ligne et par sous-réseau.

La RATP fournit annuellement au STIF, au plus tard le 31 mars sous format électronique, les éléments suivants actualisés (au format Excel) :

- l'annexe I-B-2 décrivant l'offre contractuelle au premier janvier, actualisée pour tenir compte des changements intervenus au cours de l'année civile précédente ;
- l'annexe I-B-4 décrivant la liste des événements exceptionnels et les informations relatives à la consistance de l'offre mise en place pour chaque événement ;
- les données détaillées par ligne et consolidées par sous-réseaux selon les modalités de description définies à l'annexe I-B-1
- le calendrier d'application des tableaux de marche sur l'année N+1 pour l'ensemble des lignes du réseau de surface, soit un calendrier par ligne, afin de prendre en compte les spécificités d'exploitation (annexe I-B-2);
- l'annexe I-B-5 décrivant les lignes financées par des tiers ;
- le descriptif des installations et des équipements de chaque centre bus (annexe I-B-8).

#### article 21 - **Modification de l'offre contractuelle**

L'offre contractuelle est susceptible d'être modifiée de façon temporaire ou pérenne chaque année à la demande du STIF.

Le STIF et la RATP recherchent en permanence l'amélioration de l'offre de transport sur la durée du contrat, pour une meilleure adéquation de l'offre à la demande. Dans cette perspective, le STIF demande à la RATP l'examen de modifications du réseau de surface. Dans le cadre de sa mission de conseil auprès du STIF, la RATP lui propose les améliorations qu'elle estime opportunes.

Par ailleurs, le STIF et la RATP sont attentifs aux écarts entre les TM de l'offre contractuelle de référence et ceux observés lors de la production de cette offre (Annexe I-B-13).

Afin de répondre aux attentes fortes des collectivités et/ou des gestionnaires de voirie, la RATP s'engage au plus tard au 1<sup>er</sup> janvier 2018 à construire des TM ne comportant pas plus de 2 bus en terminus lorsque la fréquence est supérieure ou égale à 6 minutes.

L'ensemble des TM sera révisé progressivement pendant la période restante du contrat à la demande du STIF, notamment dans le cadre du COSTP et des renforts d'offre.

De plus, la RATP veillera au principe d'extinction des moteurs des véhicules en terminus.

#### article 21-1 - **Principes généraux**

Par modification de l'offre contractuelle, on entend les adaptations à la hausse et à la baisse par rapport à l'offre contractuelle au 1<sup>er</sup> janvier de l'année en cours définie à l'article 18 -, et qui font l'objet d'un avenant au contrat ou d'un réajustement annuel conformément aux **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** et article 21-5 -. Toute adaptation à la hausse ou à la baisse doit faire l'objet d'une analyse et d'un chiffrage par ligne établi sur la base des coûts marginaux et des recettes pour déterminer notamment son impact sur les moyens et sur la rémunération de la RATP.

L'offre commandée par le STIF peut être modifiée de façon :

- o temporaire : toute modification de l'offre n'ayant pas vocation à perdurer sur la durée restante du contrat ;
- o pérenne : toute modification de l'offre ayant vocation à perdurer sur la durée restante du contrat.

Toute modification limitée d'offre est présentée au Comité de Suivi d'Offre.

#### article 21-2 - **Programmation de l'offre contractuelle**

Les modifications d'offre contractuelle envisagées au cours de l'exécution du contrat font l'objet d'une programmation régulière, annuelle ou pluriannuelle, examinée par les Parties dans le cadre du Comité de Suivi d'Offre.

La RATP et le STIF s'informent réciproquement, à chaque Comité de Suivi d'Offre :

- des études d'exploitation (dont les restructurations de l'offre) en cours qu'elles effectuent et de leur avancement.
- du programme d'études qu'ils envisagent de conduire.

La RATP informe le STIF d'études demandées par des collectivités, en précisant pour chacune de ces études leur objectif et les collectivités demanderesses, afin de permettre au STIF d'examiner préalablement l'opportunité du projet.

Avant chaque Comité de Suivi d'Offre, la RATP envoie au STIF la liste exhaustive de ces études, indiquant l'objet, le demandeur, les délais, a minima 2 semaines avant la tenue de l'instance. La RATP adresse copie des études au STIF, dès lors qu'elles sont envoyées aux collectivités.

Les études font l'objet de réunions techniques entre le STIF et la RATP et de présentations sous forme de Comités de pilotage avec les collectivités et le cas échéant, de Comités techniques intermédiaires avec celles-ci.

Concernant les études et enquêtes que le STIF réalise ou commande :

- la RATP s'engage à faciliter l'accès de son réseau aux enquêteurs, et à fournir tous les éléments en sa possession nécessaires à ces études et enquêtes ;
- en contrepartie le STIF s'engage à en préserver la confidentialité et à fournir les résultats de ces études et enquêtes.

#### article 21-3 - **Les modifications temporaires pouvant conduire à une modification de l'offre contractuelle**

Des modifications temporaires de l'offre contractuelle concernent des événements particuliers hors ceux déjà prévus dans le cadre des événements exceptionnels à l'annexe I-B-4. Le financement des renforts d'offre est a priori à la charge des demandeurs et font l'objet d'un accord préalable du STIF donné à la RATP.

Pour les modifications d'offre temporaires demandées à la RATP par les collectivités, établissements publics, entreprises et assimilés couvrant une période de 3 jours au plus, pour un montant journalier de 3000 € maxi et/ou une offre modifiée à hauteur de 500 KCC journaliers au plus par ligne, la RATP met en œuvre cette modification après information simple du STIF. Les KCC produits n'impactent pas l'offre de référence.

Pour les autres cas, les demandes de renforts d'offre temporaires formulées par un tiers sont transmises au STIF par la RATP dès qu'elle en a connaissance ou inversement. Ces renforts d'offre font l'objet d'un projet présenté au STIF 4 mois au plus tard avant sa date prévisionnelle de mise en œuvre, sauf accord des parties. Cette demande est obligatoirement accompagnée d'un projet chiffré sur la base des coûts unitaires standards.

La mise en œuvre de ces renforts est conditionnée par la délivrance d'une autorisation préalable du STIF.

Dans le cas où le STIF décide de participer au financement des dessertes liées à l'événement, sa contribution est alors déterminée à partir d'un chiffrage sur la base des coûts unitaires standards présenté par la RATP. La décision du STIF, qui peut nécessiter des compléments d'informations sur les coûts ou recettes communiqués, intervient dans les meilleurs délais et au plus tard 1 mois avant l'événement, sauf accord des parties.

Le dispositif de communication accompagnant l'évènement est défini conjointement par les Parties selon les modalités du Titre III, et peut associer les organisateurs de l'évènement.

En cas de financement par le STIF, les conséquences financières associées seront traitées par voie d'avenant.

#### **article 21-4 - Les modifications pérennes sans incidence financière**

La RATP propose à l'accord du STIF, au plus tard 2 semaines avant chaque Comité de Suivi d'Offre et en vue d'une validation en séance, les réajustements limités et des adaptations proposées de l'offre contractuelle annuelle (par ligne et consolidée par sous-réseau) qui n'impactent pas les moyens (agents, véhicules).

Il s'agit en particulier de modifications mineures d'itinéraire, pour lesquelles elle a requis l'accord préalable de la collectivité concernée ou d'ajustements mineurs d'un TM. Il est précisé le montant des KCC journaliers et annuels et les motifs des variations. Il rentre dans cette catégorie d'ajustement, le redéploiement de moyens d'une ligne à l'autre si celui-ci permet de maintenir des moyens équivalents au total de ces lignes.

Les modifications pérennes sans incidence financière sont reprises annuellement dans l'actualisation de l'offre contractuelle prévue à l'article 20-2 -.

Ces modifications trimestrielles ne peuvent diminuer l'offre annuelle du réseau de surface sauf accord explicite des parties.

Toutefois, une information préalable à la mise en œuvre est requise dans le cas d'adaptations qui seraient susceptibles d'avoir des répercussions sur une ligne exploitée par un autre opérateur.

Par ailleurs, dans le cas de difficultés particulières survenues après la mise en place d'une adaptation sur le réseau de surface, le STIF peut demander à la RATP la remise en place du service tel qu'il était exploité. La faisabilité d'un retour à l'offre antérieure est alors examinée en Comité de Suivi d'Offre.

#### **article 21-5 - Les modifications pérennes avec incidence financière**

Les modifications de l'offre contractuelle concernent des opérations de nature et de niveaux très différents, à la hausse ou à la baisse.

Les modifications sur lesquelles les Parties s'accordent donnent lieu à un avenant au contrat portant sur une modification de l'offre contractuelle et de la rémunération de la RATP à la hausse ou à la baisse. Il comprend les évolutions de l'offre (cf. Annexe I-B-9) et les montants financiers retenus.

Les évolutions d'offre nécessitent une bonne coordination avec les sujets matériel roulant et remisage (TITRE V – Biens et investissements).

L'approbation de l'avenant par le conseil du STIF est un préalable à la mise en œuvre des modifications répertoriées à l'article 21-5 -. Pour les autres modifications, le STIF transmettra par courrier l'approbation de la modification et de ses caractéristiques.

La RATP transmet systématiquement une déclaration de mise en œuvre des modifications, dans un délai maximal de quinze jours après la date effective de mise en service.

Compte tenu de la charge de trafic de certaines lignes, le STIF identifie en lien avec la RATP une liste de lignes dont il serait nécessaire de modifier la capacité du matériel roulant. La RATP s'engage à mener les études de faisabilité et de chiffrage (exploitation, remisage, aménagements de voirie...) afin de pouvoir modifier la capacité sur ces lignes.

Les conséquences sur les installations et sur l'exploitation seront examinées dans le cadre d'un projet en vue d'un avenant au présent contrat.

#### **Cas des restructurations substantielles du réseau de surface**

Les moyens matériels et humains concernés par des évolutions substantielles dues à des restructurations liées aux projets CPER et CPRD seront redéployés sur le réseau RATP en Ile-de-France.

##### **1/ Les modifications hors Contrat de Projet**

A la demande du STIF, la RATP examine les conditions de mise en œuvre de modification de l'offre. Le cas échéant, il sera demandé une estimation des unités d'œuvres et du coût de la mesure. Ensuite, après échanges sur les évolutions d'offre à apporter, le STIF transmet un cahier des charges sous forme de fiche navette qui constitue une base de travail. La RATP établit une proposition s'efforçant d'optimiser les moyens et, le cas échéant, proposant une adaptation de cette fiche navette. Toute proposition d'évolution d'offre peut être établie à l'initiative de la RATP, avec la transmission au STIF d'une fiche navette associée à un projet de fiche d'offre.

Pour que l'ensemble des acteurs de la RATP et du STIF puissent réaliser les différentes opérations relatives à la construction et au traitement des dossiers de saisine en vue de leur présentation au Conseil du STIF, le calendrier suivant est arrêté, sauf accord des parties :



- Etape 1 : à To (date du Conseil du STIF moins 80 jours ouvrés : Envoi par le STIF de la liste des opérations à étudier pour le CA et des cahiers des charge (Fiches navette).
- Etape 2 : à To+5 jours ouvrés : RATP et STIF se rencontrent pour échanger sur ces opérations
- Etape 3 : à To+10 jours ouvrés : suite aux estimations RATP et derniers échanges, le STIF adresse à la RATP le cahier de charges définitif de l'opération (fiche Navette définitive) pour lancement des études de TM
- Etape 4 : à To+30 jours ouvrés : La RATP termine la réalisation, en Centre Bus, de l'ensemble des TM
- Etape 5 : à To+40 jours ouvrés : La RATP adresse, par voie postale et électronique, au plus tard le dossier de saisine au STIF.

Dans le cas où l'étape 4 se situe dans la période incluant les périodes de vacances d'été (juillet et août), la chronologie des opérations est modifiée tel que prévu en annexe I-B-9.

Le descriptif comporte les caractéristiques détaillées de la modification de l'offre, son impact sur le trafic ainsi que le devis et les éléments notamment financiers tels que définis à l'annexe I-B-9.

Dès que la RATP a connaissance de projets d'aménagements de voirie ou de terminus à l'initiative d'une collectivité, elle en informe le STIF avec une estimation de l'impact sur l'exploitation.

L'ensemble des lignes exploitées par la RATP peuvent, le cas échéant, faire l'objet d'études approfondies à la demande du STIF. Il convient de souligner plus particulièrement les études nécessaires aux projets liés :

- la restructuration des lignes parisiennes, le réseau n'ayant quasiment pas évolué depuis 70 ans ;
- la desserte des gares du Grand Paris Express afin de préparer un niveau et qualité de l'offre bus conforme aux attentes des collectivités et des voyageurs.

La RATP s'engage à réaliser les études afin que les calendriers puissent être conformes aux attentes du STIF et des collectivités.

Des REX pourront être établis à la demande du STIF afin d'appréhender l'impact des modifications sur l'exploitation des lignes et leur fréquentation.

## 2/ Les modifications liées aux Contrats de Projet

Les Contrats de Projets Etat-Région et Région-Département prévoient la réalisation de nouvelles infrastructures, arrêtent les crédits d'investissements alloués à chaque opération et leurs modalités de financement. Les incidences de ces projets sur l'offre contractuelle et les équilibres financiers du contrat sont traitées par voie d'avenant.

L'avant-projet (AvP) approuvé par le STIF constitue une étape décisionnelle pour l'exécution des travaux d'aménagement de ces infrastructures. Il contient les éléments prévus par la délibération n°2011/0631 du STIF du 6 juillet 2011, notamment ceux relatifs au niveau et au coût d'exploitation. L'AvP contient en particulier un bilan financier prévisionnel détaillant les principaux postes de dépenses du projet ainsi que les hypothèses retenues en unités d'œuvre et en coût par unités d'œuvre, pour le projet et pour la globalité des lignes du réseau de surface concernées par la restructuration. Pour chaque ligne, la RATP indique la variation des KCC et KT, avec des marges d'erreurs. Les informations attendues sont décrites à l'annexe I-B-9.

Compte tenu des délais entre l'avant-projet et la mise en service, ces éléments, qui constituent une référence, peuvent toutefois évoluer.

Le projet d'exploitation (PEX) réalisé par la RATP et approuvé par le STIF, plus détaillé, a pour objectif de définir très finement le niveau d'offre et de qualité de service à mettre en place, ainsi que le montant des dépenses d'exploitation à engager, pour l'infrastructure et pour chacune des lignes concernées du réseau de surface ainsi que les prévisions de trafic et de recettes.

Les projets d'exploitation à réaliser sur la durée du contrat doivent être transmis au STIF dans un délai de 8 à 12 mois avant la date prévisionnelle de mise en service de la nouvelle infrastructure. Pour cela, le STIF s'engage à ce que les principes d'itinéraires et de terminus liés aux restructurations soient stabilisés deux mois avant cette échéance ainsi qu'une indication des niveaux d'offre. A défaut, la remise du PEX sera différée d'autant. En cas de variation des dates prévisionnelles de mise en service, les conséquences seront examinées en Comité de Suivi d'Offre.

Les projets d'exploitation comprennent au moins les éléments décrits à l'annexe I-B-9 pour l'infrastructure de transport liée au contrat de Projet et chacune des lignes du réseau de surface concerné. La RATP fournit tout le détail des coûts en précisant les unités d'œuvre pour chacun des postes ainsi que les prévisions de trafic et de recettes. Ces éléments doivent permettre en particulier de reconstituer la traçabilité des principales évolutions d'offre depuis l'AVP, incluant les facteurs explicatifs des éventuels écarts dès lors que ceux-ci ont fait l'objet d'un compte rendu écrit. En tout état de cause, les coûts ne peuvent être supérieurs, en euros constants et hors modifications des projets demandées par le STIF, de plus de 5% à ceux de l'avant-projet, hors aléas prévus à l'AVP.

Les compléments d'information nécessaires à la décision du STIF demandés par courrier ou par courriel doivent être communiqués dans un délai de 10 jours ouvrables, sauf cas dûment justifié et accepté par le STIF.

Les restructurations des lignes du réseau de surface associées aux projets, notamment l'implantation des terminus, font l'objet d'études techniques de la RATP selon les orientations données par le STIF, aux différentes étapes du projet lourd (DOCP, schéma de principe SP, et avant-projet AVP) mais nécessitent dans certains cas des adaptations entre la phase avant-projet (AVP) et la phase PEX.

Ces restructurations s'effectuent en concertation avec les collectivités et les gestionnaires de voiries. Le STIF et la RATP définissent le calendrier des études et les étapes de la concertation en vue de stabiliser le schéma général de l'organisation des lignes du réseau de surface.

Il est institué un comité de suivi spécifique qui examine, après la mise en service, le fonctionnement de la nouvelle infrastructure et des lignes du réseau de surface. Un retour d'expérience (REX), en présence des collectivités concernées, sera réalisé, environ un an après la mise en service de la nouvelle infrastructure.

Un premier bilan sommaire est réalisé au plus tard 6 mois après la mise en service au cours du Comité de Suivi d'Offre.

### 3/ Les modifications relatives à des services locaux réguliers faisant l'objet d'une délégation de compétence à une collectivité

Dans le cas d'une délégation de compétence sur des services locaux réguliers, accordée conformément à la décision du STIF du 14 février 2007, le RATP et le STIF examineront au cas par cas la date de sortie de la ligne du service contractualisé du présent contrat.

## **B - REALISATION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE**

La RATP s'engage à réaliser l'offre contractuelle et à mettre en œuvre toutes les mesures qui concourent à l'amélioration de la réalisation de l'offre.

### article 22 - **Mesure de la qualité de l'offre réalisée**

#### article 22-1 - **Mesure de la production de l'offre contractuelle**

##### 1/ Principe généraux

La mesure de la réalisation de l'offre contractuelle porte sur la production kilométrique actualisée conformément aux dispositions prévues par l'article 21 -.

La mesure de la production kilométrique est effectuée, pour chacune des lignes du réseau de surface (annexe I-B-1) :

- o en véhicules x km commerciaux (KCC) pour le mode bus ;
- o en rames x km commerciaux (KCC) pour le mode tramway

Cette mesure est effectuée par la RATP. Les mesures et leurs modalités de mise en œuvre sont contrôlées le cas échéant par le STIF, conformément au droit d'audit et de contrôle défini à l'article 107 -.

Pour le sous-réseau Tramway, la mesure de la production est effectuée et suivie aux heures de pointe, soit entre 7h15 et 9h15 et entre 17h00 et 19h00, en nombre de courses, conformément à l'annexe-I-B-8.

Cette méthode de mesure sera effective au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

##### 2/ Modalité de la mesure

L'engagement de production de l'offre contractuelle du réseau de surface est établi sur la base de la production trimestrielle de chaque ligne de bus et de tramway.

##### 3/ Informations à communiquer pour le suivi de l'offre réalisée

La RATP fournit au STIF, sous format Excel permettant une exploitation des données par le STIF, ligne par ligne d'une part et consolidé par sous-réseau d'autre part, les éléments à fournir périodiquement définis dans l'annexe I-B-8, à savoir :

Chaque mois, en valeur mensuelle, trimestrielle et en cumul annuel depuis le 01/01 de l'année N et avec pour le sous-réseau Tramway le suivi HP :

- o la production kilométrique prévue de l'offre contractuelle incluant les mises en service de l'année en cours et les ajustements trimestriels ;
- o la production kilométrique commandée ;
- o la production kilométrique effectivement réalisée, exprimées en KCC et KT ;
- o les écarts entre la production kilométrique prévue de l'offre contractuelle et la production kilométrique effectivement réalisée par type de cause (en KCC et en pourcentage) en distinguant les différentes

causes de non réalisation de service selon le régime d'application ou non, des réfections et des pénalités :

- o les causes internes,
- o les aléas externes,
- o les causes sociales,
- o les « haut-le-pied de régulation », nécessaires pour une bonne régulation de la ligne sont suivis sans être décomptés de l'offre de référence (à compter du 01/01/2017),
- o les ajustements d'offre.

De manière identique, la RATP fournit chaque mois, en valeur mensuelle et en cumul annuel depuis le 01/01 de l'année N :

- o Le taux de charge brut et pondéré par ligne (Annexe I-B-11)
- o La valeur de l'indice de perturbation par ligne (Annexe I-B-12).

A la demande du STIF, pour une période donnée, la RATP fournit pour une ligne les éléments explicatifs du niveau de réalisation de l'offre et notamment de l'écart pouvant exister entre la référence et le service commandé sur la période considérée sous un délai de 10 jours ouvrables.

#### 4/ Causes de non production, franchises, réfections ou pénalités associées

Compte tenu des aléas normaux d'exploitation, la RATP est souvent obligée de procéder à des manœuvres de régulation. Dans d'autres cas, lorsqu'elle a pu anticiper l'évènement, elle met en œuvre des TM adaptés aux contraintes.

La différence entre l'offre contractuelle et l'offre réalisée provient de différentes causes, définies à l'annexe I-B-6 qui sont répertoriées en fonction de leur nature : manifestations, travaux de voirie, aléas climatiques, indisponibilité du personnel ou du matériel, les haut-le-pied de régulation, causes sociales, adaptation ponctuelle de l'offre, faits de sécurité et leurs conséquences.

Les causes de non réalisation de l'offre, telles que définies à l'annexe I-B-6, font l'objet d'un suivi mensuel par ligne (mis en place au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2017) et sont consolidées trimestriellement par sous-réseaux.

Les calculs ci-dessous sont établis mensuellement sur la base de chaque ligne, par trimestre et consolidés par sous-réseaux.

#### 5/ Non production pour aléas externes

En cas d'aléas externes (difficultés de circulation, manifestations, travaux, accidents, intempéries, incidents voyageurs (malaise, incident entre voyageurs...)), l'offre contractuelle peut être adaptée selon les cas : par une régulation des services en temps réel ou par la mise en place de TM spécifiques. Il en résulte une perte de la production du volume kilométrique prévu contractuellement. En cas de déviation, cela peut entraîner une augmentation de l'offre réalisée en KCC.

Une des manœuvres de régulation consiste à couper un service afin de favoriser l'enlèvement de la charge en renvoyant le bus au terminus opposé. Ces « haut-le-pied de régulation » font l'objet d'un suivi spécifique (KCC) pour information.

Pour les aléas externes, l'engagement de production de l'offre contractuelle est assorti d'une franchise trimestrielle définie par sous-réseaux, suivant le tableau ci-dessous :

Sous-réseau	Franchise pour aléas externes
Tramway	0,3 %
Bus en site propre	0,3 %
Mobilien Paris	2,0 %
Mobilien banlieue	0,6 %
Bus Paris (autres que Mobilien)	2,5 %
Bus banlieue (autres que Mobilien)	0,6 %
Noctilien	0,3 %

Les KCC non réalisés au-delà de la franchise mentionnée ci-dessus pour causes d'aléas externes font l'objet d'une réfaction trimestrielle par ligne en vue d'un remboursement sur la base des coûts au km de maintenance

et d'énergie non engagés par la RATP. Ils s'élevaient à 1,91 €<sub>2011</sub> pour le mode tramway et à 1,09 €<sub>2011</sub> pour le mode bus, précisés à l'annexe I-B-6. Cette annexe sera mise à jour chaque année.

#### Cas particulier : les TM travaux

Il s'agit de travaux de voirie programmés, en particulier ceux relatifs aux aménagements du réseau de transports collectifs perturbant de façon longue et significative l'exploitation normale du service, et nécessitant pour la RATP la mise en place de TM travaux.

Compte tenu de l'importance et de la durée des travaux, la régulation ne permet pas une exploitation fiable et lisible pour les voyageurs. La RATP, après une période d'observation de 6 semaines, propose de mettre en place des TM travaux. La RATP transmet au STIF préalablement et dès que possible les éléments décrivant ces TM travaux. En Comité de Suivi d'Offre, un point est effectué à chaque séance par la RATP sur les lignes en TM Travaux sur la base notamment des éléments demandés à l'annexe I-B-10.

La RATP s'engage à suivre régulièrement l'impact des travaux de voirie sur la vitesse commerciale et à adapter en conséquence les TM de manière à minimiser au maximum l'impact sur les voyageurs de la réduction de l'offre qui en résulte.

Dans le cas où ces TM travaux s'appliquent dans le cadre de la réalisation de nouvelles infrastructures liées aux Contrats de Projets Etat-Région et aux Région-Département, la RATP s'engage à revenir aux TM de référence au plus tard lors de la mise en service de l'infrastructure, sauf accord des parties pour une date antérieure.

#### 6/ Non production pour causes internes (hors causes sociales).

La non-réalisation de l'offre contractuelle peut être liée à des causes internes d'indisponibilité du personnel (hors causes sociales), d'indisponibilité du matériel roulant et de causes techniques pour le mode tramway.

Pour les causes internes, l'engagement de production de l'offre contractuelle est assorti d'une franchise trimestrielle pour les causes internes pour les sous-réseaux Mobilien Paris, Mobilien Banlieue, Bus Paris, Bus Banlieue et Noctilien. Pour les sous-réseaux Tramways et BSP, la franchise est de 0,3% dès 2016.

Dès 2016 la franchise est appréciée trimestriellement, par ligne, avec un effet dégressif pour les bus uniquement, selon les taux suivants :

Franchise causes internes	Bus	Tramway et BSP
2016	0,7 %	0,3 %
2017	0,6 %	0,3 %
2018	0,5 %	0,3 %
2019	0,4 %	0,3 %
2020	0,3 %	0,3 %

La RATP encourt une pénalité trimestrielle pour non réalisation de l'offre de 5,08€<sub>2011</sub> pour le mode bus et de 6,25€<sub>2011</sub> pour le mode tramway par KCC non réalisés au-delà de la franchise mentionnée ci-dessus.

#### Surpénalité pour situations inacceptables :

Dans le cas où la non-réalisation trimestrielle de l'offre par ligne serait supérieure ou égale de + 2 points à la franchise contractuelle de l'année en vigueur, alors le montant de la pénalité ci-dessus est multiplié par 1,5 pour les KCC non réalisés à partir de ce seuil (franchise contractuelle de l'année en vigueur + 2 points), cette situation correspondant à une situation inacceptable. Le montant maximal annuel de 12 M€<sub>2015</sub> ne s'applique pas au montant financier lié spécifiquement à la surpénalité.

#### 7/ Non production pour causes sociales

Les causes sociales peuvent entraîner la non-réalisation de l'offre contractuelle.

Les KCC non réalisés pour causes sociales font l'objet d'une réfaction trimestrielle par ligne sur la base des seuls coûts au km de maintenance et d'énergie non engagés par la RATP. Ils s'élevaient à 1,91€<sub>2011</sub> pour le mode tramway et à 1,09€<sub>2011</sub> pour le mode bus, précisés à l'annexe I-B-6.

#### 8/ Haut-le-pied de régulation

Le retour direct en direction du terminus opposé sans voyageurs est une manœuvre de régulation qui consiste à couper un service afin de favoriser l'enlèvement de la charge en renvoyant le bus en direction du terminus opposé.

Les KCC comptabilisés comme « haut-le-pied de régulation » font l'objet d'une simple comptabilisation mensuelle par ligne.

## 9/ Ajustements d'offre

Les ajustements d'offre correspondent aux adaptations mineures de l'offre sur des périodes le plus souvent courtes pour un motif justifié par une variation ponctuelle de la demande : TM ponts, ouverture/fermeture de centres commerciaux ou d'établissements scolaires non programmées, événements sportifs ponctuels, affluence ponctuelle pour motifs divers, etc.

## 10/ Montant maximal annuel

Le montant maximal annuel pour les réfections pour aléas externes et les pénalités pour causes internes y compris les causes sociales et hors surpénalité est fixé à 12M€<sub>2015</sub> pour le réseau de surface.

### article 22-2 - **Mesure de la régularité/ponctualité**

La régulation des lignes est effectuée :

- pour les lignes de tramways depuis leurs sites de maintenance et remisage respectifs,
- pour les lignes BSP depuis le centre-bus de Thiais,
- pour les autres lignes de bus depuis le centre de régulation et d'information voyageur (CRIV).

#### 1/ Principes

Le STIF souhaite maintenir la régularité/ponctualité au cœur du système de mesure de la qualité de l'offre. Le dispositif de suivi mis en œuvre doit permettre une meilleure prise en compte du ressenti des voyageurs. La méthode de mesure s'applique sur chaque ligne de bus et de tramway. Les relevés sont effectués via le système SIEL. La régularité est mesurée un jour sur deux par mois et étendue à l'ensemble de la durée du service. L'objectif est de mesurer, dès le 1<sup>er</sup> janvier 2017, la régularité de début à fin de service afin d'être au plus près du ressenti des voyageurs.

La RATP s'efforcera d'effectuer une régulation coordonnée sur les secteurs présentant des lignes avec des tronçons communs.

#### 2/ Modalités de la mesure

L'indicateur suivi dans le cadre du contrat et soumis à incitation financière, est l'indicateur de régularité/ponctualité du réseau de surface tel que défini à l'Annexe I-B-7.

Cet indicateur est suivi par ligne de début à fin de service, 1 jour sur 2 (par exemple, les jours impairs), pour tous les sous réseaux.

Cet indicateur mesure l'écart entre deux passages de bus ou de tramways et compare l'offre réalisée et donc ressentie par le voyageur et l'offre contractuelle, en termes de fréquence de passage ou d'horaires.

Les modalités pratiques de la mesure de l'indicateur pour chaque ligne figurent à l'annexe I-B-7.

A la demande ponctuelle du STIF, la RATP fournira pour une ligne la décomposition mensuelle de l'indicateur de régularité sous un délai de 10 jours ouvrables.

Dans le cas des correspondances garanties, l'indicateur sera neutralisé pour les jours et plages horaires concernés (article 23-4 -).

#### 3/ Système d'incitation à l'atteinte de l'objectif

Le dispositif d'incitation financière a pour objectif d'évaluer les efforts mis en œuvre par la RATP pour atteindre les objectifs contractuels fixés par le STIF. Ces objectifs sont décrits à l'annexe I-B-7.

Les engagements souscrits par la RATP pour l'indicateur de régularité/ponctualité trouvent leur contrepartie dans un système d'incitation financière de type bonus/malus qui fonctionne selon les principes suivants :

- si le résultat annuel de l'indicateur de régularité/ponctualité est supérieur à la valeur cible fixée par le STIF, la rémunération RATP sera affectée d'un bonus calculé selon les modalités définies en annexe I-B-7.
- si le résultat annuel de l'indicateur de régularité/ponctualité est inférieur la valeur cible fixée par le STIF, la rémunération RATP sera affectée d'un malus calculé selon les modalités définies en annexe I-B-7.

### article 22-3 - **Temps de parcours :**

Les horaires théoriques des TM fournis au titre du contrat, peuvent diverger positivement ou négativement avec les valeurs relevées lors de la réalisation de l'offre, pour toute période et/ou tout type de jour. Pour mesurer ces écarts, la RATP procédera à l'analyse des temps de parcours de 70 à 80 lignes par an, réparties sur chaque centre-bus, soit environ 3 à 4 lignes par an et par centre. L'objectif est de réaliser une revue de l'ensemble des lignes du réseau de surface durant la période du contrat. La liste des lignes soumise à analyse chaque année sera établie sur la base des propositions du STIF et de la RATP, à nombre de lignes égal entre l'AO et l'opérateur. Pour chaque ligne retenue et avant analyse en comité, il sera procédé à des relevés s'étendant sur une durée d'un an couvrant l'ensemble des jours et périodes d'application des TM. Afin de répondre aux attentes fortes des collectivités et/ou des gestionnaires de voirie, la RATP s'engage pour les lignes examinées

dont la fréquence est supérieure ou égale à 6 minutes et qui comportent plus de 2 bus en terminus à proposer un nouveau TM ne comportant pas plus de 2 bus en terminus, sauf accord des parties. Ce dernier engagement prend effet au plus tard au 1er janvier 2018.

Ce sujet est traité dans le cadre d'un comité spécifique (COSTP) se réunissant trimestriellement. Ce comité examine la liste des lignes à étudier, les relevés et diagnostic et les propositions et actions à mettre en œuvre.

L'analyse inclura également celle de l'écart entre temps de battement théoriques et temps de battement réels.

Sur demande du STIF, la RATP effectue un retour d'expérience sur l'atteinte des objectifs (réduction des écarts) grâce aux actions mises en œuvre.

Les éléments détaillés sur ce volet sont définis en Annexe I-B-13.

Pour chacune des lignes bénéficiant d'un recalage des temps de parcours, la RATP fournira les JA avant et après le recalage. Pour les 40 premières lignes qui seront recalées, et qui sont listées à l'annexe I-B-13, le recalage à offre constante représente 28 000 JA supplémentaires.

## article 23 - **Continuité du service**

L'engagement de la RATP sur le service et l'information en cas de grèves est décrit au Chapitre IV -.

### article 23-1 - **Principes généraux**

La RATP assure la continuité du service contractualisé. Sur le plan social, la RATP s'engage à mettre en œuvre et à favoriser les mécanismes existants dans l'entreprise pour la prévention des conflits, en privilégiant par là même la qualité du dialogue social et la poursuite de la politique contractuelle.

En cas de défaillance dans la continuité du service, la RATP s'engage à diffuser le plus rapidement et le plus complètement possible les informations nécessaires aux voyageurs, et à les conseiller sur les itinéraires de substitution possibles.

### article 23-2 - **Les travaux**

#### 1/ L'incidence des travaux

La RATP s'engage à programmer les travaux de façon à minimiser au maximum l'impact pour les voyageurs. Elle informe le STIF à chaque Comité de Suivi d'Offre sur la base d'un calendrier annuel prévisionnel glissant et au moins 6 mois avant le début des travaux des projets de réfection de plateforme tramway ou bus en site propre ou tous autres travaux de voirie nécessitant l'arrêt de l'exploitation. La RATP met en place systématiquement un service de substitution approprié pendant la durée des travaux, pour les tronçons interrompus pour le mode tramway.

Pour les fermetures de tronçons de lignes de tramway ou de BSP supérieures à 2 jours consécutifs, la RATP communique au STIF, à titre d'information, les éventuelles conséquences techniques et économiques de ces fermetures.

#### 2/ Le service de substitution

La RATP met en place systématiquement un service de substitution approprié pendant la durée des travaux, pour les tronçons de ligne de tramway. Pour les lignes des bus en site propre, celles-ci font l'objet d'une déviation de leur itinéraire.

Les services de substitution mis en place couvrent au minimum l'intégralité des tronçons dont l'exploitation est interrompue à partir de la dernière station ouverte du tronçon. L'accord préalable du STIF est requis pour toute autre situation.

Sauf circonstance particulière nécessitant dans ce cas l'approbation préalable du STIF, la RATP ne dégrade pas l'offre des lignes de bus régulières pour assurer les services de substitution.

Les KCC substitués sont réputés réalisés pour le mode tramway ou BSP (pas de réfaction pour aléas externes ou causes internes) et réintégrés dans l'offre réalisée pour le calcul de l'indicateur de production du service contractualisé.

Sur demande du STIF, la RATP envoie, comme défini en Annexe I-A-6, le détail de chacun des services de substitution qu'elle prévoit de réaliser (itinéraire, offre, nombre de véhicules, JA concernés, KCC, amplitude).

Pour les événements (dont notamment les travaux) ayant un impact significatif sur le niveau d'offre d'une ligne, et impliquant la mise en œuvre de moyens de substitution conséquents, le STIF et la RATP conviennent de se réunir pour étudier ensemble l'offre de substitution adéquate et ses conséquences financières.

### article 23-3 - **Réemploi du matériel roulant**

La RATP est autorisée à utiliser son matériel roulant pour des services de substitution en Île de France pour des services non couverts par le présent contrat.

Ce taux de réemploi est limité à 0,5% de la production annuelle de référence définie à l'annexe I-B-1, avec restitution des recettes au STIF en diminution du montant de la facture annuelle de l'exercice considéré. L'utilisation du matériel roulant dans le cadre du réemploi fait l'objet d'une information au COSO en listant par véhicule et par mission de réemploi, les KCC réalisés et les recettes recueillies. Ces éléments sont également mentionnés dans le rapport annuel tel que précisé à l'article 105-4 -.

Lors du premier COSO de l'année N, la RATP présentera un bilan des réemplois de l'année N-1.

#### article 23-4 - **Situations perturbées**

##### 1/ Information du STIF sur les perturbations significatives

La RATP doit tenir le STIF informé dans les meilleurs délais des incidents significatifs ou des situations de crise. A cet effet, une procédure d'alerte est mise en place entre le STIF et la RATP pour :

- tout accident lié directement à l'offre contractuelle entraînant une blessure grave ou un décès ;
- tout incident majeur touchant l'ordre public dans les emprises de la RATP ;
- tout incident ayant pour origine l'exploitation entraînant une interruption de trafic de ligne de bus en site propre/tramways de plus de 2 heures ;
- d'une manière générale, les incidents pouvant avoir un impact médiatique.

##### 2/ Mesures d'exploitation en situations perturbées

La RATP s'engage à développer, en anticipant autant que possible, des principes d'exploitation en situation perturbée pour offrir aux voyageurs le meilleur service adapté possible dans les meilleurs délais dans les cas de perturbations inopinées sur le réseau. Ces principes tiendront notamment compte du degré et du type de perturbation ainsi que des capacités offertes par l'infrastructure.

##### 3/ Soutien au réseau ferré en cas de perturbations

En cas de perturbation ou d'interruption de trafic supérieure à 2 heures sur les branches RATP du RER A et RER B hors Paris, la RATP met en œuvre un réseau de substitution bus.

Le STIF et la RATP définiront dans l'année qui suit la signature du contrat, les scénarios de substitution au réseau ferré.

##### 4/ Correspondances garanties

La RATP et le STIF conviennent d'élaborer durant la période couverte par le contrat un dispositif permettant une meilleure correspondance entre le RER et les bus en fin de soirée dans un certain nombre de lieux de correspondance.

Ainsi, en cas d'arrivée en retard jusqu'à 8 minutes d'un train par rapport à l'horaire théorique dans une gare des lignes du RER et dans l'objectif de permettre une correspondance plus facile avec les bus sans trop pénaliser les voyageurs attendant aux autres points d'arrêt, la RATP pourra retarder le départ de ses véhicules du réseau de surface jusqu'à 8 minutes (480 secondes).

Dans une première étape, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017, cette mesure concernera :

- les 2 derniers départs de soirée de bus (dits balais et avant-balais), dans tous les cas après 22h30 ;
- pour les lignes A et B du RER, les branches RATP desservant les gares excentrées de banlieue, selon une liste qui sera proposée par la RATP et validée de manière conjointe entre le STIF et la RATP ;
- une seule correspondance par ligne.

Les indicateurs de régularité/ponctualité pour les lignes concernées seront neutralisés sur les créneaux horaires concernés en cas d'application de la correspondance garantie.

Ce dispositif de correspondances garanties constitue une première étape d'une mise en place plus large à l'échelle de l'Île-de-France durant la période couverte par le contrat.

Ce dispositif fera l'objet d'un suivi gare par gare, dont les modalités seront définies en COSO. Les statistiques d'activation de réalisation de correspondances garanties seront également mentionnées dans le rapport annuel remis au STIF tel que précisé à l'Annexe VII - Chapitre II - article 105-4 - article 105-4 -.

##### 5/ Retours d'expérience

Le STIF et la RATP sont particulièrement attentifs à la régularité des circulations.

Pour autant, au-delà des efforts menés pour améliorer la régularité, et au vu de la primauté donnée par les voyageurs à la régularité des circulations, il est apparu indispensable au STIF d'agir également afin de mieux prendre en compte les besoins des voyageurs au cours des situations perturbées.

L'annexe I-A-9 précise la démarche d'ensemble à laquelle adhère la RATP et à laquelle elle participe activement. Cette démarche prévoit notamment des retours d'expérience, sous le pilotage du STIF, suite à des situations perturbées inopinées sur le réseau de surface.

L'objectif est ainsi de déployer un effort d'écoute, de prise en compte des expressions et de pédagogie commun à tous les acteurs du système de transport envers les usagers, et de faciliter l'émergence d'actions innovantes d'organisation et d'investissement pour que ces situations les pénalisent le moins possible.

En sa qualité d'exploitant, la RATP participera aux travaux d'analyse des retours d'expérience organisés par le STIF. Elle s'engage à donner les suites utiles qui auraient été identifiées le cas échéant au cours de ces réunions, soit en mettant en œuvre les mesures de sa responsabilité soit en présentant au STIF les mesures de son ressort.

## article 24 - **Maintien des interfaces avec les gestionnaires de voirie**

### article 24-1 - **Tramways et BSP**

La RATP met en place un Comité de suivi des gestionnaires par ligne de tramway et de BSP, à minima semestriellement, notamment chargé :

- de suivre le fonctionnement global de la ligne considérée : fonctionnement des carrefours à feux, événements particuliers, incidents/accidents,... ;
- de l'application des prescriptions législatives et réglementaires ou des prescriptions des personnes compétentes désignées par ces mêmes textes ;
- de veiller au maintien du niveau de sécurité de la ligne ;
- de suivre les sujets et projets en interface.

Les participants invités à ces comités sont l'ensemble des propriétaires et gestionnaires des domaines traversés et/ou en interface avec la ligne considérée.

La RATP propose un ordre du jour à l'ensemble des participants et s'assure d'avoir un retour de leur part, anime ces comités rédige et diffuse le compte rendu de ces réunions.

Le STIF participe à ces Comités des Gestionnaires et valide le compte-rendu.

### article 24-2 - **Bus – Priorité aux carrefours**

La RATP et les collectivités gestionnaires assurent, chacune pour leur part, le maintien en état de fonctionnement de leurs dispositifs pour la priorité des bus aux carrefours à feux sur les lignes équipées.

La RATP assure notamment le maintien en état de fonctionnement de ses dispositifs embarqués et échange avec les gestionnaires des carrefours à feux concernés pour vérifier le fonctionnement effectif de la priorité (aide du gestionnaire de voirie pour les adaptations nécessaires du paramétrage des plans de feux, transmission des données d'exploitation détaillées ou des alertes de non fonctionnement sur certains carrefours permettant au gestionnaire de voirie d'intervenir sur ses équipements, et participation, le cas échéant, aux évaluations...).

Un bilan est établi une fois par an dans une instance spécifique (pour Paris le Comité TC), par la RATP et les gestionnaires de voirie sur le fonctionnement de ces dispositifs. Quand des gains substantiels sont constatés sur l'exploitation de la ligne et susceptibles de permettre une économie de moyens sur l'ensemble de la ligne, la RATP propose au STIF des améliorations de l'offre à moyens constants.

## Chapitre IV - **ENGAGEMENT DE SERVICE ET D'INFORMATION EN CAS DE GREVES**

### article 25 - **Principe général**

Les grèves du personnel RATP sont de l'entière responsabilité de la RATP, qui en assume les conséquences en termes de production d'offre et en termes financiers.

Dans le cas particulier des lignes interconnectées, la RATP s'engage à adapter le plan de transport en cas de grève de l'autre opérateur, en vue de maximiser le niveau d'offre pour les voyageurs.

### article 26 - **Engagement de service et d'information en cas de grèves**

#### article 26-1 - **Engagement de niveau de service**

Dans la continuité du dispositif existant et conformément aux articles L1222-1 à L1222-12 du Code des Transports, en cas de perturbations significatives résultant d'un préavis de grève pour un jour donné, lorsque le



service prévisible est inférieur ou égal à 75% du service contractuel de référence sur un ou plusieurs sous-réseaux, la RATP s'engage à maintenir un niveau de service d'au moins 50% du service normal pour chacun des sous-réseaux aux heures de pointes.

Le plan de transport proposé par la RATP est approuvé par le STIF. Dans ce cas, la mesure des indicateurs de ponctualité et régularité est neutralisée.

En cas de grève impactant les RER A et B, la RATP conjointement avec la SNCF s'engage à mettre en place un plan de transport adapté sans rupture d'interconnexion dès lors que le service prévu sur l'ensemble de la ligne est au moins égal à 75% du service contractuel.

#### article 26-2 - **Engagement d'information**

La RATP s'engage à délivrer aux voyageurs au plus tard 24 heures avant le début d'une perturbation prévisible avec service inférieur ou égal à 75%, une information gratuite, précise et fiable dans les gares et par les différents médias (téléphone, internet, presse, radio). Les prévisions de service modifiées 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.

Elle 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 référentiel de l'information voyageur joint en annexe I-C-1.

Pour le RER, la RATP s'engage à communiquer aux voyageurs la liste des horaires des trains qu'elle s'engage au minimum à faire circuler durant la grève.

#### article 27 - **Remboursement des voyageurs**

En application de l'article 9 de la loi précitée, la RATP s'engage à rembourser les voyageurs en cas de défaut d'exécution du plan de transport adapté ou du plan d'information lorsque la RATP est directement responsable de ce défaut d'exécution.

Ce remboursement est à la charge de l'entreprise. Ses modalités sont précisées en annexe I-C-2.

#### article 28 - **Prise en compte de l'effet de la grève sur les recettes**

L'effet de la grève sur les recettes voyageurs des titres journaliers est neutralisé pour le STIF dans les conditions et selon les modalités définies à l'article 84-5 -.

#### article 29 - **Audits et contrôles**

La RATP 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+1 et sont récapitulés dans le tableau de bord mensuel.

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. La RATP recevra communication des résultats obtenus.

## Chapitre V - **SECURITE DES SYSTEMES DE TRANSPORTS PUBLICS GUIDES**

Les missions de la RATP en matière de sécurité des transports publics guidés s'exercent dans le respect des dispositions de la loi n° 2002-3 du 3 janvier 2002 sur la sécurité des systèmes et infrastructures de transport, en partie codifiées aux articles L.1612-1 et suivants du code des transports, et des textes d'application de ladite loi, à savoir le décret n°2003-425 du 9 mai 2003 relatif à la sécurité des transports publics guidés et l'arrêté du 23 mai 2003 relatif aux dossiers de sécurité des systèmes de transport public guidés urbains.

Une particularité concerne le réseau RER compte tenu de la spécificité de l'application du cadre législatif.

Le décret 2003-425 relatif à la sécurité des systèmes de transports publics guidés précise en son titre III les dispositions applicables pour les systèmes mixtes.

**article 30 - Missions dans le cas de nouvelles réalisations, d'extensions ou de modifications substantielles de systèmes de transport publics guidés.**

Le rôle et les responsabilités de la RATP sont différents selon les modalités d'exercice de la maîtrise d'ouvrage des travaux de réalisation, d'extension ou de modifications substantielles du système de transport.

**article 30-1 - Dans le cadre de la maîtrise d'ouvrage conjointe :**

Lorsque la réalisation, l'extension ou la modification substantielle d'un système de transport public guidé sont effectuées sous maîtrise d'ouvrage conjointe du STIF et de la RATP en application de l'article L.1241-4 du code des transports, la RATP établit le dossier préliminaire de sécurité (DPS), les éventuels Dossiers de Jalon de Sécurité (DJS) et Dossier d'Autorisation des tests et Essais (DAE) ainsi que le dossier de sécurité (DS), lors des phases de conception et de réalisation dont elle a la charge, en associant le STIF de manière à lui permettre d'assurer le suivi et le contrôle d'ensemble de l'opération. Le STIF adresse ces dossiers au préfet de la Région Île-de-France.

Il est également convenu que la RATP établisse le dossier de définition de sécurité (DDS) afin d'assurer une continuité dans les démonstrations de sécurité qui doivent être effectuées tout le long de l'opération réalisée en maîtrise d'ouvrage conjointe avec le STIF. Après avoir donné son accord sur le contenu de ce dossier en tant que maître d'ouvrage conjoint en charge de déterminer le programme de l'opération, le STIF adresse ce dossier au préfet de la Région Île-de-France.

Les dispositions précises de coordination entre le STIF et la RATP seront définies dans le cadre d'une convention de maîtrise d'ouvrage conjointe.

**article 30-2 - Dans le cadre d'opération pour laquelle la RATP est désignée maître d'ouvrage par le STIF (soit seule soit en multi-maîtrise d'ouvrage)**

Le STIF délègue à la RATP l'établissement du DPS, DJS, DAE et DS. La RATP remet ensuite les dossiers au STIF pour que celui-ci les adresse au préfet de la Région Île-de-France.

Dans le cas d'un projet en multi-maîtrise d'ouvrage, la coordination de l'établissement des dossiers de sécurité est assurée par la RATP. Les dispositions relatives à cette coordination entre les différents maîtres d'ouvrage seront précisées dans des conventions *ad hoc*.

Concernant la réalisation du DDS, elle sera définie au cas par cas en fonction du stade d'avancement auquel est désigné le maître d'ouvrage.

**article 30-3 - Dans le cadre de modifications substantielles apportées à un système existant dont la RATP est exploitant ainsi que gestionnaire, sur le fondement de l'Accord entre le STIF et la RATP fixant le montant de l'indemnité due au titre des transferts de propriété des biens de reprise et définissant le régime des ouvrages constitutifs de l'infrastructure tramway et Transport en Commun en Site Propre (TCSP) signé le 21 septembre 2012 et du présent contrat (cas des tramways) ou en tant que gestionnaire d'infrastructure au sens des dispositions de l'article L.2142-3 du code des transports (cas du métro et du RER).**

La RATP établit tous les dossiers (DDS, DPS, DJS, DAE et DS) qu'elle remet au STIF. Celui-ci les adresse au préfet de la Région Île-de-France.

Ce cas de figure vise l'ensemble des modifications substantielles, sous réserve que celles-ci ne nécessitent pas de réaliser des aménagements sur une partie des éléments du système qui relèveraient de la maîtrise d'ouvrage conjointe STIF/RATP. Dans cette dernière hypothèse, les dossiers seront établis selon les termes de l'article 30-1 -, relatif à la maîtrise d'ouvrage conjointe.

Pour le cas particulier de l'acquisition de nouveaux matériels roulants ou de modification substantielle de matériels roulants existants, circulant en partie sur le RFN, la RATP, en tant qu'elle acquiert elle-même ce matériel ou a en charge sa modification en application des dispositifs du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011 relatif aux missions de gestionnaire d'infrastructure exercées par la Régie Autonome des Transports Parisiens (RATP) et aux transferts patrimoniaux entre l'État, le Syndicat des Transports d'Île-de-France et la RATP, établit également un Dossier Technique de Sécurité au sens du décret n°2006-1279, en vue du traitement des modifications substantielles apportées sur la partie RFN du système.

Dans l'hypothèse d'une modification substantielle portant à la fois sur la partie RFN et sur celle du transport public guidé du système, la RATP remet au STIF ce dossier pour transmission au Préfet qui lui-même l'adressera à l'Établissement Public de Sécurité Ferroviaire pour avis. Dans l'hypothèse d'une modification substantielle ne concernant que la partie RFN du système, l'Établissement Public de Sécurité Ferroviaire sera directement saisi du dossier.

**article 30-4 - Dans le cadre de la réalisation ou l'extension d'un système pour laquelle la RATP n'exercera pas la maîtrise d'ouvrage alors qu'elle deviendra gestionnaire du nouveau système, ou du système étendu, sur le fondement du présent contrat ou en tant que gestionnaire d'infrastructure au sens des dispositions de l'article L.2142-3 du code des transports.**

Afin de respecter les exigences de sécurité du système ferroviaire et ainsi permettre à la RATP d'exercer pleinement sa future mission de gestionnaire d'infrastructure, celle-ci sera associée, en tant que futur gestionnaire, à la démonstration de sécurité et donc à l'élaboration des différents dossiers de sécurité (DDS, DPS, DJS, DAE et DS). La RATP devra pouvoir faire valoir ses prescriptions de fiabilité, disponibilité, maintenabilité, sécurité, et interopérabilité du système lors de l'élaboration de ces dossiers, et ainsi être à même, après la mise en service, de maintenir un niveau de sécurité suffisant.

En ce qui concerne les opérations de réalisation, d'extension ou de modification substantielle d'un système de transport public guidé relevant d'un Contrat de projets, les missions en matière de sécurité évoquées précédemment dans les différentes hypothèses et qui seront assurées par la RATP seront financées dans le cadre du financement du Contrat de projets. Pour les autres opérations, ces missions seront financées dans le cadre du plan quinquennal d'investissements (PQI).

Lorsque la RATP est maître d'ouvrage (MOA) ou MOA conjoint de la réalisation, de l'extension ou de la modification d'un « système de transport », elle est, en application de l'article 22 du décret n°2003-425 du 9 mai 2003, en charge de la désignation de l'Organisme Qualifié Agréé (OQA) couvrant les domaines infrastructures (a), contrôle commande et signalisation ferroviaire (b), énergie (c), et matériel roulant (d). Cet OQA dispose également du statut de dirigeant responsable des évaluations pour l'ensemble de l'opération.

Pour les projets de tramway, les dispositions relatives à l'OQA « insertion urbaine » sont précisées au cas par cas dans le cadre de conventions qui organisent la maîtrise d'ouvrage des opérations.

#### **article 31 - Missions de la RATP en cours d'exploitation des systèmes de transports publics guidés**

La RATP, en tant qu'exploitante, s'engage vis-à-vis du STIF, qui l'accepte, à ce que l'exploitation de ses lignes de métro, de ses lignes de RER, de tramways, ou d'autres modes guidés, assure aux usagers, aux personnels d'exploitation et aux tiers un niveau de sécurité au moins équivalent à celui qui existait à la date de signature du contrat.

La RATP, en tant que gestionnaire d'infrastructure, s'engage dans le respect, d'une part, des dispositions de l'article L.2142-3 du code des transports et du décret n°2011-320 relatif aux missions de gestionnaire d'infrastructure exercées par la Régie autonome des transports parisiens (RATP) et aux transferts patrimoniaux entre l'État, le Syndicat des transports d'Île-de-France et la RATP, et d'autre part, de son cahier des charges et du présent contrat, à ce que, durant toute la durée de l'exploitation, l'état des infrastructures et des matériels dont elle est responsable permette d'atteindre l'objectif de sécurité mentionné à l'article 5 du décret 2003-425 sans se substituer aux responsabilités qui relèvent directement de la responsabilité de l'autorité organisatrice. La RATP veille au respect des règlements de sécurité de l'exploitation.

Les dispositions du décret n° 2003-425 relevant des systèmes en exploitation et traitant de l'obligation de production de dossiers de sécurité régularisés, de dossiers de réévaluation décennale et de rapports annuels sur la sécurité de l'exploitation sont mises en œuvre dans le présent contrat.

#### **article 31-1 - Établissement et mise en œuvre des règlements de sécurité de l'exploitation et des plans d'intervention de sécurité.**

La RATP, en tant qu'exploitant, élabore et met en œuvre les règlements de sécurité de l'exploitation et les plans d'intervention de sécurité, dans le respect de la réglementation en vigueur.

#### **article 31-2 - Systèmes exploités par la RATP mis en service antérieurement au décret n°2003-425 du 9 mai 2003**

Conformément aux articles 44 et 70 du décret 2003-425, les dossiers de sécurité régularisés ont été transmis au préfet de région.

La RATP continuera à assurer le suivi de ces dossiers (prise en compte des demandes et avis des services de l'État, production de compléments...).

#### **article 31-3 - Réévaluation périodique de la sécurité des systèmes exploités par la RATP**

Les articles 34 et 35 du décret 2003-425 du 9 mai 2003 prévoient une réévaluation décennale des systèmes de transports publics guidés, sur la base de dossiers dont le contenu a été précisé par l'arrêté conjoint du ministre chargé des transports et du ministre chargé de la sécurité civile, du 17 janvier 2014. La RATP les prépare et les remet au STIF qui les adresse au préfet de la Région Île-de-France.

La RATP, en tant qu'exploitante, actualise les règlements de sécurité de l'exploitation des systèmes qu'elle exploite, ainsi que les plans d'intervention de sécurité. Cette actualisation devra respecter les dispositions des articles 34 et 35 du décret 2003-425 du 9 mai 2003 et de l'arrêté du 23 mai 2003 relatif aux dossiers de sécurité des systèmes de transport public guidés urbains, et prendre en considération les guides d'application du STRMTG.

#### **article 31-4 - Rapports annuels sur la sécurité de l'exploitation**

Pour l'application de l'article 41 du décret n°2003-425, la RATP produit les rapports annuels sur la sécurité de l'exploitation des systèmes dont elle assure l'exploitation et la maintenance. Le contenu de ces rapports respectera les dispositions réglementaires en vigueur, et prendra en considération les guides d'application du STRMTG. Elle les remet au STIF et au préfet de la Région Île-de-France.

#### **article 31-5 - Rapports sur les événements notables liés à la sécurité ou sur les accidents ou incidents graves**

En application de l'article 39 du décret n°2003-425, lorsque survient un événement notable lié à la sécurité, la RATP, en tant qu'exploitant, adresse au STIF et au préfet de la Région Île-de-France, un rapport circonstancié sur cet événement.

En application de l'article 42 du décret n°2003-425, lorsque survient un accident ou incident grave, la RATP, en tant qu'exploitant, adresse au préfet de la Région Île-de-France, un rapport circonstancié sur cet accident ou incident, visé par le STIF.

## **TITRE II - LES OBLIGATIONS DE QUALITE DE SERVICE ASSOCIEES A L'EXECUTION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE**

Après la régularité, l'amélioration de la qualité du service rendu aux voyageurs dans l'ensemble des espaces transport franciliens est une priorité du STIF. Les trois principales attentes exprimées par le STIF concernent :

- l'amélioration significative de l'information voyageurs, notamment en situation perturbée, et le développement de projets innovants et ambitieux pour l'avenir ;
- la meilleure maîtrise des espaces transport, ce qui passe notamment par une présence humaine au service des voyageurs, et une amélioration générale de l'ambiance et de la netteté des espaces.
- la poursuite de l'engagement pour le développement d'aménagements, équipements et services facilitant l'usage des transports pour tous et en particulier les personnes à mobilité réduite ;

La RATP s'engage à améliorer significativement la qualité du service sur ces différents volets, sur la base des conditions figurant dans le présent Titre. Le système de suivi et de mesure de la qualité de service tient compte de ces ambitions.

### **Chapitre I - LES ENGAGEMENTS DE QUALITE DE SERVICE**

#### **article 32 - Le niveau de service attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise en matière d'information voyageur**

##### **article 32-1 - L'amélioration de la qualité de l'information fournie**

La fourniture d'une information de qualité aux voyageurs est une préoccupation constante du STIF et de la RATP, car cela permet d'accompagner et d'aider le voyageur dans son déplacement, notamment en situation perturbée, quel que soit la situation ou l'endroit où il se trouve, quel que soit l'opérateur ou le réseau concerné.

Dans cette perspective, le STIF a élaboré un Schéma Directeur de l'Information Voyageur (SDIV), en concertation avec l'ensemble des acteurs. Ce schéma directeur définit la politique régionale d'amélioration de l'information voyageurs, dont les orientations sont mises en œuvre par les opérateurs. La Charte des supports et des contenus de l'information voyageurs sur site qui a été élaborée par le STIF en partenariat avec les opérateurs sera mise en œuvre dans les conditions définies par l'annexe II A 1. Les Chartes de prescriptions du SDIV qui seront élaborées dans le cadre des groupes de travail, conformément à l'article 39 -, seront annexées au contrat par voie d'avenant.

Dans le cadre ainsi défini par le STIF, la RATP met en œuvre les moyens nécessaires pour développer une information évolutive et adaptée aux différents usages, contextes et situations d'exploitation.

Ce cadre sera amené à évoluer du fait notamment de la généralisation de l'usage des technologies numériques et de la prise en compte des modes alternatifs aux transports collectifs.

##### **1/ En situation nominale**

Les équipements existants d'information voyageurs doivent être disponibles, c'est-à-dire présents et en bon état de fonctionnement ; les contenus d'information diffusés sont à jour, pertinents et lisibles et conformes aux Chartes et prescriptions du STIF (charte des supports et contenus d'information voyageur sur site (annexe II-A-2) et prescription pour la conception de cartographies voyageurs en Ile-de-France (Annexe II-A-6). Les développements et améliorations des équipements et des systèmes d'information associés sont prévus dans le cadre de la mise en conformité progressive avec les orientations du SDIV (en fonction des contenus fournis par le STIF et les autres transporteurs et en fonction du PQI pour les équipements) ; pour les Chartes et prescriptions en projet, les conditions de mise en application seront annexées au contrat par voie d'avenant.

##### **2/ En situation perturbée**

La RATP s'engage à porter une attention particulière à l'information en situations perturbée de façon à améliorer significativement le service sur la durée du présent contrat, y compris en cas de grèves ou de travaux tels que prévus à l'article 12-3 -, l'article 17-3 -et l'article 23-4 -. Les voyageurs doivent être informés au plus tôt, par tous les canaux possibles et de façon explicite des perturbations intervenant sur le réseau de la RATP et les réseaux en correspondance (dans les conditions d'échange définies dans les annexes II-A-3 et II-A-5) afin

qu'ils puissent prendre les bonnes décisions d'orientation et que l'impact des perturbations d'exploitation sur leur trajet soit le plus possible limité.

Pour cela, la RATP s'engage en particulier sur l'amélioration de :

- l'information sonore dans les stations du métro, et les gares du RER et à bord des véhicules;
- l'information visuelle sur les supports dynamiques en place;
- le déploiement d'écrans d'information dynamique dans les stations et les gares conformément au PQI;
- la proposition, d'itinéraires alternatifs pour le Métro et le RER en cas d'interruption ou de forte perturbation du service
- la présence de personnel dans les espaces du métro et du RER, en cas de forte perturbation, afin d'assurer une prise en charge effective des voyageurs,
- une information complète sur les médias « à distance » de la RATP,
- pour les perturbations du réseau RATP, la communication rapide d'informations complètes aux transporteurs en correspondance et au STIF se fait selon les dispositifs actuellement disponibles et notamment ceux visés aux annexes II-A-3 et II-A-5.

En parallèle, les évolutions des conditions de ces échanges seront étudiées avec l'ensemble des transporteurs dans le cadre des groupes de travail, conformément à l'Chapitre III -article 39 - :

- la mise à jour des procédures internes afin de rendre effective la prise en considération de ces engagements ;
- l'information doit être pertinente, régulièrement mise à jour et cohérente entre les différents media de diffusion ; elle devra être supprimée après le retour à la normale dans les meilleurs délais ;

Les processus d'information doivent se faire en cohérence avec les autres opérateurs en correspondance et principalement la SNCF.

### 3/ Situation perturbée prévue

Lors d'une perturbation prévue autre qu'une grève (travaux, manifestations, déviations...), la RATP s'engage à diffuser aux voyageurs par tous ses canaux propres, aux transporteurs en correspondance ou impactés par la perturbation et au STIF (Système d'Information Multimodal du STIF), l'origine, la nature, le début et la fin prévisionnelle de la perturbation aux stations, gares et points d'arrêt principaux ainsi que les moyens de substitution:

- 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 24 et 72 heures à l'avance, l'affichage devra être supprimé dans les meilleurs délais suivant la fin de la perturbation.
- Pour l'alimentation des systèmes tiers et notamment celui du STIF, la RATP s'engage à fournir les informations dans les délais visés aux annexes II-A-3 et II-A-5.

La RATP s'engage également à diffuser par affichage et/ou supports dynamiques sonores ou visuels implantés l'origine, la nature, le début et la fin prévisionnelle de la perturbation à bord de la (ou les) ligne(s) concernées :

- 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 24 et 48 heures à l'avance,
- l'affichage devra être supprimé dans les meilleurs délais suivant la fin de la perturbation.

En cas de grève, conformément à l'article 26 -, la RATP met en place l'engagement de service et d'information prévu.

### 4/ Situation perturbée imprévue

Le principe général est le suivant : lors d'une perturbation imprévue, la RATP s'engage, dès la connaissance d'un incident, à prendre la parole, et, une fois le diagnostic de l'incident réalisé, à donner en temps réel (avec une prise de parole « à bord » des trains du RER et des rames du Métro inférieure à 3 minutes et régulière) une information fiable, précise et complète. Cette information est donnée, à travers les canaux d'information dynamiques et sonores aux voyageurs présents en station, en gare ou dans les trains et rames, ainsi que sur ses supports 'à distance' et aux transporteurs en correspondance (à condition que des conventions soient signées à cet effet avec le ou les transporteurs dans les conditions d'échange de données définies dans l'annexe II-A-3 et ce, jusqu'à la mise à disposition opérationnelle des relais STIF).

Quand une rame de métro ou un train du RER est arrêté en pleine voie, le conducteur prend la parole dans les trois premières minutes du stationnement. Des compléments d'information sont ensuite régulièrement donnés

si la perturbation subsiste, si possible sur les causes et l'heure prévisionnelle de reprise du trafic, avec un intervalle maximal de trois minutes.

Concernant les réseaux Bus et Tramway, la RATP donne la consigne aux machinistes d'informer avec une fréquence adaptée, les voyageurs à bord du véhicule sur la nature de la perturbation et ses conséquences sur l'offre de transport.

Dans ces situations, la RATP doit informer les voyageurs présents dans ses stations/gares sur la cause, l'heure prévue de retour à la normale et, si possible, les éventuels itinéraires alternatifs recommandés, dans un délai puis à un intervalle proportionné à la perturbation ; il en est de même pour des perturbations importantes sur des lignes en correspondance.

#### **article 32-2 - Le développement des services d'information voyageurs**

La programmation du SDIV adoptée par le Conseil du STIF prévoit l'amélioration de l'information voyageurs sur dix ans, sur la base d'orientations prioritaires de mise en œuvre. La RATP s'engage à poursuivre la mise en œuvre de ces orientations, à un rythme ambitieux sur la durée du présent contrat, suivant les engagements figurant à l'annexe II-A-I et inscrits au PQI.

#### **article 32-3 - La participation au système d'information multimodale régional du STIF**

Conformément aux dispositions des articles L. 1231-8 et L.1241-1 du Code des Transports, le STIF instaure un service d'information, consacré à l'ensemble des modes de transports et à leur combinaison, à l'intention des usagers, en concertation avec l'Etat, les collectivités territoriales ou leurs groupements et les entreprises publiques ou privées de transports. Ce service comprend entre autres un Système d'Information Multimodale et multi-opérateurs, permettant notamment la recherche d'itinéraires d'adresse à adresse, l'information sur l'accessibilité des systèmes de transport, l'information de perturbation et l'information en temps réel. Il constitue le système de référence et à ce titre, il a vocation :

- à s'enrichir des données et fonctionnalités utiles aux voyageurs avec la participation de l'ensemble des opérateurs de transport.
- à fournir des services et données dès lors qu'ils constituent un support à l'information multi-opérateurs et que cela permet la mutualisation des ressources.

Pour ce faire, la RATP met à disposition du STIF les informations nécessaires à l'alimentation du Système d'Information Multimodale, selon les prescriptions définies dans les annexes II-A-3, II-A-5, II-A-5 et II-A-6

Les informations fournies dans ce cadre par la RATP doivent être fiables, à jour et performantes, dans le respect des conditions fixées du présent contrat et ses annexes.

Les modalités de mise à disposition des données RATP sur la plateforme Open Data du STIF et conditions de d'utilisation par le STIF des données d'information voyageurs transmises dans ce cadre par la RATP sont décrites dans les annexes II A 9 sur les droits data et VII-1 sur l'Open data.

La RATP pourra dans tous les cas librement réutiliser et rediffuser l'ensemble des données qu'elle produit et dont elle reste l'unique propriétaire.

Par ailleurs, le STIF met à disposition de la RATP, dans les conditions définies dans les annexes II-A-1 et suivantes, des services mutualisés notamment au travers de web-services d'informations de prochains passages ou d'autres services utiles à l'information des voyageurs.

Des annexes au contrat ou licences (en cas d'utilisation de web-services) encadrent les conditions d'accès et d'utilisation des données, des flux échangés ainsi que les engagements réciproques sur la disponibilité de ces services.

La RATP s'engage à apposer la mention « en partenariat avec » adossé au logo du STIF sur les pages de résultat de toute recherche utilisant les données communautaires fournies par le STIF.

Les coûts liés à l'ensemble de ces échanges de données et services sont inclus dans l'équilibre financier du contrat et ne donneront pas lieu à une facturation spécifique (hors évolution significative des volumes de données échangées).

Nonobstant de ce qui précède et conformément à l'annexe II-A-1, il est convenu que la RATP continuera à utiliser sa propre recherche d'itinéraire tout en ayant accès aux informations des autres transporteurs fournies par le STIF conformément aux annexes II-A-3 et II-A-5.

La RATP s'engage, conformément à l'annexe II-A-3, à développer les échanges d'informations temps réel avec les autres transporteurs d'Ile-de-France, afin d'assurer aux voyageurs la diffusion d'information multi-transporteurs, en responsabilité directe sur ses propres espaces et en tant que fournisseur de d'informations sur la diffusion dans les autres espaces transport.

#### article 32-4 - **Innovations et mutualisation communautaire**

La RATP et le STIF partagent l'ambition de faire évoluer l'information voyageurs grâce à l'innovation des acteurs du transport public selon deux principes majeurs :

- L'évolution des technologies permettant de réaliser des supports et contenus d'information voyageurs nécessite de réserver une place significative à l'innovation pour favoriser la mise en application de services de meilleure qualité avec une efficacité toujours améliorée ;
- Parallèlement, le voyageur est dans un contexte de mobilité élargie à un ensemble d'opérateurs, de modes de transport et de territoires qui appelle une vision régionale des services proposés aux voyageurs pour permettre un parcours voyageur cohérent et sans rupture.

Le déploiement des innovations RATP sur le périmètre du présent contrat fait l'objet d'une concertation avec le STIF. L'objectif est d'en faire bénéficier la communauté des transports publics d'Ile de France tout en préservant les intérêts de la RATP et les principes de secret des affaires.

Dans le cas où les fonctionnalités développées peuvent entrer dans le contexte communautaire, le STIF et la RATP élaborent un plan d'actions pour permettre une transition vers des principes de mutualisation. La RATP a la capacité à faire perdurer et faire évoluer son dispositif jusqu'à la mise en place des principes communautaires partagés entre le STIF et les opérateurs de transport.

Ces programmes font l'objet d'opérations spécifiques et financés par le PQI. La RATP s'engage à présenter au STIF les opérations concernées dans les Comités de Programme Information Voyageurs et lors de restitutions spécifiques à la demande du STIF.

Le STIF et la RATP se réunissent régulièrement pour identifier les projets innovants en cours et à venir.

Le STIF sera amené à élaborer, en relation avec les opérateurs de transport des prescriptions nouvelles ou complémentaires visant à compléter les chartes existantes. Ces compléments ou nouvelles prescriptions seront annexés au présent contrat par voie d'avenant.

#### article 33 - **Le niveau de service attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise en matière de gestion des espaces (ambiance, accueil, entretien, sécurité)**

Les conditions d'accueil des voyageurs et l'ambiance des espaces constituent des éléments essentiels de l'attractivité des transports collectifs. Le STIF et la RATP poursuivent, afin de favoriser l'usage des transports publics, les démarches d'amélioration de la qualité de l'accueil des voyageurs, de l'assistance qui leur est fournie (en situation perturbée ou nominale) et de leur sentiment de sécurité par une présence humaine visible dans les espaces.

##### article 33-1 - **Engagement global / généralités (Identique à version 2012)**

Dans les gares RER et stations de métro, la RATP s'engage à ce que tout voyageur puisse :

- acheter un titre de transport facilement ;
- être aidé par un agent lorsqu'ils rencontrent une difficulté dans le déroulement de son voyage, en situation normale et en situation perturbée ;
- être informé facilement sur son trajet (itinéraires, horaires plans de réseau, état du trafic) et sur les titres de transport et leur utilisation ;
- rencontrer des équipements en bon état de marche (ADUP, terminaux de points de vente, lignes de péages, escaliers mécaniques, ascenseurs) et des espaces nets ;
- voyager en toute sûreté et en ayant un sentiment de sécurité dans l'ensemble des espaces transport, à toutes les heures d'ouverture.

##### article 33-2 - **Netteté des espaces et des trains (Identique à version 2012)**

La propreté est un élément essentiel du confort et du bien-être des voyageurs. La RATP s'engage à offrir aux voyageurs des lieux propres sur l'ensemble du réseau. Une amélioration significative de la netteté des espaces de transport est attendue sur la durée du contrat, sur la base d'objectifs plus conformes aux attentes des voyageurs.



En plus des prestations quotidiennes de nettoyage, la RATP s'engage à intervenir rapidement en cas de souillures dans les stations, gares ou à bord des trains, dès leur détection par un agent. En particulier, un effort est attendu en matière de lutte contre les odeurs désagréables.

De même la RATP s'engage à améliorer la propreté des trains et des véhicules, notamment ceux en service le lendemain des week-ends et jours fériés.

### article 33-3 - **Accueil et assistance**

Le STIF attend de la RATP qu'elle assure un service adapté aux voyageurs en rendant les agents en station plus visibles et plus présents pour les renseigner en cas de situations perturbées notamment. Les voyageurs devront percevoir un renforcement de la présence des agents.

Dans le RER et le métro, la RATP assure dans chaque gare et station, l'accueil des voyageurs par une présence humaine de sorte que tout voyageur puisse entrer en contact dans un délai maximum de 3 minutes avec un agent.

Par ailleurs, la RATP assure également une présence de ses agents dans les stations et les gares, par des équipes mobiles, représentant 80.000 JA par an.

L'agent adopte une posture d'accueil et s'applique à répondre aux attentes des voyageurs et de faire appel si nécessaire à des renforts.

La RATP s'engage sur un délai d'assistance lorsque le voyageur rencontre une difficulté dans une station du métro ou en gare dans le déroulement de son voyage : un voyageur ne doit pas rester plus de trois minutes sans être en contact avec un agent capable de lui apporter une réponse, éventuellement par le biais d'un interphone. Dans ce cas, cet interphone est clairement identifiable par les voyageurs. Il est indiqué par une signalétique d'information laissant comprendre qu'il peut être utilisé pour obtenir des informations et n'est pas réservé uniquement aux appels d'urgence. La signalétique d'urgence ne sera pas modifiée.

Dans le tram et dans le bus, la RATP s'engage à former et sensibiliser son personnel de conduite à l'accueil des voyageurs.

Le STIF, dans le cadre de la qualité de service rendue au client, souhaite que le temps d'attente pour obtenir un titre de transport aux heures et jours de pointe soit acceptable par le public.

Il demande à la RATP de réaliser les études et les aménagements des espaces de vente nécessaires à l'optimisation des files d'attente avec l'objectif de réduire les temps d'attente à moins de 8 minutes pour obtenir un titre de transport. Le STIF examinera avec la RATP (chaque année à l'occasion du comité billettique) les situations sensibles détectées ainsi que les plans d'action mis en œuvre.

### article 33-4 - **Politique de la ville – Prévention sécurité des biens et des personnes (Identique à version 2012)**

En matière de sûreté le STIF assume les responsabilités qui lui sont dévolues par la loi en finançant les équipements de vidéo-protection et en développant des politiques de service favorisant le sentiment de sécurité des voyageurs (ambiance des espaces, accueil...).

Sans préjudice du rôle dévolu à la Police nationale, la mise en œuvre des mesures de prévention et de sécurité des biens et des personnes sur le réseau est de la responsabilité de la RATP. La prévention et la sûreté sur le réseau RATP comprennent non seulement la lutte contre les atteintes aux biens et aux personnes, mais implique également un traitement du sentiment d'insécurité reposant notamment sur la qualité de l'ambiance des espaces de transport.

La RATP s'engage sur la disponibilité des équipements : bornes d'appel, vidéo protection.

La RATP fournit, à titre d'information, le délai d'intervention des équipes de sécurité.

#### 1/ Les moyens de prévention et de sécurité

La RATP met en œuvre une politique de prévention et de sécurité tenant compte de la perception et des besoins des voyageurs et reposant sur un certain nombre d'engagements.

La RATP assume la responsabilité du bon fonctionnement et de l'usage adéquat des équipements de sécurité (vidéo protection, bornes d'appel...).

Par ailleurs, elle accompagne cette politique de prévention et de sécurité par la mise en place d'une présence humaine rassurante, adaptée aux besoins des voyageurs tout au long de la journée et de leur trajet, à la densité des flux et à la nature des espaces de transport.

Ainsi, elle définit pour chacun de ces besoins, des missions spécifiques exercées par le personnel compétent (de présence dissuasive et rassurante, d'accueil information, d'intervention...) et met en place les formations, les supports et l'encadrement nécessaire des agents en relation avec le public (y compris les agents GPSR).

La RATP met également en place des partenariats avec des acteurs locaux (force de police, établissements scolaires, collectivités territoriales, structures d'insertion, transporteurs...) afin d'améliorer la qualité des échanges et valoriser son image auprès des voyageurs.

## 2/ Le plan de prévention

Pour atteindre l'objectif de sécurité des voyageurs, la RATP établit un plan de prévention. Ce plan est présenté annuellement au STIF, au cours du dernier trimestre qui précède sa mise en place par l'entreprise. Ce plan, établi sur la base d'un diagnostic sûreté, définit les conditions de sa mise en œuvre.

Ce diagnostic permet la bonne connaissance des difficultés rencontrées par l'entreprise en matière de sûreté, afin d'y apporter les réponses adaptées durant la durée du contrat.

La RATP définit également les conditions selon lesquelles elle met en œuvre ce plan de prévention :

- description détaillée des opérations (investissements, fonctionnements)
- objectifs
- publics visés
- moyens affectés : exemples d'investissements réalisés, d'actions des personnels ou actions de communication et de sensibilisation auprès des voyageurs

Cependant, de nombreuses actions à caractère ponctuel car répondant à des problématiques liées à l'actualité, ne pourront pas, par définition, entrer dans le champ de la planification.

### article 34 - **Le niveau de service attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise en matière d'accessibilité aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR)**

La mise en accessibilité des réseaux franciliens constitue une priorité du STIF renforcée par les obligations fixées par la loi n°2005-102 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » adoptée le 11 février 2005 et l'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées.

C'est pourquoi, le STIF a élaboré, en sa qualité d'Autorité Organisatrice un Schéma Directeur d'Accessibilité (SDA) des services de transports franciliens, assorti d'une programmation ambitieuse et d'engagements financiers considérables et d'un Schéma Directeur d'Accessibilité - Agenda d'Accessibilité Programmée (SDA-Ad'AP). La mise en application de ce SDA-Ad'AP doit être poursuivie dans le cadre du présent contrat. La RATP s'engage à mettre en œuvre les orientations du SDA du 14 février 2008 complété par le Réseau de Référence des gares du 8 juillet 2009, telles que programmées dans le SDA Ad'AP.

La RATP met en œuvre, pour ce qui relève de son champ de compétence direct et en lien avec les gestionnaires des voiries et les autres transporteurs, les moyens nécessaires pour que l'objectif d'accessibilité soit atteint dans les délais impartis. Dans les conditions correspondant aux objectifs relatifs à la qualité de service inscrits dans le présent contrat, la RATP est chargée d'assurer le maintien de l'accessibilité de l'ensemble de la chaîne de déplacement, lorsqu'elle est incluse dans le périmètre de l'obligation réglementaire de mise en accessibilité, par des équipements disponibles et des dispositifs opérationnels dont elle a la responsabilité, qu'ils soient destinés spécifiquement aux personnes handicapées ou qu'ils facilitent les déplacements de l'ensemble des voyageurs.

La RATP s'engage notamment à développer, conformément aux exigences réglementaires et dans le cadre du SDA Ad'AP :

- l'accessibilité des stations et gares identifiées dans le « Réseau de Référence SDA » du 8 juillet 2009 par :
  - o l'équipement progressif des bâtiments voyageurs, sous réserve de faisabilité technique, par des portes à effacement latéral ;
  - o l'installation de tablettes et équipés de boucles magnétiques ;
  - o le déploiement dans les gares identifiées dans « le Réseau de Référence SDA », des équipements nécessaires à l'accès aux quais pour les PMR (ascenseurs et passages élargis aux lignes de contrôle) sous réserve de faisabilité technique ; le cas échéant, le déploiement d'équipements facilitant les déplacements des personnes handicapées lorsque la pose d'ascenseurs n'est techniquement pas réalisable;
  - o des délais d'intervention et de réparation optimaux des équipements de confort et d'accessibilité (ascenseurs – escaliers mécaniques – passages élargis des lignes de contrôle) ;
  - o une information systématique signalant la prise en compte de toute panne, ainsi qu'une information fiable sur les délais prévisionnels de réparation pour les pannes de plus de 48 heures, diffusée aux voyageurs sur place pour les ascenseurs, les escaliers mécaniques et les passages élargis des lignes de contrôle ;

- o la transmission au STIF des pannes des ascenseurs trois fois par jour ainsi que des délais de réparation des pannes de plus de 48 heures ;
- o l'envoi au STIF des informations concernant les perturbations d'offres prévues, conformément aux annexes II-A-3 et II-A-5.
- l'accessibilité du réseau de bus par :
  - o un accostage performant aux points d'arrêt aménagés non occupés par du stationnement gênant, des travaux et autres gênes (objets sur la chaussée,...) ;
  - o une maintenance des palettes qui permette une accessibilité durable des véhicules ;
  - o une démarche active :
    - a. avec le STIF et en lien avec les gestionnaires de voirie, afin que l'intégralité des lignes de bus deviennent accessibles avant 2021 et le restent ;
    - b. avec les gestionnaires des voiries, afin que le nombre de points d'arrêts rendus accessibles sur Paris approche les 100 % et soit maintenu au plus haut niveau et que, pour les lignes de proche couronne, le seuil des 70 % soit atteint avant fin 2021,
- une prise en charge adaptée des personnes en situation de handicap, par :
  - o des services en gares facilitant l'accueil et l'assistance au voyage, sur lesquels une information fiable doit être diffusée aux voyageurs ;
  - o la prise en charge dans les meilleurs délais des personnes en fauteuil roulant se présentant spontanément à des agents en gare, permettant d'assurer aux voyageurs un trajet optimal de son point d'entrée dans le réseau à son point d'arrivée, compte tenu des aménagements et services en place ;
  - o une politique de formation adaptée de l'ensemble des agents en contact avec des personnes en situation de handicap conformément à l'ordonnance n°2014-1090 et ses décrets d'application ;
  - o la disponibilité et le développement d'une information voyageurs accessible: signalétique adaptée, système d'information sonore et visuelle embarquée (SISVE), conformément à l'article 32 -.
- la mise en place d'expérimentations visant à compléter et à améliorer les dispositifs existants, telles que :
  - o les passerelles d'accès quais - trains, ainsi que tous les dispositifs techniques permettant une accessibilité en toute autonomie ;
  - o des services en gares facilitant la prise en charge des PMR et leur accompagnement jusqu'au véhicule;

Les investissements nécessaires à la réalisation de ces engagements sont détaillés dans le plan quinquennal d'investissement défini au Titre V.

La RATP s'engage, lors de la mise en œuvre des engagements ci-dessus, à mener avec les associations les concertations nécessaires, à participer aux réunions pilotées par les collectivités locales gestionnaires des voiries, et à être force de proposition pour examiner les lignes à équiper et les arrêts à aménager.

La RATP anime un comité consultatif de l'accessibilité réunissant les principales associations représentatives du handicap. Il se réunit au minimum une fois par an et est complété par des groupes de travail thématiques. Le STIF est systématiquement convié aux réunions plénières. Les ordres du jour, les documents présentés et les comptes-rendus sont transmis au STIF.

La RATP peut proposer au STIF, chaque année, un ou plusieurs sujets d'étude en lien avec l'accessibilité, dans un objectif de renforcer la cohérence régionale du point de vue du voyageur. S'il le juge opportun, le STIF financera une étude sur ce(s) sujet(s) en y associant les opérateurs de transport d'Ile-de-France. Le Comité de suivi de la Qualité de service est le lieu d'échange sur ce point, des réunions de travail multi transporteurs sont ensuite organisées.

## **Chapitre II - LE SYSTEME DE MESURE ET D'EVALUATION DE LA QUALITE DE SERVICE**

Le STIF et la RATP considèrent la qualité de service comme un élément majeur du service public de transports régulier de voyageurs et souhaite conforter la place des voyageurs au cœur du système de qualité de service. Le présent contrat a pour objectif de renforcer la mobilisation de la RATP engagée dans les précédents contrats pour l'amélioration de la qualité du service rendu aux voyageurs, notamment au travers des mesures suivantes :

- une répartition des bonus-malus cohérente avec les priorités des voyageurs ;
- un système d'incitation à l'amélioration de la ponctualité qui évalue l'atteinte des objectifs fixés par le STIF et encourage les progressions ;

- la RATP mettra en œuvre en liaison avec la SNCF selon les délais prévus toutes les mesures qui concourent à l'amélioration de la réalisation de l'offre et notamment :
- les mesures d'exploitation (situation normale, situation dégradée) et d'organisation concourant à une meilleure unicité du service et une plus grande transparence pour les voyageurs,
- après la mise en œuvre de la suppression de la relève sur le RER B fin 2009 et le regroupement des entités opérationnelles dans un centre de commandement unique en 2013, la SNCF et la RATP ont l'objectif de poursuivre la gestion unifiée sur la ligne B en cohérence avec le schéma directeur du RER B piloté par le STIF.
- la RATP poursuivra le travail collaboratif engagé avec la SNCF pour mettre en œuvre les modalités d'exploitation les plus appropriées à travers notamment le plan d'action commun RER A .
- un système de mesure des indicateurs de qualité de service rénové afin que les résultats des indicateurs soient plus proches de la qualité perçue par les voyageurs ;
- des contrôles réguliers par le STIF des mesures de qualité de service effectuées par la RATP et une sanction en cas d'écarts constatés lors de ces contrôles.
- 

## article 35 - **Les principes de mesure**

### article 35-1 - **Niveaux de service**

L'objectif des indicateurs de qualité de service retenus, qu'ils soient soumis à bonus-malus ou transmis à titre d'information, est de mobiliser la RATP et son personnel dans une démarche de maintien et d'amélioration du service rendu aux voyageurs.

La RATP doit atteindre le niveau objectif défini pour chacun des indicateurs décrits en annexe II-C et précisé dans les fiches indicateurs figurant en annexes.

La fixation de ce niveau objectif prend en compte :

- le niveau de qualité atteint à la signature du contrat
- le niveau d'équipement à l'origine du contrat
- les investissements financés par le STIF sur la durée du contrat

L'ensemble des bonus-malus liés aux indicateurs de qualité de service, y compris pour les nouveaux indicateurs, s'appliquera conformément aux dispositions de l'article article 37-1 -.

### article 35-2 - **Modalités de mesure**

La fiche indicateur figurant en annexe définit également les principes intangibles relatifs à la mesure de l'indicateur :

- définition de l'indicateur ;
- méthode et périodicité de mesure ;
- grille de mesure ;
- cas d'exonérations ;
- méthode de calcul ;
- niveau objectif ;
- montant de bonus-malus.

L'ensemble de ces mesures fait l'objet d'un tableau de bord rempli par l'entreprise et transmis soit mensuellement (pour les indicateurs de ponctualité), soit trimestriellement au STIF (pour les autres indicateurs).

## article 36 - **Critères d'appréciation de la qualité de service**

Des indicateurs sont définis et mesurés dans les domaines suivants :

### article 36-1 - **Les indicateurs par politique**

#### 1/ Ponctualité

Les indicateurs soumis à bonus - malus et à titre d'information relatifs à la ponctualité sont décrits dans les articles article 11-2 -, article 16-2 -et Titre I - Chapitre III -B - article 22-2 -.

## 2/ Information des voyageurs

- Indicateurs soumis à bonus-malus
  - o information théorique en situation normale
  - o information dynamique en situation normale
  - o information en situation perturbée prévue
  - o information en situation perturbée imprévue
- Indicateurs transmis à titre d'information
  - o qualité des données d'offre théorique transmises à la base de données communautaire
  - o indicateur technique de disponibilité des écrans en salles

## 3/ Accessibilité des Personnes à Mobilité Réduite

- Indicateurs soumis à bonus-malus
  - o disponibilité des équipements d'accessibilité du Métro et du RER
  - o disponibilité des équipements de confort du Métro et du RER
  - o disponibilité des palettes de bus
  - o qualité de l'arrêt des bus au trottoir
  - o délai de remise en service en cas de pannes des équipements de confort du Métro et du RER
  - o délai de remise en service en cas de pannes des équipements d'accessibilité du Métro et du RER
- Indicateurs soumis à pénalités
  - o délai d'information en cas de pannes de plus de 48 heures pour les équipements de confort du Métro et du RER
  - o délai d'information en cas de pannes de plus de 48 heures pour les équipements d'accessibilité du Métro et du RER

## 4/ Ambiance (accueil, propreté et sécurité)

- Indicateurs soumis à bonus-malus
  - o la propreté des stations du Métro et des gares du RER
  - o la propreté des véhicules (RER, Métro et réseau de surface)
  - o l'accueil des voyageurs aux guichets et aux comptoirs d'information du métro et du RER
  - o le service rendu par le machiniste
- Indicateurs soumis à pénalités
  - o délai d'assistance au voyageur par un agent en moins de trois minutes pour le métro et le RER
  - o dégradation du niveau de propreté des stations de métro (situations inacceptables)
  - o dégradation du niveau de propreté des trains du métro des lignes dotées de matériels neufs (situations inacceptables)

## 5/ Vente

- Indicateurs soumis à bonus-malus :
  - o disponibilité des lignes de péages dans le Métro et le RER
  - o disponibilité des équipements de distribution du Métro et du RER

## 6/ Sécurité et prévention

### Indicateur soumis à bonus malus

- disponibilité des bornes d'appels voyageurs dans le Métro et le RER
- disponibilité de la vidéoprotection

Données fournies à titre d'information trimestriellement :

- remontées trimestrielles des statistiques sûreté des réseaux comprenant
  - o atteintes physiques sur les agents
  - o dégradations de biens
  - o ratio atteinte physiques / nombre de voyageurs
- nombre de réquisitions judiciaires relatives aux enregistrements vidéosurveillance
- taux d'intervention des équipes de sécurité en moins de 10 minutes par réseau

#### article 36-2 - **Enquête annuelle d'évaluation de la perception des voyageurs**

En plus des indicateurs mesurant la qualité du service produite par la RATP, le STIF souhaite, comme dans le précédent contrat, mesurer la qualité perçue par les voyageurs. Chaque année, le STIF réalisera une enquête ayant pour objectif d'évaluer la satisfaction des voyageurs et la perception qu'ils ont de la qualité produite ainsi que ses évolutions.

Cette enquête est réalisée suivant les modalités précisées à l'annexe II-C-6. Ses résultats permettent de calculer chaque année un indicateur de perception des voyageurs pour chacun des modes. Cet indicateur donne lieu à bonus-malus selon les principes décrits à l'article 37-3 -« Impact financier de l'enquête de perception voyageur ».

Le questionnaire, les lieux enquêtés, les délais nécessaires à l'élaboration des plans de prévention, ainsi que le plan de sondage, seront définis conjointement par le STIF et la RATP, avec l'aide du prestataire, avant le 1<sup>er</sup> janvier 2016. La RATP fournit au prestataire mandaté par le STIF les autorisations nécessaires à l'exercice de cette mission.

#### article 37 - **Les incitations financières à la qualité de service**

##### article 37-1 - **Bonus/Malus relatifs aux indicateurs de qualité de service**

Les engagements souscrits par la RATP pour la qualité de service trouvent leur contrepartie dans un système d'incitation du type "bonus/malus" décrit dans l'annexe II-C-1 qui fonctionne selon les principes suivants :

- Si la qualité du service offerte par la RATP pour l'un des indicateurs retenus se trouve être une année inférieure à l'objectif contractuel pour l'année considérée, sa rémunération sera affectée d'un malus calculé selon les modalités décrites en annexe II-C-1.
- Si la qualité du service offerte par la RATP pour l'un des indicateurs retenus se trouve être une année supérieure à l'objectif contractuel pour l'année considérée, sa rémunération sera affectée d'un bonus calculé selon les modalités décrites en annexe II-C-1.

Les malus n'ayant pas pour objectif de devenir des pénalités supplémentaires par rapport aux pénalités appliquées pour non-réalisation de l'offre, les mesures de qualité de service conduisant à la détermination des bonus/malus seront faites pendant des périodes traduisant effectivement en moyenne la qualité du service produit, c'est à dire en dehors des situations de perturbations exceptionnelles particulières affectant la production d'offre.

##### article 37-2 - **Pénalités pour non-respect de certains engagements de qualité de service**

Certains engagements de la RATP font l'objet d'une pénalité en cas de 'situation inacceptable', qualifiée pour chacun comme une qualité de service inférieur à un niveau d'engagement.

Il s'agit :

- délai d'information sur les équipements d'accessibilité
- délai d'information sur les équipements de confort
- délai d'assistance aux voyageurs par un agent
- dégradation du niveau de propreté des stations de métro (situations inacceptables)
- dégradation du niveau de propreté des trains du métro des lignes dotées de matériels neufs (situations inacceptables)
- 

Le système est décrit en annexe II-C-1.

### article 37-3 - **Impact financier de l'enquête de perception voyageur**

Conformément à l'article 36-2 -, une enquête mesurant l'évolution de la perception des voyageurs est réalisé chaque année par le STIF, selon les modalités définies dans l'annexe II-C-6.

Un indicateur de « perception voyageurs » sera calculé selon la méthode décrite en annexe II-C-6 pour chaque mode (métro, RER, Réseau de surface) et donnera lieu à un système d'intéressement à compter de 2016. Le bonus-malus sera affecté en fonction de l'évolution de la perception et non d'un résultat brut.

En 2016, en raison du lancement de l'enquête, le calcul du montant des incitations financières sera réalisé sur la base de l'évolution de l'indicateur de perception voyageurs entre le premier et le deuxième semestre, selon les modalités définies à l'annexe II-C-6 pour l'année 2016.

A compter de 2017 l'enquête perception voyageur pourra donner lieu à bonus-malus par comparaison des résultats des indicateurs de « perception voyageurs » entre les années n et n-1 et selon des modalités telles que définies dans l'annexe II-C-6. Le bonus-malus correspondant s'appliquera de la façon suivante :

- lorsque l'indicateur de « perception voyageurs » s'améliore significativement par rapport à l'année n-1, la RATP obtient un bonus;
- lorsque l'indicateur de « perception voyageurs » diminue significativement par rapport à l'année n-1, la RATP encourt un malus.

### article 37-4 - **Pénalités pour écarts constatés lors d'un contrôle effectué par le STIF**

Sans préjudice des dispositions de l'article 107 -, le STIF peut mandater un prestataire extérieur pour contrôler les mesures effectuées par la RATP par le biais d'audits ou de contre-mesures.

Afin de permettre au STIF de réaliser des contre-mesures, la RATP s'engage à fournir le plan de sondage, les plannings détaillés des mesures, ainsi que le détail des résultats mesure par mesure, lorsqu'ils sont disponibles. Pour ce faire le STIF informera la RATP a minima 30 jours calendaires avant la réalisation de la contre-mesure pour s'organiser, afin d'assurer la fourniture des éléments précités et partager les modalités détaillées de mise en œuvre de cette contre-mesure (notamment la convention avec le prestataire liée aux plans de prévention et à la confidentialité des données).

Les modalités de la contre-mesure (choix de la méthode, définition de la notion d'écart) sont discutées en concertation avec la RATP, avant le lancement de la contre-mesure, selon la nature de l'indicateur qualité de service qui fera l'objet de la contre-mesure. En cas d'écarts significatifs constatés entre les contre-mesures effectuées par le STIF et les mesures effectuées par la RATP, et sous réserve d'une convergence des méthodes et des principes de mesure utilisés et en tenant compte des marges d'erreurs associées aux échantillons respectifs des mesures, le STIF se réserve la possibilité :

- d'annuler tout ou partie du bonus éventuellement constaté à l'appui des mesures effectuées par la RATP ;
- d'appliquer un malus, si, à l'appui du détail des résultats des mesures réalisées par le STIF, cela le justifie.

Dans le cas où la méthode appliquée par la RATP différerait de celle approuvée par le STIF (conformément aux annexes II-C-1, II-C-2, II-C-3, II-C-4 et II-C-5), seule la méthode approuvée par le STIF prévaut.

## Chapitre III - **LE SUIVI DE LA QUALITE DE SERVICE**

### article 38 - **Le comité de suivi de la qualité de service**

Le suivi contractuel de la qualité de service est assuré par un comité de qualité de service qui se réunit une fois par trimestre (voir le Titre VII - Chapitre II -article 106-1 -article 105-3 -). Ce comité a pour vocation d'examiner le respect des engagements contractuels par l'opérateur, analysés sur la base de l'ensemble des éléments d'information et de mesure prévus au contrat. La vocation de ce comité est de mesurer la qualité du service offert aux voyageurs et son évolution, afin d'orienter au mieux les dispositions à prendre pour l'améliorer.

Ce comité de suivi de la qualité de service suit également chacune des politiques de service (information voyageurs, ambiance y compris prévention, accessibilité, vente) et est aussi le lieu de présentation du bilan annuel des réclamations voyageurs.

Les données et indicateurs transmis à titre d'information en matière d'information voyageurs, accessibilité et sûreté/prévention (définis dans Chapitre II -article 36 -Chapitre II -article 36-1 -pourront éventuellement être abordés en comité de suivi de la qualité de service, sur demande de l'une ou l'autre des deux parties.

En tant que de besoin, le STIF et la RATP se réunissent dans des réunions techniques pour préparer le Comité de suivi de la qualité de service. Au cours de ces réunions, seront notamment présentés les indicateurs soumis

à bonus-malus et à titre d'information avec, le cas échéant, des analyses et informations quantitatives et qualitatives complémentaires par sous réseau, lignes, sous-critères et causes.

A l'occasion de ce comité, une fois par an, seront présentés à titre d'information :

En matière d'Information Voyageurs :

- un bilan du déploiement de la Charte sur des supports et contenus d'information voyageurs sur site (Annexe II-A-2) suivant les différents espaces et contenus ;
- un point sur les sujets cartographiques, dont : le déploiement de la carte du réseau régional et de ses mises à jour (pourcentage de déploiement atteint) ; la mise en œuvre des prescriptions cartographiques des plans de bassins, de proximité et de lieu ; les expérimentations éventuelles.
- un bilan quantitatif de l'activité « info voyageurs » des systèmes d'information à distance ;
- les éventuelles expérimentations et leur bilan ;
- un point sur les référentiels de données (annexe II-A-5) ;
- un point sur les échanges de données d'information voyageurs entre le STIF et la RATP (informations théoriques, informations circonstancielles, informations temps réel, cartographies,...) concernant le système d'information multimodale (annexes II-A-3, II-A-5, II-A-6.2 et II-A-6.3).

En matière d'accessibilité :

- le suivi annuel des ascenseurs en arrêt de longue durée, dont la liste est commentée avec mise en exergue des effets conjoncturels qui pourraient donner lieu à une insatisfaction particulière des voyageurs ;
- le suivi trimestriel du taux de disponibilité brut des équipements de confort et d'accessibilité ;
- le bilan annuel du nombre de points d'arrêt accessibles sur les lignes accessibles ;
- Le bilan annuel, gare par gare, des équipements en termes de déploiement quantitatif et de disponibilité des équipements, en particulier pour les automates de vente (tablettes, guichets munis de boucles magnétiques, portes d'accès au BV à effacement latéral, automates de vente accessibles) ;
- un point d'information annuel sur la formation des agents en contact avec les voyageurs ;
- le suivi annuel des prises en charge en gare et des réclamations ;
- le suivi annuel des concertations menées avec les associations par un tableau de bord des concertations menées précisant l'objet des réunions, leurs dates, et les principales remarques des associations ;
- le bilan annuel statistique et analytique des demandes et des signalements en matière d'accessibilité reçus par la « mission accessibilité » de la RATP ;
- le bilan trimestriel sous forme d'un tableau de bord des expérimentations menées.

Le STIF et la RATP s'accordent pour faire semestriellement une réunion d'échanges réciproques sur les actions et opérations en cours ou projetées auprès des collectivités territoriales, et sur les perspectives pour les points d'arrêt restant à traiter.

En matière d'ambiance, sécurité, prévention :

- Prévention sécurité :
  - o le bilan du plan de prévention et l'année n et le plan prévention pour l'année n+1, au cours du dernier trimestre de l'année n.
  - o l'ensemble des éléments prévus à l'annexe II-B.
- Propreté : le bilan des progrès réalisés en matière de propreté et des difficultés éventuelles,
- Accueil : le bilan des actions et progrès réalisé en matière d'accueil et des difficultés éventuelles.

Le suivi du PQI pour le volet « qualité de service » est assuré par les comités de programmes et le Comité de Suivi du PQI.



## article 39 - **Les groupes de travail thématiques**

Dispositions particulières à l'Information Voyageurs

La construction du SDIV nécessite un certain nombre de travaux partenariaux pilotés par le STIF, dans le cadre des groupes de travail, identifiés ci-dessous. La RATP s'engage à participer de façon active à chacun d'entre eux et à être force de propositions. La mise en œuvre des Chartes (« charte des supports et contenus (annexe II-A-2) » et « cahier des prescriptions pour la conception de cartographies voyageurs en Ile de France (annexe II-A-6) » du SDIV s'applique au présent contrat. La mise en œuvre des Chartes et prescriptions du SDIV à venir est faite par voie d'avenants au présent contrat.

A ce jour sont identifiés :

- groupe sur la refonte du back office du Système d'Information Multimodal
- groupe sur l'information circonstancielle
- Groupe sur la mise à jour de la Charte des Supports et des Contenus
- groupe sur la Charte des supports d'information à distance ou en mobilité
- groupe sur la Charte des responsabilités et des échanges de contenu ;
- La RATP participe aux structures de gouvernance du SDIV présidées par le STIF:
- le COPIL, qui rassemble l'ensemble des transporteurs et des collectivités territoriales et est amené à s'exprimer sur tout projet avant son passage au Conseil du STIF ;
- le COTEC, organe de travail et de suivi des projets, qui rassemble l'ensemble des transporteurs et des collectivités territoriales et se réunit en fonction de l'actualité des projets ;
- le comité de gouvernance SIRI, instance d'harmonisation des pratiques et évolution du Local Agreement SIRI, qui rassemble l'ensemble des transporteurs qui mettent en œuvre des interfaces SIRI ;
- le comité de suivi du SIM, qui se réunit trimestriellement et réunit l'ensemble des transporteurs ;
- le comité de gouvernance pour la production et la diffusion des cartographies multiopérateurs.

## Chapitre IV - **CITOYENNETE ET RELATION VOYAGEURS**

### article 40 - **Comités de ligne**

Afin de favoriser un dialogue de proximité entre le STIF, la RATP, les élus locaux et les associations représentatives des usagers sur l'offre de référence, le STIF met en place, sous son pilotage, des comités de ligne sur les lignes de métro ou de RER.

En sa qualité d'autorité organisatrice, conformément aux principes définis dans la « charte de fonctionnement des comités de lignes en Ile-de-France » qui figure dans l'annexe II-D-1, le STIF met en place les comités de ligne selon un calendrier qui sera défini semestriellement par le comité de suivi « Offre ». Il y sera notamment présenté les politiques de développement et de coordination de l'offre, d'évolution du matériel roulant, et d'amélioration de la qualité de service sur la ligne concernée.

La concertation liée au fonctionnement des lignes de bus du réseau principal Mobilien sera effectuée dans le cadre des comités d'axes PDU pilotés, le cas échéant avec l'apport du STIF, par les maîtres d'ouvrages principaux de voiries.

En sa qualité d'exploitant du réseau, la RATP s'engage à participer aux comités de lignes et aux comités d'axes PDU, en présentant notamment les résultats de régularité et de trafic, ainsi que les mesures prises ou programmées pour améliorer le service rendu aux voyageurs. L'effet des mesures prises sera également présenté au comité.

### article 41 - **Réclamation des voyageurs**

#### article 41-1 - **Traitement des réclamations voyageurs**

##### 1/ Principes de réponse

Le dispositif de traitement des réclamations des voyageurs met en œuvre les principes suivants :

- présumer la bonne foi des voyageurs, répondre à toutes les réclamations de façon personnalisée et cohérente ;
- réparer les erreurs, présenter des excuses quand la responsabilité de la RATP est engagée et quand le voyageur a subi un préjudice lui accorder éventuellement un geste commercial ;
- informer le voyageur des suites données à sa réclamation ;
- apporter une réponse au voyageur dans un délai de 18 jours ;
- analyser et exploiter les informations issues des réclamations pour améliorer la qualité du service.

La RATP poursuit ses efforts pour améliorer le traitement des réclamations, notamment par l'utilisation croissante de médias dits interactifs (téléphone, courriel, réseaux sociaux) et tout nouveau canal permettant de répondre aux remarques des voyageurs et de suivre l'évolution de leur perception.

## 2/ Mesure de l'application des principes

Le respect du délai et la qualité des réponses aux réclamations sera mesurée chaque trimestre et les résultats communiqués au STIF dans le cadre de l'indicateur de traitement des réclamations qui comprend :

- pour le courrier et le courriel :
  - o le délai de réponse ;
  - o la prise en compte de la bonne foi du client, de la présentation des excuses lorsque la cause de l'incident est du fait de l'entreprise, de tous les motifs de réclamation soulevés par le client (sauf exception) ;
  - o la conformité aux critères rédactionnels de la charte d'entreprise que la RATP transmet au STIF.
- pour le téléphone :
  - o le taux d'appels aboutis ;
  - o un accueil courtois, efficace et fiable.

Le STIF peut exercer un contrôle dans les conditions prévues par l'article 107 -. La RATP transmet au STIF chaque trimestre des états statistiques établis conformément à l'annexe II-D-1 :

- Un état statistique du traitement par média;
- un état statistique des motifs de réclamations avec une répartition par média et par mode/ligne assorti d'une analyse des motifs principaux. Cet état est élaboré selon la typologie des motifs de réclamations commune au STIF et aux transporteurs et son « mode opératoire » (annexe II-D-2) ;

Pour l'année 2016, la « grille de la typologie des motifs de réclamations 2016 » s'applique conformément à l'annexe II-D-3 et à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017, la « grille de la typologie des motifs de réclamation 2017-2020 » s'applique conformément à l'annexe II-D-4.

Ces états statistiques font l'objet d'un rapport annuel annexé au rapport général d'activité. Un point semestriel est fait entre le service Relation-voyageur du STIF et le service clientèle de la RATP afin notamment :

- d'analyser les indicateurs et leurs évolutions ;
- d'identifier les grandes tendances en matière de réclamations des voyageurs sur le réseau RATP.

Une réunion annuelle avec l'ensemble des transporteurs franciliens portant sur le suivi de la typologie et sur les réclamations franciliennes sera également organisée. Un point annuel est effectué dans le cadre du Comité de suivi qualité de service où une présentation sera faite conformément à l'annexe II-D-6.

## 3/ Création d'une charte francilienne d'engagement pour le traitement des réclamations

Afin d'harmoniser les engagements et les pratiques en matière de traitement de réclamation, il est créé un groupe de travail composé du STIF et des opérateurs de transport francilien chargé de constituer la charte francilienne d'engagement pour le traitement des réclamations.

- Cette charte sera définie et annexée au présent contrat en janvier 2018, elle comportera les standards de qualité attendus en matière de traitement des réclamations et un dispositif de partage des argumentaires des sujets communs aux transporteurs franciliens.
- Cette charte ne préempte pas des éléments de langages propres à chaque opérateur de transport.
-

#### article 41-2 - **Dispositif de suivi des réclamations voyageurs**

Afin de traiter de manière optimale les réclamations adressées au STIF, une procédure de collaboration entre le service relations-voyageurs du STIF et le service « clientèle » en charge des réclamations à la RATP annexée au présent contrat (annexe II-D 5), est mise en place. Cette procédure précise notamment :

- le nom d'un service et les coordonnées téléphoniques correspondantes à la RATP;
- les délais de communication des éléments d'information et/ou de réponse demandés par le STIF qui ne pourront excéder 15 jours ouvrés, à compter de la date de réception de la demande du STIF à la RATP; si la réponse nécessite des investigations approfondies, le délai passe à 20 jours ouvrés .
- les modalités de communication systématique de la copie des réponses faites par la RATP aux réclamations des voyageurs (par courriers, courriels ou tout autre moyen) dès lors que le STIF est en copie. Cette communication se fera en même temps que l'envoi de la réponse faite par la RATP au réclamant.
- les modalités de transmission des éléments et/ou réponses types aux voyageurs dès leur validation interne notamment celles émises en cas d'événements marquants (grèves, travaux, modification d'offre, etc.)

#### article 41-3 - **Dispositions spécifiques aux signalements pour l'accessibilité des systèmes de transport**

Conformément à l'article 6 alinéa 4 de l'ordonnance n°2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées codifié à l'article L1112-7 du Code des transports, une procédure de signalement concernant les obstacles à la libre circulation des personnes à mobilité réduite doit être mise en place.

Aussi, la RATP :

- met à disposition des personnes à mobilité réduite, dans chaque station, gare et sur son site internet, des formulaires de demande ou de signalement (dont le modèle est joint en annexe II-D-8), en vue de supprimer, de réduire ou de compenser les obstacles auxquels ils auraient été confrontés dans leurs déplacements ;
- répond aux demandeurs dans un délai de 18 jours à compter de la date de réception du signalement ;
- tient un suivi spécifique centralisé de l'ensemble des demandes et signalements visés aux alinéas précédents, qu'il tient à la disposition du STIF lorsque celui-ci en fait la demande ;
- transmet, annuellement, conformément aux informations à communiquer en matière d'accessibilité PMR listées dans l'article 38 -, un bilan statistique et analytique des demandes et signalements en matière d'accessibilité.

#### article 41-4 - **La relation au quotidien avec les associations d'usagers**

Dans un souci d'échange et de partage de l'information, une réunion entre le STIF et la RATP sera organisée au moins chaque semestre pour faire le point sur les relations avec les associations d'usagers. A cette occasion seront notamment évoqués le calendrier des rencontres avec les associations et tous les points d'intérêt et de vigilance que chacune des parties jugera utile de mettre à l'ordre du jour.

## **TITRE III - UNE COMMUNICATION AU SERVICE DU VOYAGEUR**

### **Chapitre I - ROLES RESPECTIFS DES PARTIES**

#### **article 42 - Le rôle du STIF en matière de communication**

Le STIF définit et coordonne la politique de communication des transports en Ile-de-France. Il veille à la cohérence globale de la communication relative aux transports publics et à la mobilité durable en Ile de France. Le STIF est garant de l'unité du système de transport francilien, de la cohérence des messages et informations adressés aux franciliens. Le voyageur doit percevoir cette cohérence et cette unité à travers :

- Les communications et les informations qui lui sont adressées ;
- Les éléments, signes et messages qu'il rencontre tout au long de son déplacement.

#### **article 43 - Le rôle de la RATP en matière de communication**

La RATP est responsable, dans le cadre de l'exécution de son contrat avec le STIF, des messages et de l'information qu'elle délivre aux voyageurs franciliens. La RATP s'engage à respecter les dispositions objet du présent contrat dans les partenariats, accords ou convention qu'elle conclut avec des tiers dans le cadre de ses activités en Ile de France lorsque ceux-ci font référence à l'offre ou à la qualité de service des transports franciliens.

La communication communautaire (notamment sur les sujets Navigo et imagine R) s'inscrit dans ce cadre et doit donc respecter les dispositions du présent contrat. Dans le cas où la RATP pilote la communication, les pénalités prévues à l'article 53 -pourront lui être appliquées.

La RATP s'engage à valoriser de façon affirmée les décisions, les actions et les projets engagés par le Conseil du STIF. La RATP se conforme aux dispositions de l'ordonnance 2005-649 du 6 juin 2005, et met tout en œuvre pour que ses communications :

- respectent les principes de transparence, de cohérence et d'unité du réseau de transport francilien
- incitent à l'usage des transports en commun, favorisent et facilitent leur utilisation, notamment par l'innovation et le développement de l'intermodalité.
- soient conformes aux objectifs fixés par le STIF dans le cadre du contrat et dans le Plan de Déplacement Urbain
- respectent l'identité du STIF ; ne créent pas de confusion sur les rôles respectifs du STIF et de la RATP

### **Chapitre II - DEFINITION, PERIMETRE, CLASSIFICATION**

#### **article 44 - Définitions**

Le terme « communication » dans le présent titre doit être pris dans son sens le plus large et recouvre tous les types d'actions en terme de communication (communiqués et dossiers de presse, actions commerciales, marketing et événementielles, achats d'espaces, print, mailings, Internet et digital, projets et chantiers, mises en service et inaugurations, signalétique et habillage...), et tous les publics (voyageurs, élus, institutionnels...) en Ile de France.

Le sujet des renforts d'offre lors des événements exceptionnels sera abordé lors du premier comité semestriel afin de définir un processus qui permettent de valoriser ces renforts sans perturber l'exploitation.

#### **article 45 - Domaines de communication et niveau d'implication du STIF**

##### **1/ Domaines de communication propres à l'entreprise**

La RATP mène une politique de communication répondant aux objectifs de l'entreprise dans le respect des rôles respectifs du STIF et de la RATP. L'exécution de cette politique se conforme au cadre réglementaire auquel est soumise l'entreprise.

Cette politique recouvre les différents champs suivants :

- la communication interne
- le mécénat
- les partenariats culturels et sportifs à l'exception de ceux faisant référence à l'offre ou à la qualité de service des transports franciliens
- le recrutement
- la communication financière institutionnelle
- la communication professionnelle « B to B »
- la communication sur les valeurs et le patrimoine
- 

## 2/ Autres domaines de communication

Par ailleurs, le STIF et la RATP ont défini conjointement une classification des autres domaines de communication dénommés dans la suite « sujets de communication ». Pour chaque sujet de communication, un niveau d'implication du STIF et de relation avec la RATP a été acté. La classification figure en annexe III-1. En cas d'émergence d'un nouveau sujet de communication, la RATP et le STIF devront s'accorder sur sa classification et faire évoluer l'annexe en conséquence.

### Périmètre de Niveau 1 : Communication autonome de la RATP sans référence au STIF

La RATP et le STIF conviennent sur ces sujets qu'une référence au STIF et à son action n'est pas pertinente. La RATP s'engage néanmoins à informer au préalable le STIF dans des délais raisonnables de ses projets.

### Périmètre de Niveau 2 : Communication autonome de la RATP avec référence au STIF

La référence au rôle du STIF ou à son action doit être visible et équivalente à celle de la RATP. Elle peut prendre la forme d'un logo et/ou d'une phrase expliquant son rôle ou d'éléments de langage. Les éléments de référence à l'action du STIF seront puisés dans les éléments définis au chapitre IV et font l'objet d'une validation par le STIF.

Pour des productions récurrentes (dépliants, fiche horaires, panneaux d'affichage...) l'application d'un logo et/ou d'un bloc marque sera normée afin de faciliter les échanges. Un process défini à l'avance entre les parties permet à la RATP de ne pas requérir la validation systématique du STIF. Le STIF est informé dans le cadre des comités de suivi semestriels. En cas de modification substantielle de la présentation et du contenu, la validation du STIF est requise. Les principes graphiques peuvent être mis à jour sur demande d'une des parties, la mise à jour doit être validée par les deux parties.

Pour les communications nouvelles, le STIF est informé dans des délais raisonnables qui permettent à la Direction de la Communication de consulter à la fois les autres directions du STIF mais également les élus, si besoin.

## 3/ Communication partagée

Conformément aux orientations définies par le STIF, la RATP s'engage à mener des campagnes ou opérations de communication partagées avec le STIF visant à la promotion des transports publics.

La RATP propose au STIF des campagnes ou opérations de communication entrant dans ce champ, dans le cadre de la présentation des plans d'actions semestriels. Le STIF peut également proposer des actions de communication.

A titre d'exemple, l'objet de telles campagnes ou opérations pourrait être l'accessibilité du réseau, la promotion de titres ou forfaits, un renfort d'offre particulièrement marquant dans l'année, ou des actions conjointes en relation avec les autres transporteurs afin d'accompagner l'objectif de cohérence et d'unité du réseau de transport francilien. Plus largement, les sujets pourront être choisis parmi ceux du périmètre du niveau 2.

La RATP alloue aux campagnes ou opérations de communication partagées, hors actions faisant l'objet de conventions de financement particulières, un budget annuel de 1M€, dont 2/3 au minimum devront être dédiés à l'achat d'espace, sauf accord explicite entre les parties.

Afin de mener à bien ces campagnes ou opérations partagées, un processus particulier est mis en oeuvre pour chaque action :

- Chaque partie désigne un interlocuteur responsable du projet vis-à-vis de l'autre partie.
- La RATP conduit le projet de communication en intégrant aux différentes étapes (brief, choix du dispositif, choix des axes de communication, des axes graphiques, etc.) l'interlocuteur désigné par le STIF.

- Le projet de communication est co-validé par le STIF et la RATP. Ainsi, aucune opération ne pourra être lancée sans un avis positif du STIF sur le concept. Le concept devra être présenté au STIF par la RATP lors d'une réunion ad hoc.
- Le délai de sollicitation doit être approprié au type d'action ainsi qu'à son contexte. Ce délai intègre un délai raisonnable de consultation et de réflexion au sein du STIF ainsi qu'un temps réaliste pour que les éventuelles modifications souhaitées par le STIF puissent être prises en compte. Le STIF s'engage à répondre dans un délai raisonnable.

## Chapitre III - **CHAPITRE III - PILOTAGE**

### article 46 - **L'information du STIF**

Le STIF et la RATP conviennent que la mise en place des modalités de collaboration listées ci-dessous et leur suivi sont nécessaires pour une collaboration réussie entre les parties.

Sur les sujets de communication, la RATP :

- respecte le principe d'information permanente dans des délais raisonnables ; respecte le principe de transparence envers le STIF
- est force de proposition, et échange régulièrement avec le STIF afin de mettre en œuvre des actions cohérentes et coordonnées.

### article 47 - **Le plan d'action de la communication et sa mise en œuvre**

#### 1/ Communication semestrielle du plan d'action prévisionnel

La RATP communique au STIF un plan d'actions prévisionnel semestriel aussi précis que possible en fonction des actions programmées à la date de transmission. Ce plan présente les actions de la RATP de niveau 2 et les actions de communication partagées.

Ce document est transmis :

- Au plus tard le 1<sup>er</sup> novembre n pour la période janvier-juin n+1.
- Au plus tard le 1<sup>er</sup> mai n pour la période juillet-décembre n.

Le STIF et la RATP échangent et s'accordent sur la base de ce document. Le STIF peut proposer des actions de communication à mettre en œuvre. Le STIF valide en dernier lieu le niveau de son implication pour chaque action de communication partagée envisagée. Une fois validé par les deux parties, les actions de communication partagées peuvent être mises en œuvre par la RATP. Si nécessaire, les parties peuvent faire évoluer ce plan en fonction de l'actualité et des opportunités de communications.

Pour chacune des actions programmées dans le cadre du plan d'action prévisionnel semestriel, la RATP présente une fiche projet comportant notamment les items suivants :

- Rappel du contexte
- Description du projet : objectifs, cibles, outils, medias envisagés, ...
- Une proposition relative au degré d'implication du STIF
- Une estimation budgétaire si possible par grand poste (création, fabrication, achat média) pour les actions de communication partagée.

#### 2/ Comité de suivi

Un comité de suivi se tiendra une fois par semestre.

Il permet aux deux entités d'échanger sur les objectifs stratégiques de communication, l'actualité des transports et sur les sujets à venir. A cette occasion, le plan d'action semestriel est également discuté et, si besoin, amendé. Il permet également de faire le bilan du semestre écoulé.

#### 3/ Information en fin d'année

La RATP s'engage à établir un bilan annuel qui intègre notamment un bilan de toutes les actions menées dans l'année sur le niveau 2 et sur les actions de communication partagées : synthèse de l'action, bilan quantitatif et qualitatif, exemples des productions réalisées.

Ce bilan est transmis au STIF au plus tard le 31 mars de l'année n+1 pour les actions menées lors de l'année n.

Ce bilan précisera notamment les items suivants

#### 1/ Pour les opérations de communication de niveau 2

- Synthèse des actions : descriptif, cible, objectifs
- Bilan qualitatif, le cas échéant
- Bilan quantitatif : nombre d'exemplaires imprimés, achat d'espace (affichage, presse, digital)
- Exemple des productions réalisées

#### 2/Pour les opérations de communication partagée

- Synthèse des actions : descriptif, cible, objectifs
- Bilan qualitatif, le cas échéant
- Bilan quantitatif : nombre d'exemplaires imprimés, achat d'espace (affichage, presse, digital)
- Exemple des productions réalisées
- Précision des dépenses par grand poste (conception / fabrication / diffusion)

#### 4/ Information du STIF vers les transporteurs

Afin de faciliter le travail en commun et le partage des objectifs communs, le STIF peut être amené à informer la RATP de ses actions de communication.

Réciproquement aux engagements de la RATP en matière de respect de l'identité du STIF et de sa charte graphique, le STIF s'engage à respecter dans ses communications, le rôle et l'identité de la RATP, ainsi que la charte graphique de la RATP. A ce titre, le STIF s'efforce d'informer la RATP lorsque que le rôle de celle-ci est évoqué dans des actions de communication du STIF.

## Chapitre IV - **CHAPITRE IV - MISE EN COHERENCE DU SYSTEME DE TRANSPORT REGIONAL**

Le STIF définit les principes et les codes visuels de cette cohérence. Il est garant de leur application. Cette cohérence doit permettre au voyageur de percevoir l'unité du réseau de transport francilien.

Le voyageur doit également pouvoir identifier clairement les transporteurs (SNCF, RATP, ...) comme ceux qui assurent au quotidien le bon fonctionnement du réseau de transports (accueil, qualité, information, ...), et le STIF comme autorité organisatrice, et ce, par la présence de leurs signes identitaires respectifs (logos notamment).

Les moments ou les points de contact entre le voyageur et les réseaux de transports d'Ile-de-France sont nombreux : offre de transport actuelle et future (lignes régulières, Noctilien, travaux, renfort d'offre, ...), information voyageurs (signalétique, cartographie, vianavigo, information en gare et station, ..), commercialisation (carte Navigo et autres produits tarifaires, appareils de distribution et de vente, valideurs ...), véhicules (intérieur et extérieur), services correspondant à des politiques mises en œuvre par le STIF.

article 48 - **Respect de la cohérence graphique et sémantique, respect de l'identité du STIF et des éléments d'identification des produits, services et projets élaborés par le STIF sur les supports de communication.**

La RATP, dans le cadre des communications du périmètre de niveau 2 et des campagnes ou opérations de communication partagées, applique les logos et blocs marques du STIF transmis par celui-ci suivant ses prescriptions graphiques et sans les altérer. Le STIF peut à tout moment modifier ses blocs marques et ses logos et en informe la RATP.

Le STIF définit son action sur des sujets transversaux (tels Navigo, Noctilien, Véligo...) et la manière de les présenter et de les valoriser à travers des éléments de langage. Ces éléments doivent être intégrés dans les argumentaires commerciaux, produits et services développés par la RATP.

Ces éléments s'appliquent dès leur transmission à toute nouvelle production ou mise à jour de production existante.

Le STIF peut définir ces éléments en concertation avec la RATP et les autres transporteurs franciliens.

Le STIF proposera à la RATP des phrases valorisant son rôle, phrases qui seront à intégrer à la création. Le STIF pourra décider de modifier ces phrases et en informera alors la RATP qui devra utiliser la nouvelle phrase dans les communications futures. La RATP pourra également suggérer des adaptations des phrases pour certains sujets qui seraient plus spécifiques.

La liste des phrases ainsi que le texte de présentation du STIF figurent en annexe III 1.

#### article 49 - **Les marques**

Les marques ayant fait l'objet d'un dépôt par le STIF auprès de l'Institut National de la Propriété Intellectuelle (INPI) sont la propriété du STIF, qu'il s'agisse de marques verbales ou semi-figuratives (logos). Les conditions de leur utilisation par la RATP sont précisées dans l'annexe III-2 du présent contrat.

Les nouvelles marques verbales, figuratives ou semi-figuratives en France, ayant pour vocation à constituer la dénomination d'un titre de transport, le titre de transport lui-même ou d'un service de transport, d'un mode de transport et des indices afférents, en Ile de France sont créées, développées à ses frais par le STIF. Il les dépose à l'INPI et en assure leur gestion en son nom propre.

#### article 50 - **Matériel roulant**

Les modalités relatives à la communication, à la livrée et au design du matériel roulant sont fixées dans le « protocole de gouvernance de matériel roulant » annexé au présent contrat.

## Chapitre V - **CHAPITRE V - LA DIFFUSION**

#### article 51 - **Les principes et modalités pratiques de la diffusion des documents produits par le STIF**

##### 1/ Cas des communications partagées RATP - STIF :

La RATP s'engage à mettre à disposition des voyageurs concernés de façon visible tous les documents réalisés avec le STIF. La RATP communiquera les modalités de diffusion prévues pour chaque projet. Elles pourront également faire l'objet de discussions.

La RATP doit fournir au STIF un tableau détaillant les quantités, les lieux, les modalités de diffusion, dates et format ainsi que les stocks disponibles chez le routeur à l'issue de l'opération. Ce reporting permettra entre autres d'ajuster si besoin les quantités ou les modalités de diffusion lors des prochaines opérations.

##### 2/ Cas des communications produites par le STIF :

La RATP s'engage à diffuser sur ses réseaux sous réserve de faisabilité technique les documents d'information et de communication fournis par le STIF, directement en relation avec les services ou projets visés au contrat

STIF-RATP et pour cela à mettre à disposition des voyageurs concernés de façon visible ces documents.

Le STIF demandera à la RATP de lui fournir un plan prévisionnel de diffusion des documents et donc de la quantité nécessaire pour chacun d'eux.

A l'occasion du comité de suivi semestriel, un point sur les diffusions sera fait entre les parties qui pourront alors étudier des modalités d'amélioration de la diffusion.

A chaque communication, le STIF précisera à la RATP s'il souhaite que le document soit disponible uniquement ou disponible et visible, que ce soit pour les dépliants ou pour les affiches.

##### 3/ Mise en place de contrôles sur le terrain :



Des contrôles de la bonne exécution des plans de diffusion fournis par la RATP pourront être mis en place. Le STIF pourra en effet mandater un prestataire spécialisé pour mettre en place ces contrôles, c'est-à-dire vérifier la conformité de la réalité (mise à disposition des documents, présence des affiches) avec le plan annoncé.

#### article 52 - **Les espaces d'affichage**

La RATP met à disposition du STIF, sous réserve de disponibilité, un certain nombre d'emplacements de son réseau d'affichage 62x100 dans le réseau ferré, et A4 dans les BUS pour 6 semaines d'affichage par an de campagnes du STIF directement en relation avec des services ou projets visés au présent contrat.

Chaque semaine s'entend pour 1 emplacement par quai de chaque station ou gare dans le réseau ferré et 1 emplacement par bus.

### Chapitre VI - **DISPOSITIONS DIVERSES**

Le montant annuel maximal encouru par la RATP au titre de l'application de la présente clause est fixé à 150 000 euros.

#### article 53 - **Cas d'application de pénalités**

##### article 53-1 - **Pénalités pour défaut de transmission**

Le défaut de transmission dans les délais prévus à au Chapitre III -article 47 -, du plan d'action prévisionnel ou du bilan de fin d'année donne lieu à des pénalités conformément aux modalités de l'article 108 du contrat.

##### article 53-2 - **Pénalités pour défaut relatif aux actions de communication**

La RATP encourt une pénalité unitaire de 7 000 € HT dans les cas suivants :

- Non-respect de la classification figurant en annexe III-3
- Défaut d'exécution des modalités de mise en œuvre des actions de communication de niveau 2.

#### article 54 - **Non-respect du plan de diffusion**

En cas de constat de non-respect du plan de diffusion visé à l'article 51, un malus de 3000 euros pourra être appliqué par opération. A l'inverse en cas de constat de respect du plan de diffusion, un bonus de 3000 euros pourra être appliqué. L'application du bonus ou du malus se fera selon les critères suivants :

- Respect du plan de diffusion à 90% ou plus : bonus de 3000 euros
- Respect du plan de diffusion entre 70 et 90% : ni bonus, ni malus
- Respect du plan de diffusion à moins de 70% : malus de 3000 euros

#### article 55 - **Déduction en cas de non réalisation**

En cas de non réalisation du montant annuel prévu au programme de communication partagée, le montant non consommé sera déduit de la contribution finale.

# **TITRE IV - TARIFICATION, GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES ET SUIVI DU TRAFIC**

## **Chapitre I - TARIFICATION**

### **article 56 - Obligations relatives à la tarification**

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 tarif et d'un profil de son détenteur.

Un produit tarifaire est la matérialisation du titre de transport sur un support (papier, magnétique ou télébillettique).

### **article 56-1 - Mise en œuvre des décisions tarifaires du STIF**

La tarification est une compétence exclusive et non déléguable du STIF.

Le STIF définit la politique tarifaire et fixe les tarifs publics des titres de transport en Ile-de-France.. Le STIF publie ses décisions à chaque changement de tarif.

Le STIF décide de la création des nouveaux titres de transport et produits tarifaires et de l'évolution de ceux existants, en tenant compte des délais de mise en œuvre discutés entre le STIF et l'ensemble des transporteurs concernés:

- il nomme les titres et les produits tarifaires,
- il définit leurs visuels en tenant compte des contraintes techniques des exploitants,
- il dépose les marques associées auprès de l'INPI pour en être propriétaire,
- il fixe leurs tarifs,
- il décide des conditions générales de vente et d'utilisation, en accord avec les transporteurs pour en vérifier la faisabilité.

La liste des titres existants et de leurs réseaux et canaux de distribution est fournie en annexe IV-A-1 du présent contrat. Un avenant à ce contrat est établi pour compléter cette liste à chaque création de titre ou évolution significative d'un titre de transport ou d'un produit tarifaire.

La RATP assure, en tant que de besoin, un rôle de conseil et d'études dans le domaine de la tarification Elle propose au STIF les évolutions tarifaires qui lui paraissent souhaitables, qu'il s'agisse de l'adaptation du niveau de prix des titres existants, de la suppression de certains d'entre eux ou de la création de titres nouveaux.

La RATP propose au STIF, pour l'évolution des titres existants ou la création de nouveaux titres, des contributions aux spécifications générales (fonctionnelles et techniques) et aux conditions générales de vente et d'utilisation qui lui paraissent souhaitables.

Le STIF associe la RATP aux études relatives aux évolutions tarifaires envisagées pour en estimer les différents impacts sur les comportements d'achat et de mobilité des voyageurs, les recettes et les systèmes et équipements propres à la RATP (ou de ses prestataires).

La RATP peut décider de mener ses propres enquêtes complémentaires en coordination avec les autres transporteurs et le STIF, si elle estime que celles-ci sont nécessaires. Les résultats pourront être pris en compte par les transporteurs et le STIF

Lorsqu'une décision tarifaire implique des développements importants sur les systèmes ou équipements de distribution, de contrôle et/ou de validation, le STIF et la RATP se concertent pour en déterminer les modalités.

Dans ce cas, le STIF intègre systématiquement dans le planning de mise en œuvre de ces évolutions les contraintes de développement et de paramétrage des systèmes propres à chaque exploitant et des systèmes communautaires.

La RATP s'engage à procéder aux adaptations nécessaires à l'application des décisions tarifaires du STIF sur ses systèmes de distribution, de contrôle et/ou de validation.

La mise en œuvre de certaines décisions demande des développements sur des systèmes ou des équipements. Dans ce cas, le STIF rédige une expression de besoin. Cette expression de besoin doit permettre à la RATP d'évaluer les impacts et les modalités de réalisation de cette modification. Cette expression de besoin pourra faire l'objet d'échange entre le STIF et la RATP afin de préciser au mieux la cible. Lorsque que l'expression de besoin est stabilisée, la RATP propose les modalités opérationnelles de réalisation, le cas échéant avec un phasage de l'expression de besoin initiale.

Le STIF informe la RATP des modifications de prix publics au plus tard 15 jours calendaires avant la date de prise d'effet des nouveaux prix.

## article 56-2 - Informations à communiquer au STIF

### a) Informations relatives aux données globales de vente et aux recettes.

Conformément aux dispositions de l'annexe Billettique Communautaire, la RATP participe à un travail conjoint des entreprises exploitant les réseaux franciliens, du GIE Comutitres et du STIF afin que le GIE Comutitres soit en mesure d'assurer, à partir de l'exercice 2017 :

- la mission de « chambre de compensation » dans le cadre du partage des recettes,
- et la déclaration au STIF des données de vente et de recettes directes par contrat et globalement.

A partir de l'exercice 2017, l'état mensuel fourni par la RATP ne concerne que les recettes OrlyVal.

Jusqu'à l'exercice 2017, la RATP s'engage à fournir au STIF un état mensuel, incluant pour chaque titre :

les ventes RATP et les ventes globales tous transporteurs confondus, en précisant les volumes d'unités et le tarif de vente,

les recettes directes de la RATP.

L'état relatif aux données du mois N-1 est communiqué au STIF sous la forme d'un fichier Excel conforme au modèle de l'annexe VI-3, pour les mois ne comportant pas de vacances scolaires, au plus tard le premier jour ouvré advenant à partir du 20 du mois N et, pour les mois comportant des vacances scolaires, au plus tard le premier jour ouvré advenant à partir du 25 du mois N. - d'une part, via un envoi par courrier électronique ;

- d'autre part, par transmission sécurisée via l'application RECIF accessible selon les modalités fournies par le STIF.

### b) Informations relatives à la délivrance des supports et à la distribution.

La RATP s'engage à fournir au STIF :

un bilan annuel, remis au plus tard le 31 mars de chaque année, comprenant:

les ventes mensuelles RATP de passes Découverte, en nombre ;

les recettes mensuelles pour actes de SAV payant, en nombre et en valeur ;

les éventuelles recettes mensuelles de frais de dossier dans l'hypothèse où certains produits tarifaires vendus par la RATP en comporteraient.

un bilan annuel des ventes détaillées par catégorie de titres, par lieu de vente et par canal de distribution. Ce bilan, fera apparaître l'information détaillée, c'est-à-dire une table croisant à chaque fois les trois dimensions indiquées.

Les données ci-dessus doivent être communiquées dans un format exploitable dans le logiciel Excel.

des tableaux hebdomadaires des transactions unitaires de ventes et de SAV sur automates et TPV, transmis par mois, au plus tard le dernier jour du mois suivant, comprenant : la date et heure de transaction, l'identifiant de l'équipement, la station/gare de la transaction, le type d'équipement, le type d'acte de vente ou SAV, le support billettique, le produit tarifaire vendu - avec pour la billetterie banlieue l'origine/destination - ou le type d'acte SAV, la quantité de produits vendus ensemble lors de la transaction, le prix unitaire produit, le type et le mode de paiement, le total de la transaction. Ces données seront communiquées sous forme de fichiers au format CSV.

## article 57 - Obligations relatives aux supports des titres de transport

### article 57-1 - Mise en œuvre des décisions du STIF relatives aux supports des titres de transport

Le STIF décide des supports sur lesquels les titres de transport sont déclinés, après consultation de la RATP pour en vérifier la faisabilité :

- il nomme les supports ;
- il définit leurs visuels en tenant compte des contraintes techniques des exploitants ;
- il dépose les marques associées auprès de l'INPI pour en être propriétaire ;
- il définit leurs spécifications générales (fonctionnelles et techniques)
- il décide des conditions générales de vente et d'utilisation, en accord avec les transporteurs pour en vérifier la faisabilité

La RATP applique l'ensemble des décisions du STIF relatives aux supports des titres de transport. Elle s'engage en particulier :

- à acheter dans le cadre des dispositions prévues à l'annexe communautaire les supports télébillettiques nécessaires à la distribution des titres de la tarification francilienne
- A acheter les supports magnétiques nécessaires à la distribution des titres

La RATP assure, autant que de besoin, un rôle de conseil et d'études. Elle propose au STIF des contributions aux spécifications générales (techniques et fonctionnelles) des supports qui lui paraissent souhaitables, qu'il s'agisse de l'introduction de nouveaux supports, de la suppression de supports existants ou de l'amélioration des supports en circulation en termes de services offerts.

#### article 57-2 - **Informations à communiquer au STIF**

La RATP fournit sous réserve de l'application l'article 109 - :

- chaque année, dans le cadre du Comité de suivi billettique STIF-RATP tel que décrit en annexe IV-A-2 :
  - o la liste des types de supports en circulation avec les fournisseurs de la RATP des dits supports et leur identification commerciale et technique ;
  - o pour l'ensemble des types de supports en circulation et pour chaque nom commercial du support :
    - le nombre de passes en circulation ;
    - le nombre de passes émis dans l'année,
    - les caractéristiques techniques des passes émis (nom du masque, protocole RCTIF activé, type de sécurité activée).
    - la durée de vie estimée d'un passe émis dans l'année.
    - les quantités commandées annuellement.
    - le coût d'achat par type de carte.
- chaque semestre :
  - o les quantités distribuées mensuellement dans ses canaux par type de support et par canal avec à minima le niveau de détail du tableau 2 de l'annexe IV-A-1.

#### article 57-3 - **Fourniture de Cartes événementielles**

La RATP s'engage à fournir au STIF des supports télébillettiques dits Cartes événementielles répondant aux critères suivants :

- compatibles RCTIF type B,
- codage RTTIF de type Navigo personnalisé, sans titre chargé,
- entièrement sans contact (sans vignette),
- non rechargeables sur les équipements de vente,
- lors de la commande, le STIF précise si le corps de carte est blanc ou si l'une des deux faces doit être personnalisée graphiquement par la RATP, l'autre demeurant blanche.

Le processus de fabrication par la RATP de Carte événementielle doit être conforme aux exigences de sécurité du système Navigo et aux recommandations des ERGOS.

Le chargement de titre et la personnalisation graphique de la Carte événementielle seront réalisés par le STIF ou par un Prestataire de Personnalisation auquel il aura confié cette tâche.

La RATP met à la disposition du STIF ou de son prestataire un ou plusieurs SAM permettant le chargement de titres de transport sur les Cartes événementielles.

La RATP contribuera au respect des procédures techniques et de sécurité notamment au travers du :

- contrôle de la conformité aux exigences techniques et de sécurité d'un échantillon de Cartes événementielles chargées par le Prestataire de Personnalisation,
- contrôle de la bonne utilisation par le Prestataire de Personnalisation des SAM de rechargement.

La commande des Cartes Événementielles respecte les étapes et les délais suivants :

**Cas 1** : Commande de cartes sans personnalisation visuelle

<b>Etapes</b>	<b>Délais maximums de réalisation</b>
Le STIF émet un bon de commande	Initialisation du processus
La RATP livre les Cartes Événementielles au STIF ou au Prestataire de Personnalisation	11 semaines

**Cas 2** : Commande de cartes avec personnalisation visuelle sur une face:

<b>Etapes</b>	<b>Délais maximums de réalisation</b>
Le STIF émet un bon de commande Si les cartes sont de type « personnalisées une face », un visuel de personnalisation est joint à ce bon de commande	Initialisation du processus
La RATP soumet un Bon à tirer (BAT) au STIF	2 semaines
Le STIF valide le BAT ou en demande un nouveau à la RATP	2 semaines
La RATP livre les Cartes Événementielles au STIF ou au Prestataire de Personnalisation	11 semaines

Le visuel de personnalisation fourni par le STIF à la RATP devra contenir l'ensemble des définitions des couleurs dans un référentiel du type PANTONE.

Dans les deux cas, le délai de livraison des cartes est rallongé de 3 semaines pour la première commande.

Le nombre minimal de cartes par commande est de 10.000 unités.

La rémunération de la RATP est de 2,30 € courants hors taxes par carte pour toute la durée du contrat. Ce montant ne donne pas lieu à indexation. »

## Chapitre II - **GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES**

article 58 - **Distribution des produits tarifaires**

article 58-1 - **Dispositions générales**

Un réseau de distribution s'entend comme un ensemble homogène d'intermédiaires permettant la commercialisation de produits tarifaires. Un canal de distribution est l'outil technique utilisé par un réseau de distribution.

Le STIF définit les modalités techniques d'exécution ainsi que les conditions générales d'exploitation de la distribution des titres.

La RATP est en charge de mettre en œuvre les moyens et procédures permettant au voyageur d'acheter ou d'obtenir (pour les titres sociaux gratuits), et d'utiliser les produits tarifaires dont il a besoin, dans le respect des décisions du STIF et du présent contrat.

La RATP assure la continuité du service de distribution de l'ensemble des produits tarifaires qu'elle commercialise selon les réseaux de distribution tels que décrits en annexe IV-A-1. Ce service inclut notamment la délivrance, la vente et l'après-vente de tout ou partie des produits tarifaires.

La RATP distribue les produits tarifaires listés en annexe IV-A-1 au présent contrat dans les conditions décrites de l'article 58-2 -et à l'article 61 -.

Les actes de distribution des produits tarifaires communautaires nécessitant une action conjointe de l'ensemble des transporteurs sont définis dans l'article 61 - Gestion Communautaire.

Le STIF encourage la RATP à innover, afin de fournir aux voyageurs des services offrant à moindre coût un ou plusieurs des avantages suivants : meilleure qualité, meilleure fiabilité, meilleure simplicité d'utilisation, plus grande facilité d'accès.

Afin de garantir une cohérence sur le territoire de l'Ile-de-France et en tant qu'organisateur de l'intermodalité et de l'interopérabilité des systèmes de transport, le STIF doit être associé à l'expérimentation des innovations. Cette association est effective sous réserve de la conclusion d'accords garantissant la confidentialité du savoir-faire et de la propriété intellectuelle de la RATP dans ses propositions devant être divulguées au STIF.

#### **article 58-2 - Vente des produits tarifaires dans les espaces de vente de la RATP**

La RATP procède, si le STIF le demande en cours de contrat, à un habillage visuel des mobiliers comportant visiblement le logo Navigo afin que le voyageur identifie clairement les espaces de vente qui proposent des services liés au passe Navigo.

La vente de produits tarifaires réalisée par ses moyens propres dans ses espaces de vente et véhicules est l'exclusivité de la RATP.

##### 1/ Espace de vente du métro et du RER exploité par la RATP

La RATP organise la vente dans le métro et dans le RER dans des espaces géographiques situés dans une station ou une gare, appelés « espace de vente des gares et des stations ». Ces espaces peuvent être composés de guichets de vente, de comptoirs d'information, de comptoirs club, de fronts d'automates de vente. Chaque espace de vente est équipé d'un ou plusieurs moyens de vente, propriété de la RATP, et décrit et présenté annuellement en comité billettique conformément à l'annexe IV-B-1.

##### 2/ Espace de vente du Bus et du Tramway

Les espaces de vente du Bus et du Tramway sont principalement équipés d'un automate de distribution.

Chaque espace de vente est équipé d'un ou plusieurs moyens de vente, propriété de la RATP, et décrit et présenté annuellement en comité billettique conformément à l'annexe IV-B-1.

##### 3/ Vente à bord

La vente à bord des Bus RATP est faite par le machiniste receveur qui ne délivre que des tickets d'accès à bord, sauf pour les lignes à tarification spéciale, telles que Orlybus et Roissybus (cf. annexe IV-A-1).

##### 4/ Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise pour la vente dans les espaces de ventes des gares et stations du métro et du RER exploité par la RATP

La RATP assure à tout voyageur sur la totalité de la période d'ouverture et dans toute gare ou station des réseaux RATP :

- la possibilité d'acquérir, un titre de transport lui permettant d'effectuer le trajet qu'il souhaite,
- au départ de n'importe quelle gare ou station RATP et à destination de n'importe quelle gare ou station d'Ile-de-France, si l'achat est effectué en guichet ou à un comptoir dans les cas où le comptoir assure la vente,
- au départ de la gare ou station dans laquelle il se trouve et à destination de n'importe quelle gare ou station d'Ile-de-France, si l'achat est effectué à un automate de vente,
- la possibilité de régler ses achats en carte bancaire, monnaie et billet avec la fonction rendu de monnaie, à chaque espace de vente,
- la possibilité de régler ses achats en chèque mobilité sur le réseau de vente en application de la convention passée entre les transporteurs, le STIF et les financeurs du chèque mobilité.

La RATP exploite au minimum 2700 appareils de vente (ADUP, Automates 2007, AS, TPV) en optimisant leurs lieux d'implantation d'une manière dont elle rend compte annuellement au STIF.

La RATP s'assure de la capacité pour tous les publics d'acheter un titre aux automates de vente par l'accompagnement du voyageur ou sa mise en relation avec un agent en cas de besoin.

La RATP organise des services complémentaires de vente en période de forte affluence pour garantir au voyageur un délai raisonnable d'attente pour obtenir un titre de transport.

La RATP réalise des services complémentaires saisonniers d'aide à la vente à destination des touristes dans les stations et gares qui connaissent un fort trafic touristique.

La description des produits tarifaires vendus par chacun des dispositifs est décrite en annexe IV-A-1.

#### 5/ Informations à communiquer au STIF

La RATP s'engage à fournir annuellement au STIF les informations suivantes :

- Liste des stations avec volumes d'actes de validation, de vente et de SAV et équipements de la station, telle que décrite en annexe IV-B-4 ;
- Le tableau synthétique des équipements de vente et SAV, qui fait état de l'ensemble des matériels de vente en service sur les réseaux RATP et les types de titres vendus, tel que décrit en annexe IV-B-1.

#### 6/ Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

- Disponibilité des équipements de vente des produits tarifaires.
- Accueil et délai d'assistance.

#### article 58-3 - **Vente des produits tarifaires en dehors des espaces de vente du métro et du RER**

En dehors des espaces de vente du métro et du RER, la RATP vend des titres de transport selon les modalités décrites ci-dessous.

##### 1/ Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise

Les ouvertures et fermetures de points de vente, pour chacun des réseaux de distribution prévus au contrat en dehors espaces de vente du métro et du RER, doivent être conformes aux principes de distribution définis par le STIF et présentés chaque année en Comité de suivi « Billettique ». Elles font l'objet d'une information en comité de suivi « Billettique » et d'une mise à jour semestrielle.

#### **Réseau de dépositaires en Ile-de-France :**

Le réseau de dépositaires en Ile de France est composé d'environ 1200 commerces de proximité liés par un contrat avec la RATP. Ils sont situés à proximité des lignes de bus de la RATP. Les dépositaires vendent des tickets T+ en carnet, des forfaits Navigo hebdomadaires et mensuels, des cartes Navigo Découverte, des forfaits Solidarité Transport et pour certains d'entre eux des forfaits Mobilis. Ils sont tous équipés d'un appareil de rechargement de Navigo. Les dépositaires vendent les produits tarifaires au prix public.

#### **Ventes Externes :**

La RATP vend à travers ce canal de distribution dénommé « Ventes Externes », des titres en grand nombre :

à des clients effectuant la revente au public (professionnels du tourisme, points de vente dans les gares et aéroports, professionnels de la vente dans les trains et avions, professionnels de la vente d'événements professionnels...)

à des clients les utilisant pour leur compte propre (administrations, écoles, associations, pompiers, députés, Police...).

La RATP vend en gros dès lors que le volume de la commande dépasse 300€.

Les titres concernés sont les suivants :

Ticket T+ (carnets ou à l'unité), billets ou carnets OD, Paris-Visite, Mobilis, ~~envoyés par courrier~~ Rechargements Navigo hebdomadaires et mensuels, à des entreprises, administrations ou associations pour les salariés ou personnes en voie de réinsertion, en mettant à leur disposition, pour les plus importantes d'entre elles, des terminaux externes de chargement (TEC).

titres Pompiers vendus à la Brigade des Sapeurs-Pompiers de Paris, dans des conditions fixées par une convention approuvée par le STIF

titres aéroports

titres spécifiques pour un congrès, Les équipements de vente utilisés par la RATP sont décrits en annexe IV-B-1.

#### **Internet :**

Le site [www.ratp.fr](http://www.ratp.fr) renvoie au portail [www.navigo.fr](http://www.navigo.fr) pour toutes les opérations de vente à distance, de gestion ou de souscription des produits distribués sur support Navigo.

Les équipements de vente utilisés par la RATP sont décrits en annexe IV-B-1.

Informations à communiquer au STIF

La RATP fournit annuellement les informations suivantes :

Liste des dépositaires en précisant la localisation, les volumes et les montants de titre vendus par catégorie de titre et par dépositaire.

liste des clients « ventes externes » avec les volumes et montants des titres vendus ;

Liste des TEC utilisés chez les dépositaires et clients « ventes externes » ;

et mensuellement la liste des ouvertures et fermetures de dépositaires avec leur localisation si possible le 15 et au plus tard le 30 du mois suivant.

#### **article 58-4 - Service après-vente des produits tarifaires dans les espaces de vente et Agences du métro et du RER**

Cet article décrit les obligations de la RATP en matière de SAV dans ses espaces de vente et/ou Agences.

##### 1/ Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise

La RATP met en œuvre les procédures et outils nécessaires au bon traitement des différentes actions de SAV permettant au voyageur, déjà en possession d'un titre mais confronté à un problème technique sur son support, une erreur d'achat ou tout autre problème, de pouvoir entreprendre dans les meilleures conditions et délais son voyage.

A cette fin elle dispose du réseau de SAV suivant :

- des agences, comptoirs d'informations, comptoirs club et guichets installés dans ses emprises ;
- d'un service clientèle qui traite notamment des demandes de remboursement ;

L'annexe IV-B-3 décrit les différents actes de souscription et SAV, ainsi que les lieux où ils sont réalisés.

La RATP s'engage à exploiter les espaces de vente dont la liste est fournie en annexe IV-B-4 qui décrit :

- leur localisation ;
- les actes effectués ;
- les horaires d'ouverture

Le STIF est tenu informé annuellement des créations et évolutions des espaces de vente et de service après vente de la RATP.

Les équipements de SAV utilisés par la RATP sont décrits en annexe IV-B-1

##### 2/ Informations à communiquer au STIF

La RATP fournit de manière semestrielle (tel que décrit en annexe IV-B-3 et correspondant à ses espaces de vente et de service après vente) :

- les nombres d'actes de SAV et d'actes de souscription, par mois, par canal avec à minima le niveau de détail de l'annexe IV-B-3.
- le nombre d'opérations de SAV par type, par mois et par lieu de vente ;
- la répartition des actes de SAV par type, par mois et par type de lieu.
- 

#### **article 58-5 - Expérimentation pour la mise en œuvre de nouveaux services de vente et billettique**

Cet article définit les modalités qui permettent aux entreprises d'expérimenter de nouveaux services de vente et billettique à destination des voyageurs.

Les nouveaux services de vente/distribution de produits tarifaires télébillettiques sont définis, par principe, de manière communautaire.



Les objectifs du STIF et de la RATP 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 cohérente 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.
- Aucune expérimentation de nouveau service ne peut être réalisée sans accord préalable du STIF.

Tout manquement aux dispositions prévues par le présent article entraîne une pénalité de 100 000€<sub>2015</sub> par mois d'expérimentation entamé, plafonnée à 1 M€<sub>2015</sub>.

#### 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 titres) 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 rendre cohérentes et coordonner les différentes initiatives ;
- de limiter les investissements redondants ;
- d'assurer une connaissance partagée de l'état de l'art entre le STIF et la RATP ;
- d'indiquer les normes et standards utilisés ou nécessaires 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 quatre temps :

- a) Demande formalisée de la RATP au STIF avec dossier de présentation de l'expérimentation (thème, panel, planning, liste des partenaires, conditions de généralisation éventuelle)
- b) Remarques du STIF et demande de recadrage de l'expérimentation afin qu'elle soit en phase avec la politique de distribution des produits tarifaires et coordonnée avec d'éventuelles démarches parallèles.

Plusieurs expérimentations pourront être 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 confidentialités 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.

#### c) Mise en œuvre de l'expérimentation

La mise en œuvre des expérimentations est conditionnée par un accord du STIF. Cet accord peut être formalisé par courrier ou par la signature d'une convention d'expérimentation. Cette convention d'expérimentation précise le périmètre fonctionnel et technique de l'expérimentation, la durée et le planning prévisionnels, ainsi que 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.

#### d) Bilan de l'expérimentation

A l'issue de l'expérimentation, la RATP en présente les résultats au STIF. Le STIF et la RATP 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 entre les deux Parties, et fait l'objet d'un avenant au contrat.

### article 58-6 - **Vente via d'autres canaux de distribution (ex 54-7)**

Le STIF souhaite optimiser les ressources et les moyens de vente communautaire pour favoriser la lisibilité de la distribution et l'achat des titres à distance. Cette démarche communautaire est coordonnée par le STIF et fait l'objet d'avenants au contrat signés conjointement par tous les transporteurs. La vente par la RATP sur un canal de distribution non prévu contractuellement entre le STIF et la RATP (les canaux de distribution prévus contractuellement sont ceux définis aux articles 58-2, 58-3 et 58-6) entraîne des pénalités d'un montant de 100 000 € par mois entamé plafonnées à 1 M€. Ces pénalités seront déduites des compensations versées à la RATP au titre du contrat.

### article 59 - **Lutte contre la fraude (validation, contrôle, sécurité billettique)**

#### article 59-1 - **Objectifs assignés par le STIF**

##### 1/ Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise

Le STIF fixe les objectifs généraux de la lutte contre la fraude et définit plus particulièrement les exigences minimales de sécurité billettique (voir l'article 62 - Sécurité du système Navigo) en concertation avec les transporteurs. La RATP a la responsabilité opérationnelle de la lutte contre la fraude sur les réseaux de transport qu'elle exploite.

Le voyageur doit percevoir l'usage des transports en commun franciliens comme un service public envers lequel il a certaines obligations, et notamment celle d'être en possession d'un titre valable et valide.

La RATP met en œuvre l'ensemble des moyens permettant de répondre à cette exigence du STIF en termes de communication, de qualité de service, de validation et de contrôle. La tarification jouant un rôle important dans la lutte contre la fraude, la RATP conseille au mieux le STIF sur les évolutions tarifaires utiles.

Compte tenu de l'interdépendance des réseaux, il est utile de coordonner les politiques de lutte contre la fraude et d'harmoniser les règles et pratiques dans ce domaine, notamment en termes de régularisation des contrevenants et de règles de validation. La RATP s'engage à collaborer efficacement avec les autres exploitants franciliens. Le STIF interviendra autant que nécessaire s'il constate que les transporteurs ne sont pas parvenus à une harmonisation efficace des pratiques.

#### Agents de contrôle

La RATP s'engage sur la réalisation d'un nombre de journées-agent de contrôle au moins égal à 169 739 journées agents en 2015 et à 170 140 journées agents en 2016. De plus, la RATP s'engage sur un nombre de journées-agent de NST/SDL (Nouveau Service Tramway et Service de Ligne) au moins égal à 38 143 en 2015 et 38 975 journées agents en 2016. Le respect de cet engagement fera l'objet d'une communication dans le cadre du comité de suivi billettique.

Sur le réseau Tram et BSP, des agents Service de ligne sont présents pour assurer l'accueil, l'information, et l'incitation à la validation, ainsi que la canalisation et la bonne organisation des flux de voyageurs

Sur le modèle des bilans établis dans le cadre des REX pour les nouvelles infrastructures réalisés dans le cadre des Contrats de Projets, un suivi de la réalisation des journées agents de service de ligne (JA SDL) et de leurs missions associés sera mis en place.

Les objectifs de taux de fraude, dont la méthode de calcul figure dans l'annexe IV-B-5, sont fixés pour chacun des sous-réseaux tels que décrits dans l'article 8-1 - l'article 13-1 - l'article 18 - sur la base :

- d'un objectif de 4% pour les réseaux ferrés (métro et RER) ;
- d'un objectif de 8 %, pour les bus et tramway.

La RATP met en œuvre, au-delà de la tarification, de la communication ou de la qualité de service :

- un système de validation disponible et des règles de validation pertinentes définies conjointement avec le STIF;
- des procédures de contrôle fondées sur la prévention, l'équité de traitement des voyageurs, la dissuasion et la répression.
- un système et des règles de sécurité billettique (télébillettique et magnétique) permettant de lutter principalement contre la fraude technologique
- une communication pertinente et cohérente ayant pour objectif d'inciter les voyageurs à être en règle, en favorisant la lutte contre la fraude selon des axes préventifs comme la formation....

La RATP se coordonne avec la SNCF pour mener des opérations conjointes de lutte contre la fraude dans les gares exploitées par les deux Entreprises

Des actions sont initiées par la RATP en concertation avec la SNCF dans l'objectif d'harmoniser les méthodologies de mesure de la fraude.

La RATP mène les actions nécessaires pour augmenter le nombre d'amendes en paiement immédiat.

## 2/ Informations à communiquer au STIF

Chaque année la RATP communique au STIF le taux de fraude par sous-réseau. Les modes de contrôle et de calcul de cet indicateur de fraude visible sont précisés dans l'annexe IV-B-5.

La lutte contre la fraude doit aussi prendre en compte les enjeux de sécurité billettique dont l'objectif est de lutter contre la fraude technologique et organisée (création de faux titres, utilisation usurpée de titres volés ...).

Elle s'appuie notamment sur des outils techniques, des procédures, une organisation communautaire (voir article 61 --).

Le suivi de la lutte contre la fraude par le STIF est organisé selon les règles exposées à l'article 59 -.

### article 59-2 - **Validation**

#### 1/ Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise

Pour voyager sur les réseaux de transports collectifs franciliens, tout voyageur doit être muni d'un titre de transport validé correspondant au trajet qu'il effectue.

La validation est systématique à l'entrée, quel que soit le mode de transport.

La RATP s'engage à ce que les lignes de contrôle soient fonctionnelles, et constituent un passage obligatoire pour les voyageurs.

Pour ce faire, la RATP s'engage à mettre à disposition des voyageurs :

- les informations susceptibles de sensibiliser le voyageur à la validation, de lui rappeler les règles et les risques encourus en cas de non-validation ;
- des équipements de validation en état de bon fonctionnement, et dont le dimensionnement est adapté aux flux de voyageurs à chacun des points d'entrée des réseaux.

Les équipements de validation utilisés par la RATP sont décrits en annexe IV-B-6

L'annexe IV-B-6 décrit l'équipement type pour chaque type de dépendance attachée aux réseaux de transport exploités par la RATP et indique, pour chaque année de contrat, le nombre d'équipements installés par type.

La RATP s'engage à mettre en place au plus tôt et de manière coordonnée avec les autres transporteurs des modalités d'incitation des voyageurs à la validation de leurs titres de transport

#### 2/ Informations à communiquer au STIF

LA RATP communique au STIF :

- La description du parc des équipements de validation est fournie annuellement au STIF.
- Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité
- Disponibilité des équipements de validation

### article 59-3 - **Contrôle**

### 1/ Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise

La RATP met en œuvre des procédures de contrôle efficaces permettant de dissuader et de réprimer tout acte de fraude sur l'ensemble des sous-réseaux de transports collectifs dont elle a la charge. La description des équipements de contrôle) est précisée à l'annexe IV-B-7.

### 2/ Informations à communiquer au STIF

Dans le cadre du Comité de suivi « Billettique », la RATP propose les aménagements nécessaires à sa stratégie de contrôle afin de la rendre plus efficace en fonction des évolutions constatées l'année précédente.

## article 60 - **Système billettique RATP**

### 1/ Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise

La RATP met en œuvre un système billettique assurant les fonctionnalités de distribution des produits tarifaires et de lutte contre la fraude et répondant aux exigences techniques, fonctionnelles et de sécurité attendues par le STIF selon le présent contrat.

La RATP met en œuvre les moyens et procédures répondant aux objectifs de lutte contre la fraude selon les règles décrites dans l'article 59 -.

### 2/ Informations à communiquer au STIF

La RATP fournit le schéma d'architecture commenté de son système billettique pour l'ensemble de ses fonctionnalités : distribution des produits tarifaires (fabrication et personnalisation des supports, vente et SAV des titres, gestion des bases de données clients) et de lutte contre la fraude (validation, contrôle et sécurité). La RATP tient informé le STIF de toute évolution majeure de son système.

## article 61 - **Gestion communautaire**

### article 61-1 - **Cahier des charges relatif à la gestion communautaire des produits tarifaires**

#### 1/ Principes généraux

L'annexe IV-B-8 a pour objet de définir les modalités liées à l'organisation mise en place par la RATP, par les Entreprises de transport exploitant en Ile-de-France et par le STIF afin d'assurer dans le cadre de leurs missions respectives la construction et l'exploitation des systèmes billettiques destinés en particulier à la création, la distribution, la vente, la gestion, la validation et le contrôle des titres de transport. Elle précise les engagements pris par la RATP, par les Entreprises de transport et par le STIF dans ce cadre, et la façon dont la RATP et les Entreprises de transport s'organisent au sein d'une structure commune pour exercer ces missions.

#### 2/ Conventions spécifiques

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 article 61-1 -ci-dessus, mais sont l'objet de conventions spécifiques passées entre l'ensemble des transporteurs concernés, la personne morale bénéficiaire de ces produits, et le STIF.

#### 3/ Informations à communiquer au STIF

La RATP communique au STIF, sauf désaccord d'un des autres transporteurs d'Ile de France, toutes les conventions qui la lient à Comutitres ou à d'autres transporteurs d'Ile de France en lien avec la distribution des titres

## article 61-2 - **Charte du système télébillettique Navigo**

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 2012 ».

La RATP adhère à la charte du système télébillettique NAVIGO 2012, jointe en annexe IV-B-9 du présent contrat, et s'engage à la respecter. Elle s'engage, en outre, à en faire appliquer les exigences à toute personne, physique ou morale, avant de l'autoriser à participer de quelque manière que ce soit à la mise en oeuvre du système Navigo, en intégrant des dispositions en ce sens dans les contrats qu'elle passe avec ces personnes.

## article 62 - **Sécurité du Système NAVIGO**

La RATP assure, en association avec la SNCF, la gestion opérationnelle de la sécurité du système Navigo selon les modalités d'action définies dans l'annexe IV-B-11, jointe au présent contrat, dès lors que la SNCF a approuvé la prise en charge de cette responsabilité et cette annexe dans les mêmes termes. Les deux entreprises sont alors conjointement responsables des impacts liés aux failles de sécurité qui ne peuvent pas être attribuées à un transporteur particulier.

Dans le cadre de cette mission, la RATP et la SNCF s'engagent à renforcer et maintenir la sécurité des produits et systèmes billettiques NAVIGO. À cette fin, elles définiront une série de mesures d'ordre technique et organisationnel :

- Mise à jour du Référentiel Fonctionnel Sécuritaire NAVIGO ;
- Évolution des supports cartes et des modules de sécurité (SAM), notamment pour l'implémentation de nouvelles cryptographies ;
- Réflexions sur l'architecture d'implantation et le cycle de vie des SAM ;
- Évolution des outils de veille et de lutte contre la fraude technologique ;
- Suivi des travaux de standardisation et normalisation relatifs à la sécurité billettique ;
- Organisation de Comités de Sécurité pour le pilotage des mesures adoptées.

Chaque transporteur sera responsable de l'application à ses systèmes billettiques des mesures et règles de sécurité décidées par le Comité de Sécurité Navigo.

La RATP mettra en oeuvre l'évolution des supports et des cartes prévues dans l'annexe IV-B-11. Les évolutions touchant aux investissements seront examinées dans le cadre du comité de suivi des investissements.

## Chapitre III - **ETUDES ET SUIVI DU TRAFIC VOYAGEURS**

### article 63 - **Transmission au STIF des études réalisées par la RATP**

#### article 63-1 - **Modalités d'information sur les études**

##### 1/ Etudes relatives à l'amélioration de l'offre ou au prolongement d'une ligne existante

La RATP informe le STIF et lui transmet les rapports finaux des études qu'elle réalise dans le cadre de l'offre de transport prévue au présent contrat et portant sur :

- Le diagnostic des conditions d'exploitation d'une ligne dès lors qu'il est transmis à un tiers ;
- L'amélioration de l'offre ou de la qualité de service d'une ligne ;
- Les études sur les lignes nouvelles ou le prolongement d'une ligne existante qui ne sont pas financées à 100% par un tiers.

Si la RATP réalise des études pour le compte de tiers qui les financent à 100 % concernant des lignes nouvelles ou le prolongement d'une ligne existante de RER, métro, tramway ou T Zen, elle informe le STIF de l'existence de ces études dès leur commencement.

La RATP transmet deux fois par an (en mars et en octobre) la liste des études réalisées.

##### 2/ Autres études

Lorsqu'elles font l'objet de communication à des tiers, la RATP informe et transmet au STIF les rapports finaux des études qu'elle réalise sur le sujet de la mobilité des Franciliens et de l'amélioration de la connaissance des utilisateurs de son réseau.

Les études concernées sont celles qui ont trait aux thèmes suivants :

- les comportements de mobilité des Franciliens ;
- les profils de clientèle ;
- les nouvelles mobilités ;
- les modes actifs ;
- le développement durable.

La RATP transmet deux fois par an (en mars et en octobre) la liste des études concernées. La RATP transmet également la liste des thèses en contrat CIFRE.

Une réunion annuelle de présentation pourra être organisée sur certaines études à la demande du STIF.

#### article 63-2 - **Propriété des études réalisées par la RATP et clause de confidentialité**

L'ensemble des études produites par la RATP dans le cadre de l'article 63-1 -sont la propriété de la RATP, qui autorise le STIF à en exploiter les résultats directement ou par le biais de ses prestataires, pour ses propres besoins d'autorité organisatrice. Le STIF s'engage à ne pas revendiquer de droits de propriété intellectuelle sur les études que lui transmet la RATP ni à les transmettre à un tiers sans l'accord formel de la RATP.

Certaines des études visées à l'article 63-1 -pourront faire l'objet de clause de confidentialité en ce qu'elles concernent des éléments d'expertise et de savoir-faire propres à la RATP et dont la communication à des tiers pourrait lui porter préjudice. Ces études feront l'objet de clauses de confidentialité spécifiques préalables à leur transmission au STIF.

### article 64 - **Suivi du trafic par comptages et enquêtes**

La RATP réalise régulièrement les enquêtes et comptages permettant de connaître la fréquentation des lignes qu'elle exploite, la structure de leur trafic et leur évolution sur la durée du contrat.

La RATP transmet au STIF toutes les données et informations de suivi du trafic, mesurées ou reconstituées à partir d'enquêtes et de comptages manuels ou automatiques -issus des systèmes de comptages des voyageurs dans les trains et les métros équipés-, telles que mentionnées dans l'article 64-1 -et l'article 64-5 -, et dans les conditions telles qu'indiquées à l'article 64-2 -et à l'article 64-3 -.

#### article 64-1 - **Comptages et enquêtes**

Une liste prévisionnelle des lignes qui feront l'objet de comptages ou d'enquêtes au cours de l'année n sera établie conjointement par la RATP et le STIF au 3ème trimestre de l'année n-1. Les questionnaires et méthodologies retenues seront mis au point conjointement par la RATP et le STIF.

Pour l'enquête TJRF, la liste des stations enquêtées sera établie conjointement au 1er trimestre de l'année n pour les enquêtes démarrant en fin d'année n.

Au 1er trimestre de l'année n, la RATP présentera un état de réalisation des comptages et des enquêtes réalisés en cours d'année n-1.

1/ Pour les réseaux ferrés (RER et métro) :

Plus précisément, la RATP réalisera :

- des enquêtes sur le Trafic Journalier du Réseau Ferré (TJRF) : il s'agit d'une enquête sur les réseaux RER, métro. La moitié au moins des stations de métro et toutes les gares RER seront enquêtées au minimum une fois pendant la durée du contrat. La durée entre deux enquêtes consécutives pour une station donnée ne dépassera pas 8 ans. La base des données source est transmise au STIF après chaque mise à jour, au format txt accompagné d'un dictionnaire des longueurs de champs;
- des comptages sur les lignes A et B du RER : sur ces lignes exploitées conjointement par la RATP et la SNCF, un comptage exhaustif sera réalisé conjointement avec la SNCF une fois pendant la durée du contrat. Seront comptés les montants / descendants train par train par gare, par sens et par mission, pour un jour ouvrable. Les résultats seront fournis en précisant l'heure, l'origine et la destination du train.
- des comptages train par train du nombre de voyageurs présents sur l'interstation la plus chargée, pour le sens le plus chargé (ou sur les deux sens si les deux sens sont comptés), de chaque ligne de RER et de métro (tronc commun et branches pour les lignes de métro en fourche) pour la période du matin (à minima 6h30 – 9h30) et la période du soir (à minima 16h00 – 19h00). Ces comptages ne sont pas réalisés avec la même périodicité pour toutes les lignes
  - Les résultats de chaque comptage (charge et heure réelle de passage des trains) seront transmis au STIF de manière à disposer de l'estimation de la charge observée sur le tronçon dimensionnant comptage après comptage. Les données recueillies sur les lignes comptées au mois n seront transmises en début de mois n+3;
  - En complément de la transmission exhaustive des comptages, la courbe statistique représentative des jours ouvrables de plus forte demande sera transmise pour chaque ligne.
  - Toutes ces données sont transmises au format Excel exploitable pour les calculs.
- des graphiques offre – demande pour chaque ligne de RER et de métro sur l'interstation la plus chargée (tronc commun et branches pour les lignes de métro en fourche) pour un jour ouvrable de plein trafic, comparant les places offertes (norme de confort et norme de 4 voyageurs debout par m<sup>2</sup>) et le trafic. Concernant les samedi de plein trafic et dimanche-jour férié de plein trafic, les graphiques offre-demande correspondants sont également fournis bien que les résultats ne puissent être considérés comme valeurs de référence, vu le faible nombre de mesures effectuées. Ces informations sont transmises au STIF le premier trimestre de chaque année, aux formats image pour les samedi et dimanche et Excel pour les jours ouvrables.
- des comptages exhaustifs et enquêtes avant / après par ligne (ou tronçon de ligne) réalisés après chaque mise en service de projets d'infrastructures ayant fait l'objet d'un schéma de principe approuvé par le conseil du STIF, dans un délai au plus égal à l'année civile suivant la mise en service. Les rapports d'analyses et la base de données source sont transmis au STIF au format Excel après consolidation.

Sur la base de ces comptages et enquêtes et des enregistrements de validations aux lignes de comptage, la RATP fournit au STIF différents indicateurs synthétiques :

- les entrants pour l'ensemble des stations de métro et gares de RER pour un jour ouvrable moyen, un samedi et un dimanche, en période de plein trafic, durant les vacances scolaires, en juillet et en août ainsi que pour l'année complète. Pour le jour ouvrable moyen, une décomposition par tranches horaires (06h-10h, 10h-16h, 16-20h et après 20h) est également fournie. Ces indicateurs sont fournis mensuellement dès leur consolidation et au plus tard le 25ème jour du mois m+1. Les données annuelles sont transmises chaque année au 1er trimestre de l'année n pour l'année n-1, au format Excel. Le STIF se réserve la possibilité de demander ponctuellement à la RATP des données par tranche horaire ou pour un jour donné.

Toute question/explication spécifique sera traitée selon un délai de réponse approprié convenu entre la RATP et le STIF.

Sur demande ponctuelle du STIF, la RATP transmettra des exploitations des enregistrements de validations aux lignes de comptage (volumes de validations) incluant les différents types de titres de transports (sur carte Navigo et billets) par période horaire. Ces informations sont transmises au STIF sous un délai de 25 jours après la demande, au format Excel ;

- les serpents de charge pour chaque ligne du réseau ferré utilisés pour la réalisation des études de trafic à la RATP pour un Jour ouvrable de plein trafic à l'affluence du matin et du soir, et à l'heure creuse (la définition de l'heure de pointe retenue sera précisée). Ces serpents de charge seront transmis au STIF le premier trimestre de chaque année, au format Excel;
- le trafic Jour Ouvrable de chaque ligne par station et gare un jour ouvrable moyen, un samedi et un dimanche, en période de plein trafic, durant les vacances scolaires, en juillet et en août ainsi que pour l'année complète. Ces indicateurs sont fournis au format Excel, mensuellement dès leur consolidation et au plus tard le 25ème jour du mois m+1. Les données annuelles sont transmises chaque année au 1er trimestre de l'année n pour l'année n-1,;

- le trafic annuel de chaque ligne par station et gare. Ces indicateurs sont fournis chaque année au 1er trimestre de l'année n pour l'année n-1, au format Excel.
- Les données de comptages issues des systèmes de comptages automatiques sur les lignes ferrées équipées ont vocation à être adressées au STIF pour analyse. Sur la durée du contrat, le STIF et la RATP s'entendront sur les systèmes de collecte et d'exploitation de ces données, à fin de transmission au STIF.

2/ Pour les réseaux de surface (bus et tramways) :

La RATP réalisera :

- des comptages exhaustifs (montants, descendants par arrêt) et des enquêtes origine – destination sur les lignes du réseau de surface, un jour ouvrable moyen de plein trafic. Les données sont transmises au format Excel. Au minimum, la moitié des lignes devra être comptée et enquêtée une fois pendant la durée du contrat. La durée entre deux comptages/enquêtes consécutifs pour une ligne donnée ne dépassera pas 8 ans. Ces comptages et enquêtes seront réalisés de manière systématique pour les lignes de bus restructurées suite à la mise en service d'une nouvelle infrastructure de transports collectifs ou pour celles ayant bénéficié d'aménagements de voirie importants de type Mobilien. Dans ces cas, les délais de réalisation des comptages et enquêtes n'excéderont pas 12 mois après la modification / mise en service de la ligne.
- des comptages automatiques grâce aux cellules de comptage présentes dans les bus et tramway, sauf sur les lignes non équipées.

Sur la base des comptages et enquêtes manuels, la RATP fournit au STIF, pour chaque ligne du réseau de surface, y compris les lignes autoroutières et les liaisons aéroportuaires type Orlybus, différents indicateurs synthétiques :

- les serpents de charge par ligne, par jour, pour la période de pointe du matin et pour la période de pointe du soir. Pendant la durée du présent contrat, ces informations seront transmises au STIF dès leur réalisation et à chaque actualisation, en regroupant les transmissions 2 fois par an, en mars et en septembre, au format Excel ;
- les matrices origine - destination par ligne, par jour, pour la période de pointe du matin et pour la période de pointe du soir. Pendant la durée du présent contrat, ces informations seront transmises au STIF dès leur réalisation et à chaque actualisation, en regroupant les transmissions 2 fois par an, en mars et en septembre, au format Excel.

Sur la base des données issues des comptages automatiques, la RATP transmet :

- Le trafic moyen par ligne :
  - Trafic jour pour la période de plein trafic selon quatre jours types Lundi, mardi à vendredi, samedi, dimanche / jours fériés / ponts,
  - Trafic jour pour les autres phases du tableau de marche (vacances scolaires, Phase 1 et Phase 2) selon quatre jours types :- Lundi, mardi à vendredi, samedi, dimanche / jours fériés / ponts

Ces données sont transmises mensuellement au format Excel dans le courant du mois suivant le mois arrêté, en distinguant les phases du tableau de marche existantes sur ce mois.

La base de données nécessaire à la collecte et à l'archivage du trafic jour par tranche horaire sera opérationnelle fin 2015. Une fois la base de données constituée, la RATP s'engage à mener au plus vite et au plus tard d'ici la fin du présent contrat, les études d'exploitation et de requêtage, pour convenir avec le STIF des conditions de mise en œuvre de la transmission du trafic horodaté, selon les tranches horaires suivantes : 6h – 10h, 10h – 16h, 16h – 20h, 20h – fin de service. Dès le lancement de ces études, la RATP et le STIF se concerteront pour définir les besoins et les règles éventuelles de reconstitution des données manquantes ou incomplètes.

Le STIF se réserve aussi la possibilité de demander ponctuellement des extractions manuelles par période horaire, type de jour et par phase du tableau de marche. Les données pourront être détaillées par ligne, par sens et par arrêt. Les données demandées seront transmises au STIF sous un délai de 30 jours après la demande, au format Excel ou compatible Excel.

- Trafic mensuel

Les données mensuelles seront transmises au mois n pour le mois n-1, au format Excel. En distinguant les phases du tableau de marche existantes sur ce mois. Ce tableau s'incrémentera chaque mois à partir des données de janvier de l'année, pour permettre au STIF des regroupements aisés par période.

Par ailleurs, la RATP communique au STIF chaque mois, le suivi du trafic sur les lignes en tableau de marche travaux.

Concernant les données brutes issues des comptages automatiques, la RATP s'engage sur la durée du contrat à mettre en place l'architecture qui permettra de transmettre automatiquement les données brutes issues des cellules de comptage.

Les lignes concernées par ces données brutes sont l'ensemble des lignes du réseau de surface à l'exception des lignes non équipées de système de comptages automatiques. Les données brutes comprennent les volumes de



descendants pour l'ensemble des lignes concernées. Le volume de montants n'est disponible que pour certaines lignes, en fonction de l'équipement du matériel roulant.

Pour l'ensemble des informations concernées par l'article 64-1 -, le STIF se réserve également la possibilité de demander à la RATP des explications sur les évolutions observées.

#### article 64-2 - **Mesure globale du trafic**

La RATP communique au STIF, dès leur consolidation et avant communication publique, les statistiques mensuelles, trimestrielles et annuelles de fréquentation des lignes du service de référence sous forme d'un tableau de bord (sous format Excel). Ce tableau de bord précise le nombre de voyages et le nombre de voyage x kilomètres pour chaque trimestre et année, ainsi que les données correspondantes de l'année précédente :

- métro : par ligne ;
- RER : par ligne ;
- lignes de bus : par ligne
- lignes de tramway : par ligne.

#### article 64-3 - **Suivi du trafic voyageurs grâce à l'utilisation des données numériques**

L'utilisation de données numériques (traces GPS, GSM, Wifi, Bluetooth....) pour l'estimation des trafics et l'identification des itinéraires des voyageurs est en plein développement. Compte tenu de l'intérêt partagé du STIF et de la RATP pour l'expérimentation et le développement de ces méthodes, la RATP et le STIF s'informeront des initiatives qu'ils mèneront sur ces sujets. Plus précisément, les deux parties échangeront au moins une fois par an sur les méthodologies et les résultats et en étudieront leur mutualisation éventuelle.

L'apport de ces nouvelles méthodes pour un éventuel remplacement des enquêtes réalisées par des méthodes classiques sera étudié conjointement par le STIF et la RATP.

#### article 64-4 - **Transmission des informations**

Pour l'ensemble des données de trafic transmises au STIF, la RATP communique des lexiques et des notes méthodologiques détaillées permettant de comprendre le mode de construction des données et leurs limites de validité, dans les 12 mois suivant la signature du contrat. Ces notes seront actualisées et transmises au STIF après chaque actualisation méthodologique.

Par ailleurs, pour ce qui concerne les enquêtes et comptages le STIF est associé aux évolutions méthodologiques éventuelles concernant leur mode de recueil et de réalisation ; aucune modification méthodologique ne pourra être réalisée sans concertation avec le STIF. De même, le cas échéant, RATP informera le STIF des évolutions du trafic liées aux modifications des systèmes automatiques de comptages.

Le STIF s'est engagé, aux côtés des transporteurs, dans la mise en œuvre de référentiels information voyageurs de données transports (arrêts, lignes) qui s'appuient sur l'identification unique, pérenne et partagée des objets métier. Ils permettent de garantir l'interopérabilité des données entre les différents systèmes d'information voyageurs qui les utilisent ainsi qu'un meilleur suivi dans le temps. Les modalités d'alimentation et d'utilisation de ces référentiels sont décrites dans l'annexe 2A5bis du présent contrat.

Le STIF vise à ce que tous les résultats d'enquêtes et de comptages listés à l'article 64-1 -soient rattachés dans le cadre d'exécution du présent contrat aux identifiants de ces référentiels.

Dans un premier temps cependant, la RATP pourra transmettre les résultats d'enquêtes et de comptage avec les identifiants de son propre référentiel, à transmettre en accompagnement.

Le STIF et la RATP étudieront les modalités techniques d'échanges des informations (structuration et formats de données, système de référence, système de projection, référentiel routier sous-jacent).

L'ensemble des données listées à l'article 64-1 -seront transmises par mail ou par courrier, à la Direction des Affaires Économiques et Tarifaires, Division des Études du STIF, selon la périodicité indiquée

#### article 64-5 - **Conditions de la mise à disposition des données de comptages de validations et d'enquêtes du trafic voyageurs par la RATP au STIF**

La RATP autorise le STIF à utiliser les données du trafic issues des comptages, validations et enquêtes réalisées par la RATP qui sont listées à l'article 64-1 -et l'article 64-2 - afin de remplir ses missions d'autorité organisatrice.

Les données de validations issues du Système d'Information sur les Données de Validation (SIDV), telles que définies au Chapitre IV -, sont exclues du champ d'application du présent article 64-5 -

La RATP concède au STIF, à titre non exclusif et gratuit, pour la durée du présent contrat, le droit de reproduire, représenter et d'adapter les bases de données du trafic issues des comptages (manuels, automatiques et via les validations) et enquêtes réalisées par la RATP, ainsi que les droits d'extraction et de

réutilisation de ces données conformément aux articles L122-5 et L341-2 du code de propriété intellectuelle, pour permettre au STIF de remplir ses missions d'Autorité Organisatrice dans les conditions définies ci-après.

Le STIF est autorisé dans le seul cadre des missions décrites ci-dessus à :

- extraire ces données, les reproduire et les réutiliser, notamment en croisant les données ou créer des bases de données dérivées afin, notamment, de réaliser des études, des analyses diverses et élaborer des statistiques ;
- représenter et reproduire, sous réserve de la confidentialité attachées à certaines données, sur papier et support électronique ces données, ainsi que pour réaliser ses publications et représentations.

Compte tenu de leur nature étroitement économique et financière et du caractère stratégique qu'elles revêtent en matière de développement commercial, les données de validation et de trafic issues des comptages et enquêtes réalisées par la RATP constituent des informations protégées par le secret des affaires au sens de l'article 6 de la loi n°78-753 du 17 juillet 1978 modifiée et doivent, par suite, être considérées comme soustraites à l'obligation de communication à des tiers.

En conséquence, le STIF s'engage à prendre toutes les précautions et mesures nécessaires afin d'assurer la confidentialité et d'empêcher la diffusion desdites données et informations qui lui sont communiquées en application de l'article article 64-1 -ci-dessus et conformément à l'obligation générale de confidentialité prévue à l'article Titre VII - Chapitre III -article 109 - du présent contrat.

Le STIF ne pourra transmettre des extractions ou des copies de ces données à des tiers qu'après avoir obtenu l'accord préalable et écrit (par courriel ou par courrier) de la RATP. L'absence de réponse de la RATP dans un délai de 20 (vingt) jours ouvrés, à compter de la demande formulée par le STIF, vaudra accord.

Par exception, pour ses besoins internes, le STIF pourra transmettre, sans accord préalable de la RATP, des extraits ou des copies de ces données à ses prestataires, dans le cadre strict de la réalisation de la mission qui leur a été confiée, sous réserve de leur faire respecter l'obligation de confidentialité conformément à l'obligation générale de confidentialité prévu à l' Titre VII - Chapitre III -article 109 -du présent.

Le STIF s'engage à ne pas revendiquer de droits de propriété intellectuelle sur les données et informations qui lui sont transmises par la RATP.

Il est convenu entre les Parties que toute modification des modalités de transmission des données, envisagée postérieurement à la signature du Contrat à la demande du STIF, devra faire l'objet d'un avenant.

En cas de manquement du STIF à tout ou partie de ses obligations contractuelles, la communication par la RATP des données du trafic, des comptages et des enquêtes pourra être arrêtée moyennant le respect d'un délai de préavis de 30 jours, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Dans l'hypothèse où ledit manquement serait susceptible de porter atteinte à la RATP, le délai de préavis précité pourra d'office être réduit ou annulé. Cet arrêt dans la transmission de ces informations au STIF constituera une simple mesure conservatoire dans l'attente d'un règlement du différend existant entre les Parties selon les modalités prévues à l' Titre VII - Chapitre VI -article 112 - du présent contrat.

#### **article 64-6 - Information sur les données de comptages et d'enquêtes du trafic voyageurs par la RATP à des tiers**

La RATP informe le STIF des transmissions de données concernant le trafic voyageurs à destination des collectivités territoriales. LA RATP transmet au STIF la liste des demandes des collectivités territoriales.

#### **article 64-7 - Mise en open data des données de trafic**

Le STIF souhaite favoriser l'accès aux données du plus grand nombre. Le STIF encourage ainsi les opérateurs à l'ouverture de leurs données de trafic. Dans ce contexte, le STIF souhaite que les données listées à l' article 64-1 -et à l'article 64-2 - soient progressivement mises en ligne sur sa plateforme d'open data.

La liste des jeux de données de trafic RATP concernés et les modalités de leur mise à disposition sur la plateforme opendata du STIF sont prévues à l'annexe VII-1.

## **Chapitre IV - DONNEES DE VALIDATION TÉLÉBILLETTIQUES**

article 65 - **Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise.**

#### **article 65-1 - Principes généraux**

La RATP fournit au STIF les données de validation des titres télébilletiques collectées sur les équipements de validation, ainsi que les données référentielles associées, selon les critères de qualité définis dans l'annexe IV-C-1 de ce contrat et les modalités techniques décrites dans un document de spécification des transferts de

données télébilletiques. Les données transmises au STIF pourront ultérieurement concerner l'ensemble des données de validation.

La RATP et le STIF s'engagent à respecter les contraintes imposées par la CNIL dans le cadre de la remontée, de la conservation et de l'utilisation de ces données.

Ces données concernent notamment :

- les événements de validation réussie, hors validation des cartes de maintenance et de test, et hors validations refusées ;
- les caractéristiques des produits tarifaires, objets des validations ;
- un descriptif des lignes de transport qui permette l'analyse des données de validation dont, en particulier, la codification des lignes et sous-lignes relative à l'offre contractuelle du présent contrat, la codification et la description des arrêts de bus (y compris leurs coordonnées géographiques), des gares et des stations.

#### article 65-2 - **Traitement des anomalies.**

Afin d'améliorer la qualité des données remontées dans le système d'information du STIF, la RATP s'attache à ce que les systèmes remontent dans les meilleurs délais ces données, et alerte le STIF en cas de difficultés spécifiques ou d'incidents.

En cas de difficulté technique relative à l'infrastructure de communication, le STIF et la RATP mettent en place, pour les différents flux d'information concernés, un mode de transfert dit « dégradé ». Le « mode dégradé » est décrit dans le document de spécifications techniques des remontées de données télébilletiques. Ses modalités de mise en œuvre pourront évoluer par accord mutuel, en fonction des besoins.

Lorsque le STIF constate des variations anormales du volume de validations remontées, il s'engage à les déclarer à la RATP sous 5 jours ouvrés après la journée considérée, en précisant le type d'anomalie observée (bloquante ou non bloquante) et en en donnant la description.

Selon le type d'anomalie, la RATP s'engage à apporter une réponse puis à apporter les solutions nécessaires dans les délais suivants :

Type d'anomalie	Définition	Délai de réponse souhaitable	Délai de résolution souhaitable
Bloquante	Absence de données	2 jours ouvrés	5 jours calendaires
Non bloquante	Données manquantes	8 jours ouvrés	20 jours calendaires

Pour une gare, une station du réseau ferré ou une ligne du réseau de surface, une journée est considérée comme en situation de « données manquantes » et qualifiée de « incomplète » lorsque le flux de données de validation est inférieur au seuil fixé à l'annexe IV-C-1 du présent contrat.

Un volume inhabituel de validations remontées peut être la conséquence d'évènements exogènes ou endogènes (travaux, maintenance, sécurité, ...) ayant un impact significatif sur la fréquentation et n'est, de ce fait, pas systématiquement anormal. La connaissance de la cause de ces variations inhabituelles des flux de donnée est importante,

- d'une part, pour les études statistiques, afin d'identifier les périodes éventuellement à exclure afin d'éviter des biais d'interprétation ;
- d'autre part, pour le suivi des indicateurs de qualité des données télébilletiques afin de déterminer les journées anormales à considérer ou non comme « inacceptables ».

La RATP informe systématiquement le STIF des causes de l'incomplétude des flux de validation lorsque, pour une gare ou une station de « trafic moyen ou élevé », l'indicateur 1F est inférieur à 100% ou lorsque, pour une ligne du réseau de surface, l'indicateur 1B est inférieur à 80 %. La RATP communique au STIF la meilleure information possible sur l'origine de l'incomplétude des flux de validation pour les autres jours « incomplets ». Si, pour une entité donnée, le STIF constate de manière récurrente une valeur de l'indicateur (1F ou 1B) située entre 80% et 100%, il peut décider l'opportunité d'une analyse ciblée et demander à la RATP, pour cette entité, une remontée systématique des informations expliquant les jours « incomplets ». L'information sur les causes de l'incomplétude des flux de validation se réfère à la nomenclature de facteurs d'incident déclinée dans le tableau ci-dessous. Ce même tableau précise également, selon la nature du problème à l'origine de l'anomalie, le traitement des jours susceptibles d'être qualifiés d'« inacceptables ». Les jours incomplets d'une ligne de tramway ne sont jamais qualifiés d'inacceptables.

Catégorie	Sous catégorie / nature d'incident		jours susceptibles d'être qualifiés d'inacceptables
<b>Travaux (réseau ferré)</b>	Sur voies	Interruption de la circulation	Exonération d'office
		Autre	Exonération au cas par cas
	En gare/	Dépose des valideurs pendant les travaux (raison de sécurité)	Exonération d'office

	station	Gare/station fermée pour rénovation	
		Autre	Exonération au cas par cas
<b>Travaux sur la voie publique (bus/tram)</b>	Déournement/modification du parcours (bus)		Exonération au cas par cas
<b>Panne (Gare ou station)</b>	Panne de valideur		Qualifiée d'office «Inacceptable»
	Panne dans la chaîne de validation de l'entreprise		
	Pannes électriques ou de réseau ayant une origine extérieure à l'entreprise		Exonération d'office
	Incident d'exploitation		Exonération au cas par cas sans double peine
	Autre panne		
<b>Intempéries</b>	Inondations (gare/station)		Exonération d'office
	Neige (réseau de surface)		
	Autre cas		Exonération au cas par cas
<b>Vandalisme</b>			Exonération d'office
<b>Grèves</b>			Exonération d'office
<b>Gratuité des transports</b>	Nouvel an, pic de pollution		Exonération d'office
<b>Manifestation/événement politique</b>	Gare/station fermée		Exonération d'office
	Déournement/ modification du parcours (bus)		Exonération au cas par cas
<b>Autres cas</b>			Exonération au cas par cas

De plus, le STIF réalise régulièrement des études et exploitations sur des données plus anciennes. Lors de ces différentes analyses, il peut arriver au STIF de constater des phénomènes dont il ne peut expliquer les variations ou les résultats. Ces phénomènes peuvent se rapporter par exemple à la qualité des données, des référentiels, ... Dans tous les cas, et dans un souci commun d'améliorer la connaissance des informations remontées, le STIF et la RATP s'engagent à essayer de répondre ensemble aux différentes interrogations, en s'alertant des phénomènes constatés et en essayant autant que possible de répondre aux demandes d'explications.

#### article 66 - **Suivi et amélioration de la qualité des flux de données télébilletiques.**

Le STIF souhaite augmenter progressivement la qualité et la complétude des remontées des données anonymisées de validation « télébilletique » afin d'utiliser ces données pour mesurer de plus en plus finement le trafic voyageurs sur les réseaux.

A cet effet, le STIF et la RATP mesurent 7 indicateurs de qualité et de complétude des données de validations définis par l'annexe IV-C-1 :

- indicateur 1F, mesure par jour et par gare de la complétude des données remontées des pôles générateurs de trafic ;
- indicateur 1B, mesure par jour et par ligne du réseau de surface (bus et tramways) de la complétude des données remontées;
- Indicateurs 2LS et 2LB, mesure par trimestre de la qualité du codage de la ligne pour les remontées de validation des réseaux de Surface (bus, TCSP, tramways) pour 2LS, et du mode Bus pour 2LB.
- indicateur 2A, mesure par trimestre et par ligne du réseau de surface (bus et tramways) de la qualité du codage de la ligne et de l'arrêt.
- indicateur 3, mesure par jour du délai de remontée des données ;
- indicateur 4, mesure par mois et par mode (fer gares fermées / fer gares ouvertes / métro / bus et TCSP / tramway) du volume des données.

Les modalités de calcul et seuils de ces indicateurs sont définis en annexe IV-C-1.

Le STIF et la RATP se rencontrent au moins une fois par trimestre dans le cadre d'un « Groupe opérationnel d'amélioration de la qualité des flux de données télébilletiques » composé à leur initiative. L'objet de ce groupe est plus particulièrement :

- le suivi des anomalies et des actions de résolution en cours ;

- l'examen des problèmes de qualité des données, la mise en commun des constats et des pistes d'investigation envisagées par chacune des parties, et la recherche concertée de solutions pour y remédier ;
- la mise à jour de l'état des gares / stations équipées selon le type d'équipement ;
- le suivi des indicateurs de qualité contractuels, calculés par le STIF et par la RATP qui en confronteront les valeurs ;
- l'examen des journées identifiées comme « incomplètes » et de leur qualification (« exonérée » ou « inacceptable ») ;
- l'examen des trimestres identifiés comme « inacceptables » ;
- le suivi et la mise à jour du calendrier des travaux et opérations de maintenance des équipements susceptibles d'impacter le volume de validations ;
- le suivi de l'évolution des référentiels de la RATP
- l'examen des flux de données de validation des lignes en pool et affrètements.

Ce groupe rendra compte de ses travaux au comité de suivi « Billettique » qui pourra, le cas échéant, lui demander des travaux d'étude particuliers.

La RATP fournira à l'occasion des réunions du « Groupe opérationnel d'amélioration de la qualité des flux de données télébilletiques » :

- les informations relatives aux changements apportés dans les équipements de validation, susceptibles de modifier les conditions de validation en entrée dans une gare ou station (gare ouverte devenant partiellement fermée ou fermée, en particulier) ;
- les informations relatives aux dates de fermetures des gares en cas d'évènement particulier (travaux, fermeture définitive...) ;
- une information sur les événements qui affectent de manière significative le volume de validation.

Le STIF fournira à l'occasion des réunions du « Groupe opérationnel d'amélioration de la qualité des flux de données télébilletiques » un bilan trimestriel des indicateurs de suivi listé au début du présent article.

La RATP s'engage à participer en 2016 à un groupe de travail ayant pour objectif d'incorporer dans le SIDV les données issues des référentiels STIF (Référentiels lignes et arrêts).

Lors de ce groupe de travail, la RATP proposera un ou des scénarios permettant de rattacher toutes données de validations aux données de référentiels STIF, en cohérence avec les solutions retenues dans le cadre du projet communautaire de modernisation billettique.

Ce groupe présentera avant la fin 2016 au comité billettique la ou les solutions proposées par la RATP, avec pour chacune un planning de mise en œuvre et les conditions de réalisations.

Suite à la décision prise conjointement entre le comité billettique et la RATP, la RATP s'engage à mettre en œuvre le scénario retenu conformément au planning et aux modalités de financement qui aura été convenus entre le STIF et la RATP.

Le STIF pourra auditer le système de remontées de données télébilletiques de la RATP pour analyser l'intégrité des processus et des données produites, conformément aux dispositions et aux règles de confidentialité mentionnées dans le sous article « principes généraux » de l'article « information sur l'exécution du contrat »)

#### article 67 - **Accès aux données et auditabilité du système.**

L'exploitation des données de validation télébilletiques à l'aide du système décisionnel mis en œuvre par le STIF à cet effet, est destinée à devenir la principale source de données utilisée pour la mesure du trafic licite et la connaissance de la mobilité des usagers de titres sur support télébilletiques.

Les données issues du SIDV (données de validation et données de mobilité reconstituées à partir des données de validation) représentent une source d'information extrêmement riche pouvant donner lieu à une grande diversité d'exploitations et d'analyses allant bien au-delà des seuls besoins opérationnels du STIF et des exploitants des services de transport franciliens. C'est pourquoi le STIF souhaite favoriser l'accès de ces données à des tiers afin de démocratiser la connaissance de l'usage des transports collectifs en Ile de France et d'encourager le développement d'utilisations et d'analyses originales de ces données.

Dans ce contexte, le STIF souhaite :

- mettre à disposition des réutilisateurs sur sa plateforme Open Data des extractions de données issues du SIDV (données de validation et données de mobilité reconstituées à partir des données de

validation), dont la liste est définie dans le catalogue de données en annexe VII-1 , qui seront suffisamment agrégées afin de respecter la réglementation concernant les données personnelles et les exigences de protection de la vie privée ainsi que le secret des affaires de la RATP dès lors qu'elle est propriétaire des données. Les modalités et conditions de mise à disposition en open data de ces données sont prévues à l'annexe VII-1

- offrir un service d'« accès expert » ouvert à tout tiers acceptant de se soumettre aux conditions d'adhésion.

Le STIF veille à ce que le contenu et la forme des données diffusées garantissent la confidentialité et la protection des données personnelles.

### **1) Offre d'adhésion à un service d'« accès expert ».**

Le principe est d'offrir la possibilité d'adhérer à un service d'« accès expert ».

Ce service est ouvert à toute personne physique (majeure) ou morale.

Le contenu de ce service est l'accès à distance, via un outil logiciel de requêtage, aux tables de faits agrégés du SIDV, dans la limite des durées de conservation des dites tables et avec une granularité garantissant la confidentialité et la protection des données personnelles (tous les volumes sont arrondis à la dizaine).

Les conditions d'adhésion au service :

- le versement d'une redevance annuelle correspondant à la location de la licence du logiciel de requêtage dont le montant est compris dans le compte d'exploitation prévisionnel annexé au présent contrat;
- pour les organisations, désignation d'un référent (si <100 personnes) ou au moins 2 référents (si >100 personnes) ;
- attestation de la participation de l'adhérent (si c'est un particulier) ou, pour les organisations adhérentes, du/des référent(s) à une formation sur la description de la chaîne d'alimentation des données, des règles de gestion et de reconstitution de la mobilité et des pratiques recommandées pour la réalisation et l'interprétation des exploitations de données ;
- engagement des organisations adhérentes de n'autoriser l'accès au service par des personnes autres que le/les référent(s) qu'à condition qu'elles aient pris connaissance du support de formation et puissent bénéficier du soutien du/des référent(s) ;
- engagement de circonscrire la consommation du service dans les limites spécifiées par le STIF (point à préciser).

### **2) Auditabilité du système.**

Dans la mesure où le STIF pourra avoir recours aux données issues du SIDV pour établir des chiffrages ou réaliser des opérations susceptibles d'intervenir significativement dans la réalisation des dispositions contractuelles, la RATP a la faculté d'auditer le SIDV pour analyser l'intégrité des processus et des données produites.

### **article 68 - Mesure du taux de validation sur les bus et tram.**

L'une des voies prioritaires de progrès de la qualité des informations issues de l'exploitation des données de validation est l'amélioration de la connaissance du « taux de validation » et l'augmentation de ce taux dans les réseaux de surface et lorsque l'entrée sur le réseau ferré lourd se fait par une « gare ouverte ». Par « taux de validation », on entend, parmi les voyageurs munis d'un titre sur support télébillettique qui devraient valider systématiquement en entrée, la part de ceux qui valident effectivement.

Afin de poursuivre cet objectif, la RATP a mis en place un dispositif de mesure du taux de validation sur le réseau de surface,

- global et par catégorie de titre (Navigo, ImagineR, Réduction Solidarité Transport, Gratuité Solidarité Transport, Améthyste),
- sur le réseau de surface et par ligne de bus et de tram.

permettant de dénombrer dans un même temps les montants munis d'un titre valide sur support télébillettique et leur validation effective selon les modalités décrites à l'annexe IV-C-2.

Au 1<sup>er</sup> semestre de l'année N+1, la RATP communique au STIF les résultats du dispositif de mesure du taux de validation sur le réseau de surface pour l'année N :

- Résultats de synthèse : taux de validation global sur le réseau de surface, par titre, par type de véhicule, par caractéristique individuelle (âge, sexe, CSP), par heure de la journée ;.

- Résultat par ligne de bus ou tram : répartition des voyageurs par type de support utilisé (titres magnétiques / titres télébillettiques / fraudeurs sans titre), taux de validation pour les utilisateurs de titres télébillettique global et par type de titre (Navigo, ImagineR, Réduction Solidarité Transport, Gratuité Solidarité Transport, Améthyste).

En complément du dispositif de mesure du taux de validation sur le réseau de surface, la RATP développe des moyens appropriés pour mesurer le taux de validation dans les gares et stations, fermées, du réseau métro et du réseau ferré. Une enquête spécifique sera réalisée pendant la durée du contrat pour mesurer le taux de validation dans les gares ouvertes

#### article 69 - **Incitation à la performance sur la qualité des données de validation télébillettiques.**

Le STIF transmet à la RATP, chaque mois, la liste des « jours-gare » et « jours-ligne de bus » « incomplets » tels que définis à l'annexe IV-C-1. Dans les 30 jours suivant la réception de ces listes, la RATP fournit au STIF des explications sur les raisons à l'origine de ces volumes de validations anormalement bas en utilisant la typologie des facteurs d'incident stipulée à l'article « Article 61.2 - Traitement des anomalies. » du présent contrat. Sur cette base, le STIF statue sur les jours susceptibles d'être qualifiés d'« inacceptables » (gares/stations à trafic moyen ou élevé pour lesquelles 1F <80%, lignes de bus pour lesquelles 1B<80%), soit en les exonérant, soit en les qualifiant d'« inacceptables ».

Dans le cadre du « groupe opérationnel d'amélioration de la qualité des flux de données télébillettiques », le STIF fait le bilan des trimestres retenus comme inacceptables sur le dernier trimestre calendaire écoulé et donnant lieu à pénalité :

- Pour un « trimestre gare » ou un « trimestre réseau de surface » inacceptable est appliquée une pénalité de 40 000 €.
- Pour un « trimestre ligne de surface » inacceptable pour cause d'incomplétude est appliquée une pénalité de 4000 €.
- Pour un « trimestre ligne de surface » inacceptable pour cause de non qualité du codage des arrêts est appliquée une pénalité de 3000 € si, sur le trimestre considéré, il n'y a pas application d'une pénalité en conséquence d'un « trimestre réseau de surface » inacceptable pour de non qualité du codage des arrêts.

Ces pénalités ne s'appliqueront pas pour les journées de perturbations exceptionnelles définies selon les principes d'exonération et la liste des exonérations prévues dans l'article 65-2 -du présent chapitre affectant de façon significative la production d'offre (comme les cas de force majeure, aléas exceptionnels, perturbations sociales, les mesures de gratuité, ...).

L'ensemble des pénalités relatives aux modes ferrés (Trimestres-gares inacceptables) sont plafonnées à 300 000 € par an.

L'ensemble des pénalités relatives au réseau de surface (Trimestres-réseau de surface et trimestres-ligne de surface inacceptables) sont plafonnées à 300 000 € par an.

# TITRE V - BIENS ET INVESTISSEMENTS

## Chapitre I - PREAMBULE

### ***Une gouvernance renforcée sur les investissements***

La croissance des investissements à réaliser s'inscrit dans un cadre évolutif qui nécessite, au-delà des objectifs d'amélioration que partagent les parties à l'issue de l'exécution du contrat 2012-2015, une évolution de la gouvernance des investissements entre le STIF et la RATP :

- depuis 2006, le STIF a défini des politiques de services aux voyageurs à mettre en œuvre sur l'ensemble des réseaux franciliens. La mise en œuvre de ces politiques s'impose en tout premier lieu aux opérateurs de transports
- la loi 2009-1503 codifiée depuis au code des transports, et le décret 2011-320 exigent une séparation des flux financiers au sein de la RATP, concernant « l'activité de gestion d'infrastructures » et les autres activités dont la RATP est chargée. Ces dispositifs ont été mis en œuvre depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2012
- le statut des biens utilisés par la RATP a été clarifié, par la définition de 5 régimes juridiques différents dans le code des transports dans ses articles L 2142-8 à L 2142-11
- certains choix d'investissements structurants (comme par exemple ceux sur les matériels roulants), peuvent impacter significativement l'évolution du service aux voyageurs, l'exploitation d'autres réseaux, l'équilibre financier des plans d'investissements ou de la RATP : ils peuvent dans ce cas nécessiter un partage plus approfondi entre l'autorité organisatrice et le (ou les) opérateur(s)
- enfin, la forte croissance des besoins d'investissements à financer sur l'ensemble des réseaux franciliens nécessite un usage optimisé des contributions du STIF, qui s'approche au plus près de la capacité qu'ont les opérateurs à réaliser les investissements qu'ils programment chaque année sur leurs réseaux

La gouvernance mise en place dans l'exécution du contrat 2012-2015 et de son annexe V-3 dudit contrat (Accord entre le STIF et la RATP sur la gouvernance du matériel roulant) a considérablement amélioré les échanges entre les parties concernant le Plan Quinquennal d'Investissement (PQI). Le présent contrat s'attachera à poursuivre et améliorer la gouvernance mise en place sur la période contractuelle 2012-2015.

Les chapitres suivants, après avoir rappelé le régime des biens, définissent à cet effet :

- les principes de gouvernance des investissements nécessaires pour l'exécution du service de référence défini par le contrat, ainsi que pour les obligations spécifiques de la RATP, tant en matière de gestion de l'infrastructure et que de continuité du service aux voyageurs
- les obligations de la RATP relatives aux biens
- la gouvernance du suivi du Plan Quinquennal des Investissements de ce contrat (PQI)

### **article 70 - Rôle du STIF dans la définition des investissements**

Le STIF définit, en concertation avec les maîtres d'ouvrages et opérateurs de transports, le service à apporter aux voyageurs sur les réseaux franciliens :

- dans le Plan de Déplacement Urbain adopté par son Conseil en février 2011 pour la période 2011-2020
- dans les Schémas Directeurs de services aux voyageurs qui s'adressent aux maîtres d'ouvrages des équipements assurant le service de transport en Ile-de-France et aux opérateurs de transports :
  - o le schéma directeur définissant la politique de services pour l'information des voyageurs sur tous les lieux du transport (gares, matériels roulants, pôles d'échanges multimodaux...), adopté par le Conseil du STIF en juin 2007, auquel est associée une charte des supports et contenus d'information adoptée par le Conseil du STIF en décembre 2009 et le cahier des prescriptions pour la conception de la cartographie voyageurs en Ile-de-France V2.0 de Juin 2015.
  - o le schéma directeur de l'accessibilité des réseaux de transports publics (adopté par le Conseil du STIF en février 2008), puis le Schéma Directeur d'Accessibilité – Agenda Programmé d'Accessibilité (SDA-AD'AP) adopté par le Conseil du STIF en juillet 2015)
  - o le schéma directeur du matériel roulant RER, adopté par le Conseil du STIF en juillet 2009
  - o le schéma directeur du matériel roulant Métro (adopté par le conseil du STIF de décembre 2013)
  - o les schémas directeurs sur le développement de l'intermodalité dans les pôles d'échanges, à travers la politique d'aménagement des pôles figurant au PDU et des différents équipements assurant l'accès aux gares (schéma directeur des Parcs Relais adopté par le Conseil du STIF en



octobre 2008, schéma directeur des parcs à vélos aux gares et stations d'Ile-de-France adopté en février 2011, schéma directeur des gares routières adopté en avril 2009)

- o les schémas directeurs RER, en coopération avec les opérateurs de ces lignes (SD RER A adopté par le Conseil du STIF en juin 2012, et SD RER B Sud adopté par le Conseil du STIF en juillet 2013). Leur objectif est d'améliorer l'exploitation et le service aux voyageurs notamment en termes de ponctualité, par des mesures d'exploitation, de restructuration de l'offre, et des investissements pour l'amélioration des infrastructures, des matériels roulants et de l'intermodalité aux gares et de l'information voyageurs.
- dans le protocole de gouvernance du matériel roulant qui figure à l'annexe V.3 (prescriptions fonctionnelles, livrées...).

Le contenu du service à apporter quotidiennement aux voyageurs par la RATP est décliné plus précisément dans les chapitres II et IV du titre II sur le service et l'offre commandés par le STIF.

La mise en œuvre de ce service de référence nécessite d'une part, des modalités d'exploitation adaptées mises en place par la RATP, d'autre part que les politiques de services définies par le STIF soient mises en œuvre par la RATP. En terme de programmation et de mise en œuvre des investissements, cela doit notamment se traduire par :

- la réalisation des investissements du PQI qui sont nécessaires aussi bien au maintien en l'état et au renouvellement des biens, qu'à l'amélioration ou le développement des services aux voyageurs
- l'intégration, par la RATP, des politiques de services du STIF dans la définition des investissements et dans l'élaboration de perspectives programmatiques pluriannuelles.

Le STIF veille notamment à la cohérence des projets d'investissements présentés par la RATP avec les politiques de services aux voyageurs qu'il a définies dans le PDU régional, dans les schémas directeurs de services aux voyageurs et dans le présent contrat. Il veille en outre à la mise en œuvre, par la RATP, des investissements inscrits au PQI selon les principes définis dans l'article 82 -. Il ne se substitue pas à la RATP dans ce qui relève de son champ de compétence et de ses responsabilités.

#### article 71 - **Rôle de la RATP dans la définition des investissements**

La RATP concourt au maintien et au développement des biens nécessaires à l'exécution du service de transports de voyageurs définis par le contrat et pour remplir les obligations spécifiques que lui a confiées la loi concernant la gestion des infrastructures.

La RATP s'engage à établir les perspectives pluriannuelles d'investissements et à mettre en œuvre le Plan Quinquennal d'Investissement du contrat.

La RATP s'engage à tenir compte des principaux objectifs suivants:

- satisfaire ses obligations en matière de gestion d'infrastructures, garantir l'entretien, le maintien en état, la performance et le renouvellement des biens affectés à l'exploitation, et assurer la sécurité des voyageurs, en conformité avec les réglementations en vigueur
- améliorer la régularité et la qualité du service offert aux voyageurs.

La RATP élabore et présente au STIF un plan d'investissements à réaliser au cours du contrat, permettant d'atteindre ces objectifs et la mise en œuvre des politiques de service définies par le STIF.

Les investissements à définir pour la mise en œuvre du programme de modernisation de la billettique sont élaborés et mis à jour dans un cadre communautaire avec l'ensemble des transporteurs et le STIF.

#### article 72 - **Éléments constitutifs du PQI**

Le Plan Quinquennal d'Investissement (PQI) est traduit dans les annexes V-1 et V-2 :

- l'annexe V-1 constitue le « PQI financier » traduit par sous-catégorie selon les établissements GI/OT et par schéma directeur,
- l'annexe V-2 constitue le « PQI physico-financier » traduit par catégorie et par schéma directeur. Cette annexe assure le lien entre les prévisions financières du plan d'investissement et sa traduction physique en unités d'œuvres, de façon à en apprécier l'avancement physique (article 72-2 -).

Le plan d'investissement de la RATP (PQI) est décomposé en 8 Schémas Directeurs organisés de la façon suivante :

- chaque Schéma Directeur est décliné en plusieurs Sous-Schémas Directeurs,
- chaque Sous-Schéma directeur est composé de Catégories d'Investissements,

- chaque Catégorie d'Investissement est soit une Opération d'Investissement, soit une somme d'Opérations d'Investissement (une Opération d'Investissement correspond à un Dossier de Décision d'Investissement (DDI), à venir ou déjà décidé),
- chaque Catégorie d'Investissement est décomposée en Sous-Catégories d'Investissement en fonction de l'établissement GI/OT et en fonction du Type d'Investissement,
- 

Le PQI regroupe plusieurs Types d'Investissement définis pour chaque Sous-Catégorie d'Investissement :

- la Sous-Catégorie correspond à une ou plusieurs Opérations subventionnées (partiellement ou totalement par le STIF ou un organisme tiers),
- la Sous-Catégorie correspond à une enveloppe d'opérations récurrentes dépensées sur fonds propres,
- la Sous-Catégorie correspond à un ou des grands projets dépensés sur fonds propres.

Les ajouts d'opérations sont traités dans l'article 79-2 -.

#### article 72-1 - **Dispositions particulières aux matériels roulants**

##### **La transition énergétique du Matériel Roulant Bus**

La transition énergétique est l'un des enjeux du PQI sur le volet Matériel Roulant Bus.

Dans la continuité des démarches expérimentales mises en œuvre dans le cadre du Contrat 2012-2015, et suite à la délibération du Conseil du STIF du 11 décembre 2013 qui a décidé « d'engager les actions permettant la transition du parc de l'Ile-de-France vers des matériels tout électrique et des matériels de la filière GNV Bio Gaz », la transition énergétique du parc s'accélère au travers d'un programme d'investissements ambitieux pour la période 2016-2020 fondé sur :

- la poursuite des expérimentations de véhicules « propres » ;
- le fort développement des matériels de la filière GNV ainsi que le passage de la technologie hybride à la technologie tout électrique à partir de 2019 ;
- la fourniture d'un gaz certifié Bio dans le cadre des relations liant la RATP et son (ses) fournisseur(s) ;
- une accélération du renouvellement à partir de 2019 afin de remplacer les véhicules les plus polluants par des matériels tout électrique et de la filière GNV Bio Gaz ;
- les travaux d'adaptation des centres bus et des réseaux de fourniture de l'énergie nécessaires aux nouveaux matériels roulants.

L'objectif de ce programme est de disposer, à horizon 2025, d'un parc d'autobus constitué à 100% de véhicules électriques ou au gaz naturel.

Par ailleurs, il est rappelé que, dans sa rédaction issue de la loi n°2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte, l'article L. 224-8 du code de l'environnement prévoit que :

« L'Etat, ses établissements publics, les collectivités territoriales et leurs groupements, le Syndicat des transports d'Ile-de-France et la métropole de Lyon, lorsqu'ils gèrent directement ou indirectement un parc de plus de vingt autobus et autocars pour assurer des services de transport public de personnes réguliers ou à la demande, acquièrent ou utilisent lors du renouvellement du parc, dans la proportion minimale de 50 % de ce renouvellement à partir du 1er janvier 2020 puis en totalité à partir du 1er janvier 2025, des autobus et des autocars à faibles émissions définis en référence à des critères fixés par décret selon les usages desdits véhicules, les territoires dans lesquels ils circulent et les capacités locales d'approvisionnement en sources d'énergie. La proportion minimale de 50 % de ce renouvellement s'applique dès le 1er janvier 2018 aux services dont la Régie autonome des transports parisiens a été chargée avant le 3 décembre 2009 en application de l'article L. 2142-1 du code des transports. »

##### **Les principes de gouvernance du matériel roulant**

Des premiers principes de gouvernance du matériel roulant ont été déterminés dans l'accord signé le 7 juin 2012 en application du décret n° 2011-320 en date du 23 mars 2011 relatif aux missions de gestionnaire d'infrastructure exercées par la RATP et aux transferts patrimoniaux et annexé au Contrat 2012-2015.

Les parties conviennent de réviser cet accord de gouvernance du matériel roulant avant le 30 juin 2016, en vue d'annexer un nouvel accord au présent Contrat. D'ici cette date, les parties conviennent d'annexer au Contrat, l'accord du 7 juin 2012 annexé au Contrat 2012-2015. Les principes de gouvernance du matériel roulant de ce nouvel accord annexés au Contrat, se substitueront à l'accord du 7 juin 2012, qui sera alors caduque.

## article 72-2 - **Suivi de l'avancement physique du PQI**

Le STIF souhaite porter une attention particulière au suivi de l'avancement physique du PQI, plus particulièrement pour les investissements stratégiques pour l'offre de transport et le service aux voyageurs, ainsi que pour les autres investissements significatifs du PQI en termes de montants financiers.

Le suivi de ces investissements fera l'objet d'une mise jour régulière de leur réalisation et de leur prévision de réalisation par année. Pour cela, le suivi financier sera complété par un suivi physique traduit en unités d'œuvres. Ces unités d'œuvre « objectif » seront mises à jour selon la même périodicité que la programmation financière par année du CSPQI, sur la base des réalisations constatées et des nouvelles prévisions effectuées par la RATP pour les années du contrat restant à exécuter. La mise en place de ce suivi physique ne se substituera pas, et pourra compléter le cas échéant, les informations plus détaillées pouvant être transmises par la RATP dans le cadre du suivi des conventions et des dispositions relatives à la gouvernance du matériel roulant figurant en annexe V-3, ou des comités de programme du contrat.

Ce suivi physique est traduit, en lien avec le suivi financier conformément à l'annexe V-2 « PQI physico-financier ». Cette annexe pourra être améliorée, modifiée en cours d'exécution du contrat d'un commun accord entre les parties.

Le reporting financier (dépenses et ressources pour chaque année du contrat) est réactualisé à la maille Catégorie et Sous-Catégorie. Le reporting physique (par unités d'œuvre) et les commentaires sont réactualisés à la maille Catégorie

Par ailleurs, pour les Catégories correspondant à une Opération d'Investissement lancée, il sera précisé en plus des informations définies ci-dessus :

- leur montant financier réalisé avant 2016
- leur montant financier prévisionnel post 2020
- leur coût objectif (EAT : Estimé A Terminaison) initial et actualisé.

Les investissements dont le suivi financier sera associé à un suivi physique détaillé par unités d'œuvres sont les suivants :

- les investissements subventionnés par des conventions avec le STIF (renouvellement et développement des parcs de matériels roulants bus et ferroviaires, dispositifs d'information voyageurs, de télébillétique, aménagement des espaces, expérimentations...)
- les investissements ayant un impact directement visible sur le service offert aux voyageurs
- les investissements de création des centres bus et ateliers ferroviaires, d'extension de leur capacité et de leur adaptation à la transition énergétique des parcs de véhicules
- les opérations inscrites aux schémas directeurs des RER A et B Sud
- pour les autres investissements la RATP fournira des unités d'œuvres pour :
  - les opérations dont l'EAT est supérieur à 20M€
  - les catégories prévues d'être traduites en unités d'œuvre dans l'annexe V-2

Pour les investissements inférieurs à 20M€ le STIF se réserve le droit de solliciter des informations complémentaires sur les investissements réalisés dans le cadre du contrat.

Pour les catégories d'investissements portant sur des interventions récurrentes financées en fonds propres, pour lesquelles un suivi en unités d'œuvres n'est pas opérant, la RATP fournira au STIF en comité de programme des éléments étayant leur contenu et leur avancement (notamment sur les BIV bus, les équipements embarqués à bord, la modernisation des gares et stations).

Si le montant affecté à l'une de ces catégories venait à connaître des variations supérieures à 30% de son volume prévisionnel sur la période contractuelle ou supérieure à un seuil de 10M€ la RATP informerait le STIF des raisons de cette variation.

Les unités d'œuvres seront complétées dans l'annexe V-2 pour :

- les catégories du PQI initial
- toute nouvelle catégorie ajoutée au PQI au cours de son exécution (en conformité avec les principes de gouvernance du contrat)
- toute autre catégorie dont le suivi en unités d'œuvres aura été décidé d'un commun accord STIF/RATP

Le suivi des unités d'œuvre sera communiqué par la RATP à chaque comité de programme préalable au CSPQI.

Le suivi par unités d'œuvre des investissements dont la mise en place n'est pas opérationnelle à la signature du contrat devra être mis en œuvre d'ici le premier trimestre 2017 maximum. Le STIF et la RATP feront des points intermédiaires sur la mise en place et les adaptations éventuellement nécessaires de ce nouveau dispositif (en janvier 2016, septembre 2016 et janvier 2017).

## Chapitre II - **REGIME DES BIENS**

### article 73 - **Nature juridique et périmètre des biens**

Le code des transports définit, dans ses articles L 2142-8 à L 2142-11, cinq catégories de biens dotées de régimes juridiques distincts :

- les infrastructures métro et RER relevant des dispositions de l'article L.2142-3 et L 2142-10 du code des transports, qui ont été transférées en pleine propriété au gestionnaire d'infrastructure RATP par application de l'article L 2142-10 du code des transports et des dispositions du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011 relatif aux missions de gestionnaire d'infrastructure exercées par la RATP et aux transferts patrimoniaux entre l'Etat, le STIF et la RATP
- les infrastructures tramway et BSP, dont le régime a été déterminée dans l'accord conclu entre le STIF et la RATP le 21 septembre 2012 figurant en annexe V-4.
- les autres biens visés à l'article L.2142-9 du code des transports (biens de reprise), affectés à l'exploitation du service de référence.
- les biens définis par l'article L 2142-8, constitués de l'ensemble des matériels roulants et des matériels d'entretien des matériels roulants, ainsi que les biens de même nature que la RATP serait amenée à réaliser ou à acquérir postérieurement à l'entrée en vigueur du présent contrat ou qui lui seraient confiés par le STIF ou un tiers (biens de retour).
- les biens propres de la RATP, tels que déterminés par l'article L 2142-11

L'ensemble de ces biens concourt à l'exécution des missions confiées par le STIF à la RATP au titre du présent contrat.

Les biens, matériels et équipements affectés à l'exécution du service mis en œuvre par la RATP sont, pour l'essentiel, le matériel roulant routier et ferroviaire, les équipements d'exploitation, les stations et les gares, l'infrastructure de transport, les centres bus et les bâtiments nécessaires au fonctionnement de la RATP. Les biens appartenant à la RATP ou mis à sa disposition lui permettent de réaliser le service commandé par le STIF, et de satisfaire aux objectifs de performance et de qualité de service définis par le présent contrat.

Toute utilisation des biens autres que les biens propres et le matériel roulant visé à l'alinéa suivant pour des missions étrangères à l'exécution des missions de service de transport public de voyageurs défini par le présent contrat nécessite l'accord préalable du STIF, dans des conditions définies par avenant le cas échéant. Cet avenant précisera notamment les modalités d'indemnisation du STIF au titre de l'utilisation des biens financés par le contrat pour des activités exclues du champ du contrat et de remboursement du STIF en cas de destruction partielle ou totale des biens dont il est propriétaire.

### article 74 - **Description des biens affectés à l'exécution du présent contrat**

La liste des biens constitutifs de l'infrastructure transférés du STIF à la RATP a été publiée dans l'arrêté conjoint des ministres chargés des transports, de l'économie, du budget et du domaine du 13 décembre 2011 portant approbation de listes de biens établies en application de l'article 9 du décret no 2011-320 du 23 mars 2011 relatif aux missions de gestionnaire d'infrastructure exercées par la RATP et aux transferts patrimoniaux entre l'Etat, le Syndicat des transports d'Ile-de-France et la RATP.

Conformément à l'article 1<sup>er</sup> du décret n°2011-320 du 23 mars 2011, la RATP « tient à jour la liste des lignes du réseau dont elle est gestionnaire et la met à disposition du STIF. Cette liste précise les caractéristiques principales, les performances offertes et les niveaux d'équipement de sécurité de chacune des lignes concernées ».

La RATP fournit au STIF un inventaire physique des biens pour les catégories suivantes:

- matériels roulants ferrés
- matériels roulants bus

Par ailleurs, la RATP s'engage à mettre en place d'ici mars 2020 un inventaire physique, en lien avec l'inventaire comptable pour l'intégralité des biens de retour et de reprise liés aux Bus.

Cet inventaire physique des biens affectés à l'exécution du présent contrat indique la valorisation des biens concernés, en lien avec l'inventaire comptable. Il est annuellement mis à jour et communiqué au STIF sous la forme d'un fichier informatique exploitable. Les annexes présentent le contenu des inventaires fournis par la RATP.

## article 75 - **Maîtrise du foncier des infrastructures Métro et RER, ainsi que tramway et TCSP**

Conformément aux dispositions de l'article L.1241-4 (alinéa 2), de l'article 19 du décret n°2011-320 du 23 mars 2011 et de la convention de co-maîtrise d'ouvrage qui sera conclue entre le STIF et la RATP pour chaque opération, la RATP sera propriétaire des biens réalisés dans le cadre des opérations d'aménagement, d'extension ou de prolongements directs, dépendant ou accessoires, des infrastructures métro et RER affectées à l'exploitation. Selon qu'il est décidé et qu'il est possible, dans le cadre de ces opérations, d'acquérir le foncier ou tréfonds sur ou dans lesquels sont construits ces biens, la RATP en deviendra acquéreur. Dans le cas contraire, la RATP deviendra bénéficiaire de l'autorisation d'occuper le foncier ou tréfonds, quel que soit la forme et le régime de cette autorisation.

Le régime de la maîtrise foncière des infrastructures tramway et TCSP est déterminé dans l'accord conclu entre le STIF et la RATP le 21 septembre 2012.

## Chapitre III - **OBLIGATIONS RELATIVES AUX BIENS**

### article 76 - **Généralités**

Les investissements concernés par le présent chapitre recouvrent les opérations de renouvellement, de mise aux normes, de réhabilitation et d'acquisition :

- des biens constitutifs de l'infrastructure des réseaux de métro et de RER tels que définis à l'article L 2142-3 du code des transports : l'aménagement, l'entretien et le renouvellement de l'infrastructure, garantissant à tout moment le maintien des conditions de sécurité, d'interopérabilité et de continuité du service public, et permettant l'amélioration du service aux voyageurs ;
- des biens permettant la réalisation de l'offre de transport, la mise en œuvre du service de référence défini par le contrat, la garantie de sa continuité, ainsi que, plus généralement, l'amélioration du service aux voyageurs.
- 

### article 77 - **Entretien, maintien en état et renouvellement des biens affectés à l'exploitation**

La RATP assure la responsabilité pleine et entière de l'application des réglementations en vigueur relatives aux biens dont elle est propriétaire), affectataire ou qui sont mis à sa disposition.

Dans le cadre du présent contrat, la RATP a une obligation générale d'entretien et de maintien en l'état des biens affectés à l'exploitation. Elle assure notamment la surveillance et l'entretien régulier des biens définis à l'article 74 - , dépannages et mesures nécessaires au fonctionnement du réseau et à la sécurité de l'ensemble des plates-formes, ouvrages d'art, voies, quais, réseaux, installations et bâtiments techniques s'y rattachant.

Les travaux d'entretien et de renouvellement comprennent toutes les opérations qui sont nécessaires pour assurer en permanence la continuité du service, et pour éviter un vieillissement anormal des biens. La RATP présente annuellement ses schémas directeurs de maintenance du matériel roulant dont le STIF est propriétaire.

#### article 77-1 - **Entretien et maintenance**

Les travaux d'entretien et de maintenance entrant dans le cadre du présent contrat comprennent l'ensemble des opérations permettant de maintenir en état de fonctionnement nominal des matériels, équipements et installations fixes, de préserver leur niveau de performance et d'en assurer la pérennité. Tous les équipements, notamment hydrauliques, mécaniques, thermiques, électriques, électroniques, informatiques sont entretenus et maintenus en état de fonctionnement sous la responsabilité de la RATP.

La RATP planifie et exécute la maintenance et entretien de façon à obtenir pour chaque équipement une longévité au moins égale à la durée de vie moyenne indiquée par son constructeur, et à conserver les performances initiales dudit équipement. La maintenance des matériels roulants et des équipements mécaniques fait l'objet d'un plan de maintenance.

La RATP met en œuvre dans ce but un plan de maintenance permettant notamment de déceler et prévenir, à l'aide des mesures appropriées à chaque équipement, les usures excessives et autres dégradations avant qu'elles ne provoquent sa défaillance.

Afin de préparer la mise en œuvre de l'article 15 prévoyant un constat contradictoire de l'état des biens mentionnés à l'article 13 du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011 relatif aux missions de gestionnaire d'infrastructure exercées par la RATP et aux transferts patrimoniaux, au plus tard 24 mois avant les dates de remise de ces biens, la RATP transmet en début et en fin de contrat l'ensemble des rapports d'audits techniques et l'ensemble des plans de maintenance de chacun des biens faisant l'objet d'un droit de retour au profit du

STIF. Le silence du STIF, passé un délai de 3 mois, vaudra acceptation des conclusions de ces audits et plan de maintenance.

#### article 77-2 - **Renouvellement et rénovation**

Les travaux de renouvellement et de rénovation comprennent toutes les opérations qui consistent à réhabiliter ou à remplacer par un bien neuf, les biens devenus impropres à l'usage pour lequel ils ont été conçus (coût de maintenance élevé, présomption de panne, disponibilité insuffisante, matériel obsolète...).

Par renouvellement, il est entendu le remplacement d'un bien par un autre pouvant être différent de celui abandonné, mais de même destination et de potentiel de performance au moins équivalent.

Par rénovation il est entendu la restitution des fonctionnalités et des performances d'origine d'un bien devenus impropres à l'usage pour lequel il a été acquis (en raison d'un coût de maintenance élevé, de présomption de panne, d'une disponibilité insuffisante ou d'une obsolescence...) et/ou la prolongation de sa durée de vie ;

Ces opérations de remplacement ou de réhabilitation sont réalisées de façon à garantir les niveaux de performance des biens, notamment leur durée d'utilisation, compte tenu de l'évolution technique et technologique.

Les opérations lourdes de rénovation ou de renouvellement font l'objet d'une information préalable du STIF.

#### article 78 - **Les opérations de création de centres bus**

Le développement de l'offre bus en Ile-de-France, la modernisation des lignes existantes, la restructuration de certaines parties du réseau (par exemple à Paris, ou en lien avec les projets du Nouveau Grand Paris), et la transformation technologique du parc bus en vue de la dédiésélisation sont autant de projets dont la mise en œuvre impose une adaptation et dans certains cas une extension des capacités de remisage des véhicules.

Les parties sont conscientes de l'importance stratégique de l'évolution des sites de maintenance et de remisage des bus, et un comité de suivi ad hoc se réunira au moins deux fois par an.

Par ailleurs, les parties conviennent d'un suivi spécifique des opérations ayant pour objet le financement, en tout ou en partie, de la construction, l'aménagement ou l'acquisition d'un nouvel Centre-Bus, compte-tenu des enjeux d'exploitation, financiers, de qualité de service, d'insertion et de qualité urbaine qu'ils portent, et compte tenu de la complexité des opérations en cause.

#### article 78-1 - **Etudes d'opportunité**

L'identification d'un site potentiel peut être faite à l'initiative du STIF ou de la RATP. Les parties conviennent d'un commun accord d'engager des études d'opportunité de façon à définir les grands enjeux et les équilibres d'une éventuelle opération. Ces études débouchent sur une faisabilité contenant des volumes, un bilan prévisionnel, les gains en matière d'exploitation ou de maintenance, des alternatives et les montages juridiques envisageables à ce stade. Ces études ne mentionnent pas les partenaires potentiels non encore choisis (architecte, constructeur, ...). Pour réaliser ces études, la RATP effectue, sous sa responsabilité, toutes démarches de nature à lui permettre d'apprécier la faisabilité de l'opération (consultation de juristes, de promoteurs/investisseurs, négociation et signature de protocoles d'intention non contraignants, relations avec les collectivités locales...).

Ce dossier d'opportunité est présenté au STIF, pour avis. Le STIF se prononce sur cette opportunité dans un délai de 3 mois à compter de la réception du dossier d'opportunité complet. Passé ce délai, l'accord est réputé tacite.

#### article 78-2 - **Montage du projet**

Une fois l'avis favorable du STIF obtenu, la RATP poursuit les études, en intégrant le plus possible les orientations complémentaires qui auraient été validées avec le STIF. La RATP présente alors la programmation revue pour le centre bus.

Cette étape consiste dans la finalisation administrative et financière du projet, notamment en ce qui concerne les permis de construire, les partenariats, les montages juridiques et financiers.

Au terme de cette étape, une fois les autorisations administratives obtenues et les partenariats bouclés, la RATP présente le projet définitif, son montage juridique et financier, les partenariats retenus et le planning prévisionnel. Les principes programmatiques, juridiques et économiques sont décrits dans un protocole signé entre la RATP et le STIF, qui précise également les modalités de la reprise du bien.

La RATP engage alors toutes démarches en vue d'aboutir à la réalisation de l'opération.

#### article 78-3 - **Sort des biens**

Les nouveaux centres bus visés par cet article sont considérés comme des biens de reprise, en application du décret n°2011-320 relatif aux missions de gestionnaire d'infrastructure exercées par la Régie autonome des transports parisiens (RATP) et aux transferts patrimoniaux entre l'État, le Syndicat des transports d'Île-de-France et la RATP. Les dispositions dudit décret, notamment ses articles 16, 17 et 18, leur sont applicables.

#### article 78-4 - **Fongibilité avec les autres opérations du PQI**

Le report des éventuels fonds propres prévus sur les opérations visées par le présent article sur d'autres opérations du PQI ne pourra se faire qu'après accord du STIF, validé en comité de suivi du PQI.

### Chapitre IV - **PRINCIPES DE GOUVERNANCE DU PQI**

#### article 79 - **Programmation des investissements**

Les parties conviennent de traiter l'ensemble des biens dans un programme quinquennal d'investissement unique, dont la construction et la gouvernance respectent les obligations de chacune des parties.

La RATP a notamment des responsabilités particulières du fait de sa mission de gestionnaire d'infrastructures. Elle les met en œuvre dans la programmation et dans l'exécution du PQI pour sa partie relative aux biens du GI, dont le financement est assuré par le présent contrat. Ces responsabilités particulières ne font pas obstacle à l'exécution des missions du STIF en matière d'analyse et de suivi des investissements associés.

Pour ce qui concerne les matériels roulants et les matériels d'entretien associés, le STIF et la RATP ont déterminé le rôle de chacune des parties sur ces biens dans un accord de gouvernance qui figure à l'annexe V-3.

Les projets issus du CPER et du CPRD font l'objet d'une ou de plusieurs conventions de financement, induisant une gouvernance *ad hoc*.

Au global, la gouvernance du PQI a pour objectif de donner un cadre d'ensemble au suivi des investissements, sans porter atteinte aux spécificités légales ou conventionnelles des différentes catégories de biens.

Le PQI revêt, en raison de la nature des informations qu'il contient, un caractère confidentiel.

#### article 79-1 - **Programmation quinquennale des investissements**

Le Plan Quinquennal d'Investissements à réaliser au cours du présent contrat (PQI) est élaboré par la RATP dans le respect des objectifs et des orientations des parties. Il est annexé au présent contrat.

Cette programmation tient plus particulièrement compte :

- de la nécessité de garantir l'entretien, le maintien en état, la performance et le renouvellement des biens, et d'assurer la sécurité des voyageurs, dans le respect des réglementations en vigueur
- de la nécessité d'améliorer le service aux voyageurs dans les meilleurs délais
- de la nécessaire harmonisation des calendriers des différentes opérations d'investissement à réaliser dans les mêmes lieux du transport, afin de minimiser l'impact des travaux sur les dessertes et les flux de voyageurs
- des équilibres financiers et de leur évolution

Le PQI est présenté sous la forme d'un tableau pluriannuel d'investissements annexé au contrat, présentant les investissements regroupés en 8 Schémas Directeurs RATP, déclinés par sous-schémas directeurs, puis catégories (opérations ou regroupements fonctionnels d'opérations de même nature), et qui sont classés selon les modalités de financement prévues. Pour ces investissements, sont précisés, en fonction de leur niveau de granulométrie dans le tableau du PQI :

- leur montant annuel par type d'investissement dans la maquette contractuelle (valeur de référence) tel que défini dans l'article 72 -
- leur affectation GI/OT dans l'annexe V-1

- et pour les investissements faisant l'objet d'un suivi physique par unités d'œuvre (article 72-2 -
- leur degré de maturité, mis à jour à date (lancé, étude, prospect) lorsqu'il s'agit d'une opération,
- pour les opérations lancées leur EAT, mis à jour à date, leur montant financier réalisé avant 2016 et leur montant financier prévisionnel restant au-delà de l'échéance de 2020 du contrat, mis à jour à date
- leur avancement physique sous forme d'unité d'œuvre (valeur de référence « objectif ou hypothèse » de la maquette, et valeur du « réalisé »), mis à jour à date
- Les éléments ci-dessus sont systématiquement renseignés pour chaque convention de financement signée ou en cours de négociation.
- Le niveau d'information à renseigner à chaque CSPQI est défini dans les annexes V-1 et V-2.

#### **article 79-2 - Actualisation du PQI et perspectives d'investissements sur le plus long terme**

La RATP met à jour annuellement ses perspectives pluriannuelles au-delà du contrat pour les investissements engagés ou en cours d'exécution sur la période contractuelle.

#### **article 79-3 - Traitement des opérations complémentaires au PQI initial**

La RATP peut être amenée à présenter au STIF une demande de modification du PQI. Dans ce cas elle présentera au STIF, les opérations qui rentrent dans l'une ou l'autre des catégories suivantes :

- Opération de nature à augmenter significativement les volumes financiers des opérations récurrentes,
- Opération susceptibles de modifier significativement et durablement le service aux voyageurs sur la durée du contrat ou au-delà,
- Opérations ayant un coût Estimé A Terminaison (EAT) évalué à plus de 5 M€

Ces demandes d'ajout d'opérations seront motivées par un dossier explicitant :

- l'opportunité et les éléments potentiellement déclencheurs de ces investissements
- l'impact sur l'évolution du service aux voyageurs, leur efficacité potentielle et les fonctionnalités nouvelles développées,
- une appréciation des principaux bénéfices attendus, quantifiable quand cela est possible (en termes par exemple de ponctualité, production ou robustesse de l'offre, qualité de service, coûts de fonctionnement). Lorsque l'investissement proposé est susceptible d'améliorer les résultats d'un indicateur contractuel, l'évolution maximale espérée de l'indicateur sera indiquée
- le cas échéant, les conséquences éventuelles de l'investissement présenté sur la nécessité de réaliser d'autres investissements connexes, ou sur les échéances des investissements du PQI
- le calendrier envisagé pour la réalisation physique de l'investissement (principales phases d'études et de travaux)
- l'impact financier envisagé sur le PQI et sur ses deux composantes GI/OT, et les mesures à prendre, le cas échéant, pour financer ces investissements

La RATP transmet les documents ou informations relatifs à ces investissements au plus tard dans un délai de 15 jours ouvrés en amont du comité de programme en charge de son instruction.

Pour chaque nouvelle Catégorie introduite dans l'outil de reporting, une description de la Catégorie, ainsi que la liste des principaux livrables avec leurs dates associées seront précisées. Ce livrable réactualisé sera communiqué par la RATP à chaque Comité Programme préalable au CSPQI.

Le STIF se réserve le droit, pour se prononcer en CSPQI, de solliciter la communication de documents ou informations supplémentaires, une ou des réunions ad'hoc suite aux premiers éléments présentés par la RATP, notamment sur le contenu plus détaillé de l'investissement et sur son impact financier.

Les éléments qui auront été exposés suite à ces différents échanges permettront au Comité de Suivi du PQI de se prononcer sur la demande d'ajout de l'investissement au PQI et sur ses conséquences.

Quand, des compléments d'équipement destinés à la sécurité des personnes doivent être mis en place sur le réseau RATP, ils ont alors un caractère incontournable, et sont intégrés à la programmation des investissements.



## article 80 - **Engagement de la RATP pour la réalisation des investissements du PQI**

Le Programme Quinquennal d'Investissement étant équilibré en emplois/ressources, sa réalisation fait l'objet d'un engagement de la RATP dans le cadre du présent contrat :

- la RATP réalise les investissements du PQI dans les délais du contrat et met à jour leur suivi par schéma directeur, en conformité avec les principes de gouvernance définis dans le présent chapitre...
- elle investit, sur la durée du contrat, l'intégralité de la capacité d'autofinancement prévisionnelle dégagée par le contrat, pour la mise en œuvre et l'amélioration des services de transport exploitées par la RATP en Ile-de-France
- elle met à jour les informations descriptives des investissements inscrits au PQI et réalisés à chaque comité de suivi par schéma directeur, conformément au dispositif de suivi décrit dans l'article 82 -. Elle alerte le STIF des éventuels retards d'investissements impactant significativement le service aux voyageurs ou son évolution programmée

Dans le cas où la capacité d'autofinancement réelle est supérieure à la capacité d'autofinancement prévisionnelle, la RATP s'engage à affecter au moins 25% de l'écart constaté au financement d'investissement en matière de transport au profit des usagers et des collectivités locales. Ces investissements et leur gouvernance seront définis conjointement par le STIF et la RATP, lors du Comité de suivi du PQI suivant le constat. Le cas échéant, le PQI pourra être mis à jour en conséquence.

## article 81 - **Financement du PQI**

Le financement du PQI repose sur :

- la capacité d'autofinancement dégagée par la RATP, dont une des composantes est la contribution annuelle C2 versée annuellement par le STIF à la RATP selon les modalités décrites dans l'article 81-3
- des subventions du STIF, qui sont engagées par le STIF sous réserve d'un dossier technique complet et documenté présenté par la RATP dans un délai raisonnable, permettant une instruction approfondie et la validation du STIF, et d'une décision favorable de ses instances délibérantes. Ces subventions sont affectées le cas échéant à GI ou OT, selon la nature des biens relatifs à ces investissements
- les subventions d'autres organismes programmées par la RATP conformément à sa maquette financière
- toute autre ressource d'investissement perçue par la RATP au titre de ses activités en Ile de France.

Les hypothèses de construction du PQI relatives aux subventions prennent en compte :

- le principe d'un subventionnement des acquisitions de matériels roulants bus à hauteur de 10% en cas de renouvellement, à hauteur de 50% en cas de renouvellement pour la matériel roulant ferroviaire et de 100% en cas d'extension du réseau ou de développement de l'offre
- les subventions des opérations coups partis qui ont déjà été engagées avant 2016 et qui seront consommées sur la période 2016-2020, d'après la programmation faite par la RATP dans le PQI

L'exécution des investissements nécessitant l'engagement de nouvelles subventions du STIF nécessite l'examen préalable et le dépôt d'un dossier de demande de subvention, une convention avec le STIF, et sa notification par le STIF. Les conventions permettant d'engager les subventions préciseront les engagements de la RATP et du STIF pour la réalisation de ces investissements associés à des subventions, plus particulièrement:

- le contenu fonctionnel et physique des investissements
- leur déploiement envisagé sur les réseaux (nombre par lignes ou stations/gares...)
- leur EAT
- le calendrier prévisionnel des appels de fonds
- la maîtrise d'ouvrage
- les modalités de financement
- le calendrier « objectif » des déploiements (par grandes phases)
- les subventions attribuées par le STIF et leurs modalités de gestion
- les modalités de suivi (physique et financier) de ces investissements
- les données à communiquer au STIF et les modalités de contrôle de la réalisation de ces investissements en relation avec le suivi du PQI
- l'estimation du taux de rentabilité interne de l'investissement, expliquant notamment les différents types de dépenses à engager et les produits attendus, leur affectation GI/OT

## article 82 - **Suivi de la réalisation du PQI**

### article 82-1 - **Instances de suivi des investissements**

Le suivi de la réalisation des investissements du PQI est régulièrement effectué dans le cadre de deux instances complémentaires :

- du Comité de Suivi du PQI dans son ensemble (CSPQI)
- de « comités de programmes » préalables au CSPQI

### article 82-2 - **Le Comité de Suivi du PQI**

Le comité de suivi du PQI (CSPQI), coprésidé par le STIF et la RATP, a pour fonction :

- de suivre la réalisation financière et physique de l'ensemble des investissements du PQI (dont ceux du GI et ceux de l'OT)
- d'assurer le suivi financier du PQI, notamment en vue d'autoriser le redéploiement de l'utilisation de la capacité d'autofinancement sur des investissements nouveaux (sous réserve que les dossiers permettant d'évaluer ces choix aient été présentés préalablement par la RATP en comité de programme)
- de suivre la mise à jour du plan pluriannuel d'investissements mentionné dans l'article 79-2 -
- de se prononcer sur les demandes de la RATP ou du STIF d'ajout d'opérations par rapport au PQI initial
- de se prononcer sur les éventuelles modifications du formalisme du PQI tel qu'il est défini dans l'annexe V-2 « PQI physico-financier »

Les propositions d'ajout d'opérations et de modifications significatives du PQI contractuel initial annexé au contrat sont soumises à l'approbation préalable du CSPQI.

Le Comité de Suivi du PQI se réunit deux fois par an, en juin et décembre.

### article 82-3 - **Informations et documents à fournir au comité de suivi du PQI (CSPQI)**

La RATP établit et transmet au STIF, au plus tard quinze jours avant la date du CSPQI :

- l'actualisation de son Plan Quinquennal d'Investissements (PQI) en emplois et en ressources, pour les années écoulées du contrat et :
  - o au CSPQI de juin la reprogrammation pour l'année en cours et les années restantes du contrat conformément à l'annexe V-2
  - o au CSPQI de décembre la prévision des investissements à réaliser pour l'année en cours et l'année suivante conformément à l'annexe V-2
- l'actualisation des informations physiques correspondantes relatives aux unités d'œuvre, selon les principes définis dans l'article 72-2 -
- les écarts une analyse commentée des écarts entre le PQI contractuel initial figurant en annexe du contrat et le PQI actualisé pour l'année n en cours
- une analyse commentée des écarts entre le PQI contractuel et le PQI actualisé pour l'année suivante et à titre d'information, une projection jusqu'à la dernière année du contrat
- la liste des investissements mis en service pour les investissements lancés avant le 1<sup>er</sup> janvier de l'année n,
- le « PQI physico-financier » complété pour les opérations faisant l'objet d'une demande d'ajout
- le « PQI physico-financier » des opérations financées par des ressources supplémentaires à celles prévues initialement dans le contrat (CAF supplémentaires etc.)
- un état récapitulatif des informations échangées dans le cadre des comités de programme

Pour les opérations bénéficiant de subventions du STIF, la RATP communique au STIF ses échéanciers prévisionnels d'appels de fonds actualisés sur l'ensemble des subventions engagées en cours de gestion : en avril et octobre de chaque année pour les 3 mois prochains de l'année en cours, et une fois par an, à mi octobre de l'année n, pour les appels de fonds prévisionnels annuels de l'année n+1

-

### article 82-4 - **Les comités de programmes**

Les comités de programmes se réunissent a minima 1 fois par semestre dans le mois précédant la tenue du CSPQI.

Les comités de programmes sont les suivants :

- Le comité « CP-INFRA », traitant des « infrastructures de transport, ouvrages d'art et des réseaux de métro et RER
- Le comité « CP-SYSTEMES DE TRANSPORT », traitant des systèmes de transport
- Le comité « CP-MR », traitant des matériels roulants bus et ferrés, conformément aux instances mises en place dans l'accord de gouvernance qui figure en annexe V-3
- le comité « CP-gares et station », traitant du plan de progrès des espaces (investissements de modernisation des gares et stations) : ce comité de programme permettra de retranscrire et partager la programmation des différents types d'investissements améliorant les espaces en gares et stations (état l'avancement des études et travaux en cours, et nature des interventions prévues par gare et par catégorie d'investissement : adaptation de l'aménagement, rénovation et équipements des espaces, déploiement de nouveaux services...).
- le comité « CP-BILLETIQUE », traitant de la vente et de la billettique
- le comité « CP-SERVICES », traitant des autres investissements du Schéma Directeur RATP des Espaces et Services aux Voyageurs (accueil, information voyageurs, propreté...)
- le comité « CP-SI », traitant des systèmes d'information et de télécom
- le comité « CP-CENTRES BUS » traitant des centres bus : ce comité de programme porte sur l'actualisation du schéma directeur du remisage, qui évalue à court et long termes les impacts sur la capacité des centres bus de l'ensemble des nouveaux besoins identifiés (renforts d'offre aux heures de pointes, projet d'exploitation de lignes en bus articulés, restructuration bus liés à des grands projets, projet de TCSP bus...). Un point d'avancement sur l'ensemble des investissements sur les centres bus à l'étude ou en travaux y est aussi fait.
- Le comité « CP-IMMO », traitant des autres investissements du Schéma Directeur RATP « Immobilier » (autres que centres bus)

Les comités de programmes ont pour rôle principal de partager les informations relatives aux investissements dont ils ont la charge, pour chaque sous schéma-directeur et catégorie. Pour chaque comité de programme l'ordre du jour sera a minima de :

- partager les informations sur les évolutions de l'exécution des investissements (physique et financière)
- partager et adapter le cas échéant le suivi physique de la réalisation des investissements qui permette notamment au STIF de mieux apprécier leur réalisation sur les réseaux (lignes, stations/gares) ou parcs de matériels ou d'équipements
- instruire les dossiers d'opportunité d'ajout d'opérations présentés par la RATP lorsqu'elle souhaite proposer au Comité de Suivi du PQI l'ajout d'une opération nouvelle au PQI selon les principes indiqués dans article 82-2 -, ou toute autre modification du PQI
- répondre à toute autre demande du STIF relative aux investissements prévus (complément d'informations, retour d'expérience)
- échanger sur les perspectives d'évolution et d'innovation
- partager les schémas directeurs de maintenance et la politique de maintien en état du patrimoine de la RATP conformément à article 77 -

Pour chacun de ces comités de programmes, des réunions complémentaires pourront être organisées autant que de besoin pour traiter une opération ou un sujet de manière plus approfondie.

#### **article 82-5 - Informations et documents à fournir aux comités de programmes**

La RATP établit et transmet au STIF au plus tard 15 jours avant la tenue des comités de programme :

- les dossiers d'opportunité d'ajout de nouvelles opérations qu'elle souhaiterait présenter, avec les informations et selon la démarche d'instruction qui sont précisés dans l'article 79-3 -
- La RATP établit et transmet au STIF a minima à la maille de la catégorie les informations suivantes :
- la mise à jour du PQI sur les aspects physique, financiers et calendaires par catégorie et sous catégorie
- l'analyse des principales évolutions constatées depuis le PQI contractuel et depuis le comité de programme précédent jusqu'à la fin du contrat (économies, surcoûts, avance, retards etc.)
- un état des lieux de la réalisation des différents projets/catégories, leurs calendriers de réalisation par phase, leurs adaptations éventuelles, leur mise en œuvre physique (unités d'œuvres)
- l'apport d'informations qualitatives sur les investissements engagés : localisation des investissements sur le réseau etc.

- l'actualisation de la réalisation physique des catégories d'investissements du PQI selon les phases d'étude : les études en prospect permettant de définir l'objectif, le périmètre de l'investissement et les gains attendus, les études préliminaires nécessaires au montage des programmes et, dans certains cas, à l'obtention des subventions du STIF, les études de conception détaillée lancées après validation des études préliminaires, la phase de réalisation des travaux, la mise en service des investissements
- les modifications de projets proposées par la RATP
- les dossiers d'opportunité présentés par la RATP lorsqu'elle souhaite proposer au comité de suivi du PQI d'ajouter une opération au PQI ou toute autre modification du PQI dans les délais prévus ci-avant
- une analyse financière des évolutions par sous schéma directeur

Ces informations seront communiquées au STIF au plus tard 8 jours avant la tenue des comités de programme.

-

Le STIF se réserve le droit de solliciter la communication de documents ou informations supplémentaires

Quand la RATP identifie un risque de retard significatif sur un investissement impactant le service au voyageur ou la production de l'offre, elle propose au STIF, lors du comité de programme, suivant l'identification du risque :

- des mesures ou ajustements permettant de rattraper le retard constaté dans les meilleurs délais, et en privilégiant l'amélioration du service aux voyageurs,
- des mesures permettant d'atténuer les conséquences de ce retard sur l'investissement correspondant

#### article 82-6 - **Travaux relatifs aux biens affectés à l'exploitation**

La RATP communique, chaque année et au plus tard le 31/10/n-1 :

- la liste des travaux prévus ayant une incidence significative sur la réalisation de l'offre contractuelle. Elle informe le STIF, en cours d'année, des ajustements significatifs du programme.
- pour les investissements à lancer l'année suivante, les impacts envisagés de la phase travaux sur le service de référence (durée, dates envisagées pour engager la phase travaux, impact potentiel sur l'offre commandée par le STIF) ;

La RATP met en œuvre, en amont et pendant la durée des travaux, les actions de concertation et de communication conformément à l'annexe I-A-7.

Elle s'efforce de mettre en œuvre des moyens de substitution appropriés pendant les travaux sans affecter l'équilibre général du contrat. Le cas échéant, si l'équilibre du contrat devait en être affecté, elle soumet un dossier d'opportunité au STIF, permettant à celui-ci de prendre les mesures les plus appropriées.

## TITRE VI - REGIME FINANCIER

### Chapitre I - LA REMUNERATION

Sauf mention contraire explicite, tous les montants du contrat et de ses avenants sont exprimés en euros HT 2015.

#### article 83 - Principes généraux relatifs à la rémunération.

La RATP exécute le service contractualisé défini par le présent contrat, aux conditions financières définies dans le présent Titre. Entreprise intégrée assurant des missions d'opérateur de transport et de gestionnaire d'infrastructure, elle perçoit les recettes directes (pour la part qui lui revient) et reçoit une contribution financière du STIF, au titre de l'exécution des obligations de service public qui lui sont imposées, laissant la possibilité de réaliser un bénéfice raisonnable qui concourt au financement du plan d'investissements contractuel.

Le service contractualisé entre le STIF et la RATP donne lieu à l'établissement d'un compte financier du service, traduisant l'équilibre économique du contrat. Il comprend l'ensemble des produits et charges supportés par la RATP et fait apparaître une juste rémunération pour marge et aléas, contrepartie des risques assumés par celle-ci. Le compte financier prévisionnel est annexé au contrat, accompagné de ses hypothèses d'élaboration. En déclinaison, un compte financier prévisionnel relatif à la mission de gestionnaire d'infrastructures est également fourni en annexe. Afin de préserver le secret industriel et commercial de la RATP, ces annexes ne sont pas rendues publiques. Le compte financier est établi selon les principes de permanence des méthodes comptables et d'auditabilité décrits au Titre VII.

Les dépenses inhérentes à l'exécution du contrat sont à la charge de la RATP. Des dispositifs d'intéressements, de bonifications et de pénalités financières permettent par ailleurs d'inciter la RATP à la bonne exécution des missions confiées.

Les ressources de la RATP sont les suivantes :

- les recettes directes du trafic, telles que calculées et modulées du partage du risque, positif ou négatif, entre le STIF et la RATP selon les dispositions de l'article 84 ;
- les contributions versées par le STIF ;
- les autres concours publics dont la RATP est susceptible de bénéficier pour la réalisation du service contractualisé et qui participent à l'équilibre du contrat ;
- les recettes liées aux activités annexes et toute autre ressource perçue par la RATP, selon les dispositions de l'article 85.

Les contributions versées par le STIF à la RATP au titre du présent contrat sont constituées :

- d'une contribution C1 aux charges d'exploitation destinées à couvrir les obligations de service public, décrite à l'article 86-2 ;
- d'une contribution C2 au financement des investissements, décrite à l'article 86-3 ;
- d'une contribution C4 spécifique au financement de l'acquisition des matériels roulants des tramways T3Est, T5, T6, T7 et T8, décrite à l'article 86-4.

Les contributions forfaitisées sont actualisées et versées à la RATP selon les modalités définies à l'article 95. Elles ne varient pas en fonction des recettes directes perçues par la RATP, sauf dans les cas décrits aux articles 84-1, 84-2, 84-3, 87, 88, 90 et 91. Toutefois, les contributions versées par le STIF à la RATP peuvent être ajustées en cours d'exécution du contrat pour tenir compte des mesures nouvelles décidées en cours de contrat traitées par voie d'avenant (sur la tarification ou sur la consistance du service contractualisé).

Outre sa rémunération, la RATP est soumise à des intéressements, des bonifications ou des pénalités liés à sa performance dans l'exécution du service contractualisé, constitués des composantes suivantes :

- un bonus ou un malus en fonction de la qualité du service produit, décrit dans l'article 37, et de l'atteinte des objectifs relatifs à la responsabilité sociale et environnementale décrits dans le Chapitre 1 du Titre VII.
- des pénalités (et réfaction de charges) sur l'exécution du contrat, notamment en cas de non-réalisation de l'offre kilométrique du service contractualisé.

Les contributions versées à la RATP tiennent compte d'une rémunération fixée selon les modalités prévues à l'article 3 du décret n°2011-320 relatif aux missions de gestionnaire d'infrastructure exercées par la RATP. En interne de la RATP, l'opérateur de transport aura nécessairement recours au gestionnaire d'infrastructures de façon à atteindre ses objectifs de performance et à remplir ses obligations de service public. L'opérateur de transport contrôle le niveau de prestation du gestionnaire d'infrastructure sur ses différents réseaux et lui attribue, conformément à une convention interne, la rémunération prévue au présent contrat.

article 84 - **Les recettes directes de la RATP.**

article 84-1 - **Le calcul des recettes directes.**

Les recettes directes sont calculées à partir des recettes tarifaires résultant des ventes globales (tous opérateurs confondus) des titres de transport Ile-de-France. Ces recettes tarifaires sont le produit, pour chaque titre de transport, du tarif public par le nombre de titres vendus.

Elles sont réparties entre chaque transporteur selon les règles suivantes :

- lorsque des titres ne sont utilisables que sur les réseaux de la RATP, celle-ci conserve le produit de la vente correspondant. En cas de vente par un autre transporteur, ce dernier lui reverse intégralement le produit de la vente ;
- lorsque des titres vendus par la RATP ne sont utilisables que sur les réseaux d'autres transporteurs, la RATP leur reverse intégralement le produit de la vente.
- lorsque les titres sont communs à plusieurs transporteurs, les produits des ventes sont répartis entre les transporteurs concernés sur la base de règles ou de clés de répartition établies par type de titre, conformément à l'annexe VI-2.
- A partir de 2017, le STIF et la RATP souhaitent que les transporteurs se partagent les recettes des forfaits longs ( durée d'une semaine ou plus) sur support télébilletique selon des proratas actualisables annuellement sur la base des validations ; les modalités en seront fixées précisément par avenant d'ici fin 2016.
- Pour tous les autres titres (hors donc les forfaits longs d'une durée d'une semaine ou plus sur support télébilletique), au cas où les clés de partage de leurs recettes seraient modifiées en cours de contrat, l'impact de ces modifications sera répercuté par avenant sur les objectifs de RD et sur la contribution C11 définie à l'article 86 -.

La part revenant à la RATP est telle que fixée en annexe VI-2.

Les circuits financiers spécifiques ainsi que les obligations d'information sont décrits dans des conventions entre les transporteurs et/ou le STIF.

Les recettes affectées à la desserte Orlyval ne sont pas comptabilisées dans les recettes directes définies par le présent article.

article 84-2 - **Le calcul de l'objectif de recettes directes pour la RATP.**

L'objectif de recettes directes de 2016 est fixé à 2151,1 M€ HT 01/09/2015. Il est déterminé par la prévision établie conjointement par le STIF et la RATP sur les recettes tarifaires attendues en 2015 et la clé globale de partage telle que fixée par l'annexe VI-2 pour la répartition des recettes tarifaires en 2016, avec une croissance prévisionnelle de +1% en volume.

Pour les années 2017 à 2020, une prévision des recettes directes de référence est fixée sur la base des tarifs hors taxes en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2015 en cohérence avec les montants initiaux de la contribution C11 :

	2017	2018	2019	2020
Prévision des recettes directes en M€ HT c.e. 1/9/2015	2 172,6	2 194,3	2 216,3	2 238,4

Les prévisions initiales de recettes directes brutes des années 2017 à 2020 sont obtenues par application, des pourcentages de croissance en volume des recettes suivants (notés Vn-1/n) :

V16/17 : 2016 à 2017	1%
V17/18 : 2017 à 2018	1%
V18/19 : 2018 à 2019	1%
V19/20 : 2019 à 2020	1%

Le STIF compense les impacts de la réforme tarifaire du Navigo toutes zones, mise en application le 1<sup>er</sup> septembre 2015. Le STIF et la RATP sont ainsi convenus de corriger les objectifs annuels selon les principes suivants :

L'objectif de recettes directes 2017 en € HT c.e. 1/9/2015 est corrigé comme suit :

Objectif 2017 = [Recettes directes réalisées 2016 (HT) / T2016] x (1 + v16/17)

Où

- T2016 est le taux d'évolution tarifaire de 2016 calculé conformément à l'annexe VI-12 ;
- V16/17 est l'hypothèse d'évolution en volume des recettes de 2016 à 2017.

L'objectif de recettes directes 2018 en € HT c.e. 1/9/2015 est corrigé comme suit :

Objectif 2018 = [ (Recettes directes réalisées 2017 HT / T2017)] x (1 + v17/18)

Où

- T2017 est le taux d'évolution tarifaire de 2017 calculé conformément à l'annexe VI-12.
- V17/18 est l'hypothèse d'évolution en volume des recettes de 2017 à 2018.

Les objectifs de recettes directes pour 2019 et 2020 en € HT c.e. 1/9/2015 sont corrigés comme suit :

Objectif 2019 = Objectif 2018 x (1 + v18/19)

Objectif 2020 = Objectif 2019 x (1 + v19/20)

Où

- V18/19 et V19/20 sont les hypothèses d'évolution en volume des recettes respectivement de 2018 à 2019 et de 2019 à 2020.

Le montant de l'objectif de recettes directes annuel est revu en le complétant des montants résultant de l'application des dispositions des articles article 84-1 -, article 84-3 -, Chapitre II -article 87 -Chapitre II -article 90 - Chapitre II -article 91 -et du présent article.

Les principes de correction des objectifs en recettes directes brutes, sur la durée du contrat, pour neutraliser l'impact de la réforme du Navigo toutes zones, tels que stipulés au présent article génèrent chaque année une contribution C11 corrigeant simultanément pour un montant équivalent, mais de sens contraire, l'écart entre l'objectif initial et l'objectif corrigé.

#### article 84-3 - **Prise en compte des effets des décisions tarifaires du STIF.**

##### **1) Compensation de l'écart entre l'indexation des recettes directes et les hausses tarifaires.**

Les modalités de calcul du taux d'évolution tarifaire de l'année n par rapport aux tarifs en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2015 (Tn) sont détaillées par l'annexe VI-12.

La différence entre l'objectif de recettes directes pour l'année n revalorisé par Tn, le taux d'évolution tarifaire de l'année n ainsi calculé, et ce même objectif actualisé par la formule d'indexation de la contribution C11 fait l'objet d'un reversement par l'entreprise lorsque cette différence est positive et d'une compensation par le STIF si elle est négative.

##### **2) Prise en compte des décisions tarifaires.**

###### **2.1) Modification tarifaire (modifications, création ou suppression de titres) décidée par le STIF.**

En cas de modification tarifaire décidée par le STIF, qu'il s'agisse d'une modification de la tarification d'un titre existant susceptible d'en affecter significativement les recettes, de la création ou de la suppression d'un titre, le STIF et la RATP évalueront les impacts de cette modification tarifaire sur l'ensemble des ventes de titres, avant la mise en œuvre des réformes tarifaires. Ce calcul sera établi sur plusieurs années pour tenir compte des évolutions de tendance des titres existants et de la montée en charge des mesures nouvelles. Les dispositions du présent alinéa ne s'appliquent pas aux décisions de revalorisation annuelle, dont les effets sont traités par le mécanisme décrit au 1) du présent article, sauf si l'évolution de certains prix a une ampleur exceptionnelle propre à déformer la structure des ventes.

Un avenant formalisera :

- si la modification induit une perte de recettes, une diminution de l'objectif de recettes directes de la variation estimée avant partage du risque, et une augmentation des contributions du STIF de cette même variation ;
- si la modification induit un gain de recettes, une augmentation de l'objectif de recettes directes de la variation estimée avant partage du risque, et une diminution des contributions du STIF de cette variation.
- dans l'hypothèse où le STIF et la RATP s'accordent sur le fait qu'une incertitude notable porte sur l'estimation *a priori* de l'effet d'une décision tarifaire sur l'équilibre économique du contrat, les parties conviennent de se rencontrer et d'en tirer les conséquences.

## 2.2) Réforme tarifaire majeure.

En cas de réforme majeure de la tarification applicable en Ile-de-France (projet Unité Transport, etc.) pour laquelle le STIF et la RATP s'accordent être dans l'incapacité de produire une estimation d'impact suffisamment précise pour s'adapter aux principes communs du 2.1 du présent article, les parties s'accordent sur un traitement contractuel *ad hoc*.

### article 84-4 - Partage du risque sur les recettes tarifaires.

Chaque année  $n$ , la RATP perçoit les recettes directes réelles. Un mécanisme de partage du risque lié à la variation des recettes directes par rapport aux objectifs de recettes directes (dont les principes sont définis à l'article article 84-2 -et éventuellement modifié par avenant) est mis en place.

Dans les 1, 2 et 3 du présent article, on utilise les notations suivantes :

- $RD_n$ , recettes directes pour l'année  $n$  en € courant HT ;
- $ORD_n$ , objectif de recettes directes pour l'année  $n$ , dont les principes sont déterminés à l'article 84-2 - ;
- $T_n$ , coefficient d'augmentation tarifaire calculé conformément à l'annexe VI-12.

#### 1) 2016.

Si  $ORD_{2016} \times T_{2016} \leq RD_{2016}$ , alors la RATP reverse au STIF  $(RD_{2016} - ORD_{2016} \times T_{2016}) \times 90\%$

Si  $RD_{2016} \leq ORD_{2016} \times T_{2016}$ , alors le STIF reverse à la RATP  $(ORD_{2016} \times T_{2016} - RD_{2016}) \times 90\%$

#### 2) 2017.

Si	Alors
$1,05 \times ORD_{2017} \times T_{2017} \leq RD_{2017}$	La RATP reverse au STIF $(RD_{2017} - 1,05 \times ORD_{2017} \times T_{2017}) \times 90\%$ + $ORD_{2017} \times T_{2017} \times 5\% \times 70\%$
$ORD_{2017} \times T_{2017} \leq RD_{2017} \leq 1,05 \times ORD_{2017} \times T_{2017}$	La RATP reverse au STIF $(RD_{2017} - ORD_{2017} \times T_{2017}) \times 70\%$
$0,95 \times ORD_{2017} \times T_{2017} \leq RD_{2017} \leq ORD_{2017} \times T_{2017}$	Le STIF reverse à la RATP $(ORD_{2017} \times T_{2017} - RD_{2017}) \times 70\%$
$RD_{2017} \leq 0,95 \times ORD_{2017} \times T_{2017}$	Le STIF reverse à la RATP $(0,95 \times ORD_{2017} \times T_{2017} - RD_{2017}) \times 90\%$ + $ORD_{2017} \times T_{2017} \times 5\% \times 70\%$

#### 3) Années postérieures à 2017.

Si	Alors
$1,03 \times ORD_n \times T_n \leq RD_n$	La RATP reverse au STIF $(RD_n - 1,03 \times ORD_n \times T_n) \times 90\%$ + $ORD_n \times 3\% \times 50\%$
$ORD_n \times T_n \leq RD_n \leq 1,03 \times ORD_n \times T_n$	La RATP reverse au STIF $(RD_n - ORD_n \times T_n) \times 50\%$
$0,97 \times ORD_n \times T_n \leq RD_n \leq ORD_n \times T_n$	Le STIF reverse à la RATP $(ORD_n \times T_n - RD_n) \times 50\%$
$RD_n \leq 0,97 \times ORD_n \times T_n$	Le STIF reverse à la RATP $(0,97 \times ORD_n \times T_n - RD_n) \times 90\%$ + $ORD_n \times T_n \times 3\% \times 50\%$



#### article 84-5 - **Prise en compte de l'effet de la grève sur les recettes directes**

Conformément aux dispositions de l' Titre I - Chapitre IV -article 28 -, en cas de perturbations significatives résultant d'un préavis de grève RATP pour un jour donné, lorsque le service prévisible est inférieur ou égal à 75% du service contractuel de référence sur un ou plusieurs sous-réseaux, l'impact sur les recettes voyageurs des titres journaliers est neutralisé pour le STIF.

Pour les recettes des « titres courts » (tickets, billets et forfaits d'une durée inférieure à une semaine), la neutralisation de l'effet de la grève consiste à ramener le niveau de recettes directes de la RATP au niveau d'un jour moyen, par déclaration par la RATP d'une recette directe reconstituée des « titres courts » correspondant à l'écart entre recette d'un jour moyen et recette réelle sur le(s) jour(s) de grève :

$$\begin{aligned} & \text{Recette directe « titres courts » reconstituée d'un jour de grève} = \\ & \quad \text{Recette directe « titres courts » d'un jour moyen} \\ & \quad - \text{Recette directe « titres courts » réelle de ce jour de grève} \end{aligned}$$

Les recettes directes « titres courts » reconstituées des jours de grève sont incluses dans les recettes directes et interviennent donc dans le calcul de l'écart entre recettes directes et objectif de recettes, partagé conformément à l'article 84-4 -.

La valeur du jour moyen pris en compte pour le calcul des recettes directes « titres courts » reconstituées des jours de grève dépend de la nature du jour considéré. 6 catégories de jours sont distinguées :

- JOHV, jours ouvrés hors période de vacances scolaires,
- SaHV, samedis hors période de vacances scolaires,
- DiHV, dimanches et jours fériés hors période de vacances scolaires,
- JOV, jours ouvrés en période de vacances scolaires,
- SaV, samedis en période de vacances scolaires,
- DiV, dimanches et jours fériés en période de vacances scolaires,

La méthode de calcul de la valeur du jour moyen pour chacune de ces 6 catégories est précisée à l'annexe VI-13.

Si la durée de la grève est supérieure à cinq jours consécutifs, le STIF et la RATP procèdent à une analyse ad hoc de l'effet de la grève sur les comportements de mobilité et d'achat des abonnés pour voir si des mesures complémentaires doivent être prises en conséquence.

#### article 85 - **Les recettes complémentaires**

Les recettes complémentaires de la RATP sont constituées notamment :

- des recettes liées à la concession de ses espaces commerciaux ;
- des recettes liées à la concession des espaces publicitaires de la RATP, les commissions sur les ventes de produits annexes ;
- des indemnités forfaitaires versées par les voyageurs en situation de fraude ;
- les recettes affectées à la liaison Orlyval ;
- des recettes des activités de transport effectuées dans le cadre de contrats ou de conventions avec des tiers (collectivités territoriales ou entreprises) en application de l'article 5-1 ;
- des recettes d'interconnexion ;
- du produit de la cession des véhicules devenus non nécessaires à l'exploitation du service défini par le présent contrat, préalablement autorisée par le STIF, conformément à l'article 13 du décret n°2011-320 du 23 mars 2011
- plus généralement de toutes recettes résultant de conventions dont l'objet est d'enrichir le service contractualisé par des prestations complémentaires personnalisées ;
- des recettes des autres activités de la RATP qui ne résultent pas de l'activité de transport proprement dite, mais qui sont incluses dans le champ d'application du contrat ;

#### Cas particulier des recettes d'interconnexion :

La SNCF et la RATP ont conclu le 24 mai 1983 une convention générale d'exploitation permettant de faire circuler indifféremment le matériel roulant de chaque entreprise sur le réseau de l'autre.

La RATP facture à la SNCF les charges qu'elle a engagées pour le compte de la SNCF (recettes d'interconnexion pour la RATP). Réciproquement la SNCF facture à la RATP les charges que celle-ci a engagées pour le compte de la RATP (charges d'interconnexion pour la RATP).

#### article 86 - **Les contributions du STIF**

##### article 86-1 - **Principe général**

Les contributions versées par le STIF à la RATP au titre du présent contrat se décomposent en :

une contribution « C1 » liée aux charges d'exploitation couvrant les obligations de service public décrites à l'article 5 (article décrivant les OSP de la RATP dans le préambule politique). Cette contribution est elle-même constituée de quatre composantes :

- une contribution forfaitaire « C11 » couvrant les charges d'exploitation de l'opérateur de transport et du gestionnaire d'infrastructure. Ces charges couvrent notamment des services supplémentaires par rapport au précédent contrat que la RATP s'est engagée à réaliser ainsi que l'impôt sur les sociétés et les taxes liées à cet impôt ;
- une contribution « C12 » couvrant les impôts et taxes payés à l'euro-l'euro ;
- une contribution « C13 » couvrant l'écart entre les recettes directes prévisionnelles indexées selon les modalités prévues pour la contribution C11 et le montant des recettes directes prévisionnelles actualisé des décisions tarifaires du STIF ;

une contribution forfaitaire pour le financement des investissements, appelée « C2 », dont une partie couvre les investissements du gestionnaire d'infrastructure.

une contribution « C4 » spécifique au financement de l'acquisition des matériels roulants des tramways T3 Est, T5, T6, T7 et T8.

Par ailleurs, un objectif d'offre supplémentaire « C15 » représente une enveloppe financière de laquelle seront déduits les montants d'offre nouvelle approuvée par le conseil du STIF couverts par la C11, et ce, jusqu'à épuisement de l'enveloppe. Cet objectif ne constitue pas pour autant un plafond.

##### article 86-2 - **La contribution d'exploitation « C1 » relative aux obligations de service public**

Elle contribue à couvrir l'ensemble des charges prévisionnelles d'exploitation encourues pour la mise en œuvre des obligations de service public contractuelles, figurant au compte d'exploitation prévisionnel.

##### 1/ La contribution « C11 »

Le montant forfaitaire de la contribution C11 est établi au moment de la signature du présent contrat, pour chaque année de son exécution, pour l'offre contractuelle décrite précédemment. Le montant forfaitaire de C11, exprimé en millions d'euros HT 2015 s'établit avant indexation à :

En M d'euros HT 2015	2016	2017	2018	2019	2020
Contribution C11*	1 097,1	1 057,0	1 040,9	1 026,7	1 015,1
Dont gestionnaire d'infrastructure	442,9	433,1	419,7	404,6	394,1
<i>Dont « services supplémentaires »</i>	9,9	9,8	19,4	28,8	28,5
<i>Dont IS net du CICE et taxes liées à l'IS</i>	52,6	40,5	38,0	34,8	38,9

\*Ce montant sera modifié par avenant afin de tenir compte de l'avenant 15 au contrat STIF-RATP pour la période 2012-2015.

Le terme C11 est indexé globalement chaque année par application de la formule décrite à l'article 90-1, en prenant en compte l'évolution des indices arrêtés à fin septembre de l'année n.

Pour neutraliser l'impact de la réforme du Navigo toutes zones, la contribution C11 est corrigée chaque année selon les modalités décrites à article 84-2 -.

*Nota : Le présent contrat est établi sur la base d'une prévision de charges et produits liés à l'interconnexion sur la base des hypothèses suivantes (budget 2015 – en M€ 2015 – reconduit pour les années 2016 à 2019) :*

Total des produits Interconnexion	+75,3
Total des charges Interconnexion	-20,8
<b>Solde Interconnexion</b>	<b>+54,5</b>
Produits de la convention de Maintenance	<b>+17,0</b>
<b>Solde Interconnexion et Maintenance</b>	<b>+71,5</b>

*En cas d'accord entre la RATP et SNCF Mobilités pour faire évoluer ces montants sur la période du contrat, les contributions C11 pourront être modifiées par voie d'avenant. L'ajustement des contributions C11 que prévoira l'avenant établi ultérieurement devra dès lors être financièrement neutre pour le STIF. »*

*Les coûts de mise en œuvre et d'exploitation liés au transfert envisagé de l'agence « Titres Solidarité Transport »(TST) au 1<sup>er</sup> mars 2017, feront, par avenant, l'objet d'un ajustement à due concurrence de la contribution C11, au prorata de la part RATP.*

Les montants indiqués comme « services supplémentaires », pris en compte dans la C11, représentent l'engagement de la RATP à fournir des « nouveaux services » tels que décrits en annexe VI 14 confidentielle. En fin de chaque année, la RATP présente au STIF l'état d'avancement des dépenses de ces services, par an et en cumul. Chaque année, la partie non consommée du forfait est restituée au STIF en diminution de la facture finale de l'année concernée. Toutefois, avec l'accord du STIF, la partie non consommée en année N peut venir abonder le total des dépenses et de la rémunération associée à ces services en année N+1 (avec N<2019). En tout état de cause, à la fin du contrat, la totalité de la partie non consommée de l'enveloppe totale de 100M€ et non précédemment restituée, doit revenir au STIF en diminution de la facture finale de l'année 2020.

En outre, l'équilibre économique du contrat repose sur l'hypothèse de la soumission de la RATP à l'impôt sur les sociétés. Le montant forfaitaire de C11 ainsi déterminé couvre l'impôt sur les sociétés (IS) net du CICE ainsi que les taxes liées à l'IS tels que modélisés dans la maquette financière en annexe VI 5 confidentielle. Si la soumission de la RATP à l'IS était retardée, pour chaque année N où la RATP n'est pas soumise à l'IS, le montant de contribution C11 dû par le STIF pour chaque année considérée sera alors réduit du montant concerné de l'année N du tableau ci-dessus, en diminution de la facture finale de l'année N.

## 2/ La contribution « C12 »

Le montant de la contribution « C12 » correspond aux charges d'impôts et taxes, qui sont répercutées au STIF à « l'euro / l'euro ».A la date de la signature du contrat, les impôts et taxes que le STIF acquitte à l'euro / l'euro sont :

- la Cotisation sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE) ;
- la Cotisation Foncière des Entreprises (CFE) ;
- la taxe foncière (y compris Taxe d'enlèvement des ordures ménagères).

Le montant de C12, exprimé en millions d'euros HT courants, est repris à titre strictement indicatif dans le tableau ci-dessous :

En M d'euros HT courants	2016	2017	2018	2019	2020
Contribution C12	126,0	127,0	129,0	131,1	133,1
Dont gestionnaire d'infrastructure	53,6	54,3	55,0	55,7	56,4

## 3/ La contribution « C13 »

Les modalités de calcul sont décrites à l'article 84-3 -.

#### 4/ L'objectif d'offre nouvelle « C15 »

Un objectif d'offre supplémentaire C15 est convenu au moment de la signature du présent contrat, pour chaque année de son exécution. Après approbation par le conseil du STIF d'un avenant au présent contrat entérinant le contenu et le coût définitif de l'offre contractuelle supplémentaire, le montant de la C11 est ajusté conformément à l'article Chapitre II -article 87 -et la C15 est diminuée à due concurrence jusqu'à épuisement de cette enveloppe. Cet objectif ne constitue pas pour autant un plafond.

L'objectif de C15 ne fait l'objet d'aucun versement. L'objectif d'offre nouvelle C15, exprimé en millions d'euros HT courants s'établit:

En M d'euros HT courants	2016	2017	2018	2019	2020
Contribution C15	5,0	25,0	25,0	35,0	35,0

#### article 86-3 - La contribution « C2 » au financement des investissements

Le STIF participe au financement des investissements prévus au Programme d'Investissements défini au chapitre IV du Titre V .

Le montant forfaitaire C2 est établi au moment de la signature du présent contrat, pour chaque année de son exécution, sur la base des charges prévisionnelles de la RATP.

Le montant forfaitaire de C2 exprimé en millions d'euros HT 2015 s'établit avant indexation à :

En M d'euros HT 2015	2016	2017	2018	2019	2020
Contribution C2	914,9	935,9	955,1	978,1	993,1
Dont gestionnaire d'infrastructure	355,1	368,3	385,1	403,4	417,3

Le terme C2 est indexé globalement chaque année par application de la formule décrite à l'article 90-2, en prenant en compte l'évolution des indices arrêtés à fin septembre de l'année n.

#### article 86-4 - La contribution « C4 » spécifique au financement du matériel roulant

Le 7 novembre 2011, la RATP a signé un contrat de crédit bail afin de financer l'acquisition du matériel roulant des tramways T3 Est, T5, T6, T7 et T8, dont la mise en service est effectuée progressivement depuis la fin 2012. Dans le cadre du dispositif adopté par le Conseil du STIF du 5 octobre 2011, le STIF s'est engagé à rembourser à l'euro-l'euro la redevance facturée par le crédit-bailleur à la RATP, conformément aux dispositions de la convention tripartite jointe en annexe VI-8. Ces montants sont définitivement fixés à la mise en service des tramways correspondants.

Le montant de C4, exprimé en millions d'euros HT courants, est repris à titre prévisionnel dans le tableau ci-dessous :

En M d'euros HT courants	2016	2017	2018	2019	2020
Contribution C4	11,0	11,0	11,0	11,0	11,0

Conformément à la convention bilatérale STIF-RATP d'octobre 2011 relative au financement de l'acquisition des rames de tramways, la contribution C4 prend la forme d'une subvention d'investissement non soumise à la TVA et qui n'entre pas dans la base de calcul de la CVAE remboursée par le STIF à la RATP.

Le crédit bail fait l'objet d'un suivi spécifique dans les conditions prévues par la convention STIF-RATP, annexée au présent contrat.

## Chapitre II - **LES ADAPTATIONS DE LA REMUNERATION LIEES A L'EXECUTION DU SERVICE CONTRACTUALISE**

### article 87 - **Modification significative du service contractualisé**

#### article 87-1 - **Principe général**

Les modifications significatives du service contractualisé (complément ou suppression de ligne) décidées par le STIF au cours du contrat dans les conditions prévues aux articles du Titre II donnent lieu à un ajustement des contributions du STIF. Cet ajustement sera fondé sur la variation marginale des coûts de production induits par la modification de l'offre contractuelle.

Le cas échéant, une évaluation forfaitaire de la variation de recettes directes attendue est établie conjointement par le STIF et la RATP.

Un avenant prendra en compte les conséquences sur les contributions du STIF et sur les objectifs de recettes directes de ces modifications significatives de l'offre contractuelle.

Dans le cas de la mise en œuvre des projets CPER, un avenant au contrat devra être signé par les parties en préalable à la modification de l'offre contractuelle, sous réserve de la transmission au STIF des éléments et dans les conditions prévues au Titre I.

#### article 87-2 - **Ajustement des contributions**

Une modification de l'offre contractuelle induit une variation marginale des coûts de production. Le montant de cette variation, noté  $V_{ChExpl}$ , est calculé sur la base d'un devis dont le modèle est défini conjointement. En outre, le STIF et la RATP établissent conjointement une évaluation forfaitaire de la variation attendue, suite à la modification de l'offre contractuelle, des recettes directes, notée  $V_{RD}$  et, si cette modification a un impact sur les charges liées aux investissements, le montant de la variation des dites charges, notée  $V_{ChInv}$ .

Les montants de la contribution C11, celui de l'objectif de recettes directes et, le cas échéant, celui de la contribution C2 sont ajustés selon les formules suivantes, pour l'année n :

$$C11n' = C11n + V_{ChExpl} - V_{RD}$$

$$ORDn' = ORDn + V_{RD}$$

$$C2n' = C2n + V_{ChInv}$$

Les nouvelles contributions C11n' et C2n' ainsi déterminées se substituent alors contractuellement aux C11n0 et C2n0 pour la détermination, d'une part des acomptes définis à l'article 94 - et, d'autre part des contributions calculées dans le cadre de la facturation annuelle dont les mécanismes sont décrits dans le chapitre III du présent Titre.

### article 88 - **Création d'un titre ou modification significative des conditions d'utilisation d'un titre existant**

Pour toute décision du STIF de création de nouveaux titres non prévus explicitement dans l'annexe C1 ou de modification importante des conditions d'utilisation d'un titre existant, un avenant prendra en compte, en cas d'impact significatif, les conséquences de ces décisions, notamment sur les dépenses ou économies supplémentaires éventuelles.

L'avenant devra être approuvé par le Conseil d'Administration du STIF avant mise en œuvre des modifications.

### article 89 - **Modification de l'offre ayant une conséquence sur la convention d'interconnexion SNCF-RATP**

A chaque avenant au présent contrat relatif à l'offre et la rémunération, le STIF et la RATP étudient en relation avec la SNCF les conséquences possibles de ces nouvelles mesures sur les relations d'interconnexion entre la SNCF et la RATP, et le STIF prendra les dispositions nécessaires pour en neutraliser s'il y a lieu les effets.

## article 90 - **Les mesures tarifaires en cas d'alerte à la pollution**

Les jours où la gratuité s'impose aux transports publics sur une partie de l'Ile de France, en application des dispositions de l'article L223-2 du code de l'environnement, l'accès gratuit à l'ensemble des réseaux de la RATP est accordé aux voyageurs occasionnels. Le STIF et la RATP se sont accordés sur l'impact d'une telle décision sur l'équilibre économique du contrat : pour chaque jour concerné, l'objectif de recettes de l'année en cours est ajusté à la baisse d'un montant forfaitaire fixé conjointement au préalable par la RATP et le STIF, la contribution C11 de l'année en cours étant simultanément ajustée à la hausse d'un montant de valeur identique.

Le STIF et la RATP se sont accordés sur l'impact d'une telle décision sur l'équilibre économique du contrat : pour chaque jour concerné, l'objectif de recettes de l'année en cours est ajusté à la baisse d'un montant forfaitaire fixé conjointement au préalable par la RATP et le STIF, la contribution C11 de l'année en cours étant simultanément ajustée à la hausse d'un montant de valeur identique.

La valeur du dit montant forfaitaire est déterminée par application de la méthode de calcul détaillée à l'annexe VI-11, elle varie selon le type de jour en distinguant les 6 catégories de jours suivantes :

- JOHV, jours ouvrés hors période de vacances scolaires,
- SaHV, samedis hors période de vacances scolaires,
- DiHV, dimanches et jours fériés hors période de vacances scolaires,
- JOV, jours ouvrés en période de vacances scolaires,
- SaV, samedis en période de vacances scolaires,
- DiV, dimanches et jours fériés en période de vacances scolaires,

Les dépenses supplémentaires (renforcements des services et dépenses exceptionnelles de communication) font l'objet d'un devis proposé au STIF qui, après accord préalable à la mise en œuvre opérationnelle, en assure le remboursement.

Si la durée de la mesure est supérieure à cinq jours consécutifs, le STIF et la RATP procèdent à une analyse ad hoc de l'effet de la mesure sur les comportements de mobilité et d'achat des abonnés pour voir si des mesures complémentaires doivent être prises en conséquence.

## article 91 - **Les autres mesures de gratuité partielle ou totale**

Pour les autres cas où une mesure de gratuité totale ou partielle doit être appliquée à l'ensemble des réseaux de la RATP, à la demande du STIF, les modalités de calcul sont les mêmes que celles en cas d'alerte à la pollution.

En cas de mesures limitées à certaines lignes, la RATP précise au STIF, pour accord et avant application de la mesure, les estimations de recettes correspondantes.

## article 92 - **Mesures commerciales et ristournes**

### article 92-1 - **Ventes en grand nombre à des intermédiaires**

En cas de vente en grand nombre à des intermédiaires dont la fonction est de revendre ces titres aux voyageurs, la RATP peut leur accorder des ristournes commerciales destinées à rétribuer le service de ces intermédiaires. Ces titres figureront au tarif public pour le calcul des recettes présentées au STIF dans le cadre de la facture annuelle. Le STIF est tenu informé de ces ristournes.

### article 92-2 - **Mesures commerciales**

Le STIF ou la RATP peuvent décider de mesures commerciales ponctuelles à destination des voyageurs, telles que des ristournes sur le prix des titres ou le remboursement de tout ou partie des titres acquittés.

L'insuffisance de recettes directes qui en résulte est à la charge du décideur. D'un commun accord, les parties peuvent décider toutefois d'en partager la responsabilité et donc la charge.

Le montant de l'insuffisance de recettes directes est estimé conjointement et fait l'objet d'un accord préalable entre les parties.

### article 92-3 - **Remboursement des voyageurs en cas de situation inacceptable.**

Sauf cas de force majeure et en dehors de toutes situations de grèves ayant fait l'objet d'un remboursement au titre des dispositions de l'article 25, la RATP s'engage à rembourser les voyageurs lorsque le niveau d'offre offert sur les lignes de RER se trouve notablement réduit pendant des durées exceptionnellement longues.

Le Président du STIF et le Président de la RATP s'accordent sur le fait qu'une situation est considérée comme inacceptable. La RATP et le STIF s'accordent alors sur la réutilisation des pénalités afférentes à ces situations et la RATP procède au remboursement des voyageurs possédant un abonnement mensuel ou annuel.

Ce remboursement est limité à la valeur d'un demi-abonnement mensuel par abonné et par année civile.

## Chapitre III - **MODALITES DE FACTURATION ET DE REGLEMENT**

### article 93 - **Factures prévisionnelles**

La RATP fournit au STIF trois prévisions détaillées de la facture relative à l'année n :

- une première prévision avant le 15 juin ;
- une seconde prévision avant le 30 septembre ;
- une dernière prévision avant le 10 décembre de l'année n.

L'ensemble de ces prévisions sont accompagnées :

- d'une note explicitant pour chaque poste les hypothèses retenues ;
- d'une prévision pour l'année n des montants d'impôts et taxes couverts par la contribution C12 ;
- d'une prévision pour l'année n des montants d'offres nouvelles votées par le Conseil du STIF ;
- d'une prévision pour l'année n des montants des redevances de crédit-bail couverts par la contribution C4 ;
- des prévisions d'indexation annuelle de la contribution C11 prévue à l'article 90-1 qui pourront faire l'objet d'un échange préalable avec le STIF ;
- d'une prévision pour l'année n des montants de services supplémentaires couverts par la contribution C11 ;
- des prévisions de hausse tarifaire telle que définie à l'article 81-2 paragraphe 3/ qui pourront faire l'objet d'un échange préalable avec le STIF

Les prévisions de septembre et de décembre sont accompagnées :

- des principales hypothèses relatives à la facture annuelle pour l'année n+1 dès lors que l'année n+1 est couverte par le présent contrat ;
- d'une prévision pour l'année n+1 des montants d'impôts et taxes couverts par la contribution C12 ;
- d'une prévision pour l'année n+1 des montants des redevances de crédit-bail couverts par la contribution C4.
- D'une prévision pour l'année n+1 des montants d'offres nouvelles qui pourraient être votées par le Conseil du STIF.

### article 94 - **Règlement des acomptes mensuels**

Les acomptes mensuels sont établis sur la base du montant des contributions C11, C13 et C2 définies dans les articles 86 et 87. Ils sont versés mensuellement, sur la base d'échéanciers semestriels. Les acomptes du second semestre sont calculés en déduisant le montant des acomptes versés au premier semestre.

Si, à la clôture des comptes de l'année n-1, les recettes directes réelles sont supérieures (ou inférieures) aux recettes directes prévisionnelles, l'écart ainsi constaté est intégré dans la base de calcul des acomptes de la contribution C11 dus par le STIF au titre du second semestre de l'année n.

Les acomptes des mois de novembre et décembre de l'année n sont corrigés, pour tenir compte des hypothèses partagées entre le STIF et la RATP, prises en compte dans la facture prévisionnelle remise au plus tard le 30 septembre, en matière de :

- Prévision des coefficients K11 et K2 d'indexation des contributions C11 et C2 (tels que définis à l'article 95-1 - et à l'article 95-2 - ) pour l'année n,
- Mesure tarifaire décidée au Conseil du STIF pour l'année n
- Prévisions de recettes directes de l'année n.
- Adaptations d'offre décidées par le STIF ayant fait l'objet d'un avenant
- Modifications tarifaires décrites à l'article 90 ayant fait l'objet d'un avenant.

Le STIF transmet à la RATP un échéancier des versements mensuels de l'année n, le 15 du mois de décembre n-1, le 15 du mois de juin n et le 10 du mois d'octobre n. Lorsque les dates de versement prévues ci-après se trouvent être un jour non ouvré, les versements correspondants sont effectués le dernier jour ouvré qui précède.

La RATP transmet, par courrier recommandé avec accusé de réception, au STIF la facture d'acompte correspondante au moins 10 jours calendaires avant la date d'échéance, la date figurant sur l'accusé de réception faisant foi. En cas de non-respect du calendrier des versements mensuels des concours publics par le STIF, le STIF verse des intérêts de retard, sur la base du nombre de jours de retard et du taux EONIA connu à la date de facturation. Tout retard dans la transmission de la facture par la RATP décale d'autant la date limite de versement par le STIF.

Les impôts et taxes couverts par la contribution C12 sont payés à réception par le STIF des avis d'imposition émis par les services fiscaux sur la RATP ; la régularisation fiscale de 2020 sera effectuée en 2021.

La contribution C12 ne fait donc pas l'objet d'un versement d'acompte.

Les redevances de crédit-bail relatives au financement de matériel roulant couvertes par la contribution C4 sont remboursées à réception par le STIF des justificatifs de paiement des redevances par la RATP au crédit-bailleur.

La contribution C4 ne fait donc pas l'objet d'un versement d'acompte.

#### article 94-1 - **Règlement des acomptes mensuels de la contribution « C11 »**

Les acomptes pour la contribution C11 sont versés le 25 de chaque mois sur la base des montants C11n0 prévus à l'Chapitre I -article 86-2 -1/, actualisés par application de la formule suivante :

$$C11n = C11n0 * In / Io$$

1/ Pour les acomptes du premier semestre de l'année n :

- Pour n = 2016 et n = 2017 :  $In / Io = [INF n] / 100$

Avec [INF n] = indice, en base 100 en 2015, annuel prévisionnel des prix à la consommation hors tabac de l'année n retenu dans les hypothèses économiques de la loi de finances de l'année n, après prise en compte, pour l'année 2017, de la reprévision de la moyenne prévisionnelle de l'inflation de l'année n-1 (2016), en base 100 en 2015,

- Pour n > 2017 :  $In / Io = [K11 n-2] * [INF n] / [R n-2]$

Avec:

- o [K11 n-2] = indice, en base 100 en 2015, d'indexation de la contribution C11 (tel que défini à l'article 95-1 -) de l'année n-2
- o [R n-2] = indice, en base 100 en 2015, annuel réel des prix à la consommation hors tabac ([www.indices.insee.fr](http://www.indices.insee.fr) ; identifiant : 0641266) de l'année n-2
- o [INF n] = indice, en base 100 en 2015, annuel prévisionnel des prix à la consommation hors tabac de l'année n retenu dans les hypothèses économiques de la loi de finances de l'année n, après prise en compte de la reprévision de la moyenne prévisionnelle de l'inflation de l'année n-1, en base 100 en 2015.

2/ Pour les acomptes du second semestre de l'année n :

- Pour n = 2016 :  $In / Io = [INF n] / 100$

- Pour n > 2016 :  $In / Io = [K11 n-1] * [INF n] / [R n-1]$

Avec :

- o [K11 n-1] = indice, en base 100 en 2015, d'indexation de la contribution C11 (tel que défini à l'article 95-1 -) de l'année n-1
- o [R n-1] = indice, en base 100 en 2015, annuel réel des prix à la consommation hors tabac ([www.indices.insee.fr](http://www.indices.insee.fr) ; identifiant : 0641266) de l'année n-1

#### article 94-2 - **Règlement des acomptes mensuels de la contribution « C13 »**

Les acomptes pour la contribution C13 mentionnée à l'article 86-1 - et déterminée selon les modalités définies à l'article 81-3/, sont versés mensuellement par le STIF, le 25 de chaque mois.

Pour 2016, aucun acompte n'est versé.



1/ Pour les acomptes du premier semestre de l'année n :

- Pour n = 2017 :  $C13n = [RD n] * ([INF n] / 100 - [T n-1 / T_{01/09/2015}])$

Avec :

- o [RD n] = montant de Recettes Directes figurant à l'article 84-2 - pour l'année n
- o  $[T n-1 / T_{01/09/2015}]$  : moyenne des tarifs nominaux de l'année n-1 rapportée aux tarifs nominaux exprimés en valeur au 1<sup>er</sup> septembre 2015, en base 100, conformément à l'annexe VI-12

- Pour n > 2017 :  $C13n = [RD n] * ([K11 n-2] * [INF n] / [R n-2] - [T n-1 / T_{01/09/2015}])$

Avec [RD n] = montant de Recettes Directes figurant à l'article 84-2 - pour l'année n

2/ Pour les acomptes du second semestre de l'année n :

- Pour n > 2016 :  $C13n = [RD n] * ([K11 n-1] * [INF n] / [R n-1] - [T n / T_{01/09/2015}])$

Avec  $[T n / T_{01/09/2015}]$  : moyenne des tarifs nominaux de l'année n rapportée aux tarifs nominaux exprimés en valeur au 1<sup>er</sup> septembre 2015, en base 100, conformément à l'annexe VI-12.

#### article 94-3 - **Règlement des acomptes mensuels de la contribution « C2 »**

Les acomptes pour la contribution C2 sont versés le 8 de chaque mois sur la base des montants C2n0 prévus à l'article 86-3 -, actualisés par application de la formule suivante :

$$C2n = C2n0 * Jn / Jo$$

1/ Pour les acomptes du premier semestre de l'année n :

- Pour 2016 et 2017 :  $Jn / Jo = [INF n] / 100$
- Pour n > 2017 :  $Jn / Jo = [K2 n-2] * ([INF n] / [R n-2])$

Avec : [K2 n-2] = indice, en base 100 en 2015, d'indexation de la contribution C2 (tel que défini à l'article 90-2) de l'année n-2

2/ Pour les acomptes du second semestre de l'année n :

- Pour 2016 :  $Jn / Jo = [INF n] / 100$
- Pour n > 2016 :  $Jn / Jo = [K2 n-1] * ([INF n] / [R n-1])$

Avec [K2 n-1] = indice, en base 100 en 2015, d'indexation de la contribution C2 (tel que défini à l'article 90-2) de l'année n-1

#### article 95 - **La facture annuelle**

##### article 95-1 - **Indexation annuelle de la contribution C11**

Pour le calcul de l'indexation annuelle, les indices sont arrêtés avec 5 décimales (sous le format 1,xxxxx).

Chaque année, la contribution C11 versée est déterminée sur la base des montants C11n0 prévus à l'article, actualisés par application de la formule suivante :  $C11n = C11n0 * K11n$

Où  $K11n = (1-0,5\%)^n * (0,699 S_n/S_o + 0,024 C_n/C_o + 0,027 E_n/E_o + 0,25*(0,67 D_n/D_o + 0,33 Fsd3n/Fsd3o))$

Avec :

S : indice trimestriel des salaires mensuel transport ([www.indices.insee.fr](http://www.indices.insee.fr) ; identifiant : 01567433)

C : indice mensuel Produits Pétroliers ([www.indices.insee.fr](http://www.indices.insee.fr) ; identifiant : 0641256)

E : indice mensuel Electricité ([www.indices.insee.fr](http://www.indices.insee.fr) ; identifiant : 0638575)

D : indice mensuel Services ([www.indices.insee.fr](http://www.indices.insee.fr) ; identifiant : 0641257)

FSD 3 : indice mensuel des frais et services divers 3 ([www.lemoniteur.fr](http://www.lemoniteur.fr) ; identifiant : FSD3)

Pour les indices S :  $S_0$  = moyenne arithmétique du 4<sup>ème</sup> trimestre de l'année 2014 et des 3 premiers trimestres de l'année 2015, et  $S_n$  = moyenne arithmétique du 4<sup>ème</sup> trimestre de l'année n-1 et des 3 premiers trimestres de l'année n.

Pour les indices I = C, E, D ou Fsd3 :  $I_0$  = moyenne arithmétique sur 12 mois d'octobre 2014 à septembre 2015, et  $I_n$  = moyenne arithmétique sur 12 mois d'octobre de l'année n-1 à septembre de l'année n.

Dans le cas où un des indices ci-dessus venait à ne plus être publié, le STIF et la RATP se rapprochent pour déterminer l'indice de remplacement, sur la base des recommandations éventuelles de l'INSEE. Le raccordement entre l'ancien et le nouvel indice est réalisé en utilisant la dernière valeur publiée de l'indice supprimé (et la valeur de l'indice de remplacement correspondant au mois / trimestre concerné).

Au cas où le coefficient d'indexation de la contribution C11 dépasserait 2 fois l'inflation de l'année considérée, les parties se rencontrent dans les meilleurs délais pour en examiner les conséquences.

La répartition de cette indexation entre la part GI et la part OT est réalisée selon les modalités définies en annexe VI-7.

Sauf indication contraire, le coefficient d'indexation K11 est également utilisé pour indexer les montants unitaires indiqués dans le présent contrat.

#### article 95-2 - **Indexation annuelle de la contribution pour le financement des investissements C2**

Pour le calcul de l'indexation annuelle, les indices sont arrêtés avec 5 décimales (sous le format 1,xxxxx).

Chaque année, la contribution C2 versée est déterminée sur la base des montants  $C2_{n0}$  prévus à l'article 86-3 - actualisés par application de la formule suivante :

$$C2_n = C2_{n0} * K2_n$$

$$\text{Où } K2_n = 0,268 + 0,732 * K11_n$$

La répartition de cette indexation entre la part GI et la part OT est réalisée selon les modalités définies en annexe VI-7

#### article 95-3 - **Règlement de la facture annuelle**

Au 31 mars de l'année n+1 au plus tard, la RATP transmet une facture récapitulative faisant apparaître pour l'ensemble des éléments constituant la contribution définitive du STIF après actualisation, les éléments suivants :

- les composantes de la contribution relative aux charges relevant des OSP :
  - o la contribution « C11 » dont la part du gestionnaire d'infrastructures, le cas échéant modifiée pour tenir compte des évolutions d'offre ;
  - o la contribution « C13 » ;
- la contribution relative au financement des investissements « C2 » dont la part du gestionnaire d'infrastructures, le cas échéant modifiée pour tenir compte des évolutions d'offre ayant un impact sur le gestionnaire d'infrastructures et des dispositions prévues à l'article 82 ;
- les incitations financières (bonus/malus, intéressements) ;
- les autres rémunérations éventuelles dont, le partage des risques sur les recettes directes défini à l'Chapitre I -article 84-4 -si les recettes directes sont inférieures à l'objectif de l'année n et la part des recettes directes des ventes Optile, conformément à l'article 79-1.

La RATP établit également un avoir correspondant :

- aux éventuelles pénalités liées à l'exécution du service ;
- au partage défini à Chapitre I -article 84-4 -si les recettes directes sont supérieures à l'objectif de l'année n.
- au produit de la vente des véhicules réformés telle qu'autorisée par le STIF conformément à l'article 13 du décret n°2011-320 du 23 mars 2011 net des éventuelles charges induites
- aux recettes relatives à l'utilisation des véhicules dans le cadre de services de substitutions nettes des coûts de roulage sur la base du barème pris en compte dans le calcul des réfections pour offre non produite et après prise en compte des dépenses exceptionnelles dûment justifiées, conformément à l'article 23-3 - du présent contrat.

La facture annuelle reprend :

- le montant de la facture annuelle ;
- le montant des acomptes versés ;
- le rappel des montants remboursés à l'euro-l'euro ;
- le solde à payer (avec le cas échéant les avoirs).

A l'issue des travaux de vérification réalisés par le STIF, ce dernier détermine le montant du solde dû ou à facturer à la RATP au titre de l'année n. Ce solde de l'année n est calculé par différence entre le montant total des acomptes mensuels versés par le STIF d'une part, et le montant définitif de la facture annuelle issu des travaux de vérification réalisés par le STIF d'autre part. Le STIF informe la RATP, dans les meilleurs délais, de son désaccord sur le montant du solde.

Dans l'hypothèse où le montant total des acomptes mensuels versés par le STIF est inférieur au montant définitif de la facture annuel issu des travaux de vérification, le STIF règle le solde à la RATP au plus tard dans les 45 jours suivants la réception par le STIF de la facture annuelle.

Dans l'hypothèse inverse, le STIF émet un titre de recette au plus tard dans les 90 jours suivant la réception par le STIF de la facture annuelle. Ce titre de recette pourra, à la discrétion du STIF, faire l'objet d'une retenue sur le montant de l'acompte de la contribution C1 à verser par le STIF au titre du mois de juillet N+1, déduction faite des remboursements opérés par la RATP dans l'intervalle.

En cas de désaccord sur les retraitements réalisés, le STIF sans que cela soit un préalable à toute action contentieuse de déclencher la procédure de conciliation prévue à l'article 103. La mise en œuvre de la procédure de conciliation ne fait pas obstacle à la mise en œuvre des dispositions prévues par les alinéas précédents. Le cas échéant, le STIF règlera des intérêts de retard, sur la base du nombre de jours de retard de versement.

En cas de non-respect du calendrier de versement des concours publics par le STIF, le STIF verse des intérêts de retard, sur la base du nombre de jours de retard et du taux EONIA connu à la date de la facturation.

Les factures seront accompagnées des pièces justificatives suivantes :

- Les fichiers titres comprenant :
  - o les ventes globales (tous transporteurs) annuelles par titre, zone\*zone, vendues en et hors Ile-de-France (en nombre et en valeur) ;
  - o les ventes de la RATP annuelles par titre, zone\*zone, vendues en Ile-de-France (en nombre et en valeur) ;
  - o les recettes directes annuelles par titre, zone\*zone, vendues en Ile-de-France (en nombre et en valeur).
- un détail du calcul des indices d'actualisation des rémunérations ;
- le calcul détaillé des bonifications et pénalités ;
- les justificatifs de paiements des Impôts et Taxes ;
- les justificatifs de paiement des redevances de crédit-bail ;
- le calcul du partage des recettes directes ;
- le compte-rendu financier de l'exploitant intégré au rapport annuel tel que décrit à l'article 97-4.

Toutes les annexes à la facture annuelle sont formellement validées par la RATP.

## article 96 - **Impact financier de la non réalisation du Programme d'Investissements Contractuel**

### article 96-1 - **Ajustement annuel de la contribution C2**

Chaque année, si le montant des investissements réalisés (hors matériels roulants tramways financés par crédit bail), en cumul depuis le début du contrat, net des subventions, est inférieur au montant cumulé contractuel, la contribution C2 est corrigée à la baisse pour tenir compte des dotations aux amortissements non générées et des économies de charges en capital, selon les modalités suivantes :

- Un ajustement à la baisse des dotations aux amortissements est réalisé en appliquant les mêmes règles de calcul que celles utilisées dans le compte financier prévisionnel, à l'écart entre les dépenses d'investissements prévues et les dépenses d'investissements réalisées.
- Un ajustement correspondant aux économies en charges de capital induit par le retard cumulé d'investissements, sur la base du taux d'intérêt retenu dans la maquette financière.

La CAF prévisionnelle de l'année considérée est également ajustée à due concurrence.

### article 96-2 - **Ajustement annuel autre que la contribution C2**

En 2016, si les investissements réalisés (hors matériels roulants tramways financés par crédit-bail et hors programme d'extension des lignes de métro et de tramways), nets des subventions, sont inférieurs aux investissements inscrits dans la maquette, un montant correspondant à 50% de l'écart entre les investissements prévus et les investissements réalisés, dans la limite de 30 M€, vient en diminution de la facture annuelle.

Pour les années 2017 à 2020 inclus, notons :

- o  $\Delta_n$  l'écart annuel constaté entre les investissements inscrits dans la maquette et les investissements réalisés pour l'année n ;
- o  $\Sigma\Delta_n$  la somme des écarts annuels constatés entre les investissements inscrits dans la maquette et les investissements réalisés, depuis 2016 jusqu'à l'année n ;
- o  $A_n$  l'ajustement annuel qui sera effectué à la baisse ou à la hausse sur la facture annuelle de l'année n, avec  $A_n \leq 30\text{M€}$  ;
- o  $\Sigma A_{n-1}$  la somme des ajustements annuels effectués à la baisse moins ceux effectués à la hausse sur les factures des années antérieures, depuis 2016 jusqu'à l'année n-1.

Chaque année n, la somme des écarts entre les investissements inscrits dans la maquette et les investissements réalisés est comparée à la somme des ajustements effectués les années antérieures :

- Si  $\frac{\Sigma\Delta_n}{2} - \Sigma A_{n-1} \geq 0$ , alors un ajustement égal à  $[\frac{\Sigma\Delta_n}{2} - \Sigma A_{n-1}]$ , plafonné à 30M€, vient en diminution de la facture annuelle de l'année n ;
- Si  $\frac{\Sigma\Delta_n}{2} - \Sigma A_{n-1} < 0$ , alors un ajustement égal à  $[\Sigma A_{n-1} - \frac{\Sigma\Delta_n}{2}]$  vient en augmentation de la facture annuelle de l'année n, au titre d'un rattrapage partiel.

Et dès lors que  $\Sigma\Delta_n \leq 0$ , alors un ajustement égal à  $[\Sigma A_{n-1}]$  vient en augmentation de la facture annuelle de l'année n, et ce au titre d'un rattrapage complet.

Chaque année, les parties se rapprochent pour examiner l'origine de l'écart constaté. Si la RATP fait la démonstration qu'elle a été empêchée de réaliser des investissements prévus ou que l'écart résulte d'économies réelles sur les investissements, les montants correspondants ne sont pas pris en compte dans le calcul de l'écart.

### article 96-3 - **Ajustement en fin de contrat**

Dans le cadre du règlement de la facture 2020, les deux parties se réunissent en fin de contrat après la publication des comptes 2020 de la RATP. Si le montant des investissements réalisés (hors matériels roulants tramways financés par crédit-bail), en cumul depuis le 1er janvier 2016, net des subventions, est inférieur au montant cumulé contractuel :

- 1/ Le montant prévu à l'alinéa 3 de l'article 96.2, net des ajustements opérés dans les différentes factures annuelles est conservé irrévocablement par le STIF
- 2/ L'écart cumulé entre les investissements prévus et les investissements réalisés est restitué au STIF sous déduction :
  - Le montant prévu à l'alinéa 3 de l'article 96.2, net des ajustements opérés dans les différentes factures annuelles,
  - Du total des ajustements de C2 déjà effectués au titre des amortissements.

La restitution prévue au 2/ du présent article se traduira par une neutralisation des flux liés aux appels de fonds relatifs aux subventions à verser en priorité dans le cadre de l'acquisition du matériel roulant.

### article 97 - **Dispositions relative aux projets d'extension des infrastructures**

La RATP participe au financement du programme d'extension des lignes de métro et de tramways prévue par les projets CPER. Cette participation en CAF est limitée à 150 M€ courants (ce montant peut être révisé d'un

commun accord entre la RATP et le STIF) sur la durée du contrat. Afin de ne pas détourner les moyens alloués au financement de la modernisation des réseaux existants prévue par le PQI figurant en annexe V-1, dans le cas d'un dépassement de l'utilisation de la CAF sur ces projets, le montant est à la charge de la RATP et ne vient pas ni diminuer la CAF à affecter sur les autres projets ni entraver la mise en œuvre de l'article 92. De même, la CAF dégagée par la RATP ne saurait venir de quelque manière que ce soit et même transitoirement, se substituer aux financements des investissements réalisés pour le compte de tiers (SGP...).

#### article 98 - **Clause de revoyure**

Les parties se rapprochent pour négocier un nouveau plan d'investissement et un nouveau compte prévisionnel d'exploitation dans l'un des cas suivants :

- Si, au titre de l'exercice 2016, l'écart constaté entre les investissements prévus et les investissements réalisés (hors matériels roulants tramways financés par crédit-bail et hors programme d'extension des lignes de métro et de tramways) apprécié dans les conditions de l'article 96-2 est supérieur ou égal à 80 M€ courants
- Si, en 2016, le résultat dégagé par la RATP avant impôt sur les sociétés (net du CICE), est supérieur ou égal à 250 M€ courants (les éléments exceptionnels ne donnant pas lieu à flux de trésorerie ne sont pas pris en compte).
- Si le dispositif de « Crédit d'impôt pour la Compétitivité et l'Emploi » dont bénéficie la RATP était modifié ou supprimé sans être remplacé par un dispositif aux effets analogue.

Dans l'intervalle, les dispositions de l'article R.1241-25 du code des transports s'appliquent.

## **TITRE VII - MODALITES D'EXECUTION DU CONTRAT**

### **Chapitre I - CLAUSES SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES**

Chaque année, la RATP présentera à la Commission de Démocratisation, sa politique en matière sociale et environnementale.

#### **article 99 - Préservation des conditions de travail et de la qualité du dialogue social**

Le STIF est attentif aux conditions de travail des agents de la RATP. Il invite la RATP à veiller à la préservation de la qualité du dialogue social et à l'amélioration de la qualité des conditions de travail de ses agents

La RATP s'efforce d'assurer les meilleures conditions de travail possibles à ses salariés, de prévenir les accidents du travail et de garantir la santé au travail des salariés. Elle mettra en œuvre, par le dialogue social, les procédures les plus adaptées à la valorisation individuelle et collective du travail des salariés. Elle s'efforcera de poursuivre et approfondir le dialogue social au sein de l'entreprise. Elle veille également à améliorer les qualifications de ses salariés par des actions de formation et l'organisation de parcours professionnel notamment pour les encadrants qui ont la responsabilité de la gestion d'équipes.

La RATP mène une politique active de réduction des expositions professionnelles aux émissions diesel. Elle s'engage à investir pour éradiquer le diesel pour les véhicules de maintenance et équipements industriels opérant en tunnel et à étudier toute solution alternative au diesel pour les véhicules de maintenance industriels (chantiers voie et caténaire et véhicules rail-route notamment).

#### **article 100 - Lutte contre le dumping social**

La RATP s'engage à lutter contre toute forme de dumping social dans le monde du transport car aucune forme de concurrence ne doit s'appuyer sur une régression du modèle social des salariés sous statut.

Par ailleurs, la RATP s'engage dans sa politique d'achat à ne pas accepter d'offre anormalement basse.

#### **article 101 - Lutte contre les discriminations**

Au titre de son éthique d'employeur, en matière de diversité et de non-discrimination, la RATP a signé dès 2003 le Pacte mondial des Nations Unies qui entend éliminer toute forme de discrimination au travail et a régulièrement renouvelé ses engagements en la matière. L'entreprise exprime son attachement résolu à ce que les femmes et les hommes de l'entreprise aient droit au respect de leur dignité dans leur environnement professionnel, fondement de la qualité des relations humaines au travail.

C'est ainsi que la RATP mène une politique active de promotion de l'égalité au sein de l'entreprise. Cette politique se traduit les efforts de la RATP en matière de :

- Promotion de l'égalité hommes-femmes dans la politique de rémunération et dans la structure hiérarchique (évolution professionnelle...)
- D'insertion professionnelle des jeunes et des seniors
- Des personnes en situation de handicap
- Lutte contre toute forme de discrimination.

Dans le cadre du bilan social remis chaque année au STIF, la RATP informera chaque année le STIF des actions menées en la matière et des résultats attendus et obtenus.

#### **article 102 - Engagement en faveur de l'insertion professionnelle**

##### **article 102-1 - Une politique d'emploi en faveur de l'insertion professionnelle**

La RATP, entreprise publique socialement responsable et solidaire, a placé depuis de nombreuses années l'insertion, l'accès à l'emploi et le maintien dans l'emploi de toute personne quel que soit son âge et son niveau de qualification, au cœur de sa politique sociale.

Cette politique qui s'appuie sur la transmission des savoirs et des compétences entre générations, constitue l'une des valeurs de la RATP qui entend marquer ainsi sa volonté de faire de ses métiers liés au transport de voyageurs, un facteur d'intégration et de développement de la solidarité urbaine.

Depuis près de 20 ans, cette politique conforme à la tradition et aux valeurs de l'entreprise, offre notamment à des jeunes sortis du système scolaire sans qualification, l'opportunité d'accéder aux différents métiers qualifiés de l'entreprise dans le cadre de l'embauche directe et pour certains d'obtenir des équivalences de diplôme.

#### article 102-2 - **Clauses d'insertion dans les marchés passés par la RATP**

Au travers de ses activités, la RATP participe à la mise en œuvre des politiques publiques pour l'accès à l'emploi, la lutte contre les exclusions et la cohésion sociale.

Les achats constituent un levier pour favoriser l'insertion sociale et professionnelle des personnes éloignées de l'emploi. Cela se traduit par l'achat direct aux structures d'insertion par l'activité économique (SIAE) et l'intégration de clauses d'insertion dans les marchés qui s'y prêtent.

Les engagements de la fonction achats se déclinent dans la politique d'achats responsables et le schéma de promotion des achats socialement responsables (dont la rédaction est en cours, en application de l'article 13 de la loi n° 2014-856 du 31 juillet 2014 relative à l'économie sociale et solidaire). Par ailleurs, la RATP est signataire de la convention Entreprises et Quartiers et signera au 2ème semestre 2015 la charte RSE pour les marchés du Grand Paris.

La RATP présentera une fois par an, au mois de mars, le bilan des actions menées par les achats en faveur de l'insertion par l'activité économique, pour l'année passée.

Indicateurs quantitatifs

- Nombre d'heures d'insertion (clauses d'insertion + achat direct)
- Nombre de bénéficiaires
- Nombre de marchés avec clause d'insertion (en cours d'exécution)

Extrait du rapport financier & RSE 2014

<b>Insertion par l'activité économique</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Nb d'heures d'insertion réalisées	140 000	290 000
Nb de bénéficiaires des dispositifs d'insertion	320	536
Nb de marchés avec clause d'insertion (en cours d'exécution)	83	90

Au-delà de ces données chiffrées, la RATP communiquera des informations qualitatives sur les actions engagées et la mise en œuvre des clauses d'insertion : organisation, segments d'achats concernés, collaboration avec les acteurs locaux de l'emploi et de l'insertion,....

#### article 103 - **Prise en compte de la sensibilité des voyageurs à la place de la publicité dans les espaces de transport**

Le STIF considère que la qualité de l'environnement dans lequel évolue le voyageur dans les espaces de transport constitue un élément d'attractivité des transports publics. Si la publicité apporte une source importante de financement du système de transport en Ile de France, son développement doit se faire dans le respect des règles légales et déontologiques.

A cet égard la RATP s'engage à se conformer aux règles en vigueur, en matière d'affichage publicitaire

Au-delà du strict respect des prescriptions légales et réglementaires applicables dans de nombreux domaines désormais réglementés et à toutes les étapes des relations entre son exploitant publicitaire et ses annonceurs, elle veillera à ce que soient respectés les principes déontologiques établis par les autorités de régulation de la profession.

La RATP s'interdit de mettre en œuvre tout dispositif de publicité sonore. La RATP s'engage à ne pas installer de dispositif dit « intelligent » permettant notamment la reconnaissance biométrique des voyageurs ou l'échange interactif avec les voyageurs.

#### article 104 - **Mise en œuvre d'une politique environnementale partagée**

Au-delà de ses obligations légales et réglementaires, la RATP entend être exemplaire et adhérer aux engagements environnementaux qui sont au cœur de sa politique de développement durable. Identifier nos activités à risques et réduire les nuisances liées à notre activité est un des axes structurants de notre politique environnementale.

#### article 104-1 - **Energie-climat**

Le STIF et la RATP considèrent que la transition énergétique et l'atténuation du changement climatique constituent des enjeux prioritaires. La RATP intègre systématiquement ces préoccupations comme un axe fort des projets et de l'exploitation du réseau.

La RATP s'engage à réduire ses émissions de gaz à effet de serre (GES) par voyageur.km de 20% et ses consommations d'énergie par voyageur.km de 15% d'ici 2020, par rapport à 2004.

Ces deux objectifs sont établis sur le périmètre global des consommations d'énergie de la RATP et non uniquement les consommations liées à la traction. La RATP participe ainsi à l'objectif visé par le PDUIF, à savoir, de réduire de 20% les émissions de GES des transports entre 2005 et 2020.

Ces engagements mobilisent l'ensemble des métiers de la RATP : l'exploitation et la maintenance des réseaux de bus, métro, RER et tramway mais également la gestion du patrimoine immobilier.

Pour y parvenir, la RATP met en œuvre des plans d'actions visant à la fois la sobriété et l'efficacité énergétique, ainsi que la maîtrise et l'amélioration de son empreinte carbone. Ces plans d'actions seront communiqués au STIF, ainsi qu'un bilan de leur mise en œuvre, avec une fréquence équivalente à celle du bilan des émissions de gaz à effet de serre évoqué ci-après.

- Bus : Avec le projet BUS 2025, le STIF et la RATP engagent la transition énergétique du réseau de Bus afin que à l'horizon 2025, 100 % du parc des autobus sera constitué de véhicules électriques ou au gaz naturel. La RATP intègre la formation à l'éco-conduite dans le cursus de formation des conducteurs de bus.

- Matériels roulants ferroviaires (Métro, RER et Tramways) : Les achats de nouveaux matériels roulants intègrent systématiquement des spécifications relatives à la sobriété et à l'efficacité énergétique de la traction et des auxiliaires.

- Gares et stations : La RATP poursuit le programme de relamping à LED de l'ensemble des gares et stations du réseau.

- Patrimoine immobilier : La RATP s'engage à réduire de 40% les consommations d'énergie de ses bâtiments tertiaires entre 2006 et 2020 soit une réduction de 25% entre 2014 et 2020.

La RATP réalise les audits énergétiques de ses bâtiments tertiaires et industriels de plus de 1 000 m<sup>2</sup> et consommant plus de 1 GW par an. Ces audits énergétiques sont mis à jour tous les 4 ans. La RATP transmet tous les ans, au STIF, un bilan des investissements liés aux économies d'énergie réalisés au sein des centres bus et ateliers de maintenance des matériels.

#### - Actions transversales :

La RATP communique annuellement au STIF le résultat des mises à jour du calcul de l'information CO<sub>2</sub> des prestations de transport. La RATP remettra au STIF, en 2019 le rapport d'évaluation de ses émissions de GES. Ce rapport comprendra, outre le bilan global des émissions, une explicitation de la méthode utilisée pour établir ce bilan par grand poste, en particulier pour le poste « énergie de traction » (qui représente plus de la moitié des émissions).

La RATP s'engage à réduire ses émissions de GES par voy.km transportés de 20% d'ici 2020, par rapport 2004. La valeur de référence en 2014 pour les émissions de GES est de 25 geqCO<sub>2</sub>/voy.km. L'objectif de réduction de ces émissions est de 10 % entre 2014 et 2020.

#### article 104-2 - **Santé des voyageurs et des riverains**

Les collectivités locales ont désormais la latitude de définir des politiques de réduction du bruit et de la pollution de l'air, qui peuvent concerner l'activité de transport par bus, et impliquer soit des rythmes d'investissement accélérés, soit des réorganisations d'affectation de la flotte. Le STIF et la RATP s'engagent à élaborer une position commune.

Dans le domaine de la santé, la RATP s'engage par ailleurs à mener des actions pour améliorer la qualité de l'air sur l'ensemble du réseau de transport, à lutter contre le bruit et les vibrations et à se montrer vigilante vis-à-vis de risques émergents ou encore mal évalués, comme ceux des champs électromagnétiques.

#### - la qualité de l'air :

Le renouvellement du matériel roulant bus et fer permet de réduire les émissions polluantes dans les environnements extérieur et souterrain. La RATP s'engage à assurer une surveillance, en continu, de la qualité de l'air sur ses réseaux métro et RER et à rendre les données publiques. Elle remet tous les ans au STIF une note de synthèse sur l'évolution de la qualité de l'air sur ses réseaux métro et RER et sur les actions mises en place pour son amélioration.



- acoustique et vibrations :

En Île-de-France, la RATP est proactive pour prévenir les conflits avec ses riverains, en instruisant les questions acoustiques et de vibrations posées par les projets de construction aux abords de ses infrastructures.

La RATP s'engage à poursuivre ses actions permettant de réduire les nuisances sonores et vibratoires :

- cartographie des zones critiques sur ses 143 km de tronçons aériens,
- modernisation du matériel roulant ferroviaire,
- lancement de travaux de résorption des points noirs bruit par traitement des façades ou construction de murs anti-bruit,
- adoption de mesures préventives (augmentation du nombre de kilomètres meulés),
- optimisation des dispositifs de sonorisation des gares aériennes,

Par ailleurs, la RATP veillera au principe d'extinction des moteurs des autobus en terminus, dès lors que leur fonctionnement n'est pas utile au service.

La RATP transmet tous les ans au STIF la cartographie des zones critiques mise à jour ainsi qu'un bilan des actions menées pour réduire les nuisances sonores et vibratoires.

- champs électromagnétiques :

La RATP a créé une commission champs électromagnétiques qui assure la veille sanitaire, réglementaire et technique afin de maîtriser les rayonnements électromagnétiques dans ses espaces. Dans le cadre du déploiement de la 3G/4G dans le réseau RATP, des règles ont été définies avec les opérateurs pour réduire au maximum l'exposition des voyageurs dans chaque gare ou station et tunnel.

La RATP s'engage à mettre en œuvre, pour chacune des stations et gares équipées, des mesures de champs électromagnétiques en large bande (100 kHz à 6 GHz) et à communiquer l'ensemble des résultats à l'Agence Nationale des Fréquences. La RATP communique annuellement au STIF une note de synthèse sur les résultats de ces mesures.

#### article 104-3 - **Économie circulaire**

La RATP s'engage à développer une démarche d'économie circulaire qui lui permet d'améliorer sa performance environnementale en termes de consommation de ressources naturelles, d'émission de GES et de gestion des déchets. Sa participation en 2015 aux États généraux de l'Économie lui permet de prioriser les actions qu'elle mène en termes de valorisation de l'énergie (récupération de l'énergie de freinage, utilisation de la chaleur du métro...), de gestion des déchets (gestion des bio déchets, valorisation des textiles...) et de l'eau (utilisation des eaux d'exhaure), et de montrer que l'entreprise est un acteur majeur de la ville durable.

En fin de vie, les matériels roulants ferrés réformés sont traités dans le respect des obligations environnementales. Ceux-ci font en effet l'objet d'un marché spécifique groupé avec prise en charge du transport des matériels réformés, démantèlement et désamiantage. Les matériaux valorisables sont traités en filières spécifiques et les métaux valorisables sont revendus.

En ce qui concerne les autobus, une structure interne à la RATP organise le stockage des bus réformés avant destruction ou revente :

- Les autobus partant à la casse entrent dans une filière de tri et de traitement des différents composants, prise en charge par des professionnels en mesure de délivrer les agréments ou bordereaux de suivi de déchets industriels le cas échéant,
- Les autobus revendus bénéficient d'une préparation préalable, selon les souhaits des clients, et intégrant systématiquement certaines opérations respectueuses de l'environnement comme la reprise de l'étanchéité des fluides et le contrôle des fumées

#### article 104-4 - **Management environnemental des sites**

La RATP poursuit l'amélioration continue de ses démarches environnementales tout en préparant le déploiement de systèmes de management environnemental (SME) au sein des nouveaux sites industriels. En 2015, la RATP compte 91 établissements industriels, dont 69 sont certifiés ISO 14001. La RATP poursuivra cette certification :

- En s'engageant à ce que le taux de certification des sites soit croissant sur la durée du contrat (hors sites en travaux)
- En s'engageant à ce que les nouveaux sites industriels livrés soient certifiés
- En s'engageant à ce que fin 2020, 100% des sites soient certifiés (hors sites en travaux)

Le taux de certification ISO 14001 des sites industriels de la RATP (hors sites en travaux) sera transmis tous les ans au STIF.

Un dispositif de bonus-malus sera appliqué sur ce taux :

- Un bonus de 10 000€ par site nouveau certifié sera inclus dans la facture annuelle / un malus de 10 000€ par site ayant perdu la certification ;
- Si le taux de 100% n'est pas atteint fin 2020, 10 000€ de malus par site non certifié sera reversé au STIF

#### article 104-5 - **Déchets**

Pour ce qui est du tri sélectif des déchets des voyageurs en station, la RATP a pour objectif de valoriser les déchets recyclables récoltés sur ses réseaux ferroviaires par la collecte sélective publique des déchets ménagers.

#### article 104-6 - **Eco-conception des projets**

La RATP s'engage à mettre en œuvre une démarche d'éco-conception de l'ensemble de ses projets d'infrastructures, d'espaces et de matériels roulants

## Chapitre II - **INFORMATION, SUIVI ET CONTROLE**

### article 105 - **Informations sur l'exécution du contrat**

#### article 105-1 - **Principes généraux**

Le STIF et la RATP ont une obligation réciproque de transparence et de réactivité dans la transmission de l'information relative à la gestion du service, notamment en ce qui concerne les conditions d'exploitation et des difficultés rencontrées.

La RATP porte à la connaissance du STIF et ce, dans les plus brefs délais, tout incident grave qui par sa portée est susceptible d'avoir une influence, de quelque nature que ce soit, sur les conditions d'exploitation du service contractualisé. Lorsque cette information est transmise verbalement elle doit être confirmée par écrit.

La RATP transmet toutes les informations que le STIF peut demander ainsi que tous les tableaux de bords, rapports, documents de nature contractuelle, dans un délai raisonnable que le STIF peut fixer. Si la RATP ne donne pas droit à la demande d'informations une fois le délai de réponse échu, le STIF peut engager un Contrôle ou un Audit dans les conditions fixées à l'article 99 du présent contrat.

Les informations communiquées par la RATP au STIF doivent pouvoir contribuer à assurer, auprès de tous les responsables locaux et des administrateurs du STIF, la meilleure lisibilité possible des conditions d'exécution du présent contrat. Le STIF est garant vis-à-vis de la RATP du respect de la confidentialité des informations correspondantes, en application des dispositions de l'accord de confidentialité annexé au présent contrat.

La confidentialité des documents transmis par la RATP au STIF est traitée selon les modalités prévues à l'Chapitre III -article 109 -du présent contrat, tenant compte des contraintes réglementaires ou légales.

Toutes les informations sont transmises de préférence par voie électronique sous format standard, facilement exploitable.

#### article 105-2 - **Comptabilité du service**

Les comptes de la RATP sont établis par celle-ci selon le plan comptable général et présentés selon le format de la comptabilité analytique en vigueur dans l'entreprise à la date d'établissement. La présentation des comptes par réseau de transport (Métro, RER, bus, tramway) est fondée sur le même format avec un détail des coûts de fonctionnement par fonction. Une déclinaison de ces comptes issus de la comptabilité analytique est réalisée par unité opérationnelle (ligne de métro/RER/tramway, centres bus...). Les charges directes des réseaux (assimilées à celles de la fonction transport) seront présentées par nature reprenant la présentation des comptes d'exploitation et les charges indirectes seront présentées par fonction. Le STIF et la RATP s'accordent sur les évolutions à apporter à la présentation des comptes par réseaux et par unités opérationnelles.

Ces documents sont communiqués à un rythme annuel. La RATP distingue en outre, les charges et recettes relevant des activités de gestionnaire d'infrastructure et de celles relevant des activités d'opérateurs de transport. Conformément à l'article 2 du décret du 23 mars 2011, la RATP indique au STIF les modalités d'établissement de la structure et de la répartition des coûts associés à chacune des missions exercées par la RATP en qualité de gestionnaire d'infrastructure.

La RATP informe le STIF chaque année des modifications des règles ou normes comptables ayant une incidence significative sur les comptes et sur le contrat et en fournit une estimation (incluant un calcul / une présentation pro forma).

### article 105-3 - **Information mensuelle et trimestrielle sur l'exécution du contrat**

#### Information mensuelle

La RATP fournit un tableau de bord mensuel sur les indicateurs listés dans l'annexe VII-1 du présent contrat, au plus tard le dernier jour du mois suivant.

#### Information trimestrielle

La RATP fournit un tableau de bord trimestriel commenté contenant une analyse synthétique du trimestre écoulé sur les indicateurs listés dans l'annexe I A 8 et II C du présent contrat au plus tard 45 jours après la fin du trimestre.

Les dates de remise d'information sont indiquées en prenant pour référence la date d'application du contrat.

### article 105-4 - **Rapport annuel d'exécution du contrat**

La RATP réalise un rapport annuel sur l'exercice échu et le transmet au STIF au plus tard le 31 mars n+1. Tout retard justifiera l'établissement de la pénalité définie à l'article 108.

Le rapport annuel comporte notamment :

- un compte-rendu financier. L'objectif de ce compte-rendu financier est de porter à la connaissance du STIF les éléments d'information nécessaires pour apprécier les conditions d'exploitation du service contractualisé, des activités annexes et le suivi de la politique de gestion des biens et investissements. Le compte-rendu financier devra notamment comporter les pièces suivantes :
  - le compte de résultat de l'exercice présenté et commenté par nature de produits et charges concourant à l'exécution du contrat, selon le format en vigueur à la RATP. Il comporte en regard le budget pour l'année n, le réalisé de n-1 et la prévision pour n+1. Il présente également :
    - une analyse des résultats et de leur évolution par rapport au budget et à l'année passée, notamment au regard des principaux événements de l'exercice.
    - le chiffre d'affaires ventilé entre contributions du STIF, recettes directes et autres recettes. Les versements du STIF feront également apparaître les contributions forfaitaires, les différentes formes d'intéressements perçus et le partage des risques.
  - une communication des coûts unitaires de la RATP rapportés à la production (trains-kilomètres) et aux voyageurs transportés (voyages-kilomètres) ;
  - un récapitulatif de l'évolution de la dette sur l'année échue et contractée au cours de l'exercice (synthèse en financement et endettement financier) ;
  - Les comptes de résultat par réseaux (compte analytique), la décomposition des coûts des réseaux (Métro, RER, Tramway, Bus) et des UO (lignes de métro/RER/Tramway, dépôts de bus...) par fonctions transport, accueil vente, contrôle et sécurité, gestion des lieux et des équipements, ingénierie, infrastructure, support), le nombre de millions de VK et de voyages effectués par réseaux, les coûts unitaires par réseaux rapportés aux VK, les coûts unitaires par réseaux rapportés aux voyages.
- En annexe :
- Un rapport de mise en œuvre de la politique environnementale selon les prescriptions de l'article « Mise en œuvre d'une politique environnementale partagée »
  - Des indicateurs liés à la gestion du personnel
    - Effectifs moyens annuels employés par grande catégorie (encadrement, opérateurs)
    - Effectifs moyens annuels payés par grande fonction (exploitation, maintenance, autres)
    - un tableau des effectifs de la RATP au 31 décembre de l'année échue ;un tableau faisant apparaître le nombre des départs en retraite et des recrutements de la RATP lors de l'année échue
  - Le montant des investissements par catégories telles que définies au titre V.
  - Un récapitulatif des maturités, taux et amortissements des lignes d'emprunts (bancaires ou autres) de l'EPIC RATP.
  - Une analyse des postes du résultat de gestion et de son évolution :
    - Les différents postes de produits
    - Les charges d'énergie, affrètements et charges de circulation
    - Les matières et autres charges externes
    - Les impôts, taxes et versements assimilés

- Les frais de personnel (dont l'évolution du salaire moyen par agent toutes catégories confondues)
  - Les autres charges de gestion courante
  - Les dotations aux amortissements
  - Les charges financières et exceptionnelles
- Une analyse du résultat du GI et de l'OT
  - Le budget d'exploitation N+1
  - les comptes sociaux de l'EPIC RATP et leurs annexes ;
  - un tableau de passage entre les comptes de l'EPIC publiés et le compte rendu financier
  - Une analyse du bilan et de son évolution :
    - L'actif immobilisé
    - L'actif circulant (stocks, créances, trésorerie)
    - Les comptes de régularisation et divers
    - Les capitaux propres
  - L'inventaire comptable des biens de la RATP : l'inventaire physique selon les préconisations de l'article « Description des biens affectés à l'exécution du présent contrat » (titre V Investissement)
  - La RATP peut adjoindre à ce rapport annuel tous les documents qu'elle juge nécessaires pour apporter au STIF une information détaillée portant sur les conditions d'exécution du Service contractualisé.

#### **article 105-5 - Information sociale et financière additionnelle en cours de contrat**

La RATP communique au STIF, à titre de simple information :

- Une information synthétique sur le budget de l'année N+1, dans les 15 jours calendaires suivants son approbation par le Conseil d'administration de la RATP
- Une information de gestion sur les comptes semestriels de l'EPIC de l'année n, dans les 15 jours suivant leur présentation au Conseil d'administration de la RATP.
- Le bilan social annuel, dans le mois qui suit sa présentation au Comité d'entreprise

#### **article 106 - Suivi de l'exécution du contrat**

##### **article 106-1 - Comités de suivi thématiques**

Les comités de suivi seront composés à l'initiative des deux parties.

Les comités de suivi thématiques se réuniront selon la périodicité indiquée ci-dessous et en tant que de besoin.

Ils seront chargés d'examiner les questions relatives à l'exécution du contrat.

- Comité de suivi « Offre/régularité ferroviaire » : une fois par trimestre
- Comité de suivi « Offre/régularité Surface » : une fois par trimestre
- Comité de suivi « Qualité de service » : une fois par trimestre, en proximité avec le Comité d'Offre
- Comité de suivi « Questions économiques et tarifaires » : deux fois par an
- Comité de suivi « Investissements » : deux fois par an
- Comité de suivi « Communication » : deux fois par an
- Comité de suivi billettique : deux fois par an
- Autres comités de suivi : la périodicité de ces éventuels comités sera définie dans les avenants ou les conventions les instituant.

Ces comités de suivi seront complétés par des réunions de suivi des principaux programmes d'investissement.

#### article 106-2 - **Audition de la RATP par le Conseil d'administration du STIF**

Chaque année, à la demande du Président du STIF, les représentants de la RATP seront auditionnés par le Conseil d'administration du STIF, en vue de présenter un bilan de l'exécution du contrat détaillant :

- Les résultats en matière de régularité et qualité
- Les performances économiques et sociales de l'EPIC
- Les investissements réalisés (en comparaison avec les engagements contractuels)
- Les perspectives futures.

#### article 107 - **Contrôle de l'exécution du contrat**

##### article 107-1 - **Contrôle de l'exécution du contrat par la RATP**

Il revient à la RATP de s'assurer par tous moyens de la réalité de l'efficacité et de l'efficience de l'exploitation, et de veiller au respect des obligations figurant au présent Contrat.

Ce devoir général de contrôle s'exerce sans préjudice des droits reconnus au STIF en tant qu'autorité organisatrice de la mobilité, dans le cadre des contrôles et audits qu'il peut décider de mener.

##### article 107-2 - **Droit général de contrôle et d'audit par le STIF**

Le STIF dispose d'un droit d'audit et d'un droit de contrôle sur toute question relative à l'objet du Contrat, dans le respect des dispositions de l'Chapitre III -article 109 - Obligation de Confidentialité. Le STIF exercera son droit d'audit et son droit de contrôle, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un ou de plusieurs organismes extérieurs qu'il mandate à cet effet.

Le droit de contrôle vise à :

- assurer le STIF de la bonne exécution par la RATP, soit directement, soit au travers de ses filiales ou activités communautaires, du service contractualisé prévu par le présent contrat et il consiste à vérifier sur pièces et sur place que les services et prestations sont exécutés conformément aux stipulations du présent contrat,
- permettre au STIF de s'assurer de l'étanchéité entre les activités exercées par la RATP (ou ses filiales) au titre du contrat, de ses autres activités et les activités communautaires,
- contrôler la formation des coûts, l'étanchéité entre les activités du GI et de l'OT, les imputations analytiques des coûts,
- contrôler le processus d'élaboration et de suivi de tous les indicateurs contractuels,
- contrôler que les données affichées par le système informatique de la RATP sont conformes aux informations transmises dans les conditions des annexes II-A-4 ET II-A-5,
- de manière générale d'accéder à tout élément permettant au STIF de contrôler/vérifier la fiabilité et la complétude des éléments physiques et financiers en lien avec le présent contrat.

Sans préjudice des stipulations de l'alinéa précédent et afin de réaliser ce même contrôle, le STIF se réserve en outre le droit de faire procéder à des contrôles inopinés sur les réseaux métropolitains, ferroviaires et routiers exploités dans le cadre du présent Contrat, tout en respectant les règles de sécurité, et de confidentialité prévues à l'Chapitre III -article 109 - et sans que ces contrôles soient de nature à dégrader l'exécution de l'offre commerciale.

Le droit d'audit vise notamment à :

- Examiner tous les éléments comptables et financiers ayant contribué à l'établissement des éléments comptables et extracomptables de la RATP et à évaluer les méthodes et outils employés par la RATP afin de recueillir, agréger et restituer au STIF les informations servant à l'établissement des tableaux de bord et du compte-rendu général d'activité.
- Apprécier le dimensionnement des moyens et la réalité des coûts imputés par la RATP à l'exécution du présent contrat.

##### article 107-3 - **Modalités d'exercice des contrôles ou audits**

###### 1/ Modalités d'exercice générales des contrôles et audit

Dans les cas de contrôle et d'audit, à l'exception des contrôles de qualité, la RATP est informée de la décision d'audit du STIF, au minimum 15 jours ouvrés avant la date d'intervention des missions d'audits et de contrôle.

Dans le cas où l'audit serait réalisé par un prestataire extérieur, le STIF informera la RATP du nom du titulaire. Dans ce cas, le STIF s'assure que les clauses de confidentialité de son contrat avec son prestataire extérieur

respectent les clauses prévues à l'Chapitre III -article 109 -et, sur demande de la RATP, fournira pour justificatif un extrait dudit contrat.

Dans le cadre des audits ou des contrôles, le STIF ou les organismes extérieurs missionnés par le STIF peuvent demander à la RATP, la délivrance de tout élément d'information relatif à l'objet du Contrat et en lien avec l'ensemble des services prévus au présent Contrat. Ces éléments sont communiqués par la RATP dans un délai raisonnable. L'entrave dans l'obtention d'un élément demandé dans le cadre d'un audit ou d'un contrôle fait l'objet de pénalités fixées dans l'article XX « Sanction ».

La RATP s'engage à fournir les documents non listés dans le présent Contrat utiles à la bonne réalisation de ces contrôles et audits.

Les résultats des contrôles et audits (pour leur partie « analyse ») sont obligatoirement communiqués à l'autre partie dans un délai raisonnable fixé d'un commun accord.

Toute constatation d'un surdimensionnement des contributions versées par le STIF, y compris les contributions forfaitaires relatives aux services supplémentaires décrits en annexe au présent contrat, au regard des coûts réels de l'opérateur, ou tout manquement dans l'allocation des fonds versés par le STIF, fait l'objet d'un reversement au profit du STIF, et d'une correction des éléments relatifs aux écarts concernés.

Il appartient au STIF, et à lui seul, de tirer les conclusions relatives aux insuffisances relevées lors des vérifications.

En cas de désaccord persistant sur les résultats des audits ou des contrôles la procédure de conciliation sera engagée par la partie la plus diligente dans les conditions prévues à l' Chapitre VI -article 112 -du présent contrat.

Conformément à l'article 109 Obligation de confidentialité du présent Contrat les parties s'engagent notamment à conserver la confidentialité des données, informations et documents auxquels les auditeurs ont eu accès lors de ces contrôles et audits durant les cinq ans après la fin de l'audit concerné.

## 2/ Modalités d'exercices complémentaires de certains contrôles et audits

En complément des dispositions ci-dessus :

- Les contrôles de la qualité peuvent comprendre des contrôles inopinés, de type « client mystère ». Ces contrôles doivent se faire dans le respect des règles de sécurité (en particulier respect des plans de prévention hygiène et sécurité).
- Compte tenu du caractère stratégique pour l'entreprise des informations relatives aux données financières, lorsque le droit d'audit en matière financière s'exerce par l'intermédiaire d'agents du STIF accrédités ou d'organismes extérieurs mandatés par le STIF, le STIF s'engage à communiquer à la RATP la liste des auditeurs accrédités à cet effet et à prévenir la RATP de toute modification de ladite liste, et à respecter, le cas échéant pour les éléments financiers à caractère stratégiques, les obligations de confidentialité spécifiques qui s'appliquent conformément à l'article 109 obligation particulière de confidentialité.

### article 108 - **Sanction en cas de non-respect des modalités d'information**

Une sanction de 3 000 euros HT par document et par jour ouvrable de retard, sera appliquée en cas de retard dans la transmission des documents prévus contractuellement. Cette sanction sera progressive et sera réévaluée à 15 000 € par jour de retard au-delà du trentième jour de retard.

La date d'échéance de transmission des documents demandés sera fixée conjointement, laissant à la RATP un délai raisonnable, en fonction du volume d'informations nécessaires à la réalisation des contrôles et des audits.

Cette sanction de retard s'appliquera à compter du premier jour ouvrable de retard après la date d'échéance. A cet effet, le STIF informera l'opérateur par courrier. Aucune mise en demeure ne précèdera l'application de la sanction pécuniaire.

Le montant annuel maximal encouru par la RATP au titre de l'application de la présente clause est fixé à 1 million d'euros.

## Chapitre III - OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE

### article 109 - Obligation de confidentialité

Le présent article a pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles chaque Partie souhaite divulguer des Informations Confidentielles, telles que définies ci-dessous, à l'autre Partie dans le cadre des relations entre les Parties, régies par le présent Contrat et ses annexes.

#### article 109-1 - Définition des « Informations Confidentielles »

L'expression « **Informations Confidentielles** » recouvre des informations ou données de nature commerciale, financière ou technique, quelle qu'en soit la nature ou la forme (écrite ou orale et notamment tous documents écrits ou imprimés, modèles, disques, DVD, cédéroms et plus généralement toutes formes et modèles susceptibles d'être adoptés), qui sont transmises par la émettrice à la Partie Réceptrice, et dont le caractère confidentiel a expressément été justifié par la Partie Emettrice et indiqué de manière apparente sur le document, au moyen d'une mention telle que « CONFIDENTIEL »,

Sont considérées comme des « **Informations Confidentielles RATP** » :

- (i) Les informations à caractère financier, qui sont communiquées par la RATP au STIF à l'occasion de contrôles et d'audits réalisés ou mandatés par le STIF au titre du Contrat, sous réserve que leur caractère stratégique soit expressément justifié par la RATP,
- (ii) Les éléments de savoir faire qui répondent à la définition donnée par le règlement CE772/2004 de la commission du 27 avril 2004, les méthodes commerciales ou de travail de la RATP, constitutifs d'un secret industriel ou commercial de celle-ci au sens de la loi, qu'elle divulgue au STIF dans l'exécution du Contrat,
- (iii) Les données RATP qui constituent des informations protégées par le secret des affaires au sens de l'article 6 de la loi n°78-753 du 17 juillet 1978, dont notamment les données du trafic issues des comptages et enquêtes réalisés par RATP,
- (iv) Les éléments et informations relatives aux matériels roulants très sensibles pour des raisons de sécurité publique, à condition que la RATP ait justifié ces raisons,
- (v) Les marchés et avenants d'acquisition et/ou de modification et/ou de rénovation de matériels roulants signés par la RATP.

Sont considérées comme des « **Informations Confidentielles STIF** » :

- (i) Les informations, documents, spécifications générales et détaillées remis à la RATP dans le cadre du Système communautaire tels que définis à l'annexe IV B 8.
- (ii) les éléments de savoir faire qui répondent à la définition donnée par le règlement CE772/2004 de la commission du 27 avril 2004, qu'elle divulgue à la RATP dans l'exécution du présent Contrat.

Chaque Partie assure et garantit qu'elle a le droit et la capacité de divulguer les Informations Confidentielles à l'autre Partie.

Par ailleurs, les dispositions du présent article ne s'appliquent pas aux Informations Confidentielles qui :

- ont été divulguées au public par la Partie Emettrice ;
- étaient en la possession légitime de la Partie Réceptrice ;
- appartenaient au domaine public avant leur communication par la Partie transmetteur ou sont, postérieurement à la date de la signature de l'Accord, tombées dans le domaine public et ce, sans violation des termes de l'Accord ;
- sont licitement acquises d'un tiers, autorisé à les divulguer, sans engagement de secret.

En revanche, une Partie ne sera pas dégagée de ses obligations au titre du présent article concernant une Information Confidentielle de l'autre Partie, du seul fait que celle-ci est contenue dans un ensemble d'informations générales.

Enfin, les Parties ne sont pas soumises à l'obligation de confidentialité prévue au présent article :

- en cas injonction d'un tribunal ou de toute autorité de contrôle de fournir des Informations Confidentielles de l'autre Partie,
- en application d'une obligation légale, notamment en vertu de la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'administration et le public et diverses dispositions d'ordre administratif, social et fiscal (loi CADA), ou réglementaire qui imposerait à la Partie destinataire de communiquer des Informations Confidentielles de l'autre Partie,
- en application d'une obligation légale ou réglementaire qui imposerait à la Partie destinataire de publier des Informations Confidentielles de l'autre Partie.

Dans cette hypothèse, la Partie concernée informera l'autre Partie de la requête, de l'injonction ou de la demande de communiquer qui lui aura été notifiée.

#### article 109-2 - **Obligation générale de Confidentialité**

Chaque Partie s'engage à considérer comme strictement confidentielles les Informations Confidentielles de l'autre Partie et par conséquent, à ce que lesdites Informations Confidentielles :

- soient traitées par la Partie destinataire avec la même précaution qu'elle porte à la préservation de ses propres Informations Confidentielles que ce soit vis-à-vis de son personnel, ses instances décisionnaires ou ses prestataires.
- ne soient divulguées à des tiers, de quelque manière que ce soit, qu'après avoir obtenu l'accord préalable écrit, par courrier, de la Partie Emettrice.

Par exception, les parties pourront communiquer les informations confidentielles de l'autre Partie à un prestataire, sans obtenir l'accord préalable de la Partie Emettrice, dans le cadre de l'application du Contrat. En cas de recours à un prestataire, à la demande de la Partie Emettrice, une copie dudit accord, ou de l'article de confidentialité inséré dans le marché conclu avec le prestataire lui sera transmis.

Conformément à l'article 1120 du code civil, chaque Partie se porte fort pour tout leur personnel (salariés et collaborateurs, intervenants) et de ses prestataires, du respect de cette obligation de confidentialité.

Chacune des Parties s'engage à ne faire aucun usage des Informations Confidentielles de l'autre Partie dans un autre but que pour l'exécution du Contrat et de ses annexes, ainsi que s'agissant du STIF, pour les besoins de ses missions d'autorité organisatrice de la mobilité en Ile-de-France.

Chacune des Parties s'engage à ne revendiquer aucun droit de propriété sur les Informations Confidentielles de l'autre Partie.

#### article 109-3 - **Obligations particulières de confidentialité**

##### **1/ Informations Confidentielles fondées sur des éléments de savoir-faire ou des éléments financiers à caractère stratégique**

Sans préjudice des dispositions édictées dans l'obligation générale de confidentialité qui restent applicables, des dispositions particulières décrites ci-après s'appliquent aux Informations Confidentielles communiquées par la Partie Emettrice à la partie Réceptrice sont fondées sur :

- des éléments de savoir-faire qui répondent à la définition ci-après, donnée par le règlement CE772/2004 de la commission du 27 avril 2004 :
  - savoir-faire, un ensemble d'informations pratiques non brevetées, résultant de l'expérience et testées,
  - secret, c'est-à-dire qu'il n'est pas généralement connu ou facilement accessible;
  - substantiel, c'est-à-dire important et utile pour la production des produits contractuels, et
  - identifié, c'est-à-dire décrit d'une façon suffisamment complète pour permettre de vérifier qu'il remplit les conditions de secret et de substantialité ;
- des éléments financiers à caractère stratégiques, sous réserve que leur caractère stratégique soit expressément justifié par la partie émettrice, tels que, notamment :
  - le compte prévisionnel d'exploitation,
  - le plan quinquennal d'investissements (PQI),
  - Le crédit-bail.

La communication des documents contenant des éléments de savoir-faire et financiers stratégiques ne peut être refusée par la Partie Emettrice que si elle justifie le préjudice qu'elle est susceptible de subir.

Cette communication sera limitée aux personnes de la Partie Réceptrice, et/ou de ses prestataires désignés devant nécessairement y avoir accès pour l'exécution de leur mission confiés par la partie réceptrice.

Dans le cas où la Partie Réceptrice fait appel à un prestataire extérieur, la Partie Emettrice sera informée du nom dudit prestataire. Dans ce cas, la Partie Réceptrice intègre dans ses contrats une clause imposant l'indépendance du prestataire (justifiée par une attestation d'indépendance signée sur l'honneur) et s'assure que les clauses de confidentialité de son contrat avec son prestataire extérieur respectent les clauses prévues au présent article, et, sur demande de la Partie Emettrice, fournira pour justificatif un extrait dudit contrat. Un acte d'engagement individuel sera signé par le personnel de la Partie Réceptrice ou de leurs prestataires qui auront accès aux documents communiqués. Cet acte fera référence au présent article de confidentialité et précisera les types de documents transmis et l'objet de la mission.

Toute reproduction et/ou diffusion de ces documents à des tiers, autres que les prestataires évoqués ci-dessus, est strictement interdite. La Partie Réceptrice s'engage à :

- restituer à la Partie Emettrice, ou à détruire, tous documents ou autres supports contenant des éléments de savoir-faire et financiers stratégiques, qui auraient été communiqués ainsi que toutes les reproductions, sans frais. La restitution s'entend des originaux et de toute copie, quel qu'en soit le support.



- le cas échéant, demander à ses prestataires extérieurs de restituer à la Partie Emettrice, ou de détruire, tous documents ou autres supports contenant des éléments de savoir-faire et financiers stratégiques, qui auraient été communiqués ainsi que toutes les reproductions, sans frais. La restitution s'entend des originaux et de toute copie, quel qu'en soit le support.

Par exception, le STIF conservera les données qu'il juge strictement nécessaires pour remplir ses missions d'autorité organisatrice de la mobilité, telles que prévues par le Code des Transports.

## **2/ Informations Confidentielles liées aux procédures d'acquisition des matériels roulants et à la sécurité publique**

Sans préjudice des dispositions édictées dans l'obligation générale de confidentialité qui restent applicables, les dispositions particulières ci-dessous s'appliquent :

d'une part, à l'ensemble des données liées aux offres des candidats aux procédures d'acquisition, de modification ou de rénovations des matériels roulants régis par les dispositions de l'annexe V-3

d'autre part, aux éléments et informations très sensibles pour des raisons de sécurité publique, ainsi qu'aux procédures internes de la Partie émettrice, liés aux procédures d'acquisition, de modification ou de rénovations des matériels roulants régis par les dispositions de l'annexe V-3 - la sécurité publique s'entendant strictement comme tout ce qui a trait à la Sûreté des Systèmes Informatiques (Sécurité de l'information transitant par tous les actifs de l'architecture informatique du train et de ses systèmes débarqués ; organes fonctionnels, réseaux, passerelles, modems,...) et la protection contre le terrorisme (compromission des informations, utilisation illicite de matériels,...).

Ces informations susvisées sont consultables exclusivement dans une data-room par le personnel de la Partie destinataire, devant nécessairement y avoir accès pour l'exécution de ses missions définies à l'annexe V-3 selon les modalités suivantes :

- Les documents sont consultables uniquement dans un local dont l'accès sera strictement règlementé et limité aux personnels de la Partie destinataire préalablement et nominativement présentés.
- Les personnes ainsi autorisées sont accompagnées par un représentant du choix de la Partie émettrice et ne pourront accéder à ce local sécurisé qu'après avoir déposé l'ensemble de leurs effets personnels de façon à empêcher toute possibilité de reproduction de tout ou partie des documents consultés. Aucune note ni transcription de quelque manière que ce soit n'est autorisée.

En complément des engagements pris par la Partie émettrice au titre de la confidentialité, les personnes ayant accès à ce local sécurisé dans les conditions précisées ci-dessus doivent s'engager nominativement et individuellement au strict respect d'un engagement de confidentialité qui leur sera soumis par la Partie émettrice.

### **article 109-4 - Durée des obligations de Confidentialité**

Nonobstant la durée du Contrat, les obligations nées du présent article perdureront aussi longtemps que les Informations Confidentielles auxquelles elles se rattachent ne seront pas tombées dans le domaine public, et ce sans violation de l'une quelconque desdites obligations, dans la limite d'une durée de cinq (5) ans après la fin du présent Contrat, ou de la convention de financement renvoyant aux présentes clauses de confidentialité, si l'échéance de cette dernière est postérieure à l'échéance du présent Contrat.

## **Chapitre IV - PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Chaque Partie reste propriétaire des éléments listés ci-dessous qu'il met à la disposition de l'autre Partie dans le cadre du présent contrat.

Le régime d'utilisation et/ ou de concession entre les Parties de l'ensemble des éléments documents, plans, marques, bases de données couverts par un droit de propriété intellectuelle et/ou industrielle, dont sont titulaires la RATP ou le STIF et qui seront communiqués dans le cadre du présent Contrat, sont prévus aux articles ou annexes correspondantes au présent contrat, listés ci-dessous.

La licence d'exploitation des marques et dessins et modèles du STIF concédées à la RATP est prévue à l'annexe III-2.

Le régime de mise à disposition :

- des plans et cartographies du STIF est prévu à l'annexe II A6 du contrat.
- des données en rapport avec l'information voyageurs est prévu à l'annexe II A 3 du contrat et l'annexe II A 4 concernant les données perturbations.
- des données de validation télébilletiques est prévu à l'article 64-5.

- des données de trafics et de comptage est prévu à l'article 64-5 du contrat.

## Chapitre V - **OPEN DATA**

Dans le cadre de la politique d'ouverture des données transports, le STIF a mis en place une plateforme Open Data, où seront mises à disposition des données STIF, ainsi que des données provenant de l'ensemble des transporteurs d'Ile-de-France, afin de permettre leur réutilisation au sens de la loi n°78-753 du 17 juillet 1978.

Les données RATP qui seront mis en open data sur la plateforme Open Data du STIF et les modalités de mise à disposition sont prévues à l'annexe VII 1.

## Chapitre VI - **VIE DU CONTRAT**

### article 110 - **Recours à la procédure d'avenant**

Les dispositions du présent contrat et de ses annexes ne peuvent être modifiées que par voie d'avenant, sauf dispositions spécifiques prévues au présent contrat, signé par les personnes dûment habilitées à cet effet par chaque partie.

### article 111 - **Révision du contrat**

#### article 111-1 - **Principe général**

Les Parties procèdent d'un commun accord au réexamen des conditions financières, à la demande motivée de l'une d'entre elles, en cas de survenance d'événements ou de modifications législatives ou réglementaires majeures et non prévisibles avec suffisamment de certitude quant à leur occurrence à la date du contrat, tendant à bouleverser substantiellement l'équilibre économique et financier du contrat. Pour apprécier l'impact de ces événements, les parties s'appuient sur toutes données économiques et financières utiles et disponibles.

La révision du contrat pourra notamment intervenir dans les cas suivants :

- si une vérification de toute nature réalisée par le STIF montre que le STIF supporte des charges indues ou bien qu'une contribution versée par le STIF est excessive notamment du fait d'un changement de méthode comptable, les parties conviennent d'examiner ensemble les modalités d'ajustement des contributions du STIF ;
- en cas d'évolution de taux fiscaux et de modifications législatives et réglementaires en matière fiscale, para fiscale, et d'imposition de toute nature (création ou suppression d'impôts, taxes et redevances ou changements de règles déterminant l'assiette, les taux ou les modalités de calcul des impôts, taxes et redevances) venant affecter les impôts et/ou taxes autres que ceux couverts par la contribution C12 versée par le STIF.
- en cas d'événements extérieurs aux parties entraînant un bouleversement de l'équilibre économique du présent contrat, les parties se rencontreront en vue de discuter de l'équilibre économique et financier du présent contrat.

Les Parties procèdent à l'amiable au réexamen des conditions financières sur l'initiative de l'une d'elles et sur la base des éléments justificatifs fournis par celle-ci.

Si les Parties ne sont pas parvenues à un accord à l'expiration d'un délai de trois mois à compter de la demande formelle de réexamen, la procédure de conciliation prévue à l'article 103 peut alors être engagée par la partie la plus diligente. Toute modification décidée ou acceptée par les parties à l'issue de cette conciliation fait l'objet d'un avenant au présent contrat.

### article 112 - **Règlement amiable des différends**

En cas de contestation dans l'interprétation et/ou l'application du présent contrat, les parties contractantes s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour parvenir à un règlement amiable. Les parties peuvent engager, préalablement à une action contentieuse, une procédure de conciliation. Si les deux parties s'accordent pour engager une procédure de conciliation, celle-ci se déroule selon les modalités précisées ci-dessous.

La procédure de conciliation est engagée à l'initiative de l'une ou l'autre des parties. La partie ayant pris l'initiative de la conciliation expose les motifs de la contestation dans une lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre partie.

A compter de la date de réception de la lettre précitée, les parties disposent d'un délai de 15 jours pour désigner, d'un commun accord, un conciliateur. A l'expiration de ce délai et à défaut d'accord sur la désignation de ce conciliateur unique, chacune des parties désigne alors un conciliateur dans les trente jours de l'envoi par l'une d'elle d'une lettre recommandée.

Les conciliateurs désignés devront désigner un troisième conciliateur dans un délai de quinze jours à compter de la désignation du dernier d'entre eux. A défaut de sa désignation, par l'une des parties, du conciliateur de son choix, ou d'entente des deux conciliateurs sur un troisième, sa désignation pourra être demandée, à l'initiative de la partie la plus diligente, au président du tribunal administratif de Paris dans l'exercice de ses pouvoirs de conciliation. Les frais de conciliation sont supportés par moitié par chacune des parties.

Le conciliateur unique ou, le cas échéant, les conciliateurs, examine(nt) de façon contradictoire les motifs de la contestation et les positions respectives des parties. Il(s) rend(ent) un avis motivé sur le différend dans un délai de deux mois à compter de la désignation du conciliateur unique ou, le cas échéant, à compter de la désignation du dernier des conciliateurs. Cet avis propose aux parties une solution de conciliation.

Il est adressé au STIF et à la RATP, qui disposent d'un délai d'un mois pour se concilier ou constater leur désaccord persistant. L'une ou l'autre des parties peut porter le différend devant le Tribunal administratif de Paris à tout moment de la procédure de conciliation ou en cas d'échec de ladite procédure.

Vu son caractère facultatif, la mise en œuvre d'une procédure de conciliation ne fait pas obstacle au recours à une procédure contentieuse par l'une ou l'autre des parties, en cours de conciliation.

## Chapitre VII - **DISPOSITIONS DIVERSES**

### article 113 - **Fiscalité**

#### article 113-1 - **Généralités**

La RATP supporte tous les impôts et taxes relatifs à l'exécution des missions qui lui sont dévolues dans le cadre du présent contrat, selon la réglementation en vigueur. Elle assume seule les pénalités liées à tout redressement fiscal éventuel concernant la gestion qui lui est confiée, consécutif à une application ou à une interprétation erronée de sa part des textes en vigueur.

#### article 113-2 - **Les impôts et taxes supportés par la RATP**

La RATP ayant la qualité d'exploitant du service est le seul redevable de la TVA due, selon les conditions de droit commun, au titre de l'activité de service public confiée.

La cotisation foncière des entreprises, la cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises et les taxes foncières sur les propriétés bâties et non bâties sont réglées par la RATP, après vérification des éléments constitutifs de chacun des rôles d'imposition. La RATP fait le nécessaire pour obtenir le plafonnement et les exonérations de ses cotisations auxquels elle peut prétendre, selon les possibilités offertes par la législation fiscale. La cotisation foncière des entreprises, la cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises et la taxe foncière sur les propriétés bâties y compris la taxe d'enlèvement des ordures ménagères lui sont remboursées par le STIF à « l'euro / l'euro », sur la base des justificatifs des paiements effectués et d'une copie des rôles d'imposition. Le STIF rembourse à la RATP, après vérification et dès lors que le fondement juridique de l'imposition est incontestable, le montant des cotisations nettes des dégrèvements/plafonnements accordés par l'administration fiscale. La RATP fournit au STIF annuellement, avant le 31 décembre de l'année N, les modalités de calcul de l'assiette et du montant de ses cotisations versées ou à verser au titre de l'année N.

#### Cas particulier de la CVAE :

Les modalités de détermination de la base de calcul de la CVAE sont en cours de clarification. Les parties s'engagent à tenir compte de cette clarification. Dans le cas où elle conduirait à constater que la CVAE facturée par la RATP au STIF au titre du présent contrat est surévaluée, la RATP s'engage à rembourser au STIF les montants trop perçus et à réviser les bases de facturations futures.

Tous les autres impôts et taxes existant au 1<sup>er</sup> octobre 2015 et relatifs à la gestion du service sont à la charge de la RATP.

#### article 113-3 - **La fiscalité des versements du STIF à la RATP**

Les factures présentées par la RATP sont établies sans TVA.

Le STIF s'engage à supporter toutes les conséquences financières qui pourraient être mises à la charge des parties, en raison du non assujettissement à la TVA des contributions versées en contrepartie de l'exécution du présent contrat et/ou de l'éventuelle remise en cause du non assujettissement à la TVA desdites contributions.

#### article 113-4 - **Transfert des droits à déduction de la TVA**

En application des dispositions de l'article 210-1 et suivants de l'Annexe II au code général des impôts, le STIF transfèrera à la RATP les droits à déduction de la TVA correspondant aux investissements réalisés par le STIF et mis à la disposition de celle-ci.

Au vu des justificatifs fournis par le STIF, la RATP procédera sans délai ni différé aux formalités nécessaires à la récupération de cette TVA, soit par imputation sur la taxe due au titre de ses recettes, soit par demande de remboursement formulée auprès de l'administration fiscale compétente.

La taxe ainsi récupérée sera reversée au STIF au plus tard le 30 du mois suivant celui du remboursement de la taxe.

Toute contestation ou remise en cause par l'administration fiscale du droit à déduction ou du quantum de la taxe dont il est prétendu à la récupération ou qui aura été restituée sera portée sans délai à la connaissance du STIF. Les parties examineront ensemble le bien fondé des rappels et engageront toutes voies de défense utiles.

Les rappels non contestables ou devenus définitivement exigibles, qui auront été appliqués, majorés des sanctions fiscales et des frais contentieux engagés à la demande du STIF, seront remboursés par le STIF dans les 30 jours de leur règlement sur présentation de justificatifs par la RATP sauf faute ou erreur avérée de sa part.

#### article 114 - **Responsabilité et assurance**

La RATP est contractuellement responsable de tout dommage, accident, dégât, de quelque nature que ce soit, direct ou indirect, relatif à l'exécution du service public dont elle a la charge au titre du contrat, et quel que soit la personne ou le bien concerné.

En particulier, la RATP est responsable :

- des dommages subis ou causés par les matériels dont le STIF est (ou pourrait devenir) propriétaire et qui lui ont (auront) été remis en application de l'article L 2142-8 du Code des Transports, sans préjudice des recours contre les éventuels auteurs desdits dommages ;
- des dommages de toute nature, directs ou indirects, causés, sans préjudice des recours contre les éventuels auteurs desdits dommages :
  - o Aux personnes, sans distinction entre elles,
  - o A l'environnement,
  - o Aux biens mobiliers ou immobiliers.
- de la sécurité sur l'ensemble du réseau dont elle a la charge.

La RATP conclut des contrats d'assurance couvrant ses responsabilités, tant en ce qui concerne les personnes que les biens mobiliers et immobiliers du service. Elle a la possibilité de s'auto-assurer, dans le cas de risques qui ne sont pas soumis à l'assurance obligatoire. Elle transmet au STIF, sur sa demande, les attestations des polices d'assurance souscrites ainsi que les justificatifs du paiement régulier des primes afférentes à ses responsabilités de gestionnaire du service public de transport de voyageurs.

En toute hypothèse, quel que soit le montant et les modalités de mise en œuvre des garanties, la RATP assume intégralement ses responsabilités à l'égard du STIF, des usagers du service et des tiers, tant au titre de l'exploitation, des ouvrages, installations, équipements et matériels que de la gestion du service public de transport.

#### article 115 - **Intervention des tiers**

##### article 115-1 - **Affrètement partiel de l'offre de transport**

###### 1/ Principes généraux

La RATP assure directement la réalisation des services qui lui sont confiés par le STIF. Toutefois, la réalisation du service contractualisé défini par le présent contrat peut conduire la RATP à recourir à un affrètement, dans les conditions définies ci-après.

La RATP garde, en toutes circonstances, la responsabilité vis à vis du STIF de la parfaite réalisation des obligations qui lui sont confiées par le présent contrat, notamment en matière de qualité de service. Elle ne peut en aucun cas se prévaloir d'une mauvaise exécution par l'affrété pour s'exonérer de ses obligations et

responsabilités envers le STIF. En cas de défaillance d'un transporteur affrété, la RATP doit mettre tout en œuvre pour pourvoir à son remplacement ou le cas échéant se substituer à lui.

Tous les documents, de quelque nature qu'ils soient, relatifs à l'affrètement ou à la relation entre l'affréteur et l'affrété, sont transmis au STIF, à sa demande, dans un délai qui ne peut excéder 30 jours calendaires. Tout dépassement de délai par la RATP entraînera l'application de la sanction prévue à l'article 100.

## 2/ Modalités de recours à l'affrètement partiel de l'offre de transport

Le STIF autorise la RATP à recourir aux affrètements définis dans l'annexe I-B-5.

La RATP peut recourir à un affrètement non listé à l'annexe I-B-5, sous réserve de l'accord écrit préalable du STIF, dans un délai de 30 jours, sur le principe de cet affrètement. L'annexe I-B-5 est modifiée annuellement pour tenir compte de l'évolution des opérations d'affrètement.

Lorsque l'affrètement résulte d'un marché public, la RATP présente dans sa demande d'affrètement les composantes financières sur la base d'estimations économiques. La RATP transmet dans le mois suivant la signature du marché le nom du ou des titulaires du marché d'affrètement.

Dans les cas d'urgence ou d'une durée inférieure à 90 jours, la RATP peut recourir à un affrètement sans autorisation préalable du STIF. Elle doit cependant en informer le STIF sans délai.

Lors de la conclusion de contrats avec des tiers, la RATP est tenue de les informer des dispositions de la présente convention qui leur sont applicables. L'affrété ne peut lui-même affréter sans l'accord du STIF.

Au cas où l'équilibre économique d'une opération d'affrètement est significativement modifié, la RATP en informe le STIF sans délai. Toute modification substantielle apportée aux conventions régissant les affrètements autorisés par le STIF nécessite l'autorisation préalable du STIF.

### article 115-2 - **Autres contrats**

La RATP peut sous-traiter, sans autorisation ni agrément préalable du STIF, les activités connexes à l'offre de transport qui entrent dans le champ d'application du présent contrat (hors celles définies au point 2 de l'article article 115-1 -).

La RATP garde, en toutes circonstances, la responsabilité vis-à-vis du STIF de la parfaite réalisation des obligations qui lui sont confiées par le présent contrat, notamment en matière de qualité de service. Elle ne peut en aucun cas se prévaloir d'une mauvaise exécution par le sous-traitant ou le prestataire choisi par elle, pour s'exonérer de ses obligations et responsabilités envers le STIF. En cas de défaillance d'un sous-traitant ou d'un prestataire, la RATP doit mettre tout en œuvre pour pourvoir à son remplacement ou le cas échéant se substituer à lui. Ce remplacement ou cette substitution sera réalisé aux frais de la RATP.

Lors de la conclusion de contrats avec des tiers, la RATP est tenue de les informer des dispositions de la présente convention qui leur sont applicables.

### article 116 - **Force majeure**

Aucune partie n'encourt de responsabilité pour n'avoir pas accompli ou avoir accompli avec retard une obligation contractuelle, dans la mesure où un tel manquement ou retard résulte directement d'événements intervenant à tout moment et présentant les caractéristiques de la force majeure.

La force majeure doit donc, conformément à la jurisprudence administrative, être irrésistible, imprévisible et avoir un caractère extérieur aux parties.

Si la RATP vient à invoquer la survenance d'un événement de force majeure, elle le notifie :

- Immédiatement au directeur ou chef de division en charge de l'astreinte du STIF ;
- Dans les deux jours ouvrés à compter de la survenance de l'événement, au STIF par courriel et confirmé dans les meilleurs délais par lettre recommandée avec avis de réception.

La RATP doit alors préciser la nature de l'événement, le ou les retards en résultant ou susceptibles d'en résulter et les mesures envisagées pour en atténuer les effets.

Le STIF notifie dans un délai de quinze jours ouvrés sa décision quant au bien fondé de cette prétention et aux effets de l'événement de force majeure en cause.

La partie qui invoque un événement de force majeure doit prendre, dans les meilleurs délais, toutes les mesures raisonnablement envisageables pour en atténuer l'impact sur l'exécution de ses obligations.

La partie qui, par action ou par omission, aurait sérieusement aggravé les conséquences d'un événement présentant les caractéristiques de la force majeure n'est fondée à l'invoquer que dans la mesure des effets que l'événement aurait provoqués si cette action ou omission n'avait pas eu lieu.

En dehors des cas de force majeure, aucune partie n'est déliée de ses obligations à raison d'une impossibilité d'exécution ou de la survenance de circonstances ou événements qui échappent à son contrôle.

Lorsqu'un cas de force majeure se prolonge au-delà d'une période de six mois à compter de la notification prévue au présent article, chaque partie a la possibilité de demander l'application des dispositions de l'article 102.

Un bilan des demandes d'application de la force majeure ainsi qu'une analyse conjointe STIF/RATP des événements allégués seront effectués annuellement.

article 117 - **Dispositions de fin de contrat permettant d'assurer la transition avec le prochain contrat**

Un an avant la date d'expiration du présent contrat, le STIF et la RATP engageront la préparation du contrat pluriannuel suivant afin qu'il puisse être soumis à la délibération de leurs Conseils d'Administration.

A défaut d'accord entre les parties, l'article R1241-25 du code des transports définit la contribution forfaitaire provisionnelle que le STIF doit alors allouer à la RATP pour assurer la continuité de son service.

Fait à Paris en 3 exemplaires originaux, le

**Sophie MOUGARD**

Directrice générale  
du STIF

**Elisabeth BORNE**

Présidente directrice générale  
de la RATP

**Jean-Paul HUCHON**

Président  
du STIF