

Date de parution : 5 mars 2008

RECUEIL DES ACTES ADMINISTRATIFS DU STIF



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

**N°44 - Janvier 2008
et conseil du 14 Février 2008**

TOME I

INFORMATIONS

Sont publiées au recueil des actes administratifs du STIF :

- les délibérations du conseil du Syndicat ;
- les décisions du directeur général ou des directeurs, prises par délégation.

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

SOMMAIRE

TOME 1

Délibérations du conseil

Pages

Contrats

Délibération du conseil n° 2008-0078 du 14 février 2008 relative au contrat entre le Syndicat des transports d'Ile-de-France et la Régie autonome des transports parisiens pour la période 2008 – 2011..... 3

Délibération du conseil n° 2008-0079 du 14 février 2008 relative au contrat entre le Syndicat des transports d'Ile-de-France et la Société nationale des chemins de fer français pour la période 2008 – 2011..... 263

Syndicat des transports d'Ile-de-France

Délibération n° 2008/0078

Séance du 14 février 2008

CONTRAT ENTRE LE SYNDICAT DES TRANSPORTS D'ILE DE FRANCE ET LA REGIE AUTONOME DES TRANSPORTS PARISIENS POUR LA PERIODE 2008 - 2011

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

- VU** l'ordonnance n° 59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs dans la Région Ile-de-France,
- VU** le décret n° 59-157 du 7 janvier 1959 modifié relatif à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France,
- VU** le décret n° 2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du Syndicat des transports d'Ile-de-France,

Après en avoir délibéré,

DECIDE

ARTICLE 1 : d'approuver le projet de contrat entre le Syndicat des transports d'Ile-de-France et la Régie autonome des transports parisiens pour la période 2008 – 2011.

ARTICLE 2 : d'autoriser la directrice générale à signer le contrat avec la Régie autonome des transports parisiens pour la période 2008 – 2011.

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

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



Jean-Paul HUCHON



CONTRAT

entre

le Syndicat des Transports d'Ile-
de-France

et

la Régie Autonome des Transports
Parisiens

TABLE DES MATIERES

Titre I - L'OBJET ET LE CHAMP D'APPLICATION DU CONTRAT	8
Chapitre I - Objet et durée du contrat	8
article 1 - Objet du contrat	8
article 2 - Durée du contrat	8
Chapitre II - Périmètre du contrat	8
article 3 - Le champ d'application du contrat	8
article 3-1 - Activités directement liées au service de référence	8
article 3-2 - Activités annexes	9
article 3-3 - Activités exclues du champ d'application du contrat	9
Chapitre III - Droits et obligations des parties	10
article 4 - Le STIF	10
article 5 - La RATP	10
article 5-1 - Obligations de service public contenues dans le contrat	10
article 5-2 - Mission de la RATP	11
Titre II - LE SERVICE DE REFERENCE	12
Chapitre I - L'offre de référence	12
article 6 - Principes de description de l'offre de référence	12
article 6-1 - Principes généraux	12
article 6-2 - Mise en place des outils de description de l'offre de référence	13
article 6-3 - Mise à jour des documents relatifs à la description de l'offre de référence	13
article 7 - Description de l'offre par mode	14
article 7-1 - Description de l'offre de référence du métro	14
article 7-2 - Description de l'offre de référence du RER	15
article 7-3 - Description de l'offre de référence des réseaux de surface (bus et TCSP)	15
article 8 - Programmation de l'offre de référence	16
article 9 - Modification de l'offre de référence	17
article 9-1 - Principes généraux	17
article 9-2 - Les modifications temporaires mineures programmées	17
article 9-3 - Les modifications temporaires programmées pouvant conduire à une modification de l'offre de référence	17
article 9-4 - Les modifications pérennes de l'offre de référence	18
Chapitre II - Les obligations de qualité de service associées à l'exécution de l'offre de référence	21
article 10 - Régularité	21
article 10-1 - Principe général	21
article 10-2 - Cas particulier de la responsabilité conjointe avec la SNCF pour l'exploitation des RER A et B	21
article 11 - Accessibilité aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR)	22
article 12 - Accueil et gestion des espaces (gares, stations et points d'arrêt)	23
article 13 - Information des voyageurs	24
article 14 - Politique de la ville, prévention et sécurité des biens et des personnes	26
article 14-1 - Politique de la ville	26
article 14-2 - Prévention et sécurité des personnes et des biens	27
article 15 - Pôles d'échanges et gares routières	28
article 16 - Politique environnementale	29
Chapitre III - Citoyennete et relation voyageurs	30
article 17 - Comités de lignes	30
article 18 - Réclamation des voyageurs	30
article 18-1 - Traitement des réclamations voyageurs	30
article 18-2 - Dispositions spécifiques aux réclamations pour l'accessibilité des systèmes de transports	31
article 18-3 - Dispositif de suivi des réclamations voyageurs	31

Chapitre IV - Tarification, distribution des produits tarifaires et lutte contre la fraude	32
article 19 - Obligations relatives à la tarification	32
article 20 - Obligations relatives aux supports des titres de transport	33
article 21 - Distribution des produits tarifaires	34
article 21-1 - Dispositions générales	34
article 21-2 - Vente des produits tarifaires dans les dépendances du réseau de transport exploité par la RATP	34
article 21-3 - Vente des produits tarifaires en dehors des dépendances des réseaux de transport exploités par la RATP	35
article 21-4 - Service Après Vente des produits tarifaires dans les dépendances des réseaux de transport exploités par la RATP	35
article 21-5 - Mise en œuvre de nouveaux services	36
article 22 - Lutte contre la fraude (validation, contrôle, sécurité billettique)	37
article 22-1 - Validation	38
article 22-2 - Contrôle	38
article 23 - Système billettique RATP	39
article 24 - Gestion communautaire	39
article 24-1 - Cahier des charges relatif à la gestion communautaire des produits tarifaires	39
article 24-2 - Charte du système télébillettique Navigo	39
Titre III - REALISATION DU SERVICE DE REFERENCE	40
Chapitre I - Réalisation de l'offre de référence	40
article 25 - Continuité du service	40
article 25-1 - Principes généraux	40
article 25-2 - Information du STIF sur les perturbations significatives	40
article 26 - Mesure de la réalisation de l'engagement de production	41
article 26-1 - Principes généraux	41
article 26-2 - Mesure de la production de l'offre de référence métro aux heures de pointe	41
article 26-3 - Informations à communiquer pour le suivi de l'offre réalisée	41
article 27 - Franchise pour non réalisation de l'engagement de production	41
article 28 - Engagement de service et d'information en cas de grèves	42
article 28-1 - Principe général	42
article 28-2 - Engagement de service et d'information en cas de grèves	42
article 28-3 - Remboursement des voyageurs	42
article 28-4 - Prise en compte de l'effet de la grève sur les recettes	42
article 28-5 - Audits et contrôles	43
Chapitre II - Qualité du service de référence	43
article 29 - Principes généraux	43
article 30 - Critères d'appréciation de la qualité de service	43
article 30-1 - Baromètre qualité	43
article 30-2 - Indicateurs de qualité de service donnant lieu à incitation financière	44
article 30-3 - Indicateurs de qualité de service communiqués à titre d'information	44
article 31 - Niveau de service et modalités de mesure	44
Chapitre III - Suivi du trafic voyageurs	45
article 32 - Suivi du trafic par comptages et enquêtes	45
article 32-1 - Tableau de bord trimestriel et annuel de fréquentation des réseaux	45
article 32-2 - Comptages et enquêtes	46
article 33 - Données de validation télébillettique :	47
Chapitre IV - Communication	48
article 34 - Principes de gouvernance des actions de communication	48
article 34-1 - Préambule	48
article 34-2 - Champ d'application de la politique commune de communication	48
article 34-3 - Elaboration de la politique commune de communication	48
article 34-4 - Suivi de la Politique Globale de Communication	49
article 35 - Identité du STIF et cohérence interrégionale	49
article 35-1 - Principes et obligations	49
article 35-2 - Les marques	49
article 35-3 - Habillage du matériel roulant	49
article 35-4 - Supports et documents de communication voyageurs	50
article 35-5 - Signalétique, cartographie et représentation des modes	50
article 35-6 - Les espaces de transports	50
article 36 - Diffusion par le réseau de la RATP	50
article 36-1 - Documents produits par le STIF	50
article 36-2 - Mise à disposition du réseau d'affichage dans les dépendances du réseau de transport de la RATP	50

Titre IV - BIENS ET INVESTISSEMENTS	51
Chapitre I - Régime des biens	51
article 37 - Nature et affectation des biens	51
article 38 - Inventaire physique et comptable des biens	51
Chapitre II - Obligations relatives aux biens	52
article 39 - Entretien, maintien en état et renouvellement des biens affectés à l'exploitation	52
article 39-1 - Entretien et maintenance	52
article 39-2 - Renouvellement et rénovation	52
Chapitre III - Programmation et suivi des investissements réalisés par la RATP	53
article 40 - Principes généraux	53
article 41 - Programmation des investissements	53
article 42 - Suivi de la réalisation du programme d'investissements	54
article 42-1 - Informations/documents à fournir au comité de suivi	54
article 42-2 - Information en cas de modification	54
article 42-3 - Travaux relatifs aux biens affectés à l'exploitation	55
article 43 - Dispositif d'incitation à la réalisation d'investissements considérés comme prioritaires par le STIF	55
article 43-1 - Principe général	55
article 43-2 - Mécanisme d'incitation à la réalisation des investissements prioritaires	56
article 44 - Consultation du STIF préalable au choix par la RATP entre rénovation, maintien en l'état et renouvellement des Biens	56
Titre V - REGIME FINANCIER	57
Chapitre I - La rémunération	57
article 45 - Principes généraux relatifs à la rémunération	57
article 46 - Les recettes directes de la RATP	58
article 46-1 - Le calcul des recettes directes	58
article 46-2 - Le calcul de l'objectif de recettes directes pour la RATP	58
article 46-3 - Prise en compte des effets des décisions tarifaires du STIF	59
article 46-4 - Partage de l'écart entre l'objectif de recettes directes et les recettes directes réelles	59
article 46-5 - Prise en compte de l'effet de la grève sur les recettes directes	59
article 47 - Les recettes complémentaires	60
article 48 - Les contributions du STIF	60
article 48-1 - Principe général	60
article 48-2 - La contribution d'exploitation « C1 » relative aux obligations de service public	61
article 48-3 - La contribution « C2 » au financement des investissements	61
article 49 - Les mécanismes d'intéressement	62
Chapitre II - Les adaptations de la rémunération liées à l'exécution du service de référence	62
article 50 - Modification significative du service de référence	62
article 51 - Création d'un titre ou modification significative des conditions d'utilisation d'un titre existant	63
article 52 - Modification de l'offre ayant une conséquence sur la convention d'interconnexion SNCF-RATP	63
article 53 - Les mesures tarifaires en cas d'alerte à la pollution	63
article 54 - Les autres mesures de gratuité partielle ou totale	63
article 55 - Mesures commerciales et ristournes	64
article 55-1 - Ventes en grand nombre à des intermédiaires	64
article 55-2 - Ristournes et remboursement aux voyageurs	64
Chapitre III - incitations financières en terme d'offre réalisée et de qualité de service	64
article 56 - Non réalisation de l'offre en volume	64
article 56-1 - Pénalités pour non réalisation de l'offre en volume	64
article 56-2 - Pénalité en cas de fermeture de stations/gares pour travaux	64
article 57 - Incitations financières à la qualité de service	64
article 57-1 - Bonus/Malus relatifs aux indicateurs de qualité de service	64
article 57-2 - Pénalités pour non respect de l'engagement de délai d'assistance aux voyageurs en stations et en gares	65
article 57-3 - Pénalités pour non respect des engagements concernant les escaliers mécaniques et les ascenseurs	65
article 57-4 - Impact financier du Baromètre qualité	65
article 57-5 - Pénalités pour écarts constatés lors d'un contrôle effectué par le STIF	65

Chapitre IV - Modalités de facturation et de règlement	66
article 58 - Factures prévisionnelles	66
article 59 - Règlement des acomptes mensuels	66
article 59-1 - Règlement des acomptes mensuels de la contribution « C11 »	66
article 59-2 - Règlement des acomptes mensuels de la contribution « C13 »	67
article 59-3 - Règlement des acomptes mensuels de la contribution « C2 »	67
article 60 - La facture annuelle	68
article 60-1 - Indexation annuelle de la contribution C11	68
article 60-2 - Indexation annuelle de la contribution pour le financement des investissements C2	68
article 60-3 - Règlement de la facture annuelle	69
Titre VI - MODALITES D'EXECUTION DU CONTRAT	70
Chapitre I - Information, suivi et contrôle	70
article 61 - Informations sur l'exécution du contrat	70
article 61-1 - Principes généraux	70
article 61-2 - Comptabilité du service	70
article 61-3 - Information mensuelle et trimestrielle sur l'exécution du contrat	70
article 61-4 - Rapport annuel d'exécution du contrat	70
article 62 - Suivi de l'exécution du contrat	71
article 62-1 - Comités de suivi thématiques	71
article 62-2 - Comité de suivi annuel	72
article 63 - Pénalités en cas de non-respect des obligations et délais d'information	72
article 64 - Contrôle de l'exécution du contrat	72
article 64-1 - Contrôle de l'exécution du contrat par la RATP	72
article 64-2 - Droit général de contrôle et d'audit par le STIF	72
article 64-3 - Modalités d'exercice des contrôles ou audits	73
Chapitre II - Vie du contrat	73
article 65 - Recours à la procédure d'avenant	73
article 66 - Révision du contrat	73
article 67 - Règlement amiable des différends	74
Chapitre III - Dispositions diverses	74
article 68 - Fiscalité	74
article 68-1 - Généralités	74
article 68-2 - Les impôts et taxes supportés par la RATP	74
article 68-3 - La fiscalité des versements du STIF à la RATP	74
article 68-4 - Transfert des droits à déduction de la TVA	75
article 69 - Responsabilité et assurance	75
article 70 - Intervention des tiers	75
article 70-1 - Affrètement partiel de l'offre de transport	75
article 70-2 - Autres contrats	76
article 71 - Force majeure et aléas exceptionnels	76
article 71-1 - Force majeure	76
article 71-2 - Aléas exceptionnels	76
article 72 - Dispositions de fin de contrat permettant d'assurer la transition avec le prochain contrat	77

Préambule

Le Syndicat des Transports d'Ile-de-France (STIF), autorité organisatrice des transports publics de voyageurs en Ile-de-France créée par l'Ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959, a pour ambition de développer activement des modes de transport respectueux de l'environnement, garants de la cohésion sociale, et accompagnant les évolutions sociétales, économiques et territoriales de l'agglomération francilienne. La Régie Autonome des Transports Parisiens (RATP), qui joue un rôle essentiel dans le développement des transports publics franciliens et dans l'amélioration des services offerts aux voyageurs, entend participer pleinement à la mise en œuvre de cette politique.

Par application du décret n°2000-634 du 6 juillet 2000 modifiant le décret N°59-57 du 7 janvier 1959, la relation entre le STIF et les entreprises de transport s'inscrit depuis 2000 dans un cadre contractuel qui a permis de refonder les rapports que le STIF entretient historiquement avec les opérateurs publics de transport, en supprimant le régime de l'indemnité compensatrice qui garantissait à ces entreprises le remboursement de leurs charges indépendamment du niveau et de la qualité de la production réalisée.

Dans la continuité de cette démarche mise en place en 2000, dont le fondement réside dans une clarification des missions de l'autorité organisatrice et une responsabilisation accrue des opérateurs, le contrat couvrant la période 2004-2007 a permis une consolidation progressive de la relation contractuelle entre le STIF et la RATP :

- par la définition, par le STIF, des orientations pour l'amélioration de l'offre ;
- par une mesure plus précise et plus étendue de la qualité des services produits ;
- par la programmation et le suivi régulier des investissements de modernisation des réseaux sur la durée du contrat ;
- par une plus grande transparence des modalités d'exécution du contrat.

Premier contrat après le transfert de compétence de l'Etat aux collectivités territoriales, opéré en juillet 2005 dans le cadre du décret n°2005-664 du 10 juin 2005, le contrat 2008-2011 intervient après deux premières années de gouvernance des transports franciliens par les collectivités membres du STIF, au cours desquelles les premières mesures d'une politique active et ambitieuse de développement des transports publics ont été décidées. Cette ambition, à laquelle la RATP a pleinement contribué et qui a permis d'inscrire le développement des transports publics franciliens dans un cycle de croissance soutenue, s'est plus concrètement traduite par des décisions majeures prises par le Conseil du STIF en 2006 et en 2007 :

- le renforcement de l'offre RER sur les branches de Cergy et de Marne-la-Vallée, de l'offre métro sur les lignes 13, 11, 3, 7, et 2, de l'offre bus structurante à travers les programmes Mobilien 1 et Mobilien 2 ;
- l'émergence d'un véritable réseau de nuit étendu à la banlieue constitué du réseau Noctilien, et du métro dont les heures de fermeture ont été prolongées les week-end ;
- la définition et la programmation d'une politique régionale de modernisation des standards de qualité, par la réalisation de Schémas Directeurs à moyen terme en matière d'information voyageurs, d'accessibilité, de parcs relais ou de gares routières ;
- la mise en place d'un Ticket T+ plus adapté aux correspondances effectuées en banlieue, des cartes CST et Imagine R ;
- la poursuite de l'extension des réseaux, par la réalisation du tramway en rocade T3, des prolongements de TVM à Croix de Berny ou encore de la ligne 14 à Olympiades, et par la poursuite des études d'extension du métro en banlieue.

Par ce nouveau contrat, et conformément aux dernières évolutions législatives qui confortent le STIF dans son rôle prescriptif d'autorité organisatrice (notamment en matière d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite, d'information multimodale ou de révision du Plan de Déplacement Urbains), le STIF et la RATP entendent poursuivre l'amélioration et le développement des transports publics sur l'ensemble du territoire francilien.

Cette ambition partagée se traduit par la volonté de définir ensemble les services de demain, de maîtriser les évolutions technologiques et leur déploiement, de planifier les investissements de modernisation des réseaux, d'optimiser et de fiabiliser le fonctionnement des infrastructures, mais aussi d'inscrire l'action du STIF et de la RATP dans une relation de confiance plus étroite avec les franciliens.

Cette première génération de contrat après la décentralisation doit en outre offrir à la RATP des perspectives de développement favorables au rééquilibrage des modes de transport souhaité par le Plan de Déplacements Urbains d'Ile-de-France, dont la révision sera engagée en 2008. Elle se veut par ailleurs l'instrument privilégié d'une incitation forte de la RATP à l'amélioration du service telle qu'initiée au cours du précédent contrat, et à la recherche permanente de réponses aux attentes quotidiennes des voyageurs :

- en déglobalisant le suivi de l'offre de transport contractualisée, notamment l'offre du métro et l'offre des lignes de bus PDU, et en améliorant l'efficacité de l'interconnexion de la ligne B du RER co-exploitée avec la SNCF.
- en précisant la consistance des engagements que prend la RATP pour la réalisation de l'ensemble des services associés à l'exécution de cette offre, que ce soit en matière de régularité, d'information, d'accueil des voyageurs en gare et en station, de distribution de titres, d'accessibilité des réseaux, de sûreté, ou encore d'intermodalité ;
- en intéressant davantage la RATP dans l'atteinte d'objectifs ambitieux de qualité de service offerte aux voyageurs ;
- en programmant les investissements nécessaires en fonction de leur pertinence et de leur coût, en formalisant l'engagement financier conjoint du STIF et de la RATP pour leur réalisation, et en définissant les projets qui seront prioritaires pour l'impact qu'ils auront sur le service offert aux voyageurs ;
- en mettant en place un dialogue de proximité avec les voyageurs et les échelons territoriaux locaux dans le cadre de comités de lignes ;
- en mesurant annuellement l'évolution régionale de la perception des voyageurs.

A l'instar de tout contrat de service public qui formalise un cadre de « gouvernance quotidienne » entre l'autorité organisatrice et l'opérateur auquel a été confié l'exécution du service, le contrat entre le STIF et la RATP définit :

- la consistance et le niveau des services offerts aux voyageurs sur lesquels la RATP s'engage pour les quatre prochaines années (obligations de service public) ;
- les modalités de mesure et de contrôle du service contractualisé par le STIF ;
- le mécanisme de rémunération de la RATP pour l'exécution de ce service, fondé sur une contribution forfaitaire à ses charges, et sur un partage équilibré entre le STIF et la RATP des éventuels risques ou gains liés à l'évolution des recettes voyageurs ;
- un dispositif d'intéressement aux objectifs de développement du trafic et de la qualité du service produit ;
- les principes de gouvernance de l'évolution du service contractuel et des investissements à engager.

Dans la perspective de besoins financiers toujours plus prégnants liés notamment aux enjeux progressifs de régénération des réseaux, à la nécessité d'une évolution raisonnable des contributions des collectivités membres du STIF et d'une maîtrise du coût du service pour les voyageurs, ce contrat marque aussi la volonté du STIF et de la RATP pour une meilleure efficacité financière de l'ensemble des ressources allouées au système de transports publics. Cette volonté trouve sa concrétisation dans le présent contrat par :

- une meilleure maîtrise des charges de fonctionnement ;
- la contractualisation de l'offre nouvelle décidée en cours de contrat à un « plus juste prix » pour la collectivité, fondé sur le principe du coût marginal ;
- la programmation des investissements prioritaires en fonction de leur pertinence pour le voyageur et de leur efficacité économique ;
- un mécanisme d'intéressement incitant à l'amélioration des performances.

Ce premier contrat témoigne de l'engagement de la RATP et du STIF, à travers l'ensemble de ses membres, à agir durablement en faveur de l'amélioration des transports publics d'Ile-de-France au service des voyageurs.

TITRE I - L'OBJET ET LE CHAMP D'APPLICATION DU CONTRAT

CHAPITRE I - 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 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 de référence », qui sont définis au chapitre I du Titre II ;
- les obligations associées à « l'offre de référence » en matière de qualité de service, de tarification, de distribution des titres et de lutte contre la fraude, telles que définies dans les chapitres II et III du Titre II ;
- la mesure de la réalisation de « l'offre de référence » et des obligations associées, dans les conditions prévues aux chapitres I et II du Titre III ;
- le régime et les obligations relatives aux biens, ainsi que les principes de programmation et de réalisation des investissements, qui sont définis au Titre IV ;
- la rémunération du service, dans les conditions prévues au Titre V ;
- les modalités spécifiques de fonctionnement de la relation contractuelle entre le STIF et la RATP en termes d'information, de suivi, de contrôle, de révision et de fin de contrat (Titre VI).

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 quatre années à compter du 1er janvier 2008.

CHAPITRE II - PERIMETRE DU CONTRAT

article 3 - Le champ d'application du contrat

article 3-1 - Activités directement liées au service de référence

Le service public de transport collectif de voyageurs en Ile-de-France confié à la RATP, comprend notamment :

- l'exploitation de l'ensemble des services réguliers de voyageurs, appelé « service de référence », RER, métro, tramway et services routiers tels que définis à l'article 1er-1° du décret n°59-157 du 7 janvier 1959, décrits à l'annexe A2, et tous les services nouveaux qui seraient confiés par le STIF à la RATP en application de l'article 2 alinéa 2 de l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 ;
- l'exploitation des gares, stations de métro, de tramway et arrêts d'autobus ;

- la maintenance des matériels, installations et équipements 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 ;
- 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 ;
- 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.

Le service de référence peut être modifié au cours de l'exécution du contrat, selon les modalités définies dans le chapitre I du Titre II.

Certains services réguliers figurant au « service de référence », 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 A1 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 3-2 - Activités annexes

La RATP exerce des activités annexes au service de référence définies au présent article, sous réserve qu'elles ne nuisent pas à l'exécution du service de référence qui lui a été confié :

- la concession des espaces publicitaires et commerciaux ;
- les ventes de produits divers assurées par le réseau de vente commercial de la RATP .

L'organisation de ces activités est de la responsabilité de la RATP.

Dans le cas où une activité concourant à la valorisation des biens et moyens du service public de transport collectif de voyageurs en Ile-de-France utilisés pour la réalisation du service de référence est incluse dans le champ d'application du contrat à titre d'activité annexe, elle contribue alors à son équilibre économique. Les produits et charges correspondants sont dans ce cas inclus au compte financier prévisionnel sous-jacent au calcul des contributions du STIF.

article 3-3 - Activités exclues du champ d'application du contrat

Les activités exclues du champ d'application du contrat ne peuvent en aucun cas être financées par l'utilisation des rémunérations prévues pour l'exécution du présent contrat.

CHAPITRE III - DROITS ET OBLIGATIONS DES PARTIES

article 4 - Le STIF

Conformément à l'article 1er de l'ordonnance du n° 59-151 du 7 janvier 1959, le STIF est chargé de l'organisation des transports publics de personnes en Ile-de-France.

A ce titre, en tant qu'autorité organisatrice des transports de voyageurs en Ile-de-France, le STIF notamment :

- fixe les relations à desservir ;
- désigne les exploitants ;
- définit la politique tarifaire, décide la création des titres de transports et fixe les tarifs, compétence qui n'est pas susceptible d'être déléguée ;
- définit les modes d'exécution et les conditions générales d'exploitation des services ;
- définit l'offre de transport et le niveau de la qualité de service ;
- contrôle l'exécution du service de référence ;
- coordonne la modernisation du système de transport collectif francilien, en définissant les schémas de principe des grands investissements publics et en approuvant les avant-projets correspondant des maîtres d'ouvrages concernés ; le STIF peut dans ce cas assurer la maîtrise d'ouvrage ;
- prend l'initiative d'élaborer ou de réviser le Plan de Déplacements Urbains d'Ile-de-France dans le cadre de la LOTI ;
- définit les principes de mise en œuvre de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 sur l'accessibilité des réseaux ;
- définit et met en œuvre la politique globale de communication relative à l'organisation des Transports en Ile-de-France hormis celles des entreprises de transports ;
- définit, assure ou fait assurer l'information multimodale ;
- garantit le caractère intermodal des systèmes ;
- exerce les compétences que lui confie la réglementation relative à la sécurité des transports publics guidés.

article 5 - La RATP

article 5-1 - Obligations de service public contenues dans le contrat

La RATP est une entreprise exploitant un service public de transport de voyageurs. De ce fait, elle est soumise légalement et contractuellement, à des obligations de service public au sens du droit communautaire et du droit français, et notamment à l'obligation :

- d'entretenir et d'exploiter les matériels et installations ferroviaires relevant de sa responsabilité, il s'agit de l'obligation pour la RATP de prendre, pour les lignes et installations dont l'exploitation lui a été confiée, toutes les mesures en vue de garantir un service de transport répondant à des normes de continuité, de régularité, de fréquence, d'amplitude, de sécurité et de qualité ;
- de transporter, s'analysant comme l'obligation pour la RATP d'accepter et d'effectuer tout transport de voyageurs à des tarifs publics et conditions de transport déterminés par le STIF ;
- 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 de la loi 2005-102 du 11 février 2005.

article 5-2 - Mission de la RATP

Conformément à l'article 2 de l'ordonnance du n° 59-151 du 7 janvier 1959 et les textes subséquents, la RATP exploite le service public de transports de voyageurs tel que défini dans le présent contrat. La RATP, notamment :

- 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) et contribue à la promotion du service (marketing et développement) 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 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 ;
- peut, en outre, assurer la maîtrise d'ouvrage pour certains investissements, conformément à l'article 2, alinéa 2 de l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959.

TITRE II - LE SERVICE DE REFERENCE

Le service de référence dont l'exécution est confiée à la RATP par le présent contrat, est constitué de l'offre de référence décrite dans le chapitre I du présent Titre, ainsi que des obligations associées en matière de qualité de service, de tarification, de distribution des titres et de contrôle décrites dans les chapitres II et III du même Titre.

L'exécution de l'offre de référence est assortie d'un système de mesure de l'engagement de production kilométrique décrit au chapitre I du Titre III.

L'offre de référence peut être modifiée en cours de contrat, selon les dispositions prévues à l'article 9 -.

Les obligations de qualité de service associées à l'exécution de l'offre de référence concernent :

- la régularité des services ;
- l'accessibilité des services aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR) ;
- l'accueil et la gestion des lieux associés au transport (gares, stations, gares routières et points d'arrêt) ;
- la sécurité et la sûreté des voyageurs ;
- l'information des voyageurs ;
- le traitement des réclamations voyageurs ;

Le système de mesure de la qualité de service est décrit au chapitre II du Titre III, celui des incitations financières associées au chapitre III du Titre V.

Les obligations associées à l'exécution de l'offre de référence en matière de tarification, de distribution des titres, et de lutte contre la fraude sont décrites dans le chapitre III du Titre II.

Chacune de ces obligations fait l'objet :

- d'engagements de la RATP, le plus souvent quantifiables et mesurables ;
- d'indicateurs mesurant les résultats obtenus, auxquels peuvent être associées des incitations financières de type bonus-malus ;
- d'un droit de contrôle et d'audit du STIF sur la mesure des engagements ;
- d'une obligation de compte-rendu sur l'exécution du contrat (information).

CHAPITRE I - L'OFFRE DE REFERENCE

Le présent chapitre a pour objet de décrire l'offre de référence, ainsi que les principes encadrant sa modification en cours de contrat.

article 6 - Principes de description de l'offre de référence

article 6-1 - Principes généraux

L'offre de référence faisant l'objet du présent contrat porte sur les services réguliers ouverts au public, regroupés en sous-réseaux par mode d'exploitation :

- Métro : les lignes du métro ;
- RER : le réseau RER exploité par la RATP, lui-même subdivisé en 2 sous-réseaux :
 - RER A
 - RER B
- le réseau de surface, lui-même subdivisé en 6 sous-réseaux :
 - les transports en commun en site propre (TCSP) ;

- les lignes de bus PDU Paris;
- les lignes de bus PDU banlieue ;
- les lignes de bus Noctilien ;
- les lignes de bus Paris (autres que PDU);
- les lignes de bus Banlieue (autres que PDU).

L'offre de référence au 1^{er} janvier 2008 est définie dans l'annexe A2

Le nombre et la liste des événements exceptionnels récurrents dont il est tenu compte dans la définition de l'offre de référence (renforcements pour des événements ponctuels tels que les salons, les rencontres sportives...) figurent dans l'annexe A4. Cette annexe est complétée en 2008 par des informations relatives à la consistance de l'offre mise en place pour chaque événement.

L'annexe A2 décrivant l'offre de référence est actualisée chaque année pour tenir compte des changements intervenus au cours de l'année civile précédente. La RATP remet au STIF les annexes A1 et A2 décrivant les services conventionnés au plus tard le 31 mars de l'année n+1. Pour le réseau de surface, l'actualisation intervient 4 fois en cours d'année.

La description de l'offre de référence par ligne comporte, pour chacune d'elle :

- une description des caractéristiques de la ligne ;
- une description de l'offre théorique contractualisée, comprenant notamment les données kilométriques exprimées en kilomètres commerciaux (bus x km, voitures x km, trains x km, rames x km) et en kilomètres totaux (comprenant en plus des kilomètres commerciaux auxquels ont accès les voyageurs, les kilomètres techniques dits « hauts le pied »)
- une description des tableaux de marche types (figurant dans l'annexe A2) ;
- une description des moyens en matériel mis en œuvre pour produire l'offre de référence ;
- les dernières données de trafic compté.

La RATP fournit, au 1^{er} janvier de chaque année, le calendrier d'application des principaux tableaux de marche types. La description de ces tableaux de marche types représente 100% de l'offre globale de référence pour les modes RER et métro, 98% pour le mode TCSP, et 95% au moins pour le mode bus.

Les données détaillées par ligne sont transmises à partir de 2009, au 31/03/n et de façon consolidée par sous-réseaux.

L'offre de référence est fournie au 31 mars de chaque année sous format électronique, selon les modalités de description définies à l'article 7 -.

article 6-2 - Mise en place des outils de description de l'offre de référence

Le STIF et la RATP conviennent de mettre en place les outils informatiques permettant au STIF d'avoir accès à la description détaillée par ligne de l'offre de référence, et des adaptations apportées au cours du contrat.

Le STIF et la RATP définiront au cours du premier semestre de l'année 2008, les aspects techniques et organisationnels de la mise en place de ces outils, qui devront être opérationnels à compter du 1^{er} juillet 2009 pour les réseaux ferroviaires et du 1^{er} janvier 2010 pour les réseaux de surface. Les Parties veilleront à ce que ces outils restent cohérents avec les outils internes utilisés par la RATP pour l'exploitation des services.

article 6-3 - Mise à jour des documents relatifs à la description de l'offre de référence

Le STIF est tenu informé de la mise à jour de l'offre de référence, selon les principes décrits ci-dessous :

- à chaque révision annuelle de l'offre de référence des modes RER et métro ;
- et à chaque modification du programme d'exploitation intervenant au cours de l'année ;
- et à chaque mise à jour trimestrielle de l'offre de référence des réseaux de surface.

La RATP procède, dans un délai de 30 jours ouvrés, à la mise à jour des données des outils de description du plan de transport.

article 7 - Description de l'offre par mode

article 7-1 - Description de l'offre de référence du métro

Le service de référence est donné ligne par ligne. Il comporte les éléments suivants :

- Les caractéristiques de la ligne :
 - le schéma de la ligne ;
 - la longueur de la ligne commerciale ;
 - la longueur de la ligne totale ;
 - la vitesse commerciale théorique ;
 - le nombre de stations ;
- Les caractéristiques des stations :
 - la liste des stations et leurs correspondances ;
 - l'amplitude d'ouverture ;
 - le nombre de guichets de vente manuelle et d'ADUP ;
 - accessibilité PMR ;
- Les caractéristiques du matériel roulant :
 - le type de matériel ;
 - le nombre de voitures par train ;
 - le nombre total de trains affectés à la ligne ;
 - 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 m² ;

- L'offre théorique :

La RATP transmet chaque année, à partir de 2009, pour l'exhaustivité des tableaux de marche 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), TKT (trains x km totaux), et VKC (voitures x km commerciales) 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 ;
 - l'intervalle en heures de pointe et en heures creuses ;
 - les horaires de premier et de dernier passage à chaque station en JO, les vendredis et samedis.
- Le trafic :

Afin d'apprécier l'adéquation entre l'offre et la demande, la RATP fournit des diagrammes superposés d'offre et de demande pour les journées ordinaires types, pour l'interstation et le sens de circulation les plus chargés (en indiquant explicitement cette interstation et ce sens). Les Parties conviennent de s'accorder, dans le cadre de demandes complémentaires du STIF, sur les délais de communication de ces diagrammes pour les autres journées types.

La liste des données à fournir par la RATP concernant le trafic est décrite plus précisément dans l'article 32 - du Titre III. Ces données figureront à titre d'information au service de référence de chaque ligne.

article 7-2 - Description de l'offre de référence du RER

Le service de référence des RER A et RER B est décrit à partir de 2009 , pour chacune des lignes avec les informations suivantes :

- Les caractéristiques de la ligne :
 - le schéma de la ligne ;
 - la longueur de la ligne (commerciale et totale) et de ses branches ;
- L'offre théorique :
 - le nombre de jours et le calendrier prévisionnel des jours d'application de ces tableaux de marche ;
 - les TKC (trains x km commerciaux), TKT (trains x km totaux), les VKT (voitures x km totaux) et les PKO (places x km x offertes) annuels et leur décomposition par type de TM (y compris pour les renforcements exceptionnels) ;
 - le nombre d'arrêts en gare par jour et par sens, pour les principaux TM ;
 - 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 ;
 - les horaires de premier et de dernier passage à chaque gare ;
 - à titre d'information, pour les principaux TM, la description des missions, 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) ;
 - le nombre de trains prévus au passage à la station Châtelet, et à une gare caractéristique de l'offre à l'heure de pointe du matin et à l'heure de pointe du soir sur chacune des autres branches ;
- Le trafic :

Ain d'apprécier l'adéquation entre l'offre et la demande à partir du modèle défini pour le métro dans l'annexe A2, la RATP fournira des diagrammes superposés d'offre et de demande pour les journées ordinaires types, pour l'inter-gare et le sens de circulation les plus chargés (en indiquant explicitement cette inter-gare et son sens). Les parties conviennent de s'accorder, dans le cadre de demandes complémentaires du STIF, sur les délais de communication de ces diagrammes pour les autres journées types.

La liste des données à fournir par la RATP concernant le trafic est décrite plus précisément dans l'article 32 -. Ces données figureront à titre d'information au service de référence de chaque ligne.

article 7-3 - Description de l'offre de référence des réseaux de surface (bus et TCSP)

Le service de référence est donné ligne par ligne. Il comporte les éléments suivants :

- Les caractéristiques de la ligne :
 - le schéma de la ligne;
 - la longueur de la ligne ;
 - le nombre et le nom des points d'arrêt ou stations ;
 - la vitesse commerciale théorique ;
- Les caractéristiques du matériel roulant :
 - le type de matériel (18m, 12m, midi ou min bus) ;
 - le nombre de bus ou rames de la ligne ;
- L'offre théorique :

L'offre du réseau de surface est organisée en fonction des quatre périodes de base suivantes : plein trafic, vacances scolaires, phase 1 (juillet) et phase 2 (août).

L'offre théorique est décrite ligne par ligne pour chacune des quatre périodes de base, à l'aide des informations suivantes :

- le calendrier d'application de ces journées types (qui doit permettre de reconstituer 95% de la production kilométrique contractuelle annuelle de la ligne).

- les KCC (véhicules x km commerciaux contractuels), les KT (véhicules x km totaux) annuels, y compris les adaptations ponctuelles périodiques programmées ;
- les KCC de chaque journée type de chacune des quatre périodes de base ;

Pour les 3 journées types les plus caractéristiques du plein trafic, pour chacune des quatre périodes types de TM, sont précisés par ligne, au plus tard en 2010 :

- les KCC ;
- par mission : l'amplitude, le nombre de départs par heure, la longueur, les KCC ;
- le nombre maximal de voitures ;
- l'intervalle minimum en heures de pointe, en heures creuses, et en fin de soirée ;

Pour chacune des lignes de Tramway, les TM types doivent permettre de reconstituer 98% de l'offre de référence.

▪ Le trafic :

La liste des éléments à fournir par la RATP concernant les données de trafic est décrite précisément dans l'article 32 - du Titre III, et figurera à titre d'information au service de référence de chaque ligne.

▪ Autres informations :

Par ailleurs les informations suivantes sont communiquées annuellement à titre d'information :

- la liste et les coordonnées des centres bus ;
- la liste des lignes remisées par centre ;
- le parc de véhicules.

article 8 - Programmation de l'offre de référence

Les modifications d'offre envisagées au cours de l'exécution du contrat font l'objet d'une programmation régulière, annuelle ou pluri-annuelle, examinée par les Parties dans le comité de suivi « Offre ».

La programmation des modifications de l'offre de référence concerne :

- les modifications pérennes (article 9-4 -) ;
- les modifications temporaires liées à des travaux significatifs programmés (article 9-3 -) ;

La RATP transmet au STIF tous les 6 mois un tableau de bord, par sous-réseau et par ligne, des modifications en projet pour les 12 mois suivants au moins.

Cette programmation est effectuée à partir des adaptations d'offre proposées par les Parties ou par des tiers, à partir d'un suivi d'indicateurs sur les conditions d'exploitation des lignes, ou d'études plus globales menées par la RATP ou le STIF.

La RATP et le STIF s'informent réciproquement, une fois par an dans le cadre du comité de suivi « Offre », 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 notamment le STIF des études qu'elle mène à la demande de collectivités, en précisant pour chacune de ces études leur objectif et les collectivités demandeuses. La RATP associe le STIF dès que ces études sont susceptibles de conduire à une évolution d'offre.

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.

article 9 - Modification de l'offre de référence

La RATP recherche 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, elle lui propose notamment les améliorations qu'elle estime opportunes.

article 9-1 - Principes généraux

Par modification de l'offre de référence, on entend les adaptations à la hausse et à la baisse par rapport à l'offre de référence au 1^{er} janvier de l'année en cours définie à l'article 6 -, et qui font l'objet d'une décision du STIF ou d'un réajustement annuel conformément à l'article 9-3 -et à l'article 9-4 -.

Le service de référence peut être modifié de façon temporaire ou pérenne.

Les renforcements d'offre temporaire significatifs à la seule charge d'un tiers font l'objet d'un accord préalable du STIF donné à la RATP.

Le caractère significatif des modifications d'offre est jugé par le comité de suivi « Offre », en fonction de la production kilométrique annuelle de la ligne quel que soit le mode, ou de la nature des modifications envisagées.

article 9-2 - Les modifications temporaires mineures programmées

Les modifications temporaires mineures programmées font l'objet d'une simple information préalable du STIF. Elles ne donnent pas lieu à un réajustement de rémunération, leur incidence étant prise en compte dans le cadre de la franchise décrite dans l'article 27 -.

Les modifications de l'offre pour cause de travaux, internes ou externes aux dépendances sur lesquelles est exploité le service de référence confié à la RATP, dont l'impact est jugé non significatif par le comité de suivi « Offre » sont considérées comme des modifications temporaires mineures.

article 9-3 - Les modifications temporaires programmées pouvant conduire à une modification de l'offre de référence

Les modifications temporaires de l'offre de référence pouvant éventuellement conduire à une modification de l'offre de référence relèvent notamment de deux causes distinctes :

- d'évènements exceptionnels autres que ceux prévus dans l'offre de référence ;
- de travaux programmés importants et/ou longs.

La décision de modification de l'offre de référence avec ses conséquences financières est prise par le STIF après examen en comité de suivi « Offre ».

1/ Les évènements exceptionnels :

Le financement des renforts significatifs de l'offre liés à des évènements exceptionnels est a priori à la charge des demandeurs.

Les renforts d'offre liés à des évènements exceptionnels non pris en compte dans l'offre de référence (voir liste en annexe A4) 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.

Dans le cas où le STIF décide de participer au financement des dessertes liées à l'évènement, sa contribution est alors déterminée à partir d'un chiffrage des coûts marginaux présenté par la RATP. 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'évènement. Le dispositif de communication accompagnant l'évènement est défini conjointement par les Parties dans le cadre de la politique commune de communication mentionnée dans le chapitre IV du Titre III, et peut associer les organisateurs de l'évènement.

2/ Les travaux :

a) Principes généraux

Il s'agit de travaux programmés perturbant de façon significative l'exploitation normale du service.

Les travaux programmés concernent essentiellement :

- la circulation du métro, le RER et le tramway (ligne totalement ou partiellement interrompue et/ou exploitation en mode dégradé) ;
- la fermeture totale ou partielle de stations de métro ou de RER ;
- la voirie pour le réseau de surface (déviation, ou exploitation en mode dégradé).

La RATP communique au STIF chaque année et au plus tard le 31/10/n-1 :

- la liste des travaux prévus ayant une incidence significative sur le niveau de l'offre de référence ;
- la liste des fermetures totales ou partielles de stations de métro ou de gares RER.

Ces listes indiquent, si besoin, les modalités prévisionnelles du service de substitution.

Conformément au programme de rénovation des stations et gares inscrit au programme d'investissements défini dans le Titre IV, 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 de métro. Si la RATP souhaite 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 dans l'article 56-2 - s'appliquent.

L'impact sur l'offre des travaux non programmés, par leur caractère imprévisible, relève de l'article 27 -. Ces travaux font l'objet d'une information du STIF.

b) L'incidence des travaux :

Le comité de suivi « Offre » examine préalablement l'incidence des travaux pour les voyageurs, les modalités de substitution et l'impact sur l'équilibre du contrat.

La RATP présente, à chaque comité de suivi « Offre » trimestriel, l'ajustement du programme d'exploitation prévisionnel des fermetures de stations et de tronçons de lignes de l'année.

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

En cas de travaux perturbant significativement la réalisation de l'offre de référence, l'offre de référence peut faire l'objet de tableaux de marche spécifiques pendant la période de travaux. Après examen par le comité de suivi « Offre », les modifications temporaires d'offre sont intégrées dans l'offre de référence par voie d'avenant.

c) Le service de substitution

La RATP met en place systématiquement un service de substitution approprié pendant la durée des travaux, pour les stations et/ou les tronçons interrompus des modes métro, tramway et RER sur et au-delà des limites formées par les lignes 2 et 6 du métro.

Le comité de suivi « Offre » est informé à chaque séance des niveaux de substitution prévus qui doivent être en adéquation avec les besoins. En particulier, les services de substitution mis en place doivent au minimum couvrir 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.

article 9-4 - Les modifications pérennes de l'offre de référence

Les adaptations de l'offre en cours d'année peuvent rendre nécessaire, notamment pour les réseaux de surface, une actualisation de l'offre de référence.

1/ Les modifications pérennes sans incidence financière

Il s'agit essentiellement d'adaptations du réseau de surface.

Au cours de chaque année, les tableaux de marche de chaque ligne sont ajustés en fonction de divers paramètres. A cet égard, les gains de productivité liés aux aménagements financés par le STIF et aux aménagements des collectivités (notamment les améliorations constatées de temps de parcours et de régularité sur les axes PDU), doivent être, au fur et à mesure et en totalité, pris en compte lors de l'établissement des tableaux de marche annuels.

La RATP propose à l'accord du STIF, avant le 15 janvier de chaque année, les réajustements limités de l'offre de référence annuelle sans incidence financière.

La RATP fournit au STIF la description détaillée, par ligne et consolidée par sous-réseau, des adaptations proposées. A défaut d'accord dans un délai de 2 mois, l'accord du STIF est réputé refusé.

Les modifications pérennes sans incidences financières sont reprises annuellement dans l'actualisation de l'offre de référence prévue à l'article 6 -.

Toutefois, les adaptations des bus font l'objet d'un accord du STIF préalable à leur mise en œuvre, dès lors qu'elles modifient l'économie d'une ligne conventionnée avec une collectivité, ou qu'elles ont 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 « Offre ».

2/ Les modifications pérennes avec incidence financière

a) Les modifications hors Contrat de Projet

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

▪ Modalités générales :

Les modifications sur lesquelles les Parties s'accordent donnent lieu à une décision du STIF portant sur une modification de l'offre de référence et de la rémunération à la hausse ou à la baisse.

Afin que le STIF puisse procéder à l'examen exhaustif du projet et disposer des délais nécessaires à l'instruction du dossier, le devis de la RATP est présenté dans un délai minimal de 4 mois avant la date prévisionnelle de mise en service.

Il comporte les caractéristiques détaillées de la modification de l'offre, son impact sur le trafic, ainsi que les éléments financiers :

- tous les éléments de modification d'offre de référence 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,
- pour les réseaux de surface, le dossier est complété, en cas de demande du STIF, par les tableaux de graphiquage et d'habillage correspondant au devis transmis ;

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

▪ Cas particulier pour le réseau de surface :

En application de la délibération du Conseil du STIF du 13 décembre 2006, la RATP s'engage à fournir :

- un document de synthèse sur les projets en cas de restructuration de lignes de bus sur un secteur ;
- un dossier technique en cas de création de ligne ou de modifications intervenant dans un secteur exploité par un autre transporteur ;
- le document contractuel ou l'engagement financier au projet de la collectivité en cas de dessertes en contrat avec un tiers.
- si la modification est inférieure à 100 000 € HT 2007, le délai est réduit à 1 mois.

▪ Effets externes sur la réalisation de l'offre des réseaux de surface

En cas de dégradation substantielle et durable du temps de parcours ou du taux de charge d'une ligne à taux de fraude constant, les Parties s'engagent à examiner au comité de suivi « Offre » les modalités d'amélioration du fonctionnement de la ligne.

b) Les modifications liées au Contrat de Projets

La réalisation de nouvelles infrastructures relève du Contrat de Projets Etat-Région, qui arrête les crédits d'investissements alloués à chaque opération et les modalités de financement.

Les incidences de ces projets sur l'offre de référence et les équilibres financiers du contrat sont traités par voie d'avenant au présent contrat lorsque la mise en service est prévue pendant la durée du contrat.

L'avant-projet approuvé par le STIF constitue une étape décisionnelle pour l'exécution des travaux d'aménagement de ces infrastructures. Il contient des éléments relatifs au niveau et au coût d'exploitation. Compte tenu des délais entre l'avant-projet et la mise en service, ces éléments, qui constituent une référence, peuvent évoluer.

Le projet d'exploitation, 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 à réaliser sur la durée du contrat (dont la liste prévisionnelle figure dans l'annexe A7 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. Ils comprendront :

- 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 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 de référence 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 au trafic des 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.

Les compléments d'information nécessaires à la décision du STIF demandés par courrier ou par courriel doivent être communiqués dans un délai de deux semaines à quatre semaines, sauf cas dûment justifié et accepté par le STIF, sous peine de pénalités définies à l'article 63 -.

Les restructurations des lignes de bus associées aux projets, notamment l'implantation des terminus bus, font l'objet d'études préalables de la RATP, et d'une concertation avec les élus et gestionnaires de voiries menée sous l'égide du STIF. Le calendrier de l'étude et de la concertation devra être défini en commun accord avec la RATP.

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 9-4 -2/-a).

La décision du STIF porte sur la modification de l'offre de référence, et les montants financiers retenus et traités par avenant au présent contrat.

Pour les infrastructures de surface, il est institué un comité de suivi spécifique qui examine, après mise en service, le fonctionnement de la nouvelle infrastructure et des lignes de bus environnantes par rapport à celui prévu dans le Projet d'Exploitation (charge, temps de parcours...). Si des effets externes sont mis en évidence par ce comité de suivi, les propositions de modifications d'offre pérennes correspondantes sont examinées en comité de suivi « Offre ».

c) Les modifications relatives à des services locaux réguliers ou à des services à la demande faisant l'objet d'une délégation de compétence

Dans le cas d'une délégation de compétence sur des services locaux réguliers ou des services à la demande, accordée conformément à la décision du STIF du 14 février 2007, le service de référence du présent contrat est modifié par avenant.

3/ Mise en place des modifications pérennes

La RATP transmet systématiquement une déclaration de mise en place des modifications pérennes significatives dans un délai maximal de quinze jours après la date effective.

CHAPITRE II - LES OBLIGATIONS DE QUALITE DE SERVICE ASSOCIEES A L'EXECUTION DE L'OFFRE DE REFERENCE

article 10 - Régularité

article 10-1 - Principe général

1/ Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise :

L'amélioration de la régularité est une priorité majeure du STIF, qui souhaite que le dispositif de suivi associé soit mis en œuvre selon les principes suivants :

- une meilleure prise en compte de la vision voyageur dans le suivi des indicateurs de régularité, qui doivent être plus adaptés aux trajets effectués : suivi de la régularité du métro par ligne, du RER par branche et des bus par sous-réseau ;
- un contrôle renforcé et la mise en place de plans d'actions en cas de dégradation de la régularité ;
- une responsabilité partagée entre la RATP et la SNCF sur les RER A et B.

2/ Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

Au 1^{er} janvier 2008 :

- indicateur de régularité par ligne pour le Métro et le RER ;
- étude de la mise en place d'un indicateur par branche et d'un suivi commun avec la SNCF pour les RER A et B ;
- indicateur de régularité pour les sous-réseaux TCSP, PDU Paris, PDU Banlieue et Noctilien, et pour information par ligne pour les sous-réseaux TCSP, PDU Paris et PDU Banlieue ;

Nouveaux indicateurs annuels mis en place au 1^{er} janvier 2009 :

- indicateur de régularité par branche pour les RER ;
- indicateur de régularité commun avec la SNCF sur les RER A et B ;
- indicateur portant sur les causes d'irrégularité sur les RER (la RATP mettra en place un dispositif de suivi des causes sur les RER A et B permettant une classification homogène avec celle utilisée par la SNCF).

article 10-2 - Cas particulier de la responsabilité conjointe avec la SNCF pour l'exploitation des RER A et B

Cette priorité donnée à la régularité se traduit également par la mise en place d'une responsabilité conjointe de la RATP et de la SNCF pour l'amélioration de la régularité des lignes A et B du RER.

Les deux entreprises s'engagent pour cela :

- à supprimer sur le RER B, la relève des conducteurs RATP/SNCF à Gare du Nord, liée à la co-exploitation de cette ligne, à partir du 1^{er} juillet 2008 et selon les principes calendaires suivants :
 - au 1^{er} juillet 2008 : sur 2 trains aller/retour par jour ;
 - au 1^{er} septembre 2008 : sur 35% des trains circulant aux heures de pointe ;
 - au plus tard au 31 mars 2009 : généralisation de l'interopérabilité des conducteurs, selon des modalités à définir conjointement entre le STIF et les deux entreprises.

Un groupe de travail SNCF/RATP est mis en place pour organiser les modalités d'application de ce calendrier.

- à atteindre un objectif de régularité commun sur chacune de ces lignes tel que défini en annexe B2.2, avec partage de l'incitation financière en fonction d'une clé de répartition de 80%(RATP)-20%(SNCF) pour le RER A, et de 50% (RATP)- 50% (SNCF) pour le RER B ;
- à mesurer cet indicateur de régularité selon une méthode de calcul similaire, sans remise à zéro de la mesure aux interconnexions à Nanterre Préfecture pour le RER A et à Gare du Nord pour le RER B ;
- à étudier et le cas échéant, à développer les moyens nécessaires pour harmoniser, sur la durée du contrat, les outils de mesure de la régularité entre la SNCF et la RATP ;

article 11 - Accessibilité aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR)

Le STIF considère comme une priorité la recherche d'une accessibilité durable de l'ensemble de la chaîne de déplacement.

L'accessibilité des PMR constitue une priorité du STIF renforcée par les nouvelles 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, dans laquelle il est prévu un délai de 10 ans pour rendre accessibles les services de transports franciliens.

En application de ces dispositions, le STIF est en charge de réaliser, en sa qualité d'Autorité Organisatrice, en partenariat avec la RATP et les associations représentatives des personnes à mobilité réduite, un Schéma Directeur d'Accessibilité des services de transports franciliens. La mise en application de ce Schéma Directeur est effective dans le cadre du présent contrat. La RATP met en œuvre les orientations du SDA, et les plans d'action opérationnels du SDA qui pourront être intégrés au contrat par voie d'avenant.

1/ Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise :

La RATP met en œuvre, pour ce qui relève de son champ de compétence direct et en partenariat avec les gestionnaires des voiries, les moyens nécessaires pour que l'objectif d'accessibilité soit atteint dans les délais impartis :

- le maintien d'une accessibilité durable de l'ensemble de la chaîne de déplacement par des équipements disponibles ;
- l'accessibilité des stations et gares du « Réseau de Référence SDA » par :
 - l'équipement progressif des bâtiments voyageurs, sous réserve de faisabilité technique, par des portes à effacement latéral ;
 - des guichets surbaissés et équipés de boucles magnétiques ;
 - le déploiement des équipements nécessaires à l'accès aux quais pour les PMR (ascenseurs et passages élargis motorisés aux lignes de contrôle).
- l'accessibilité du réseau de bus par :
 - un accostage performant aux points d'arrêt aménagés non occupés par du stationnement illicite ;
 - une maintenance des palettes qui permette une accessibilité durable des véhicules ;
 - une démarche active de partenariat avec les gestionnaires des voiries, afin que 70% au moins des points d'arrêt des lignes puissent être rendus accessibles dans les meilleurs délais.
- une meilleure prise en charge des PMR, par :
 - des services en gares facilitant l'accueil et l'assistance au voyage ;
 - la disponibilité d'une information voyageurs spécifique : signalétique adaptée, système d'information sonore et visuelle embarquée (SISVE)...
- la mise en place d'expérimentations visant à compléter et à améliorer les dispositifs existants, telles que :
 - les passerelles d'accès quais-trains ;
 - les dispositifs alternatifs aux ascenseurs pour les espaces contraints ;
 - des services en gares facilitant la prise en charge des PMR et leur accompagnement jusqu'au véhicule;

En application du référentiel défini dans le cadre du SDA pour chaque projet financé par le STIF, la RATP s'engage 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.

2/ Informations à communiquer au STIF :

- Bilan détaillé de l'état des réseaux en matière d'accessibilité :
 - liste des lignes de bus équipées de palettes par réseau (PDU, autres lignes) ;
 - bilan annuel du nombre de points d'arrêt accessibles et du nombre de points d'arrêt restant à rendre accessibles ;
 - bilan annuel du nombre de points d'arrêt équipés de systèmes d'information dynamique à destination des PMR ;

A partir de janvier 2009 :

- bilan annuel du nombre de véhicules accessibles par réseau ;
 - bilan annuel, gare par gare, des équipements en termes de déploiement quantitatif et de disponibilité des équipements, en particulier pour les automates de vente (guichets surbaissés, guichets munis de boucles magnétiques, portes d'accès au BV à effacement latéral, automates de vente accessibles) ;
 - point d'information annuel sur la formation des conducteurs.
- Bilan des expérimentations mises en place dans le cadre du SDA :
- 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 ;
 - bilan trimestriel sous forme d'un tableau de bord des expérimentations menées ;

3/ Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité :

En 2008 :

- Disponibilité des ascenseurs ;

Indicateur qui entrera en application à partir de janvier 2009 :

- Délai de remise en service des ascenseurs ;
- Suivi des ascenseurs en arrêt longue durée ;
- Disponibilité des palettes bus ;
- Disponibilité des SISVE ;

Indicateur dont le suivi sera mis en place au plus tôt au cours du contrat :

- Mesure de l'arrêt au trottoir

article 12 - Accueil et gestion des espaces (gares, stations et points d'arrêt)

1/ Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise

Dans les gares RER et stations de métro, le STIF souhaite que tout voyageur :

- puisse acheter un produit tarifaire de transport dans les accès principaux
- soit accueilli par un agent lorsqu'il rencontre une difficulté dans le déroulement de son voyage
- puisse être informé sur son trajet (itinéraires, horaires plans de réseau, état du trafic) et sur les produits tarifaires de transports et leur utilisation
- rencontre des équipements en bon état de marche (ADUP, terminaux de points de vente aux guichets ou en agence, lignes de péages, escaliers mécaniques, ascenseurs...)

La RATP est responsable de l'accueil des voyageurs, de l'information, de la distribution des produits tarifaires et de la gestion des équipements dans les gares et stations de métro. Pour ce faire, elle assure :

- l'accueil du voyageur par une présence humaine facilitant l'accès des voyageurs au système de transport ;
- l'information des voyageurs dans les conditions décrites à l'article 13 -, y compris l'information sur tous les produits tarifaires, leurs tarifs et leur utilisation ;
- un service de distribution des produits tarifaires dans chaque gare RER, station de métro ou de tramway ;

Elle s'engage sur les niveaux de service suivants :

- un délai d'assistance lorsque le voyageur rencontre une difficulté en station ou en gare dans le déroulement de son voyage pour l'achat d'un produit tarifaire, l'accès au réseau... Dans ce cadre, 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 ;
- un délai de remise en service des escaliers mécaniques et ascenseurs en stations de métro et en gares RER de 48 heures, et sur une information à destination des voyageurs pour les pannes exceptionnelles.

2/ Informations à communiquer au STIF

- un état descriptif des niveaux de service et d'équipement (comprenant notamment les heures d'ouverture, l'équipement de l'ensemble des gares RER et stations de métro) ainsi que la liste des points d'arrêt de bus ;
- plan et bilan du déploiement des comptoirs d'information.

3/ Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

- Délai d'assistance des voyageurs par un agent ;
- Accueil aux guichets ;
- Accueil aux comptoirs d'information ;
- Netteté des trains ;
- Netteté des stations et des gares ;
- Attitude du machiniste ;
- Disponibilité des escaliers mécaniques et trottoirs roulants ;
- Délai de remise en service des équipements mécaniques et trottoirs roulants et engagement d'information ;
- Suivi des escaliers mécaniques et trottoirs roulants en arrêt longue durée ;
- Disponibilité des équipements de distribution : ADUP et AS
- Disponibilité des lignes de péage ;

article 13 - Information des voyageurs

L'information des voyageurs sur le service offert par les réseaux concerne :

- l'information théorique en gare, en station, aux points d'arrêt et à bord des véhicules ;
- l'information en temps réel en gare, en station, aux points d'arrêt, et à bord des véhicules ;
- l'information circonstancielle, qui complète l'information théorique par des indications sur les perturbations prévues ou imprévues ;
- l'information multimodale, qui favorise en particulier les correspondances d'un mode ou d'une ligne à l'autre.

L'élaboration du Schéma Directeur d'Information Voyageur (SDIV) a permis la définition d'une politique d'ensemble au niveau régional relative à l'information voyageurs, en concertation avec l'ensemble des acteurs. Son application est progressive, les premières notions opérationnelles comme les chartes du SDIV seront intégrées au présent contrat par voie d'avenant.

1/ Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise :

La RATP met en œuvre les moyens nécessaires à l'élaboration et à la mise à jour de l'information. Elle assure le bon état de marche des équipements assurant sa diffusion.

a) Concernant l'information théorique en station, en gare et aux points d'arrêt :

La RATP affiche, dans toutes les gares et stations, des informations mises à jour et lisibles concernant :

- le plan du réseau ferroviaire ;
- les horaires en vigueur de la ligne RER desservant la gare,
- les horaires des premiers et derniers départs de la ligne de métro desservant la station ;
- les horaires d'ouverture de la gare ou de la station ;
- les principaux tarifs des titres de transport utilisables en Ile-de-France ;
- les plans des lignes de bus et de tramways desservant la gare ou la station ;

- les horaires ou fréquences des lignes de bus et de tramways sur les points d'arrêt desservant la station ou la gare ;
- un plan de quartier.

A bord de chaque voiture de chaque train, la RATP affiche un schéma de ligne et un plan du réseau, lisibles et à jour, ainsi que l'information relative à la sécurité.

b) Concernant l'information en temps réel en station, en gare et aux points d'arrêt :

La RATP met en œuvre les moyens nécessaires et suffisants pour assurer le bon état de marche des équipements d'information dynamique. Elle s'engage notamment à améliorer, sur la durée du contrat, la fiabilité du système SIEL aux points d'arrêt bus.

Une homogénéité des principes fonctionnels et ergonomiques à l'égard des voyageurs sera à chaque fois recherchée.

Une attention particulière devra être apportée à l'égard des voyageurs handicapés :

- dans la conception des nouveaux dispositifs d'information ;
- dans l'information théorique sur l'accessibilité des réseaux, et dans l'information en temps réel sur la disponibilité des ascenseurs dans le cadre du service d'information des personnes handicapées sur les transports en Ile-de-France.

c) Concernant l'information circonstancielle en cas de situation perturbée prévue :

Lors d'une perturbation prévue autre qu'une grève (travaux, manifestations, déviations...), la RATP s'engage à diffuser par affichage, et/ou sur support dynamique, ainsi que sur son centre d'information multimédias, 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.

La RATP s'engage également à diffuser par affichage et/ou sur support dynamique l'origine, la nature, le début et la fin prévisionnelle de la perturbation à bord des véhicules de la (ou les) ligne(s) concernée(s) :

- au moins 24 heures avant la perturbation lorsque celle-ci est connue de l'entreprise depuis 48 heures ;
- au moins 6 heures avant la perturbation lorsque celle-ci est connue entre 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 III - Chapitre I - article 28 -, la RATP met en place l'engagement de service et d'information.

d) Concernant l'information en cas de situation perturbée imprévue :

Lors d'une perturbation imprévue, la RATP s'engage à donner en temps réel une information à ses clients en station, en gare, et dans les trains pour toute perturbation importante du trafic (interruption sur un tronçon de ligne du réseau ferré de plus de 12 minutes de jour ou de plus de 15 minutes de nuit) :

- concernant le métro : suite à l'arrêt d'une rame en pleine voie, les conducteurs doivent dans un délai de trois minutes à compter de l'arrêt, informer les voyageurs sur la cause du retard, et si possible le délai prévisionnel de retour à la normale. Des compléments d'information sont ensuite régulièrement donnés si la perturbation subsiste ;
- concernant le RER : suite à l'arrêt d'un train en pleine voie, les conducteurs doivent dans un délai de trois minutes à compter de l'arrêt, informer les voyageurs de l'arrêt du train, puis dans un délai de cinq minutes à compter de l'arrêt du train, informer les voyageurs sur la cause du retard et si possible le délai prévisionnel de retour à la normale. Des compléments d'information sont ensuite régulièrement donnés si la perturbation subsiste.

Dans ce cas, elle signale dans les meilleurs délais, à son centre d'information multimédia et aux autres transporteurs, la perturbation correspondante et les moyens de transports alternatifs mis en place dans la mesure du possible.

Concernant le réseau Bus, la RATP donne la consigne aux machinistes d'informer oralement les voyageurs à bord du véhicule sur la nature de la perturbation et ses conséquences sur l'offre de transport.

e) Service d'information voyageurs multimodale et multi-opérateurs

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

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

La RATP fournit à cet effet au STIF les informations nécessaires à l'alimentation de la base de données communautaire, et les actualise régulièrement dans les conditions techniques, de contenu, et de délais définies dans le protocole «Echanges de données entre la RATP et la base de données communautaire du STIF » figurant à l'annexe B8. En retour, la RATP a accès aux informations similaires sur l'offre théorique de la base communautaire concernant les autres réseaux de transport qu'elle n'exploite pas.

L'information fournie par la RATP dans ce cadre se doit d'être fiable, à jour et performante dans le respect des conditions fixées dans l'annexe B8 du présent contrat.

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

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

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

2/ Informations à communiquer au STIF :

- bilan du déploiement SIEL en stations, gares et points d'arrêt bus réactualisé tous les ans, et projets de déploiement pour l'année n+1 ;
- bilan du déploiement SISVE bus et RER réactualisé tous les ans, et projets de déploiement pour l'année n+1 ;
- bilan des expérimentations mises en place dans le cadre du SDIV ;
- point spécifique sur l'activité des systèmes d'information à distance (internet, téléphone fixe, téléphone mobile).

3/ Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité :

- Indicateur de disponibilité de l'information dynamique ;
- Information statique aux points d'arrêt.

article 14 - Politique de la ville, prévention et sécurité des biens et des personnes

article 14-1 - Politique de la ville

Les entreprises de transport sont amenées à contribuer au développement urbain, économique et social, à la cohésion sociale, en d'autres termes à « rendre la ville accessible à tous ».

Depuis plusieurs années la RATP s'est engagée dans cette politique de la ville et de développement territorial en liaison avec l'Etat, les collectivités territoriales et tous les acteurs concernés.

Dans le cadre de cette politique qui s'appuiera sur les Contrats Urbains de Cohésion Sociale, la RATP pourra, le cas échéant à la demande du STIF, s'engager dans des programmes d'intervention sur les sites prioritaires. Elle veillera, en outre à l'articulation de ses actions avec les dispositifs de la Politique de la Ville pilotés par le STIF.

article 14-2 - Prévention et sécurité des personnes et des biens

La sûreté sur le réseau RATP comprend non seulement la lutte contre les atteintes aux personnes et aux biens, mais implique également un traitement du sentiment d'insécurité.

Afin d'atteindre ces objectifs, la politique de sûreté de la RATP repose avant tout sur une politique de prévention intégrant toute la chaîne de sûreté.

La RATP met en œuvre les politiques correspondantes, après accord du STIF, dans une approche globale incluant l'ensemble des acteurs institutionnels participant à la sécurité publique.

A ce titre, la RATP est partie prenante des dispositifs partenariaux, dont le cadre privilégié est celui des contrats régionaux, départementaux et locaux de sécurité.

A partir des diagnostics existants, les besoins en terme de sûreté sur le réseau RATP se traduisent à travers les deux objectifs suivants :

- le renforcement du travail de prévention et des actions de sensibilisation ;
- l'amélioration du sentiment de sécurité sur l'ensemble des lieux associés au transport (véhicules, stations et gares, quais) ;

1/ Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise

a) Renforcement du travail de prévention et des actions de sensibilisation et de contrôle non répressif

La RATP met la prévention au cœur de la chaîne de sûreté, qu'elle déploie en partenariat avec les forces de police et l'ensemble des acteurs institutionnels.

Ainsi, les missions du GPSR sont élargies à des actions de prévention et de sensibilisation.

La RATP appuie sa politique de prévention sur un plan d'actions de prévention présenté annuellement au STIF. Ce plan comprend :

- un diagnostic sûreté annuel ;
- un bilan du plan d'actions de l'année précédente ;
- des actions de sensibilisation auprès de tous les publics dispensées par des agents de l'entreprise en relation avec les usagers (agents du GPSR, y compris), sur la base du partenariat institutionnel privilégié des contrats de sécurité ;
- des actions de communication ;
- des propositions de toutes autres actions de prévention (traditionnelles ou novatrices).

Le plan d'actions (y compris le bilan circonstancié de l'année écoulée) et ses modalités de mise en œuvre sont présentés annuellement au STIF en comité de suivi « Qualité de Service ».

b) Amélioration du sentiment de sécurité sur l'ensemble des espaces de transport (train, quais, station) :

La RATP garantit, notamment par une présence humaine efficace, une ambiance rassurante sur l'ensemble des espaces de transport :

- par une présence humaine visible dans les stations et gares par les personnels d'accueil ;
- par l'entretien de ces espaces et une intervention rapide en cas de dysfonctionnement (propreté, éclairage, information voyageur) ;
- par des actions concrètes visant à une meilleure protection du matériel roulant et des espaces de transport à l'encontre des actes de vandalisme.

2/ Informations à communiquer au STIF :

a) *Prévention* :

- plan annuel d'actions de prévention, bilan en fin d'année (définition des actions et des objectifs, programme prévisionnel annuel)

b) *Statistiques sûreté* :

- atteintes physiques sur agents ;
- dégradations de biens ;
- ratio atteintes physiques / nombre de voyages ;
- nombre d'enregistrements d'incidents par caméras de vidéosurveillance embarquées avec mise à disposition des autorités compétentes.

c) *Suivi des indicateurs de qualité de service* :

- Nombre moyen d'équipes GPSR par jour et par réseau (suivi trimestriel) ;
- Cessations partielles ou totales d'activités dues à des problèmes de sécurité par ligne de bus ;
- Réactivité des interventions du GPSR après déclenchement d'une alarme ;
- Bilan annuel spécifique sûreté.

3/ Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité :

Indicateurs mis en place au plus tard fin 2009 :

- Indicateur de disponibilité de la vidéosurveillance ;
- Indicateur de disponibilité des bornes d'appel voyageurs.

article 15 - Pôles d'échanges et gares routières

L'amélioration de l'intermodalité se traduit principalement par la mise en œuvre du programme des pôles d'échanges et des lignes de bus PDU, formalisé localement dans les comités de pôles et comités d'axes PDU. Pilotés par les collectivités locales en étroite relation avec le STIF, ces comités réunissent l'ensemble des maîtres d'ouvrages, collectivités et financeurs concernés par les projets, ainsi que des associations représentatives des usagers.

La participation de la RATP à ces comités est indispensable aux différentes phases d'élaboration, d'exécution et d'évaluation des contrats de pôles et d'axes. La RATP contribue, notamment en mettant en place des moyens nécessaires, aux études préliminaires pilotées par les collectivités, aux études techniques complémentaires nécessaires à la formalisation des projets, à l'exécution des projets, et à l'évaluation de leur impact.

La RATP exécute les opérations inscrites aux contrats d'axes ou de pôles validés pour lesquelles elle a été désignée maître d'ouvrage.

Elle communique annuellement au STIF les données de suivi et d'évaluation des aménagements ou actions réalisés dans les contrats d'axes et de pôles, à partir d'un tableau de bord » qui sera défini en partenariat avec le STIF.

1/ Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise :

Afin de favoriser l'intermodalité et les correspondances des voyageurs au sein des pôles d'échanges et des gares routières, la RATP contribue à l'amélioration de l'information et de la qualité de service offerte aux voyageurs.

a) *Concernant l'information* :

- lorsqu'elle est gestionnaire du pôle et/ou de la gare routière, la RATP s'engage à afficher un plan des réseaux et une information sur les horaires théoriques de l'ensemble des lignes de bus en

correspondance, sous réserve que les entreprises exploitantes lui aient communiqué les informations correspondantes ;

- lorsqu'elle n'est pas gestionnaire du pôle et/ou de la gare routière, elle s'engage à mettre à disposition du gestionnaire les contenus d'information théoriques, circonstanciels et temps réel nécessaires à l'information des voyageurs ;
- dans les deux cas, conformément aux préconisations définies dans le SDIV, elle engage dès 2008 les réflexions et moyens nécessaires pour mettre à disposition les données temps réel permettant d'améliorer les correspondances trains-bus sur les derniers services.

b) Concernant la qualité de service dans les gares routières :

- elle renforce les niveaux de qualité en matière d'accessibilité tous modes, de sécurité, de propreté, d'ambiance, d'information, de signalisation, et de services complémentaires au transport ;
- elle permet à chaque voyageur accédant à son réseau pendant les heures de circulation des réseaux de pouvoir acheter un titre de transport, d'obtenir une information sur les horaires, de pouvoir signaler toute anomalie ou demander l'aide qui lui serait nécessaire ;
- elle s'engage également à participer à l'élaboration et à la mise en œuvre du schéma directeur des gares routières qui sera élaboré en 2008, dans lequel sera défini en partenariat avec elle le niveau de service à mettre en œuvre dans les gares routières.

Dans les pôles d'échanges pour lesquels elle est gestionnaire, elle développe une démarche de certification progressive pendant la durée du contrat.

Dans les autres pôles d'échanges, elle participe aux démarches innovantes de gestion intégrée, notamment en termes d'information, de signalétique, de plans de quartier, de jalonnement, d'accueil, de vente de titres, de locaux d'exploitation, et d'assistance aux voyageurs.

2/ Informations à communiquer au STIF :

- liste des gares routières dont la RATP est propriétaire ;
- bilan annuel sur les expérimentations menées en matière d'intermodalité, notamment celles permettant de mieux assurer les correspondances en cas de perturbations ;
- mise au point, à partir de 2009, d'un tableau de bord d'évaluation de l'impact des projets d'axes PDU réalisés.

article 16 - Politique environnementale

Au-delà des bénéfices écologiques associés au développement des transports en commun qu'elle exploite, tels que la réduction des émissions de gaz à effet de serre et des pollutions locales, la RATP mène une politique environnementale plus globale, concernant les différentes composantes de son activité.

En matière d'énergie, elle vise notamment :

- à optimiser les processus, méthodes et équipements pour réduire sa consommation d'énergie (récupération d'énergie au freinage, éco-conduite...) ;
- au déploiement progressif, pour sa flotte d'autobus, de biocarburants favorables à la réduction des émissions de CO₂ ;
- à l'utilisation croissante d'énergies alternatives dans ses bâtiments.

Au cours du contrat 2008-2011, la RATP met en œuvre un programme progressif d'évaluation de l'impact énergétique des services de transport de voyageurs qu'elle exploite par un bilan carbone.

En matière de gestion de l'eau, elle met en œuvre des solutions innovantes de récupération des eaux de pluie et d'infiltration qui pourront être utilisées, entre autres, pour le lavage des matériels roulants.

Dans le domaine des déchets, elle développe progressivement le tri sélectif dans ses stations et gares en étroite collaboration avec les collectivités locales.

Enfin, la RATP privilégie l'éco-conception dans la réalisation de ses projets, qu'il s'agisse de bâtiments, d'infrastructures, de matériels roulants ou d'équipements.

CHAPITRE III - CITOYENNETE ET RELATION VOYAGEURS

article 17 - Comités de lignes

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 souhaite mettre en place, sous son pilotage, des comités de lignes 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 B6, le STIF mettra en place les comités de ligne selon un calendrier qui sera défini semestriellement par le comité de suivi « Offre ». Il y sera notamment présenté la politique 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 participera 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.

article 18 - Réclamation des voyageurs

article 18-1 - Traitement des réclamations voyageurs

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 accorder éventuellement au voyageur un geste commercial quand celui-ci a subi un préjudice ;
- informer le voyageur des suites données à sa réclamation ;
- apporter une réponse aux réclamations écrites (par courrier ou par courriel) dans un délai inférieur à 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 interactifs (téléphone, courriel).

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 :

a) pour les courriers ou les courriels :

- le délai de réponse ;
- le respect de la bonne foi du client ;
- la conformité aux critères rédactionnels de la charte d'entreprise.

b) pour le téléphone :

- le taux d'appels aboutis ;
- un accueil courtois, efficace et fiable.

La RATP transmet au STIF chaque trimestre un état statistique des réclamations avec une répartition par média et par type de réseau, avec une analyse des motifs principaux. Cet état fait l'objet d'un rapport annuel annexé au rapport général d'activité.

Un point semestriel est fait dans le cadre du suivi du contrat afin notamment :

- d'analyser les indicateurs et leurs évolutions ;
- d'obtenir une information semestrielle sur le travail entrepris par la RATP avec les associations d'usagers ;
- de dégager les grandes tendances en matière de réclamations voyageurs en Ile-de-France ;

article 18-2 - Dispositions spécifiques aux réclamations pour l'accessibilité des systèmes de transports

Dans le cadre des dispositions de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées (article 45, alinéa 7), 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 réclamation (dont le modèle est joint en annexe B14), 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 inférieur à 18 jours à compter de la date de réception de la réclamation ;
- tient un registre spécifique centralisé de l'ensemble des demandes et réclamations visées aux alinéas précédents, qu'il tient à la disposition du STIF lorsque celui-ci en fait la demande ;
- transmet, tous les trimestres, conformément aux informations à communiquer en matière d'accessibilité PMR listée dans l'article 11 -, un bilan statistique et analytique des demandes et réclamations en matière d'accessibilité.

article 18-3 - Dispositif de suivi des réclamations voyageurs

Afin de traiter de manière optimale les réclamations adressées au STIF, il est mis en place entre le service "relation voyageur" du STIF et le service en charge des réclamations à la RATP une procédure écrite de collaboration précisant :

- 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 ;
- une procédure 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 ;
- une typologie commune au STIF et à la RATP de motifs de réclamations voyageurs.

CHAPITRE IV - TARIFICATION, DISTRIBUTION DES PRODUITS TARIFAIRES ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE

article 19 - 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 télébilletique).

1/ Mise en œuvre des décisions tarifaires du STIF

La tarification est une compétence exclusive et non délégable du STIF.

Le STIF définit la politique tarifaire et fixe les tarifs publics des titres de transport en Ile-de-France. Ces tarifs publics, ainsi que leurs règles d'usage, sont notifiés par le STIF à la RATP. Le STIF publie ses décisions à chaque changement de tarif.

Le STIF décide de la création des nouveaux titres de transport et des produits tarifaires et de l'évolution des titres de transport et produits tarifaires 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, de leurs réseaux et canaux de distribution est fournie en annexe C1 au présent contrat. Un avenant à ce contrat est établi pour compléter cette liste à chaque création de titre ou de produit tarifaire.

Le STIF décide de toute évolution tarifaire (gamme de titres, prix client, etc).

La RATP assure, en tant que de besoin, un rôle de conseil et d'études. Elle propose au STIF, pour ces nouveaux titres, des contributions aux spécifications générales (fonctionnelles et techniques) et aux conditions générales de vente et d'utilisation qui lui paraissent souhaitables. Elle contribue, en étroite collaboration avec le STIF, à l'estimation des différents impacts (notamment sur les comportements des voyageurs, les évolutions de recette et de trafic et les systèmes propres à la RATP) de chaque mesure proposée par le STIF. Elle participe au lancement, au suivi et à l'exploitation des enquêtes de comportements décidées par le STIF et nécessaires aux évaluations et à l'établissement des réformes tarifaires. Ces enquêtes sont financées par le STIF, sauf dispositions conventionnelles contraires.

Si ces évolutions tarifaires ont un impact sur les systèmes de distribution et de contrôle de la RATP (ou de ses prestataires), la RATP est associée aux études. 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.

Dans ces conditions, la RATP s'engage à appliquer l'ensemble des décisions tarifaires du STIF en adaptant ses systèmes de vente

Les modifications de prix publics sont notifiées par le STIF à la RATP au plus tard 15 jours avant la date de vente du produit tarifaire concerné et accompagnées de tout élément nécessaire à leur application. Par exception à cette disposition, les décisions relatives aux titres Imagine'R applicables à l'année n/n+1 doivent être communiquées avant le 31/03/n.

2/ Informations à communiquer au STIF

La RATP s'engage à fournir au STIF :

- un tableau de bord mensuel commenté sur les ventes avant le dernier jour du mois suivant comprenant pour chaque titre :
 - les ventes globales, tous transporteurs, en nombre et en valeur ;
 - les ventes RATP, en nombre et en valeur ;
 - les recettes directes de la RATP

telles que décrites dans l'annexe sur les ventes E5.

- un bilan annuel des ventes détaillées par catégorie de titres, par lieux de vente et par canal de distribution.

Pour répondre à ses besoins statistiques propres, le STIF s'appuiera dans le courant du contrat sur les données de vente collectées par les systèmes d'informations des exploitants franciliens. Les données transmises au STIF comprendront, pour chaque type de titre vendu, le tarif, la date de vente, le lieu de vente, le type de produits tarifaires vendu et pour la billetterie banlieue l'origine- destination.

Pour ce faire :

- La RATP participera à un groupe de coordination Ile-de-France piloté par le STIF pour la gestion des données de vente ;
- La RATP mettra à disposition du STIF les données nécessaires à ses besoins statistiques conformément aux spécifications décidées par le groupe de coordination cité ci-dessus sous réserve des résultats des études techniques et des financements des développements associés non intégrés au présent contrat.

article 20 - Obligations relatives aux supports des titres de transport

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 les supports 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 terme de services offerts.

2/ Informations à communiquer au STIF

La RATP fournit chaque année, dans le cadre du Comité de suivi billettique STIF-RATP tel que décrit en annexe C12 :

- la liste des types de supports en circulation avec les fournisseurs ;
- les quantités commandées annuellement.

La RATP informe le STIF des marchés programmés en vue de l'acquisition de supports. Ces informations sont confidentielles.

article 21 - Distribution des produits tarifaires

article 21-1 - 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 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 C1. 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 C1 au présent contrat dans les conditions décrites dans les articles 21-2 à 21-5. Les actes de distribution des produits tarifaires communautaires nécessitant une action conjointe de l'ensemble des transporteurs sont définis dans l'article 24 -.

Le STIF encourage la RATP à innover, afin de fournir aux voyageurs des services de meilleure qualité, plus fiables et plus simples d'utilisation.

Afin de garantir une cohérence sur le territoire de l'Ile-de-France et en tant que garant de l'intermodalité et de l'interopérabilité des systèmes de transport, le STIF doit être associé à l'expérimentation des innovations, dans le respect de la confidentialité des propositions de la RATP, de son savoir-faire et éventuellement de la propriété intellectuelle qu'il divulgue au STIF dans ce cadre.

article 21-2 - Vente des produits tarifaires dans les dépendances du réseau de transport exploité par la RATP

Les dépendances du réseau de transport exploité par la RATP sont les stations de métro, les gares RER, les stations de tramway, les gares routières et pôles d'échanges dont l'exploitation est confiée à la RATP par le présent contrat.

La vente de produits tarifaires réalisée par ses moyens propres dans ces lieux est l'exclusivité de la RATP, pour la durée du présent contrat, selon les modalités suivantes décrites dans cet article.

1/ Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise

La RATP assure à tout voyageur la possibilité d'acquérir, sur la totalité de la période d'ouverture et dans toute gare ou station des réseaux RATP, un titre de transport lui permettant d'effectuer le trajet qu'il souhaite, au départ de la gare ou de la station où il se trouve, et à destination de n'importe quelle gare ou station d'Ile-de-France.

A cette fin la RATP exploite les moyens de vente suivants :

- guichets de vente (TPV) ;
- automates de vente tous titres (AS, ADUP, automate 2007).

La description des produits tarifaires vendus par chacun de ces dispositifs est décrite en annexe C1.

La RATP vend les produits tarifaires définis en annexe C1 à bord des bus.

Les équipements de vente utilisés par la RATP sont décrits en annexe C2, en précisant les moyens de paiement acceptés.

2/ Informations à communiquer au STIF

La RATP s'engage à fournir annuellement au STIF les informations suivantes :

- la liste des stations et gares présentant la description des équipements de vente par station et gare, telle que décrite en annexe C2 ;
- tableau des catégories de matériels de vente, qui fait état de l'ensemble des matériels de vente en service sur les réseaux RATP, leur nombre et l'année d'introduction et les types de titres vendus ;

3/ Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

- Disponibilité des équipements de vente des produits tarifaires.

article 21-3 - Vente des produits tarifaires en dehors des dépendances des réseaux de transport exploités par la RATP

En dehors des dépendances des réseaux de transport qu'elle exploite, 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, 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 validation 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 1500 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 ticket t+ en carnet, des forfaits Solidarité Transport et des cartes Orange. Ils sont tous équipés d'un appareil de chargement sur Navigo.

Certains dépositaires vendent des billets Origine Destination et des forfaits Mobilis.

▪ Réseau de dépositaires en province :

Certains points de vente du réseau Relay H en province vendent des carnets de ticket t+.

▪ Organismes de voyages :

La RATP vend des forfaits « Paris Visite » à des organismes de voyages selon les modalités décrites en annexe C3.

▪ Internet :

Le site www.ratp.fr renvoie aux sites www.navigo.fr, Imagine-r.fr et abonnement-integral.fr qui sont exploités de manière communautaire.

Le site www.ratp.fr offre la possibilité de souscription et d'achat de la carte Intégrale selon les modalités décrites en annexe C3.

▪ Vente grands comptes :

La RATP vend à certains clients des produits tarifaires en grande quantité selon les modalités décrites en annexe C3.

Les équipements de vente utilisés par la RATP sont décrits en annexe C2, en précisant : leur nom, leurs fonctionnalités, leur lieu type d'installation.

2/ Informations à communiquer au STIF

La RATP fournit annuellement les informations suivantes :

- liste des dépositaires (Ile-de-france et province) en précisant les catégories de titres vendus ;
- liste des organismes de voyages avec les montants des titres vendus ;
- liste des clients « grands comptes » avec les montants des titres vendus ;
- tableau des matériels de vente, qui fait état de l'ensemble des matériels de vente en service utilisés pour les réseaux hors des dépendances de la RATP, leur nombre, l'année d'introduction et les catégories de titres vendus.

article 21-4 - Service après-vente des produits tarifaires dans les dépendances des réseaux de transport exploités par la RATP

Cet article décrit les obligations de la RATP en matière de SAV dans ses dépendances.

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 pour des opérations de SAV (ces agences peuvent distribuer certains titres de transport) ;
- des services clientèles qui traitent notamment des demandes de remboursement ;
- des guichets pour certaines opérations de SAV ;
- des comptoirs d'information pour certaines opérations de SAV.

L'annexe C4 décrit les différents actes de SAV, les lieux où ils sont réalisés et précise leur coût éventuel pour le voyageur.

La RATP s'engage à exploiter les agences dont la liste est fournie en annexe C5 qui décrit :

- leur localisation ;
- les actes effectués ;

Le STIF valide préalablement toute nouvelle agence RATP hors des emprises de la RATP, il est informé annuellement des créations d'agences dans ses emprises.

Les équipements de SAV utilisés par la RATP sont décrits en annexe C6 en précisant : leur nom, leurs fonctionnalités, leur lieu type d'installation.

2/ Informations à communiquer au STIF

La RATP fournit de manière semestrielle (tel que décrit en annexe C4) :

- le nombre d'opérations de SAV par type, par mois et par réseau ;
- la répartition des actes de SAV par type, par mois et par type de lieu.

article 21-5 - Mise en œuvre de nouveaux services

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

Les objectifs du STIF et de 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.

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 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 nécessaires à des développementsinteropérables et pérennes ;

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

Elle repose sur une démarche en trois temps :

- Demande formalisée de la RATP au STIF avec dossier de présentation de l'expérimentation (thème, panel, planning, liste des partenaires, conditions de généralisation éventuelle) ;
- 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.

- 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.

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 22 - Lutte contre la fraude (validation, contrôle, sécurité billettique)

La lutte contre la fraude est une des priorités du STIF, en tant qu'Autorité Organisatrice des transports, comme de la RATP. 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 24 -) 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 validé.

La RATP met en œuvre l'ensemble des moyens permettant de répondre à cette exigence du STIF en terme 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, le rôle du STIF est 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.

Les objectifs de taux de fraude, dont la méthode de calcul figure dans l'annexe C7, sont fixés pour chacun des sous-réseaux tels que décrits dans l'Chapitre I -article 6-1 -article 6 -, sur la base :

- d'un objectif de 4% pour les réseaux ferrés (métro et RER) ;
- d'un objectif de 8 %, atteint de manière progressive, la dernière année du contrat pour les bus et tramway. Les objectifs intermédiaires seront fixés chaque année en comité de suivi.

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....

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 C7.

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 23 - et article 24 -).

Le suivi de la lutte contre la fraude par le STIF est organisé selon les règles exposées au sein de l'article 22-2 -.

article 22-1 - 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 systématique à l'entrée, quel que soit le mode de transport, est mise en œuvre de manière progressive selon un calendrier défini en annexe C8 pour une application généralisée avant la fin du présent contrat.

La RATP s'engage à ce que les lignes de contrôle soient fonctionnelles, et constituent un passage obligatoire pour les voyageurs sous réserve de l'application des règles de sécurité.

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 C8 en précisant : leur nom, leurs fonctionnalités, leur lieu type d'installation.

L'annexe C8 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.

2/ Informations à communiquer au STIF

La description du parc des équipements de validation est fournie annuellement au STIF.

article 22-2 - 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 (nom, fonctionnalités, lieu type d'installation, fournisseur) sont définis dans l'annexe C9.

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 23 - 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 22 -.

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 (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 24 - Gestion communautaire

article 24-1 - Cahier des charges relatif à la gestion communautaire des produits tarifaires

Certains produits tarifaires sont gérés en commun par les exploitants des services de transports publics de voyageurs. La RATP participe à la gestion communautaire de ces produits tarifaires.

L'annexe C10, commune aux contrats entre le STIF et les transporteurs, décrit les modalités d'organisation de la gestion des activités communautaires de distribution des produits tarifaires, soit :

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

article 24-2 - 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 ».

La RATP adhère à la charte du système télébillettique NAVIGO, jointe en annexe C11 du présent contrat, et s'engage à la respecter. Elle s'engage, en outre, à faire respecter ladite charte par toute personne, physique ou morale, qu'elle autorise à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du système Navigo, en intégrant des dispositions en ce sens dans les contrats qu'elle passe avec ces personnes.

TITRE III - REALISATION DU SERVICE DE REFERENCE

CHAPITRE I - REALISATION DE L'OFFRE DE REFERENCE

article 25 - Continuité du service

article 25-1 - Principes généraux

La RATP assure la continuité du service de référence, 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 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 25-2 - Information du STIF sur les perturbations significatives

Afin que le STIF soit tenu informé dans les meilleurs délais des incidents significatifs ou des situations de crise, une procédure d'alerte est mise en place entre le STIF et la RATP pour :

- tout accident lié directement à l'offre de référence entraînant une blessure grave ou un décès (hors suicide) ;
- tout incident majeur touchant l'ordre public dans les emprises de la RATP ;
- tout incident ayant pour origine l'exploitation (hors suicide) entraînant une interruption de trafic de ligne de métro ou de RER de plus de 2 heures, ou de plus d'une demi-journée sur les réseaux routiers
- d'une manière générale, les incidents ayant un impact médiatique.

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 ;
- chaque année, un récapitulatif annuel annexé au rapport général d'activité répertoriant les interruptions, leurs causes, leur durée et l'efficacité des mesures prises
- chaque semaine, les rapports hebdomadaires des principaux incidents ayant affecté l'exploitation du RER et du métro
- sur demande ponctuelle du STIF, les rapports journaliers des principaux incidents ayant affecté l'exploitation du RER et du métro.

article 26 - Mesure de la réalisation de l'engagement de production

article 26-1 - Principes généraux

La mesure de la réalisation de l'offre de référence porte sur la production kilométrique du service de référence, actualisée des modifications pérennes (article 9-4 -), comprenant notamment celles des différents avenants effectués au cours du contrat.

La mesure de la réalisation de l'engagement de production kilométrique est effectuée, pour chacun des sous-réseaux et lignes définis dans l'article 6 - :

- en trains x km (TK) commerciaux pour les modes métro et le RER ;
- en véhicules x km (VK) commerciaux pour le mode bus ;
- en rames x km commerciaux (RK) pour le mode tramway.

Cette mesure est effectuée par la RATP.

La RATP mettra en œuvre, au plus tard le 1^{er} janvier 2010, les outils nécessaires au reporting informatique de la réalisation de l'offre de référence, en rapport avec ceux utilisés pour la description de cette même offre (article 6-2 -). Le STIF et la RATP définiront, en 2008, les modalités techniques et organisationnelles permettant de disposer de l'ensemble des informations mentionnées ci-dessous.

article 26-2 - Mesure de la production de l'offre de référence métro aux heures de pointe

Le STIF et la RATP apportent une attention particulière à la réalisation, au plus près, de l'offre de référence prévisionnelle du métro aux heures de pointe.

L'engagement de production de l'offre de référence métro sur l'ensemble du service mentionné à l'article 7-1 - article 6 - sera assorti, à partir de 2009, d'une franchise annuelle pour la réalisation de l'offre prévue aux heures de pointes. Cette franchise sera appréciée par ligne, sur une période couvrant la pointe du matin et celle du soir.

Les modalités de mesure de l'indicateur associé au suivi de cet engagement et de la franchise correspondante seront définies conjointement par les Parties courant 2008, pour une application au 1^{er} janvier 2009.

article 26-3 - Informations à communiquer pour le suivi de l'offre réalisée

La RATP fournit au STIF, sous format électronique, ligne par ligne et pour chacun des sous-réseaux définis dans l'article 6-1 - article 6 - :

1/ chaque trimestre, et en récapitulatif annuel :

- la production kilométrique prévue de l'offre de référence et la production kilométrique effectivement réalisée, exprimées en TK et VK totaux et commerciaux ;
- les écarts entre l'offre de référence et l'offre réalisée par type de cause, en distinguant les causes incluses ou non dans la franchise du contrat définie à l'article 27 - ;
- à partir de 2009, conformément aux principes de l'article 26-2 - : la production kilométrique prévue de l'offre de référence et la production kilométrique effectivement réalisée aux heures de pointe sur les lignes de métro.

2/ à la demande ponctuelle du STIF :

- la production kilométrique réalisée un jour donné en TK et VK commerciaux, et celle du service de référence correspondant : par ligne de métro et de TCSP, par branche de RER, par sous-réseau pour les bus PDU Paris, les bus PDU Banlieue, et les autres bus Paris et autres Bus Banlieue.

article 27 - Franchise pour non réalisation de l'engagement de production

L'offre de référence, 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.

Une pénalité sera appliquée si le volume de service offert par la RATP se trouve être annuellement inférieur au volume de référence concerné minoré de la franchise correspondante, sous réserve des cas de force majeure,

et des aléas exceptionnels pour les sous-réseaux routiers prévus respectivement à l'article 71-1 -et à l'article 71-2 -. Cette pénalité est définie à l'article 56-1 -.

La franchise est appréciée soit par ligne, soit par sous-réseau :

Sous Réseau	Mesure	Franchise (%)
Métro	Par ligne	3,5%
RER	Par ligne	2,0%
TCSP	Par ligne	3,0%
Bus PDU Paris	Par ligne	3,5%
Bus PDU Banlieue	Par ligne	3,5%
Bus Paris (autres que PDU)	Par sous réseau	4,0%
Bus banlieue (autres que PDU)	Par sous réseau	3,0%
Noctilien	Par sous réseau	3,0%

article 28 - Engagement de service et d'information en cas de grèves

article 28-1 - Principe général

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

article 28-2 - Engagement de service et d'information en cas de grèves

1/ Engagement de niveau de service

Dans la continuité du dispositif existant et conformément à la loi 2007-1224 du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs, en cas de perturbations significatives résultant d'un préavis de grève pour un jour donné, 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 régularité est neutralisée.

2/ Engagement d'information

La RATP s'engage à délivrer aux voyageurs au plus tard 24 heures avant le début d'une perturbation prévisible, 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 B9.

article 28-3 - 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 B10.

article 28-4 - 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 dans l'article 46-5 -.

article 28-5 - 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 II - QUALITE DU SERVICE DE REFERENCE

article 29 - Principes généraux

Le STIF et la RATP considèrent la qualité de service comme un élément majeur du service public de transports réguliers de voyageurs.

A ce titre, le présent contrat a pour objectif de conforter la démarche et la mobilisation de la RATP engagées dans les précédents contrats pour l'amélioration de la qualité du service rendu aux voyageurs.

Il prend plus finement en compte la perception des voyageurs et l'évolution de leurs attentes, à travers notamment :

- une déclinaison des indicateurs de régularité par ligne de métro, branche RER, et sous-réseaux de bus
- un engagement solidaire de la RATP et de la SNCF pour l'amélioration de la régularité sur le RER A et le RER B ;
- la mise en place de comités de ligne en cas de dégradation importante et continue de la régularité ;
- une meilleure prise en compte de l'information des voyageurs en situation perturbée ;
- un engagement de présence humaine et d'assistance aux voyageurs en stations et en gares ;
- un engagement sur les délais de remise en service des équipements mécaniques en cas de panne courante, et un engagement d'information des voyageurs sur la date prévisionnelle de remise en service en cas de panne exceptionnelle ;
- l'étude, et le cas échéant le développement, d'outils de mesure de la qualité de service automatisés et convergents avec ceux de la SNCF ;
- la mise en place et le suivi de plans d'actions ciblés et objectivés en cas de dégradation d'un indicateur, qui seront examinés dans le cadre du comité de suivi de la QS ;
- le renforcement du contrôle des mesures effectuées par la RATP ;
- une meilleure prise en compte de la perception des voyageurs et de son évolution, par la réalisation par le STIF d'un baromètre qualité.

article 30 - Critères d'appréciation de la qualité de service

article 30-1 - Baromètre qualité

Le STIF souhaite mesurer par lui-même la perception qu'ont les usagers de la qualité produite par la RATP, et la façon dont elle évolue.

Il réalise une fois par an une enquête de perception des voyageurs, dont les objectifs sont d'identifier l'évolution de la perception des progrès réalisés, et de mettre en avant les nouvelles attentes à satisfaire. Cette enquête porte sur les différents thèmes constitutifs de la qualité de service tels que la régularité, l'information, la sûreté, l'accueil, la gestion des espaces, l'accessibilité.

Elle est réalisée suivant les modalités précisées dans la fiche indicateur « Enquête Perception » de l'annexe B3. Ses résultats permettent de calculer un indicateur de perception globale des voyageurs, qui donne lieu à un bonus malus selon des modalités qui sont définies à l'article 57-4 -.

Le STIF informe la RATP, dans un délai de 30 jours ouvrables avant le déroulement de cette enquête, du prestataire mandaté, des jours et des lieux de l'enquête. La RATP fournit au prestataire mandaté par le STIF les autorisations nécessaires à l'exercice de cette mission.

article 30-2 - Indicateurs de qualité de service donnant lieu à incitation financière

L'évaluation de la qualité produite se fait au travers d'un ensemble d'indicateurs se référant pour la plupart à la norme européenne EN 13816:2002 relative à la qualité de service dans les transports. Des indicateurs sont définis et mesurés dans les domaines suivants :

- la régularité et l'attente des trains ;
- l'information des voyageurs, notamment en situations perturbées ;
- l'accessibilité des Personnes à Mobilité réduites (PMR) ;
- le délai d'assistance des voyageurs par un agent et la gestion des espaces ;

Concernant les indicateurs donnant lieu à incitation financière, la RATP s'engage, dans le cadre du contrat, sur le niveau de qualité de service qu'elle offrira à ses voyageurs :

- pour l'indicateur de régularité : sur chacune des lignes de métro, des lignes de RER A et B et de leurs branches, et des sous-réseaux de bus ;
- pour les autres indicateurs de qualité de service : sur chacun des sous-réseaux définis à l'article 6-1 - (métro, RER A, RER B, TCSP, Bus PDU Paris, Bus PDU banlieue, Bus Paris autres que PDU et Bus banlieue autres que PDU).

article 30-3 - Indicateurs de qualité de service communiqués à titre d'information

La RATP mesure et transmet au STIF à titre d'information, la valeur des indicateurs suivants :

- causes d'irrégularité et taux de régularité des métros et des RER exprimé en nombre de trains en retard ;
- régularité bus par ligne (pour les lignes mesurées) ;
- indicateur de traitement des réclamations voyageurs ;
- indicateurs sur la sûreté ;
- indicateurs sur la fraude ;
- indicateurs sur l'information en situation perturbée ;
- indicateurs sur l'accessibilité PMR

Ces indicateurs ne donnent pas lieu à incitation financière et figurent en annexe B7.

article 31 - Niveau de service et modalités de mesure

1/ Niveaux de service :

La RATP doit atteindre le niveau objectif défini pour chacun des indicateurs décrits en annexe B1 et précisé dans les fiches indicateurs figurant à l'annexe B2.

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

Les indicateurs suivants sont des indicateurs nouveaux qui ne sont actuellement pas suivis par la RATP :

- régularité RER sur l'ensemble de la ligne sans remise à zéro à l'interconnexion,
- régularité RER par branche,
- taux de disponibilité de l'information dynamique aux points d'arrêt,

- taux de disponibilité des palettes bus,
- délai d'assistance aux voyageurs par un agent.

L'année 2008 sera consacrée à l'établissement de séries historiques qui permettront de caler l'objectif de chacun de ces nouveaux indicateurs. Les séries statistiques seront transmises au STIF à titre d'information durant cette période, avant que les indicateurs correspondants ne donnent lieu, dès 2009, à bonus malus.

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.

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 (comme les cas de force majeure).

La RATP devra rechercher sur la durée du contrat à automatiser la mesure des indicateurs, notamment pour mesurer la régularité des lignes de bus. Sur ce dernier point, elle s'engage à rechercher la fiabilisation du système SIEL, et à l'utiliser comme outil de mesure quand sa fiabilité aura été démontrée et que la mesure des flux de voyageurs aura pu être recalée.

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 régularité), soit trimestriellement au STIF.

CHAPITRE III - SUIVI DU TRAFIC VOYAGEURS

article 32 - Suivi du trafic par comptages et enquêtes

La RATP réalise régulièrement des enquêtes et des comptages permettant de connaître la fréquentation des lignes qu'elle exploite, la structure de leur trafic et leur évolution sur la durée du contrat.

Toutes les données de trafic communiquées au STIF par la RATP ne pourront être fournies à des tiers que sur autorisation préalable de la RATP. Ces données seront transmises au STIF sous un format à définir entre les parties

article 32-1 - Tableau de bord trimestriel et annuel de fréquentation des réseaux

La RATP communique au STIF, dès leur consolidation et avant communication publique, les statistiques trimestrielles et annuelles de fréquentation des sous-réseaux du service de référence sous forme d'un tableau de bord. Ce tableau de bord précise le nombre de voyages ou d'utilisations pour chaque trimestre et année, ainsi que les données correspondantes de l'année précédente:

- métro : par ligne ;
- RER : par ligne ;
- transports en commun en sites propres (TCSP) : par ligne ;
- lignes de bus PDU Paris : total du sous-réseau ;
- lignes de bus PDU banlieue : total du sous-réseau ;
- lignes de bus Noctilien : total du sous-réseau ;

- lignes de bus Paris autres que Mobilien : total du sous-réseau ;
- lignes de bus Banlieue autres que Mobilien : total du sous-réseau ;

article 32-2 - Comptages et enquêtes

La liste des lignes qui feront l'objet de comptages ou d'enquêtes spécifiques sera établie chaque année conjointement par la RATP et le STIF.

1/ Pour les réseaux ferrés (RER et métro) :

La RATP s'engage à réaliser les enquêtes et comptages nécessaires à une connaissance plus détaillée du trafic des lignes de RER et de métro dans les conditions suivantes :

- enquêtes Trafic Journalier du Réseau Ferré (TJRF) : enquête partielle du réseau, la moitié des stations de métro ou gares devant être enquêtée au minimum une fois pendant la durée du contrat ;
- comptages réalisés sur les tronçons dimensionnant des lignes au moins une fois sur la durée du contrat sur toutes les lignes ;
- comptages exhaustifs par ligne ou tronçon de ligne : réalisés après chaque mise en service de projets inscrits au Contrat de Plan ;

La RATP communique au STIF tous les ans :

- les entrants gare pour l'ensemble des stations de métro et de RER pour un jour ouvrable moyen, un samedi et un dimanche ;
- l'ensemble des fichiers des enquêtes TJRF (données de base des résultats des enquêtes auprès des voyageurs) ;
- les comptages (montants / descendants) réalisés ponctuellement, notamment après mise en service de nouvelles lignes ou modifications importantes de dessertes.

La RATP communique au STIF, lors de chaque actualisation, les informations dont elle dispose sur les niveaux de trafic et le taux de charge par type de jour, période horaire et sens, sur l'ensemble des lignes du réseau ferré.

2/ Pour les réseaux de surface (bus et tramways) :

La RATP s'engage à réaliser les enquêtes et comptages nécessaires à une connaissance plus détaillée du trafic des réseaux de surface dans les conditions suivantes :

- résultats des enquêtes Origine - Destination par ligne du réseau de surface, pour les JO moyens de plein trafic hors soirée, la moitié des lignes devant être enquêtée au minimum une fois pendant la durée du contrat.

La RATP communique au STIF :

- le trafic total par ligne. Ces données seront actualisées et communiquées chaque année pour un jour ouvrable moyen, un samedi et un dimanche ;
- l'intégralité des données permettant de reconstituer un serpent de charge pour l'heure de pointe du matin et pour un jour ouvrable moyen (à savoir montants et descendants par arrêt et par sens). Ces données seront fournies en totalité à l'entrée en vigueur du présent contrat, puis actualisées au fur et à mesure des enquêtes ;
- les comptages exhaustifs (montants / descendants) réalisés ponctuellement, notamment après mise en service de nouvelles lignes de TCSP ou de modifications importantes de dessertes.
- le taux de charge moyen d'un JO.

En cas de demande du STIF, la RATP s'engage à fournir, les informations dont elle dispose, sur :

- le taux de charge ;
- le mode de diffusion par arrêt de descente par sens (modes regroupés: bus - métro - RER ou train - tramway - VP - autre) ;
- le mode de rabattement par arrêt de montée par sens (modes regroupés: bus - métro - RER ou train - tramway - VP - autre) ;
- la matrice journalière des origines – destinations des voyageurs sur la ligne.

article 33 - Données de validation télébillettique :

1/ Informations à communiquer au STIF

La RATP fournit au STIF les données de validation des titres télébillettiques collectées sur les équipements de validation, ainsi que les données référentielles associées, selon des modalités techniques décrites dans un document de spécification des transferts de données télébillettique. 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 tests, 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, en particulier : la codification des lignes et sous-lignes relative à l'offre de référence du présent contrat, la codification et la description des arrêts de bus (y compris leurs coordonnées géographiques), des gares et des stations.

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. A cette fin :

- 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 télébillettiques. Ses modalités de mise en œuvre pourront évoluer par accord mutuel, en fonction des besoins.
- le STIF pourra solliciter la RATP en cas de détection de défauts majeurs et répétés sur les données remontées. La RATP s'engage, dans ce cas, à faire un retour d'information sur ce qui est connu des causes probables du défaut dans un délai de 8 jours, à rechercher une solution corrective et à indiquer son calendrier de mise en œuvre dans les meilleurs délais ;

Au cours de l'année 2008, le STIF et la RATP définiront conjointement les niveaux de qualité attendus, et notamment les notions de « journée incomplète » et de « journée inacceptable ».

A compter du 1^{er} janvier 2009, des pénalités proportionnées aux enjeux seront appliquées pour les journées dont la qualité des remontées de données de validation sera considérée comme « incomplète » ou « inacceptable ».

2/ Informations à communiquer au STIF

Le comité de suivi « Billettique » se réunit avec une périodicité semestrielle ; Il est chargé :

- d'effectuer un suivi régulier de l'indisponibilité, des pannes ou des événements exceptionnels qui affectent la chaîne de remontées des données ;
- du suivi des évolutions techniques des systèmes de remontées de données et d'informations de la RATP et du STIF ;
- de réfléchir à l'évolution et à l'intégration de données issues d'autres systèmes d'informations, notamment pour la remontée de données de validation des titres magnétiques et autres systèmes de comptage de trafic ;

La RATP fournira chaque semestre, à l'occasion de ce comité de suivi :

- les informations sur le déploiement des matériels ;
- une information sur les événements qui affectent de manière significative le volume de validation.

Le STIF pourra auditer le système de remontées de données télébillettique de la RATP pour analyser l'intégrité des processus et des données produites, conformément aux dispositions et aux règles de confidentialité mentionnées dans l'article 61-1 -.

CHAPITRE IV - COMMUNICATION

article 34 - Principes de gouvernance des actions de communication

article 34-1 - Préambule

Le terme communication dans les articles qui suivent doit être pris dans son sens le plus large et recouvrira tous les types d'actions en terme de communication (relations presse, actions commerciales, marketing et événementielles, achats d'espaces, dépliants, mailings, Internet, projets et chantiers, mise en services et inauguration, signalétique et habillage...), tous les publics (voyageurs, élus, institutionnels...).

Il est nécessaire que les actions de communication s'inscrivent en cohérence avec une Politique Commune de Communication qui définit des axes, des expressions, des moyens et des temps de communication.

Le STIF est légitime à définir cette Politique Commune de Communication en concertation avec la RATP et les autres transporteurs, il en assure la cohérence.

Les articles qui suivent ont pour objectifs d'assurer la cohérence et l'efficacité des communications, informations et signes perçus par le voyageur en Ile-de-France et de clarifier les rôles respectifs entre le STIF et les transporteurs aux yeux des voyageurs.

La RATP s'engage à respecter les dispositions prévues par ce contrat dans les partenariats, accords ou convention (économique, culturel, sportif...) que la RATP pourrait engager avec des tiers ou dans le cadre d'autres organismes et entrant dans le champ de la Politique Globale de Communication.

article 34-2 - Champ d'application de la politique commune de communication

L'ensemble des actions de communication entre dans le cadre de la Politique commune de Communication à l'exception de :

- la communication corporate (valeurs propres de la RATP)
- la communication emplois recrutement de salariés
- les communications liées à des actions de prospection en dehors de l'Île-de-France
- la communication interne des entreprises
- l'information voyageurs ponctuelle de proximité

La garantie de la cohérence régionale de chaque communication entrant dans le champ de la Politique commune de communication sera symbolisée par la présence systématique du logo du STIF adapté et proportionné à celui du transporteur émetteur.

Lorsque sur un projet ponctuel ou sur des services permanents entrant dans le champ d'application de la politique commune de communication, une identité visuelle, une terminologie ou un axe créatif sont définis par le STIF en concertation avec la RATP, l'ensemble des réalisations s' y référant devra être en cohérence.

La communication corporate de la RATP et la communication liée à la prospection de nouveaux marchés en dehors de l'Île-de-France sont exclues du champ d'application du contrat. Elles ne peuvent en aucun cas être prises en compte dans le calcul des contributions du STIF issu du compte financier prévisionnel sous-jacent au contrat.

article 34-3 - Elaboration de la politique commune de communication

1/ Échanges bilatéraux

Le STIF présente, en mai et novembre, le programme prévisionnel des dossiers susceptibles d'être inscrits à l'ordre du jour de ses Conseils à venir, ainsi que les axes et temps de communication prévus.

A ces mêmes échéances, la RATP présentera par écrit, son plan prévisionnel de communication de façon aussi détaillée que possible (brief simplifié, dates, actions d'accompagnement...) ainsi que la liste des événements susceptibles de constituer des temps de communication (mises en service de projets, mises en chantier d'opérations, créations de nouveaux services, réalisations d'enquêtes voyageurs...).

Ces échanges permettent une première phase de concertation, au cours de laquelle le STIF fait part de ses remarques (coordination à effectuer, demande en précisions, demande de moyens supplémentaires, demande en opportunité ou ajournement d'une action, refus d'une campagne ...). A l'issue de cette première phase, un plan commun de communication intermédiaire est élaboré.

2/ Réunion générale

Le STIF organise ensuite une réunion générale de présentation détaillée respective des actions avec les directeurs communication des transporteurs et présente la Politique Commune de Communication qui définit les thèmes à développer et la répartition de leur maîtrise d'ouvrage.

article 34-4 - Suivi de la Politique Commune de Communication

1/ Réunions bimestrielles

Aux fins d'une information réciproque, des réunions de travail sont organisées entre le STIF et la RATP tous les deux mois. La fréquence de ces réunions est modifiable selon les nécessités. Ces réunions de travail permettent notamment :

- de suivre les réalisations de communication de la RATP et celles du STIF ;
- de réagir sur certaines opportunités ;
- d'échanger en continu sur l'actualité des transports susceptible de donner lieu à une action de communication ;
- de valider les actions de la RATP avant leur mise en œuvre.

2/ Principes de validation

Le STIF est associé en amont de toute action de communication, et aux étapes clés du déroulement du projet.

Le délai de sollicitation doit être approprié au type d'action ainsi qu'à son contexte. Ce délai intégrera 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 devra également répondre dans un délai raisonnable.

article 35 - Identité du STIF et cohérence interrégionale

article 35-1 - Principes et obligations

Le voyageur en Ile-de-France doit percevoir la cohérence et l'unité du système transport au travers des communications et informations qui lui sont adressées via les médias ou la presse mais aussi à travers l'ensemble des éléments, signes et messages, qu'il rencontre tout au long de son déplacement, qu'il soit en grande ou petite couronne, ou à Paris.

Il est nécessaire que les entreprises soient systématiquement proactives sur ces questions, et avant tout renouvellement, mise à jour, création de documents, de mobiliers, de matériels et d'infrastructures, la question de la présence de l'identité du STIF soit posée et qu'une proposition soit formulée au STIF.

article 35-2 - 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 les exploitants sont précisées dans l'annexe E8 du présent contrat.

Les nouvelles marques verbales, figuratives ou semi-figuratives, ayant pour vocation de constituer la dénomination d'un titre de transport, ou le titre de transport lui-même, ou d'un service de transport seront déposées par les services du STIF auprès de l'INPI en son seul nom.

La RATP s'engage à transférer au STIF, selon des modalités restant à définir, les marques relatives aux titres de transport public, ou à leur dénomination, dont elle est propriétaire ou copropriétaire. La liste des marques dont la RATP accepte le transfert de propriété et les modalités pratiques de gestion de l'ensemble des marques ainsi déposées sont définies dans l'annexe E8.

article 35-3 - Habillage du matériel roulant

La RATP s'engage à apposer le logo du STIF à l'intérieur de chaque véhicule participant à l'exploitation du service de référence (bus, métro, RER et tram). Le logo du STIF, dont la taille sera proportionnée à la taille du logo RATP, devra être apposé à l'intérieur du véhicule dans la rame à un endroit approprié à définir.

A l'extérieur des véhicules, le STIF définira en concertation avec la RATP un marquage spécifique commun à l'ensemble du parc de matériel roulant, qui devra être apposé sur chaque véhicule (bus, métro, tram et RER). Ce marquage ne remettra pas en cause l'identité de la RATP, mais aura pour objectif d'indiquer au voyageur l'appartenance de la ligne empruntée à un réseau intégré francilien. Le nouveau matériel sera systématiquement marqué. L'ensemble du matériel utilisé par la RATP pour l'exécution du service de référence devra intégrer ce marquage à terme.

article 35-4 - Supports et documents de communication voyageurs

La RATP s'engage à indiquer sur tout support de communication et d'information voyageurs son lien avec le STIF par la présence du logo du STIF.

Tout nouveau document de communication, papier (dépliants, affiches, flyers...) ou électronique (sites internet, Wap...), produit par la RATP devra la première fois faire l'objet d'une concertation avec le STIF.

La mise à jour, le renouvellement, ou les modifications mineures de documents existants ne nécessitent pas la validation du STIF. Ils devront en revanche intégrer le logo du STIF.

Les informations ponctuelles de service, notamment les travaux sur la voirie, la déviation temporaire d'une ligne, n'impliquent pas une validation du STIF, ni la présence de son logo.

article 35-5 - Signalétique, cartographie et représentation des modes

Les éléments relatifs à l'information voyageurs devront être développés en cohérence avec les orientations du Schéma Directeur de l'Information Voyageurs.

Dans ce cadre, les principes de représentation du service de référence utiles à l'organisation et au déroulement des déplacements des voyageurs (cartographie, représentation des modes, signalétique ...) seront définis et déterminés par le STIF, en collaboration avec les transporteurs.

La RATP consulte le STIF et fait valider par ce dernier l'ensemble des éléments nouveaux ou à renouveler relatifs à la signalétique, la cartographie et la représentation des modes avant production. Les Parties s'efforcent de trouver des solutions compatibles avec les normes des différents réseaux de transports franciliens.

article 35-6 - Les espaces de transports

Pour que la cohérence et l'unité du système de transport soient perceptibles par le voyageur dans leur globalité, l'ensemble du mobilier et des infrastructures devra intégrer progressivement l'identité du STIF sous réserve du respect des prérogatives de l'ensemble des parties sous la responsabilité du gestionnaire d'infrastructures.

article 36 - Diffusion par le réseau de la RATP

article 36-1 - Documents produits par le STIF

La RATP diffusera tout type de documents et objets (dépliants, guides...) relatifs aux transports en commun produit par le STIF à travers son réseau (métro, bus, RER, tram) sous réserve de la faisabilité technique de l'opération.

article 36-2 - Mise à disposition du réseau d'affichage dans les dépendances du réseau de transport de la RATP

Les parties s'efforceront de prévoir des espaces (gares, stations, matériels roulants) réservés pour la communication du STIF à certaines périodes de l'année.

Les parties se rapprocheront afin d'étudier la création d'un réseau commun « STIF-RATP » de diffusion et de présentation d'affiches et de dépliants à l'intérieur des réseaux de transport.

TITRE IV - BIENS ET INVESTISSEMENTS

Dans le cadre du décret 59-157 du 7 janvier modifié et de la convention du 27 novembre 1972, approuvée par décret en Conseil d'Etat, établie entre le STIF et la RATP en application du décret 69-672 du 14 juin 1969 en forme de règlement d'administration publique, il convient de définir la façon dont le STIF et la RATP vont coopérer pour participer au maintien et au développement des biens et équipements affectés à l'exploitation du service de transports de voyageurs en Ile-de-France.

Le STIF met en œuvre une politique volontariste d'investissements, visant notamment à moderniser le matériel roulant et à renforcer les équipements destinés à améliorer la qualité du service rendu aux Franciliens, sans se substituer à la RATP dans ce qui relève de sa compétence et de sa responsabilité (maintien en état et sécurité du patrimoine, modernisation et recherche des coûts optimum d'exploitation).

Le STIF contribue, aux côtés de la RATP, à la définition des politiques d'investissements, afin, notamment, de s'assurer de leur cohérence avec les objectifs d'amélioration de l'offre de transport et de la qualité au service des voyageurs.

La RATP concourt au maintien et au développement des biens nécessaires à l'exécution du service de transports de voyageurs en Ile-de-France, et plus généralement du patrimoine mis à sa disposition.

Le présent Titre définit les principes et les modalités d'application de la gouvernance des investissements entre le STIF et la RATP. Il définit également les droits et obligations respectifs des parties dans la mise en œuvre des politiques d'entretien, de renouvellement et d'extension des Biens affectés à l'exécution du service de référence défini par le présent contrat.

Le régime des biens et investissements spécifiques à la liaison Orlyval fera l'objet d'un avenant au présent contrat.

CHAPITRE I - REGIME DES BIENS

Les biens, matériels et équipements affectés à l'exécution du service de référence, sont pour l'essentiel le matériel roulant autobus 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. Le patrimoine mis à la disposition de la RATP lui permet de réaliser le service de référence défini au Titre II, et de satisfaire aux objectifs de performance et de qualité de service définis par le présent contrat.

La RATP transmet au STIF un inventaire exhaustif réalisé dans les conditions définies à l'article 38 - décrivant :

- les biens propriété du STIF affectés à l'exécution du service public de transports de voyageurs en Ile-de-France ;
- les biens dont le STIF est propriétaire affectés à la RATP, mais qui ne sont pas dédiés à l'exécution du service public.

article 37 - Nature et affectation des biens

La RATP fournira pour le 30 juin 2008 un inventaire des biens du STIF affectés à l'exécution du service public des transports de voyageurs en Ile-de-France.

article 38 - Inventaire physique et comptable des biens

La RATP fournira pour le 30 juin 2008 au STIF un inventaire physique sommaire pour les catégories suivantes de biens :

- Infrastructures de transport et ouvrages d'art ;
- Matériels roulants ferrés ;
- Matériels roulants bus ;
- Dépôts et ateliers ;
- Gares, stations et équipements des points d'arrêt ;
- Autres biens nécessaires à l'exploitation.

Cette présentation rapprochera en particulier l'âge de ces biens de leur durée de vie, afin de permettre au STIF d'apprécier la problématique du renouvellement.

En complément de cet inventaire physique, la RATP remet à la même date un inventaire comptable.

La RATP remet au STIF, au plus tard le 30 juin 2011, l'inventaire complet des Biens. Cet inventaire physique fournit au moins les informations suivantes :

- la liste complète des Biens, notamment des ouvrages, matériels, équipements et installations exploités par la RATP, comprenant une description sommaire de chacun d'eux, leur localisation, ainsi que leur date de mise en service ;
- la valeur estimée des Biens, leur âge et durée de vie résiduelle (avec date de radiation probable) ;
- la part relative à l'utilisation de ces biens pour les missions objet et extérieures au présent contrat.

CHAPITRE II - OBLIGATIONS RELATIVES AUX BIENS

article 39 - Entretien, maintien en état et renouvellement des biens affectés à l'exploitation

Dans le cadre du décret 75-450 du 4 juin 1975 et du présent contrat, la RATP a une obligation générale d'entretien et de maintien en l'état des biens affectés à l'exploitation.

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 sa politique de maintenance, de rénovation et de renouvellement de ses matériels roulants, et tous les deux ans sa politique de maintien en état du patrimoine par grandes familles d'équipements (2008 et 2010).

article 39-1 - Entretien et maintenance

Les travaux d'entretien et de maintenance entrant dans le cadre du présent contrat comprennent toutes les opérations normales permettant d'assurer le maintien en état des Biens, jusqu'au moment où leur vétusté ou une défaillance rend nécessaire des travaux de remplacement ou de rénovation. Tous les équipements, notamment hydrauliques, mécaniques, thermiques, électriques, électroniques, informatiques sont entretenus et maintenus en état de fonctionnement, conformément aux recommandations des constructeurs par la RATP.

La RATP planifie et exécute les prestations de maintenance et d'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 une gestion préventive permettant de déceler, à l'aide des mesures appropriées à chaque équipement, les usures excessives et autres dégradations avant qu'elles ne provoquent sa défaillance.

article 39-2 - 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 réhabilitation d'un Bien de façon à restaurer ses performances et à prolonger 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 présentation préalable au STIF.

CHAPITRE III - PROGRAMMATION ET SUIVI DES INVESTISSEMENTS REALISES PAR LA RATP

Les investissements concernés par le présent chapitre recouvrent les opérations de renouvellement et de réhabilitation des biens nécessaires à la réalisation du « service de référence », ainsi que les opérations nouvelles d'acquisition (hors CPER).

article 40 - Principes généraux

La RATP définit et met en œuvre le Programme d'Investissements.

Le programme des investissements prévus au cours des exercices 2008 à 2011 regroupe :

- les projets CPER qui font l'objet de conventions et de modalités de suivi spécifiques ;
- les projets ou programmes d'investissements considérés comme prioritaires pour leur impact sur le service offert aux voyageurs directement subventionnés par le STIF : ils font l'objet de conventions de financement particulières entre le STIF et la RATP ;
- les projets ou programmes d'investissements considérés comme prioritaires pour leur impact sur le service offert aux voyageurs ne faisant pas l'objet de conventions de financement particulières : ils font l'objet d'une fiche descriptive actualisée chaque année ;
- les autres programmes ou projets d'investissements.

L'annexe D1 présente la liste de ces programmes ou projets. Elle est actualisée chaque année.

Le STIF s'assure de la cohérence des programmes d'investissements de la RATP avec sa politique des transports, et plus particulièrement avec les schémas directeurs qu'il pilote (Schémas Directeurs de l'Information Voyageurs, de l'Accessibilité, du RER B, Plan de Déplacements Urbains...).

En outre, la RATP élabore un plan d'investissements prévisionnel à moyen/long terme (10 ans), qui permet d'inscrire le Programme d'Investissements dans une perspective pérenne et dans des choix d'investissements cohérents.

La RATP met en œuvre les investissements nécessaires au développement, au renouvellement et à la réhabilitation des biens, et notamment les investissements définis à l'article 43-1 -.

Durant le contrat 2008-2011, elle investit l'intégralité de la Capacité d'Autofinancement (CAF) prévisionnelle pour concourir à la réalisation des investissements nécessaires. Dans le présent contrat, la CAF est définie par la formule suivante :

$$CAF = \text{Résultat net} + \text{Dotations nettes aux amortissements et provisions} + \text{Plus values de cession (hors compte de emploi)} - \text{Moins Values de cession (hors compte de emploi)}.$$

Le Programme d'Investissements figurant en annexe au contrat à titre prévisionnel correspond à celui dont les parties souhaitent la réalisation, en optimisant les opérations du point de vue de leur pertinence et de leur coût.

Un examen annuel de ces projets sera effectué par le Président du STIF et le Président Directeur Général de la RATP.

Les Parties concernées s'engagent, dès la signature du présent contrat, à examiner les conditions d'un financement du Programme d'Investissements évoqué ci-dessus, dans des conditions permettant une maîtrise de l'évolution de la dette de la RATP et pour aboutir à des solutions pérennes et équilibrées. Il conviendra de préparer conjointement l'entrée en vigueur du règlement OSP. L'objectif de finalisation de ces travaux est d'aboutir à l'horizon fin 2008, et au plus tard fin 2009.

article 41 - Programmation des investissements

Le Programme d'Investissements est présenté sous la forme d'un tableau pluriannuel comportant :

- le programme des études portant sur des projets ou programme d'investissements ;
- les programmes ou projets individuels regroupés en familles types d'investissements ;
- l'estimation de leur montant prévisionnel.

Le Programme d'Investissements est systématiquement accompagné de fiches descriptives pour les investissements suivants :

- les projets ou programmes faisant l'objet d'un suivi spécifique du STIF pour leur impact particulièrement significatif sur le service offert aux voyageurs (projets ou programmes ciblés définis dans l'article 43-1 -) ;
- les politiques de renouvellement du matériel roulant ;
- les programmes de gros entretien, de maintenance préventive ou patrimoniale des installations fixes et ouvrages d'art ;
- les opérations de renouvellement des équipements fixes.

Ces fiches détaillent, quand cela est nécessaire :

- le montant global et les montants pluriannuels du projet ou du programme sur leur durée de mise en œuvre ;
- le calendrier de décision, pour le choix d'investissement et pour la mise en place des financements ;
- le calendrier de réalisation des investissements ;
- les impacts de la phase travaux sur l'offre de service (continuité d'exploitation pour le voyageur et modification prévisionnelle du service de référence contractuel) ;
- les impacts attendus en termes de qualité de service pour les voyageurs ;
- les impacts attendus en termes de capacité d'offre de transport.

Un certain nombre d'indicateurs significatifs de l'état et du niveau d'équipement des principaux biens mis au service des voyageurs et de l'avancement de certains programmes seront définis au cours de la première année d'exécution du contrat, afin qu'un suivi en soit mis en place (âge moyen des véhicules, taux d'équipement PMR, avancement du déploiement de la télébilletique...).

article 42 - Suivi de la réalisation du programme d'investissements

Le comité de suivi « Investissements » est chargé du suivi des investissements réalisés et programmés par la RATP.

article 42-1 - Informations/documents à fournir au comité de suivi

La RATP établit et transmet chaque année au STIF, au plus tard le 15/12/n ou quinze jours avant la date du comité de suivi « Investissements » de fin d'année :

- l'actualisation de son Programme d'Investissements ;
- une analyse détaillée du programme pour l'année suivante (n+1) ;
- la liste par catégorie des entrées et sorties de matériels roulants ;
- liste des opérations lourdes de gros entretien.

article 42-2 - Information en cas de modification

Dans le cas où une modification susceptible d'entraîner un risque sur le maintien en l'état de fonctionnement du système de transport est envisagée, la RATP informe le STIF et lui présente les conséquences éventuelles de la modification envisagée.

Afin de permettre au STIF de veiller au respect des objectifs poursuivis, les parties conviennent de soumettre à l'avis du comité de suivi « Investissements » les modifications significatives du Programme d'Investissements susceptibles d'avoir un impact sur le confort, la régularité et la qualité du service offert aux voyageurs.

A cette fin, la RATP transmet au STIF les informations et documents requis pour la bonne compréhension de ces modifications :

- les raisons financières, techniques, réglementaires ou autres qui justifient la modification envisagée ;
- l'impact financier de la modification et les mesures à prendre, le cas échéant, pour financer le surcoût ou réaffecter les fonds ;

- l'évaluation de l'impact de la décision sur la qualité de service ;
- les conséquences de la modification envisagée ;
- les mesures envisagées, le cas échéant, pour résorber le retard consécutif à la modification dans la réalisation du Programme d'Investissement.

Le STIF se réserve le droit de solliciter la communication de documents ou informations supplémentaires, et de faire procéder à tout audit, notamment sur l'impact financier de la modification. La RATP s'engage à transmettre ces documents ou informations dans un délai maximum de 20 jours ouvrés à compter de la demande, sauf délai supplémentaire dûment justifié.

En cas de modification proposée par le STIF, la RATP établira une étude d'impact dans les meilleurs délais.

La RATP prend en compte l'avis rendu par le comité de suivi « Investissements » et prend toutes mesures utiles et requises pour s'y conformer. S'il y a lieu, un avenant au présent contrat sera conclu.

article 42-3 - 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 de service. Elle informe le STIF, en cours d'année, des ajustements significatifs du programme conformément aux dispositions de l'article 42-2 -.

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.

article 43 - Dispositif d'incitation à la réalisation d'investissements considérés comme prioritaires par le STIF

article 43-1 - Principe général

Le STIF souhaite porter une attention particulière à la réalisation de certains projets ou programmes d'investissements dont l'impact est particulièrement significatif sur le service offert aux voyageurs.

Afin d'inciter la RATP à réaliser les investissements considérés comme prioritaires pour les voyageurs dans un calendrier conforme à celui prévu par le Programme d'Investissement des exercices 2008-2011, un mécanisme de bonus/malus adossé au respect de leur délai de mise en service est mis en place. Les investissements prioritaires qui feront l'objet de ce dispositif incitatif sont les suivants :

- Matériel roulant RER :
 - la rénovation des MI 79 qui équipent le RER B ;
 - la rénovation des MS 61 qui équipent le RER A ;
- Amélioration de la ligne 13 :
 - la rénovation des rames MF 77 sur la ligne 13 ;
 - l'équipement de la ligne 13 par le système d'exploitation Ouragan ;
- Amélioration de la ligne 1 :
 - l'acquisition de rames MP 05 pour la ligne 1 ;
 - l'automatisation de la ligne 1 ;
- Acquisition et la rénovation de matériels roulants pour le métro : l'acquisition de rames MF 2000 pour les lignes 2 et 5 ;
- Equipement du réseau de bus :
 - la mise aux normes d'accessibilité ;
 - l'équipement en dispositifs antipollution des véhicules bus ;
 - le déploiement de l'équipement des dernières lignes de bus par le système d'information en temps réel SIEL Bus.

Cette liste peut être modifiée ou complétée par le Comité de suivi Investissement.

article 43-2 - Mécanisme d'incitation à la réalisation des investissements prioritaires

Le mécanisme d'incitation a pour vocation de responsabiliser la RATP sur ses missions de maîtrise d'ouvrage et de maîtrise d'œuvre. Il est fondé sur un calendrier prévisionnel de mises en service associé à la programmation des investissements pour les exercices 2008 à 2011.

Chaque année, dans le cadre du comité de suivi « Investissements », un bilan des mises en service des opérations inscrites aux programmes d'investissements prioritaires est effectué à partir de la réalisation des opérations prévues l'année n, et du cumul des opérations réalisées depuis le début du contrat pour ce programme d'investissements.

- pour une mise en service située entre un mois avant et un mois après la date prévisionnelle, aucun bonus ou malus ne s'applique.
- pour les mises en service dont le retard de n mois entiers ($n > 1$) est imputable à la RATP ou à ses sous-traitants, un malus de $(n-1) \times 10\,000$ euros s'applique.
- pour les mises en service en avance de n mois entiers ($n > 1$), un bonus de $(n-1) \times 10\,000$ euros s'applique.

Les modalités de calcul et d'application de cette incitation seront définies conjointement par les Parties dans le cadre du comité de suivi « Investissement », selon la nature des projets mentionnés ci-dessus.

article 44 - Consultation du STIF préalable au choix par la RATP entre rénovation, maintien en l'état et renouvellement des Biens

Afin d'éclairer les choix de maintenir en l'état, de rénover ou de renouveler les biens nécessaires à l'exécution du service de référence, la RATP établira un dossier définissant l'état général de chacun des types de biens suivants :

- le matériel roulant bus et ferroviaire ;
- les stations et les gares ;
- les centres bus.

Ce dossier comprend une estimation des coûts et des éléments d'analyse.

Concernant le matériel roulant (matériel fer, métro, tramway et bus), la RATP fournira au STIF :

- les éléments supports de diagnostic servant à définir la politique de maintenance de ces matériels ;
- une estimation des coûts de maintenance en €/VK, détaillant le kilométrage parcouru, et le nombre de trains, rames ou bus concernés ;
- si possible, une estimation du coût de possession ;

Concernant les gares et stations, le dossier comprend un descriptif technique des équipements en station précisant les niveaux de disponibilité des principaux équipements et leur politique de maintenance.

Concernant les ateliers et centres bus, le dossier explicitera les aménagements d'exploitation ou les conséquences des perspectives d'acquisition ou de renouvellement d'un nouveau matériel, bus ou ferré.

TITRE V - REGIME FINANCIER

Le STIF poursuit un objectif général de transparence des coûts et de meilleure efficacité économique de la prestation transport. Dans cette perspective, le contrat constitue à la fois un outil de maîtrise de la dépense publique, et d'incitation, par des mécanismes d'intéressement, à la réalisation des engagements et à la performance du transporteur. Compte tenu des efforts financiers à consentir pour la modernisation du réseau, la préoccupation de maîtrise financière est au cœur de la relation contractuelle entre le STIF et la RATP.

Dans l'esprit des délégations de service public conclues par d'autres autorités organisatrices comparables et dans la perspective de l'entrée en vigueur du Règlement Européen sur les Obligations de Service Public, les objectifs du régime financier présentés ci-après sont respectivement :

1. La clarté du mécanisme de rémunération :
 - individualisation des versements du STIF par nature de charges (fonctionnement / investissement) ;
 - séparation de ce qui relève de la couverture de charges par rapport à ce qui constitue un intéressement.
2. Sa lisibilité :
 - prévisibilité des dépenses du STIF : le STIF verse un forfait indépendant du niveau réel des recettes directes ;
 - un partage des risques et des gains entre la RATP et le STIF fondé sur les recettes directes est effectué à chaque exercice.
3. L'instauration progressive d'un mécanisme d'intéressement à la performance de l'entreprise, mesuré par le trafic voyageur compté sur les réseaux.

CHAPITRE I - LA REMUNERATION

Tous les montants du contrat et de ses avenants sont exprimés en euros HT.

article 45 - Principes généraux relatifs à la rémunération

La RATP assure l'exploitation du service de référence défini au Titre II aux conditions financières définies dans le présent Titre. Elle perçoit les recettes directes 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.

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 la RATP. Le compte financier prévisionnel est annexé au contrat, accompagné de ses hypothèses d'élaboration. Afin de préserver le secret industriel et commercial de la RATP, cette annexe n'est pas rendue publique. Le compte financier est établi selon les principes de permanence des méthodes comptables et d'auditabilité décrits au Titre VI.

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 du service de référence.

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 46 - ;
- les contributions versées par le STIF ;
- les autres concours publics dont la RATP est susceptible de bénéficier pour la réalisation du service de référence 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 47 -.

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 48-2 - (la taxe professionnelle et la taxe foncière font l'objet chaque année d'un remboursement à l'euro / l'euro) ;
- d'une contribution C2 au financement des investissements, décrite à l'article 48-3 -.

Les contributions forfaitisées sont actualisées et versées à la RATP selon les modalités définies à l'article 60 -. Elles ne varient pas en fonction des recettes directes perçues par la RATP, sauf dans les cas décrits aux articles 46-1, 46-3, 50 et 51.

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 de référence).

Outre sa rémunération, la RATP est soumise à des intéressements, des bonifications ou des pénalités liés à sa performance dans l'exécution du service de référence, constitués des composantes suivantes :

- un intéressement au trafic voyageurs compté sur les réseaux, décrit dans l'article 49 - ;
- un intéressement à la qualité du service produit, décrit dans l'article 57 -.
- des pénalités sur l'exécution du contrat définies dans l'article 56 -, notamment en cas de non-réalisation de l'offre kilométrique du service de référence.

article 46 - Les recettes directes de la RATP

article 46-1 - Le calcul des recettes directes

Les recettes directes sont calculées à partir des ventes globales (tous opérateurs confondus) de titres de transport Ile-de-France. Ces ventes 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 et de clés de répartition établies par type de titre, conformément à l'annexe E2.

Au cas où ces clés de partage entre transporteurs seraient modifiées en cours de contrat, l'impact de ces modifications serait répercuté par avenant sur les objectifs de recettes directes de la RATP et sur la contribution C11 définie à l'article 48-2 -.

La part revenant à la RATP est telle que fixée en annexe. Les circuits financiers spécifiques ainsi que les obligations d'information sont décrits dans des conventions entre les transporteurs et/ou le STIF). Les entreprises privées chargées d'une mission de transport public de voyageurs vendent des cartes orange sur passe Navigo et conservent les recettes correspondantes. De ce fait, le STIF versera à la RATP la part de recettes directes lui revenant sur les ventes effectuées par OPTILE, selon les modalités de facturation traitées à l'article 60-3 -.

Les recettes affectées à la desserte Orlyval ne sont pas comptabilisées dans les recettes directes définies par le présent article.

article 46-2 - Le calcul de l'objectif de recettes directes pour la RATP

Pour chaque année du contrat, un objectif de recettes directes est fixé. Cet objectif, exprimé aux tarifs en vigueur au 1^{er} janvier 2008 sur la base des règles et des clés de partage convenues entre les transporteurs, est repris dans le tableau ci-après.

En M d'euros HT	2008	2009	2010	2011
Objectif de recettes directes RATP aux tarifs 1 ^{er} janvier 2008	1 938,0	1 967,1	1 996,6	2 026,5

Les objectifs de recettes directes sont calculés à partir des prévisions de ventes 2007 détaillées par titre fournies à l'annexe E5, valorisées aux tarifs du 1^{er} janvier 2008 en appliquant un effet volume pour chaque année.

Le montant de l'objectif de recettes directes annuel est revu en le complétant des montants résultant de l'application des dispositions des articles 46-1, 46-3, 50 et 51.

article 46-3 - 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

Le taux d'évolution tarifaire de l'année n par rapport aux tarifs en vigueur le 1^{er} janvier 2008 est obtenu en faisant le rapport entre les recettes directes de l'année n valorisées au tarif moyen de l'année n de chaque titre de transport et les recettes directes de l'année n valorisées aux tarifs en vigueur le 1^{er} janvier 2008. L'annexe E9 détaille les modalités de calcul de ce taux.

La différence entre l'objectif de recettes directes pour l'année n revalorisé par 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 modifications tarifaires (modifications, création ou suppression de titres)

En cas de modification tarifaire décidée par le STIF, qu'il s'agisse d'une modification de la tarification d'un titre existant (en dehors de la revalorisation annuelle des tarifs dont les impacts sont compensés conformément à l'article 46-3 -1/) 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. Ce calcul sera établi sur plusieurs années pour tenir compte des évolutions de tendance des titres existants et de la montée en charges des mesures nouvelles.

Dans ce cadre :

- l'objectif de recettes directes est ajusté avant partage du risque, à la hausse ou à la baisse, en fonction de la variation des recettes directes évaluée pour la modification tarifaire envisagée,
- le STIF soit versera une compensation à la RATP, égale à la perte de recette directe générée par la modification, soit, si la modification a pour effet d'augmenter les recettes directes, réduira ses contributions à proportion de la hausse de recettes ainsi générée ;
- un avenant formalisera les conséquences de ces modifications tarifaires.

article 46-4 - Partage de l'écart entre l'objectif de recettes directes et les recettes directes réelles

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 montants objectifs définis à l'article 46-2 - ci-dessus (éventuellement modifié par avenant) est mis en place.

- pour les recettes directes de la RATP d'une année n comprises entre l'objectif revalorisé aux tarifs moyens de l'année n sur cette année n (sur la base des montants décrits dans le tableau de l'article 46-2 -) plus ou moins 3 %, l'écart de recettes directes calculées avec l'objectif revalorisé est partagé entre le STIF et la RATP selon une clé de partage 0,50 (STIF) - 0,50 (RATP).
- pour les recettes situées au-delà de cette borne supérieure ou en deçà de cette borne inférieure, l'écart supplémentaire de recettes directes calculées est partagé entre le STIF et la RATP selon une clé de partage 0,90 (STIF) - 0,10 (RATP).

article 46-5 - Prise en compte de l'effet de la grève sur les recettes directes

Conformément aux dispositions de l'article 28-4 -, 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, l'impact sur les recettes voyageurs des titres journaliers est neutralisé pour le STIF lorsque, au moment de l'établissement de la facture, l'objectif de recettes directes de la RATP n'est pas atteint pour l'année de la grève considérée.

Dans ce cas, la neutralisation de l'effet de la grève sur les recettes voyageurs consiste à rétablir le niveau de recettes directes de la RATP pour les titres journaliers au niveau d'un jour moyen, par déclaration par la RATP d'une recette directe reconstituée des titres journaliers perdus par la RATP le jour de grève, de telle sorte que :

- recette directe d'un jour moyen pour les titres journaliers = recette directe réelle du jour de grève + recette directe reconstituée des titres journaliers perdus par la RATP le jour de grève.

Le mécanisme de partage annuel des risques est appliqué au total des recettes directes, qui comprend les recettes directes reconstituées par la RATP à partir d'un jour moyen pour l'ensemble des jours de grèves visés à l'article 28 -.

Le montant de recettes directes d'un jour moyen pour les titres journaliers est établi à :

- 2,07 M€ HT pour une journée normale de semaine,
- 1,78 M€ HT pour un samedi,
- 1,23 M€ HT pour un dimanche ou un jour férié.

Ces montants, définis au tarif de janvier 2008, sont actualisés annuellement selon l'augmentation tarifaire moyenne décidée par le STIF.

Si la durée de la grève est supérieure à cinq jours consécutifs, le STIF et la RATP procèdent à une réévaluation de l'estimation correspondante pour tenir compte, le cas échéant, des pertes de vente d'abonnements.

article 47 - 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 3-1 - ;
- des recettes d'interconnexion (cf. annexe E7) ;
- plus généralement de toutes recettes résultant de conventions dont l'objet est d'enrichir le service de référence 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).

L'annexe E7 reprend, à titre indicatif, les montants prévisionnels de ces flux pour les années 2008 à 2011, calculés sur la base du service effectué par chaque entreprise au 1^{er} janvier 2008. Les modalités de calcul figurent dans la convention financière conclue entre les deux entreprises RATP et SNCF.

article 48 - Les contributions du STIF

article 48-1 - 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 5-1 -. Cette contribution est elle-même constituée de trois composantes :
 - une contribution forfaitaire « C11 » couvrant les charges liées à l'exploitation ;
 - 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 ».

- disposition particulière à l'année 2008 :

Dans le cas où apparaîtrait un écart entre la rémunération de la RATP telle qu'elle résulte de la contribution forfaitaire provisionnelle versée en 2008 en application du décret n°50-157 du 7 janvier 1959 et la rémunération forfaitaire telle qu'elle résulterait de l'application du présent contrat dès le 1er janvier 2008, cette différence serait compensée à l'autre partie par la partie en ayant bénéficié dans les meilleurs délais à compter de la signature du contrat couvrant la période 2008 - 2011.

Les parties conviennent que, concernant les éléments relatifs à la rémunération, l'intéressement, l'incitation ou la pénalisation en matière de production et de qualité de service, les termes du contrat seront appréciés comme d'application au 01/01/2008, y compris dans le cas d'une signature formelle du contrat à une date postérieure.

Les dispositions applicables aux contenus et aux délais de fourniture de documents ou d'informations ressortant des stipulations du contrat ne s'appliquent qu'à compter de la signature effective du contrat par les deux parties.

article 48-2 - 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/ Le montant forfaitaire « C11 »

Le montant forfaitaire C11 est établi au moment de la signature du présent contrat, pour chaque année de son exécution, pour l'offre de référence initiale décrite à l'article 7 -.

Le terme C11 est indexé chaque année par application de la formule décrite à l'article 60-1 -, en prenant en compte l'évolution des indices arrêtés à fin septembre de l'année n.

Le montant forfaitaire de C11, exprimé en millions d'euros HT 2007 s'établit avant indexation à :

En M d'euros HT 2007	2008	2009	2010	2011
Contribution C11	820,5	806,7	773,9	765,8

Le montant de cette contribution est revu en le complétant des montants résultant de l'application des dispositions des articles 46-1, 46-3, 50 et 51.

2/ Le montant « C12 »

Le montant de la contribution « C12 » correspond aux charges d'impôts et taxes, qui sont répercutées au STIF à « l'euro / l'euro ».

Les impôts et taxes que le STIF acquitte à l'euro / l'euro sont :

- la taxe professionnelle ;
- la taxe foncière.

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	2008	2009	2010	2011
Contribution C12	153	161	169	180

3/ Le montant forfaitaire « C13 »

Le montant forfaitaire de C13 est nul à la signature du présent contrat. Ses modalités de calcul sont décrites à l'article 46-3 -.

article 48-3 - La contribution « C2 » au financement des investissements

Le STIF participe au financement des investissements prévus au Programme d'Investissements défini à l'article 40 -

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 terme C2 est indexé chaque année par application de la formule décrite à l'article 60-2 -, en prenant en compte l'évolution des indices arrêtés à fin septembre de l'année n.

Le montant forfaitaire de C2 exprimé en millions d'euros HT 2007 s'établit avant indexation à :

En M d'euros HT 2007	2008	2009	2010	2011
Contribution C2	737,2	763,2	801,1	837,3

article 49 - Les mécanismes d'intéressement

La rémunération de base de la RATP est affectée d'un intéressement fonction de ses performances.

La RATP pourra bénéficier d'un intéressement au trafic voyageur compté dès 2009. Un groupe de travail STIF-RATP sera mis en place avant le 31/03/08 pour déterminer le dispositif correspondant qui sera mis en œuvre et qui devra faire l'objet d'un avenant.

CHAPITRE II - LES ADAPTATIONS DE LA REMUNERATION LIEES A L'EXECUTION DU SERVICE DE REFERENCE

article 50 - Modification significative du service de référence

1/ Principe général

Les modifications significatives du service de référence (complément ou suppression) 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 de référence.

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 de référence.

2/ Ajustement des contributions

Le calcul du montant de charges supplémentaires est effectué sur la base de la variation marginale des coûts de production nécessaire à la réalisation de l'offre modifiée, sur la base d'un devis dont le modèle sera défini conjointement.

Une évaluation forfaitaire des variations attendues de recettes directes est établie conjointement par le STIF et la RATP.

Le montant de la contribution C11 est ajusté des charges de l'offre nouvelle, minorées ou majorées du montant prévisionnel des variations estimées de recettes directes liées à cette modification du service de référence, selon la formule suivante, pour l'année n :

$$C11n' = C11n + \text{ajustement de } C11n,$$

Avec : ajustement de C11n = montant de charges n liées à la modification d'offre +/- montant de recettes directes n induites par l'offre modifiée

En outre, la contribution C2 peut être revue si la modification d'offre a des impacts sur les charges liées aux investissements :

$$C2n' = C2n + \text{ajustement de } C2n$$

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 59 - et, d'autre part des contributions calculées dans le cadre de la facturation annuelle dont les mécanismes sont décrits à l'article 60 -.

3/ Ajustement de l'objectif de recettes directes

L'évaluation forfaitaire des variations attendues de recettes directes telle que calculée conjointement par le STIF et la RATP vient par ailleurs modifier l'objectif de recettes directes.

article 51 - 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.

article 52 - 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 à 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 53 - Les mesures tarifaires en cas d'alerte à la pollution

Les dispositions de la loi sur l'air du 30 décembre 1996 ainsi que de l'arrêté inter-préfectoral du 24 juin 1999 font obligation à la RATP d'offrir la gratuité, au moins sur certaines communes, des transports collectifs.

En cas d'alerte à la pollution, le STIF a décidé que la gratuité serait offerte aux clients occasionnels sur l'ensemble des réseaux de la RATP les jours couverts par les décisions prises par le Préfet de Région en application de la loi sur l'air. La perte de recettes directes correspondante est compensée par le STIF selon les bases suivantes:

- 2,07 M€ HT pour une journée normale de semaine,
- 1,78 M€ HT pour un samedi,
- 1,23 M€ HT pour un dimanche ou un jour férié.

Cette compensation fait partie intégrante des recettes directes définies à l'article 46-1 -.A ce titre elle est prise en compte pour le calcul du partage des risques prévu à l'article 46-4 -.

Ces montants, définis aux conditions tarifaires en vigueur au 1^{er} janvier 2008, sont actualisés en fonction de l'augmentation tarifaire moyenne décidée par le STIF.

Les dépenses supplémentaires (renforcements des services et dépenses exceptionnelles de communication) font l'objet d'un devis proposé au STIF qui, après accord, en assure le remboursement. En l'absence de réponse dans un délai d'un mois, l'accord du STIF est réputé acquis.

Si la durée d'une alerte à la pollution devait être supérieure à cinq jours consécutifs, le STIF et la RATP procéderont à une réévaluation de l'estimation correspondante pour tenir compte, le cas échéant, des pertes de vente d'abonnements.

article 54 - 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 55 - Mesures commerciales et ristournes

article 55-1 - Ventas 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 55-2 - Ristournes et remboursement aux voyageurs

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.

CHAPITRE III - INCITATIONS FINANCIERES EN TERME D'OFFRE REALISEE ET DE QUALITE DE SERVICE

article 56 - Non réalisation de l'offre en volume

article 56-1 - Pénalités pour non réalisation de l'offre en volume

Conformément à l'article 27 -, lorsque le niveau de la production constaté pour un élément de mesure (ligne ou sous-réseau) et pour une année du contrat est inférieur à l'offre contractuelle définie dans l'annexe A5, minorée de la franchise correspondante, la RATP encourt une pénalité financière.

Pour chaque réseau, la pénalité maximale est fixée à 5,5 M€ pour le réseau métro, 2,9M€ pour le RER (dont 1,9M€ pour le RER A et 1M€ pour le RER B au prorata des TK), et 5,2 M€ pour le réseau de surface (dont 0,14M€ pour le Réseau TCSP, 1,88M€ pour les Bus PDU, 2,30 M€ pour les Bus Banlieue et 0,88 M€ pour les Bus Paris au prorata des km), soit 13,6 M€ pour l'ensemble de la RATP.

article 56-2 - Pénalité en cas de fermeture de stations/gares pour travaux

Conformément à l'article 9-3 -2/, au-delà de 10 stations de métro 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 2000 euros HT par jour*station/gare de fermeture sera appliquée pour tenir compte du service non rendu sans réduction de la production kilométrique.

article 57 - Incitations financières à la qualité de service

article 57-1 - Bonus/Malus relatifs aux indicateurs de qualité de service

Les engagements souscrits par la RATP pour la qualité de service au chapitre II du Titre II trouvent leur contrepartie dans un système d'incitation du type "bonus/malus" décrit dans l'annexe B1.

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 B2.

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 B2.

article 57-2 - Pénalités pour non-respect de l'engagement de délai d'assistance aux voyageurs en stations et en gares

Conformément à l'engagement défini à l'article 12 -, 90% des voyageurs souhaitant une assistance en gare ou en station ne doivent pas rester plus de 3 minutes sans avoir pu entrer en contact avec un agent susceptible de leur porter assistance.

Lorsque cet objectif est atteint annuellement, la RATP n'encourt aucune pénalité. Dans le cas contraire, elle encourt une pénalité plafonnée à un montant annuel de 700 000 € HT. Elle ne s'applique qu'en déduction du bonus annuel obtenu pour l'indicateur d'accueil en gare lorsqu'il existe.

Les modalités de son calcul et de mesure de l'indicateur associé sont détaillées en annexe B2.

article 57-3 - Pénalités pour non-respect des engagements concernant les escaliers mécaniques et les ascenseurs

Conformément aux engagements définis dans l'article 12 - :

- la RATP encourt une pénalité si, annuellement, moins de 90% des escaliers mécaniques et moins de 90% des ascenseurs arrêtés suite à des pannes courantes sont remis en service dans un délai inférieur ou égal à 48 heures ;
- la RATP encourt une pénalité pour défaut d'information sur le délai de réparation des pannes exceptionnelles dès que le niveau de conformité est inférieur à 95% pour les escaliers mécaniques d'une part et pour les ascenseurs d'autre part.

Lorsque ces objectifs sont atteints annuellement, la RATP n'encourt aucune pénalité. Dans le cas contraire, elle encourt une pénalité plafonnée à un montant annuel de 605 000 € HT pour les situations non conformes au regard de l'engagement de réparation des pannes courantes, et de 295 000 € HT pour les situations non conformes au regard de l'engagement d'information pour les pannes exceptionnelles. Ces pénalités seront appliquées indépendamment pour les escaliers mécaniques d'une part et pour les ascenseurs d'autre part.

Ces pénalités ne s'appliquent qu'en réduction d'un éventuel bonus obtenu pour les indicateurs de disponibilité des ascenseurs et de disponibilité des escaliers mécaniques lorsqu'ils existent.

Leurs modalités de calcul sont précisées en annexe B2.

article 57-4 - Impact financier du Baromètre qualité

Conformément à l'article 30-1 -, un baromètre qualité mesurant l'évolution de la perception des voyageurs est réalisé chaque année par le STIF, selon les modalités définies dans l'annexe B3.

L'indicateur de perception voyageurs se présente sous la forme d'une note sur 20. Le bonus-malus sera affecté en fonction de l'évolution de la perception des voyageurs et non d'un résultat brut.

A compter de 2009, ce baromètre donnera lieu à bonus malus, sur la base du point de référence mesuré en 2008.

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 57-5 - Pénalités pour écarts constatés lors d'un contrôle effectué par le STIF

Le STIF peut mandater un prestataire pour contrôler les mesures effectuées par la RATP. En cas d'écarts constatés entre les contrôles effectués par le STIF et les mesures effectuées par la RATP, celle-ci peut, lorsqu'elle a obtenu du bonus, encourir une annulation totale de ce bonus dans les deux cas suivants :

- en cas d'écart significatif constaté entre la mesure STIF et la mesure RATP (pour information, est considéré comme « significatif » un écart de 10% ou plus, sous réserve d'une convergence des méthodes ou des principes de mesure) ;
- lorsque la mesure effectuée par le STIF donne un résultat qui aurait engendré un malus alors que le résultat des mesures effectuées par la RATP donne lieu à bonus. Dans ce cas le malus est alors appliqué.

CHAPITRE IV - MODALITES DE FACTURATION ET DE REGLEMENT

article 58 - 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.

Les deux dernières prévisions 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.

article 59 - Règlement des acomptes mensuels

Les acomptes mensuels sont établis sur la base du montant des contributions C11, C13 et C2 définies à l'article 48-1 -. Ils sont versés mensuellement, sur la base d'échéanciers semestriels.

Si, à la clôture des comptes de l'année n-1, les recettes directes réelles sont supérieures (ou inférieures) aux recettes directes prévisionnelles, le montant des acomptes de la contribution C11 de l'année n pour le second semestre est ajusté pour tenir compte de cet écart. Les acomptes des mois de novembre et décembre n sont corrigés pour tenir compte de la facture prévisionnelle de l'année n remise par la RATP au plus tard le 30 septembre n.

Le STIF transmet à la RATP un échéancier des versements mensuels de l'année n, le 15 du mois de décembre n-1 et le 15 du mois précédent la hausse tarifaire pour l'année 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 au STIF la facture d'acompte correspondante au moins 10 jours calendaires avant la date d'échéance, la date figurant sur le cachet de La Poste, ou son équivalent 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 contributions du STIF sont versées par le STIF selon les modalités définies aux articles 59-1 et suivants.

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 2011 sera effectuée en 2012. La contribution C12 ne fait donc pas l'objet d'un versement d'acompte.

article 59-1 - Règlement des acomptes mensuels de la contribution « C11 »

Les acomptes pour la contribution C11 sont versés le 24 de chaque mois sur la base des montants C11n0 prévus à l'article 48-2 -, actualisés par application de la formule suivante :

$$C11n = C11n0 * In/Io$$

1/ Pour les acomptes du premier semestre de l'année n :

- Pour n = 2008 et n = 2009: $In/Io = ([INF n] + 1) / 100$

Avec :

- $[INF n] + 1$ = indice en base 100 en 2007, de la moyenne prévisionnelle pour l'année n des prix à la consommation hors tabac retenue dans les hypothèses économiques de la loi de finances de l'année n, complétée de +1 point (1% en base 100), après prise en compte, pour l'année 2009, de la reprévision de la moyenne prévisionnelle de l'inflation de l'année n-1 (2008), en base 100 en 2007, complétée de +1 point

- Pour $n = 2010$ et $n = 2011$: $In/Io = (K11_{n-2}) * ([INF\ n] + 1)/[R\ n-2]$

Avec:

- $K11_{n-2}$ est le coefficient d'indexation de la contribution C11 (tel que défini à l'article 60-1 -), pour l'année $n-2$;

- $[INF\ n] + 1$ = indice en base 100 en 2007, de la moyenne prévisionnelle pour l'année n des prix à la consommation hors tabac retenue dans les hypothèses économiques de la loi de finances de l'année n , complétée de +1 point (1% en base 100), après prise en compte, pour l'année $n-1$, de la reprévision de la moyenne prévisionnelle de l'inflation de l'année $n-1$, en base 100 en 2007, complétée de +1 point

- $[R\ n-2]$: indice réel en base 100 en 2007, de la moyenne annuelle de l'année $n-2$ de l'inflation hors tabac (identifiant INSEE : 0641266)

2/ Pour les acomptes du second semestre de l'année n :

- Pour 2008 : $In/Io = ([INF\ n] + 1)/100$

Avec:

- $[INF\ n] + 1$ = indice en base 100 en 2007, de la moyenne prévisionnelle pour l'année n des prix à la consommation hors tabac retenue dans les hypothèses économiques de la loi de finances de l'année n , complétée de +1 point (1% en base 100),

- Pour 2009 à 2011: $In/Io = (K11_{n-1}) * ([INF\ n] + 1)/[R\ n-1]$

Avec :

- $[R\ n-1]$: indice réel en base 100 en 2007, de la moyenne annuelle de l'année $n-1$ de l'inflation hors tabac (identifiant INSEE : 0641266)

article 59-2 - Règlement des acomptes mensuels de la contribution « C13 »

Les acomptes pour la contribution C13 mentionnée à l'article 48-1 - et déterminée selon les modalités définies à l'article 46-3 -1/, sont versés mensuellement par le STIF, le 24 de chaque mois.

Pour 2008, aucun acompte n'est versé.

1/ Pour les acomptes du premier semestre de l'année n :

- Pour 2009 : $C13n = RD_{2009} \times (([INF\ n] + 1)/100 - (T_{n-1} / T_{01/01/2008}))$

Avec :

- RD_{2009} = Montant de Recettes directes pour 2009 figurant à l'article 46-2 -

- $(T_{n-1} / T_{01/01/2008})$: augmentation moyenne des tarifs nominaux 2008 comparativement à ceux exprimés en valeur 1^{er} janvier 2008, en base 100, conformément à l'annexe E8.

- Pour 2010 et 2011 : $C13n = RDn \times ((K11_{n-2}) * ([INF\ n] + 1)/[R\ n-2] - (T_{n-1} / T_{01/01/2008}))$

2/ Pour les acomptes du second semestre de l'année n :

- Pour 2009 à 2011: $C13n = RDn \times ((K11_{n-1}) * ([INF\ n] + 1)/[R\ n-1] - (T_n / T_{01/01/2008}))$

article 59-3 - Règlement des acomptes mensuels de la contribution « C2 »

Les acomptes pour la contribution C2 sont versés le 5 de chaque mois exception faite pour l'acompte de janvier qui sera versé le 8 du mois sur la base des montants prévus à l'article 48-3 -, actualisés par application de la formule suivante :

$$C2n = C2n0 * Jn / Jo$$

1/ Pour les acomptes du premier semestre de l'année n :

- Pour 2008 et 2009: $Jn / Jo = ([INF\ n] + 1) / 100$
- Pour 2010 et 2011 : $Jn / Jo = (K2_{n-2}) * ([INF\ n] + 1) / [R\ n-2]$

Avec :

- $(K2_{n-2})$ étant l'actualisation de $C2n0$ exprimée en euros 2007, pour l'année $n-2$, telle que tirée de la formule inscrite à l'article 60-2 -

2/ Pour les acomptes du second semestre de l'année n :

- Pour 2008 : $J_n / J_0 = ([INF\ n] + 1) / 100$
- Pour 2009 à 2011:

$$J_n / J_0 = (K2\ n-1) * ([INF\ n] + 1) / [R\ n-1]$$

Avec :

- (K2n-1) étant l'actualisation de C2n0 exprimée en euros 2007, pour l'année n-1, telle que tirée de la formule inscrite à l'article 60-2 -

article 60 - La facture annuelle

article 60-1 - 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).

La contribution C11 est indexée chaque année par application de la formule suivante :

$$C11_n = C11_{n_0} \times K11_n$$

$$\text{Où } K11_n = \left(-0,5\% \right)^n \times \left(0,709 \frac{S_n}{S_0} + 0,0284 \frac{C_n}{C_0} + 0,0284 \frac{E_n}{E_0} + 0,2342 \frac{Fsd3_n}{Fsd3_0} \right)$$

C11_{n0} = forfait contractuel C11 exprimé en euros 2007 pour l'année n, correspondant aux montants indiqués à l'article 48-2 -1/.

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

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

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

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

Avec :

- Pour les indices S : S₀ = moyenne octobre 2006 à septembre 2007 (moyenne arithmétique du 4^{ème} trimestre de l'année 2006 et des 3 premiers trimestres de l'année 2007), et S_n = moyenne octobre n-1 à septembre n (moyenne arithmétique du 4^{ème} trimestre de l'année n-1 et des 3 premiers trimestres de l'année n)

- Pour les indices C, E et Fsd 3 : I₀ = moyenne octobre 2006 à septembre 2007 (moyenne arithmétique sur 12 mois d'octobre 2006 à septembre 2007), et I_n = moyenne octobre n-1 à septembre n (moyenne arithmétique sur 12 mois d'octobre de l'année n-1 à septembre de l'année n)

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.

article 60-2 - 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).

La contribution C2 est indexée chaque année par application de la formule suivante :

$$C2_n = C2_{n_0} \times K2_n \text{ avec } K2_n = 0,311 + 0,689 \times K11_n$$

C2_{n0} = forfait contractuel C2 exprimé en euros 2007 pour l'année n, correspondant aux montants indiqués à l'article 48-3 -.

article 60-3 - 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 :
 - la contribution « C11 » le cas échéant modifiée pour tenir compte des évolutions d'offre ;
 - la contribution « C13 »
- la contribution relative au financement des investissements « C2 » ;
- les incitations financières (bonus/malus, intéressements) ;
- les autres rémunérations éventuelles dont, le partage des risques sur les recettes directes défini à l'article 46-4 - 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 46-1 -

La RATP établit également un avoir correspondant :

- aux éventuelles pénalités liées à l'exécution du service définies aux articles 56 et 63 ;
- au partage défini à l'article 46-4 - si les recettes directes sont supérieures à l'objectif de l'année n

La facture annuelle reprend :

- le montant de la facture annuelle ;
- le montant des acomptes versés ;
- le solde à payer (avec le cas échéant les avoirs).

Le STIF règle à la RATP, après vérification, le solde de l'année n entre les acomptes mensuels d'une part, la facture annuelle et l'avoir d'autre part, au plus tard dans les 45 jours suivants la réception par le STIF de la facture annuelle et de l'avoir.

En cas de désaccord, le STIF réserve le règlement du solde à hauteur du montant qu'il juge litigieux. Il appartient alors au STIF de déclencher la procédure de conciliation prévue à l'article 67 -. 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 :
 - les ventes globales (tous transporteurs) annuelles par titre, zone*zone, vendues en et hors Ile-de-France (en nombre et en valeur) ;
 - les ventes de la RATP annuelles par titre, zone*zone, vendues en Ile-de-France (en nombre et en valeur) ;
 - 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 ;
- le calcul du partage des recettes directes ;
- le compte-rendu financier de l'exploitant intégré au rapport annuel tel que décrit à l'article 61-4 -.

Toutes les annexes à la facture annuelle sont formellement validées par la RATP.

TITRE VI - MODALITES D'EXECUTION DU CONTRAT

CHAPITRE I - INFORMATION, SUIVI ET CONTROLE

article 61 - Informations sur l'exécution du contrat

article 61-1 - 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 de référence. 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 64 - 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 fait l'objet de l'accord de confidentialité annexé au présent contrat (annexe F2), tenant compte des contraintes réglementaires ou légales.

Toutes les informations sont transmises de préférence par voie électronique sous format standard, facilement exploitable.

article 61-2 - 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, Réseau de surface) est fondée sur le même format.

La RATP informe le STIF chaque année des modifications des règles ou normes comptables ayant une incidence significative sur les comptes et en fournit une estimation (incluant un calcul pro forma).

Les parties déterminent d'un commun accord s'il convient d'en tenir compte dans le calcul de la rémunération de la RATP.

article 61-3 - Information mensuelle et trimestrielle sur l'exécution du contrat

1/ Information mensuelle

La RATP fournit un tableau de bord mensuel sur les indicateurs listés dans l'annexe F1 du présent contrat, au plus tard le dernier jour du mois suivant.

2/ Information trimestrielle

La RATP fournit un tableau de bord trimestriel commenté contenant une analyse synthétique du trimestre écoulé sur les indicateurs listés dans les annexes B2, B7 et F1 du présent contrat au plus tard le 15 suivant le 2^{ème} mois suivant la fin du trimestre.

Les dates de remise d'information sont indiquées en prenant pour référence la date de signature officielle du contrat.

article 61-4 - 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 63 -.

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 de référence, 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 présentation analytique des comptes décomposant les produits et charges par grandes fonctions (conduite, entretien et maintenance du matériel roulant et des installations fixes, services en gares ...).
 - une communication des coûts unitaires rapportés à la production (trains-kilomètres) et aux voyageurs transportés (voyages-kilomètres) ;
 - une communication, à titre d'information, des indicateurs définis dans l'annexe E3 (reporting d'exploitation) ;
 - les comptes sociaux de l'EPIC RATP et leurs annexes ;
 - 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
 - un récapitulatif de l'évolution de la dette sur l'année échue et contractée au cours de l'exercice
 - un récapitulatif des maturités, taux et amortissements des lignes d'emprunts (bancaires ou autres) de l'EPIC RATP.
 - un appendice faisant apparaître le montant des investissements par catégories telles que définies dans l'article 40 -.
- Une présentation détaillée sur toutes les opérations réalisées par la RATP au titre du patrimoine que le STIF lui a confié (compte de emploi). Ce rapport contient la description des écritures passées au compte de bilan, et notamment le montant des plus-values tirées des opérations réalisées et comptabilisées en capitaux propres.
- Une présentation des coûts d'exploitation de l'exercice, par réseau de transport (métro, RER, réseau de surface).

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 de référence.

article 62 - Suivi de l'exécution du contrat

article 62-1 - 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 de transport » : 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 » : une fois par trimestre
- 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.

article 62-2 - Comité de suivi annuel

Le comité de suivi annuel examine le compte-rendu général d'activité de l'exercice échu remis par la RATP ainsi que le plan annuel de la politique commerciale et de la politique de communication de la RATP, avant la fin du premier semestre de l'année n+1.

article 63 - Pénalités en cas de non-respect des obligations et délais d'information

Une pénalité de 1 000 euros HT par document prévu contractuellement et par jour ouvrable de retard, sans pouvoir excéder un plafond annuel de 30 000 euros HT sera pratiquée en cas de retard dans la transmission des documents prévus contractuellement.

article 64 - Contrôle de l'exécution du contrat

article 64-1 - 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, dans le cadre des contrôles et audits qu'il peut décider de mener.

Conformément à l'accord de confidentialité entre le STIF et la RATP annexé au présent contrat :

article 64-2 - Droit général de contrôle et d'audit par le STIF

Le STIF dispose d'un droit d'audit et d'un droit de contrôle se rapportant à l'exécution par la RATP du présent contrat, qu'il exerce 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 du service de référence prévu par le présent contrat et il consiste à vérifier sur pièces et sur place les documents et informations attestant que les services et prestations sont exécutés conformément aux stipulations du présent contrat. Il vise également à permettre au STIF de s'assurer de l'étalement entre les activités exercées par la RATP (et ses filiales) au titre du contrat et ses autres activités.

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 le réseau métropolitain, ferroviaire et routier défini à l'article 6-1 - du présent contrat, tout en respectant les règles de sécurité.

Le droit d'audit vise notamment à examiner tous les éléments comptables et financiers nécessaires à l'établissement du compte 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.

Compte tenu du caractère stratégique pour l'entreprise des informations relatives aux données financières, 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 internes accrédités à cet effet et à prévenir la RATP de toute modification de ladite liste.

Conformément à l'accord de confidentialité entre le STIF et la RATP annexé au 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 suivant l'année à laquelle se rapportent les données.

article 64-3 - Modalités d'exercice des contrôles ou audits

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).

Dans les autres cas de contrôle et d'audit, 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. Le STIF prend en charge le coût de ces contrôles et audits.

Dans le cadre des audits ou des contrôles, le STIF ou les organismes extérieurs mandatés par le STIF peuvent demander à la RATP, la délivrance de tout élément d'information en lien avec l'offre de services prévue par le 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 63 -.

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.

Tout écart constaté en faveur du STIF ou tout manquement dans l'allocation des fonds versés par le STIF fait l'objet d'un reversement au profit du STIF. Par ailleurs, si un audit fait apparaître un manquement aux dispositions du présent contrat, la RATP s'expose à l'application des pénalités applicables.

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'article 67 - du présent contrat.

CHAPITRE II - VIE DU CONTRAT

article 65 - Recours à la procédure d'avenant

Les dispositions du présent contrat et de ses annexes ne peuvent être modifiées que par voie d'avenant, signé par les personnes dûment habilitées à cet effet par chaque partie.

article 66 - Révision du contrat

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 prévisible 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.

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 67 - est alors 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 67 - 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 conviennent de se soumettre, préalablement à toute action contentieuse, à une procédure de conciliation selon les modalités suivantes.

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 dans un mémoire les motifs de la contestation. Ce mémoire est transmis à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception.

A compter de la date de réception du mémoire précité, les Parties disposent d'un délai de trente jours pour désigner, d'un commun accord, un conciliateur unique. 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 (30) jours de l'envoi par l'une d'elles 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 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 examinent de façon contradictoire les motifs de la contestation et les positions respectives des Parties. Ils rendent un avis motivé sur le différend dans un délai de trois mois à compter de la désignation du conciliateur unique ou, le cas échéant, 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. En cas d'échec de cette procédure, la contestation peut être soumise au tribunal administratif de Paris par la Partie la plus diligente.

CHAPITRE III - DISPOSITIONS DIVERSES

article 68 - Fiscalité

article 68-1 - 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 68-2 - 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 taxe professionnelle 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 de ses cotisations de taxe professionnelle auquel elle peut prétendre, selon les possibilités offertes par la législation fiscale. La taxe professionnelle et les taxes foncières 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 la taxe professionnelle nette des dégrèvements/plafonnements accordés par l'administration fiscale.

Tous les autres impôts et taxes existant au 31 décembre 2007 et relatifs à la gestion du service sont à la charge de la RATP.

article 68-3 - La fiscalité des versements du STIF à la RATP

Dans le cas où la RATP bénéficierait d'une exonération partielle ou totale de TVA sur le périmètre du contrat, la facture annuelle du contrat sera diminuée, à due proportion des exonérations dont la RATP a bénéficié et de leur incidence éventuelle sur le calcul de la taxe acquittée le cas échéant sur les salaires.

article 68-4 - Transfert des droits à déduction de la TVA

Si le présent contrat entre dans le champ d'application des dispositions de l'article 210-1 et suivants de l'Annexe II au code général des impôts, le STIF transférera 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 69 - 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 dont elle a (ou aurait) la garde, sans préjudice des recours contre les éventuels auteurs desdits dommages ;
- 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, ou elle s'auto-assure, pour tous risques y compris d'incendie, d'explosion, accident, catastrophes naturelles, attentat ou émeute. 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 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 70 - Intervention des tiers

article 70-1 - 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 de référence 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.

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 A1.

La RATP peut recourir à un affrètement non listé à l'annexe A1, sous réserve de l'accord écrit préalable du STIF, dans un délai de 30 jours, sur le principe de cet affrètement. L'annexe A1 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 70-2 - 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 70-1 -).

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 pour s'exonérer de ses obligations et responsabilités envers le STIF. En cas de défaillance d'un sous-traitant, 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 71 - Force majeure et aléas exceptionnels

article 71-1 - Force majeure

Aucune partie n'encourt de responsabilité pour n'avoir pas accompli ou avoir accompli avec retard une obligation, 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, à savoir l'imprévisibilité, l'irrésistibilité et le caractère extérieur aux parties.

Si l'une des parties venait à invoquer la survenance d'un événement de Force majeure, elle le notifie immédiatement par écrit à l'autre partie, en précisant 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. L'autre partie notifie alors dans le délai de 15 jours ouvrés sa décision sur l'existence et les effets de l'événement de Force majeure.

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 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 provoqué si cette action ou omission n'avait pas eu lieu.

En dehors des cas expressément prévus par le présent article, 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 6 (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 66 -.

article 71-2 - Aléas exceptionnels

Les aléas exceptionnels, tels que définis par le présent contrat, sont des événements extérieurs à la RATP, clairement identifiables, qui s'imposent à elle et qu'il ne lui est pas possible de programmer et/ou de surmonter

malgré des efforts raisonnables, tels que de graves et subites perturbations dues à des mesures de police ou des travaux de voirie non programmés sur le réseau de surface.

Dans ce cas la RATP s'engage à informer le STIF de la survenance d'un aléa exceptionnel dans un délai de 24h à compter de sa connaissance dudit aléa. Le comité de suivi « Offre » prévu à l'article 62-1 - vérifie lors de sa plus proche réunion que les conditions sont bien réunies pour caractériser un aléa exceptionnel.

Dans l'affirmative, la perte de production n'exposera la RATP à aucune pénalité ni aucun malus.

Dans tous les cas, la RATP informe également le STIF :

- des modalités prévues pour l'information des voyageurs ;
- des moyens de substitution ou de redéploiement des kilomètres non réalisés qu'elle se propose de mettre en œuvre.

article 72 - 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 6 ter du décret n° 59-157 du 7 janvier 1959 modifié définit la contribution forfaitaire provisionnelle que le STIF doit alors allouer à la RATP pour assurer la continuité de son service.

LISTE DES ANNEXES

1- OFFRE

- ANNEXE A1 : Services conventionnés par des tiers et affrètements au 1^{er} janvier 2008
- ANNEXE A2 : L'offre de référence au 1^{er} janvier 2008
- ANNEXE A3 : Services complémentaires pour les nuits festives exceptionnelles
- ANNEXE A4 : Liste et nombre d'évènements exceptionnels pris en compte dans l'offre de référence
- ANNEXE A5 : Volume contractuel de l'offre de référence
- ANNEXE A6 : Modalités de calcul des pénalités pour non-réalisation de l'offre de référence en volume
- ANNEXE A7 : Liste des projets CPER devant faire l'objet d'un projet d'exploitation entre 2008 et 2011

2- QUALITE DE SERVICE

- ANNEXE B1 : Système qualité de service
- ANNEXE B2 : Définition des indicateurs donnant lieu à bonus malus
- ANNEXE B3 : Indicateurs d'évolution de la perception des voyageurs
- ANNEXE B4 : Synthèse des bonus malus par indicateurs
- ANNEXE B5 : Affectation des causes d'irrégularité
- ANNEXE B6 : Charte de fonctionnement des comités de ligne
- ANNEXE B7 : Indicateurs ne donnant pas lieu à bonus malus
- ANNEXE B8 : Protocole sur les échanges de données entre la RATP et la base communautaire du STIF
- ANNEXE B9 : Plan d'information voyageurs pour le dispositif de continuité du service
- ANNEXE B10 : Modalités de remboursements des voyageurs pour le dispositif pour la continuité du service
- ANNEXE B11 : Plan de transport adapté pour le dispositif de continuité du service
- ANNEXE B12 : Procédure d'alerte en cas d'incident grave ou de crise
- ANNEXE B13 : Sûreté des voyageurs
- ANNEXE B14 : Formulaire STIF des réclamations PMR

3- TARIFICATION, DISTRIBUTION DES PRODUITS TARIFAIRES ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE

- ANNEXE C1 : Liste des produits tarifaires et de leurs canaux de distribution
- ANNEXE C2 : Description des équipements de vente
- ANNEXE C3 : Description des modalités de vente pour les professionnels du tourisme, pour les ventes du titre Intégrale sur le site Internet www.ratp.fr, et pour les ventes grands comptes
- ANNEXE C4 : Description des actes de service-après-vente
- ANNEXE C5 : Liste des agences de vente et de service-après-vente RATP
- ANNEXE C6 : Description des équipements de service-après-vente
- ANNEXE C7 : Méthodologie de calcul et de contrôle du taux de fraude
- ANNEXE C8 : Description des équipements de validation des titres de transport
- ANNEXE C9 : Description des équipements de contrôle
- ANNEXE C10 : Cahier des charges relatif à la gestion communautaire des produits tarifaires
- ANNEXE C11 : Charte du système Télébillettique Navigo
- ANNEXE C12 : Comité de suivi billettique

4- BIENS ET INVESTISSEMENTS

- ANNEXE D1 : Programme d'investissements 2008-2011 (Annexe confidentielle)
ANNEXE D2 : Fiches projets d'investissements prioritaires (Annexe confidentielle)

5- REGIME FINANCIER

- ANNEXE E1 : Modèle de facturation annuelle
ANNEXE E2 : Clés de répartition des recettes directes pour les titres communs
ANNEXE E3 : Suivi des principaux postes de charges du compte d'exploitation
ANNEXE E4 : Compte d'exploitation prévisionnel du contrat (Annexe confidentielle)
ANNEXE E5 : Prévision d'accostage 2007 des ventes de titres
ANNEXE E6 : Procédure de modification de l'offre en cours de contrat
ANNEXE E7 : Charges et recettes d'interconnexion
ANNEXE E8 : Modalités de calcul du taux d'évolution tarifaire

6- AUTRES

- ANNEXE F1 : Données à communiquer périodiquement
ANNEXE F2 : Protocole de confidentialité



ANNEXES AU CONTRAT

entre

le Syndicat des Transports d'Ile-de-France

et

la Régie Autonome des Transports
Parisiens

TABLE DES ANNEXES

<u>1- OFFRE</u>		<u>4</u>
ANNEXE A1	Services conventionnés par des tiers et affrètements au 1 ^{er} janvier 2008	4
ANNEXE A2	L'offre de référence au 1 ^{er} janvier 2008	8
ANNEXE A3	Services complémentaires pour les nuits festives exceptionnelles	29
ANNEXE A4	Liste et nombre d'évènements exceptionnels pris en compte dans l'offre de référence	31
ANNEXE A5	Volume contractuel de l'offre de référence	32
ANNEXE A6	Modalités de calcul des pénalités pour non-réalisation de l'offre de référence en volume	35
ANNEXE A7	Liste des projets CPER devant faire l'objet d'un projet d'exploitation entre 2008 et 2011	36
<u>2- QUALITE DE SERVICE</u>		<u>37</u>
ANNEXE B1	Système qualité de service	39
ANNEXE B2	Définition des indicateurs donnant lieu à bonus malus	43
ANNEXE B3	Indicateurs d'évolution de la perception des voyageurs	92
ANNEXE B4	Synthèse des bonus malus par indicateurs	95
ANNEXE B5	Affectation des causes d'irrégularité	96
ANNEXE B6	Charte de fonctionnement des comités de ligne	97
ANNEXE B7	Indicateurs ne donnant pas lieu à bonus malus	100
ANNEXE B8	Protocole sur les échanges de données entre la RATP et la base communautaire du STIF	102
ANNEXE B9	Plan d'information voyageurs pour le dispositif de continuité du service	108
ANNEXE B10	Modalités de remboursements des voyageurs pour le dispositif pour la continuité du service	109
ANNEXE B11	Plan de transport adapté pour le dispositif de continuité du service	110
ANNEXE B12	Procédure d'alerte en cas d'incident grave ou de crise	111
ANNEXE B13	Sûreté des voyageurs	112
ANNEXE B14	Formulaire STIF des réclamations PMR	114
<u>3- TARIFICATION, DISTRIBUTION DES PRODUITS TARIFAIRES ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE</u>		<u>115</u>
ANNEXE C1	Liste des produits tarifaires et de leurs canaux de distribution	115
ANNEXE C2	Description des équipements de vente	121
ANNEXE C3	Description des modalités de vente pour les professionnels du tourisme, pour les ventes du titre Intégrale sur le site Internet www.ratp.fr , et pour les ventes grands comptes	126
ANNEXE C4	Description des actes de service-après-vente	128
ANNEXE C5	Liste des agences de vente et de service-après-vente RATP	129
ANNEXE C6	Description des équipements de service-après-vente	134
ANNEXE C7	Méthodologie de calcul et de contrôle du taux de fraude	136
ANNEXE C8	Description des équipements de validation des titres de transport	137

ANNEXE C9	Description des équipements de contrôle	138
ANNEXE C10	Cahier des charges relatif à la gestion communautaire des produits tarifaires	139
ANNEXE C11	Charte du système Télébillettique Navigo	147
ANNEXE C12	Comité de suivi billettique	159

4- BIENS ET INVESTISSEMENTS

ANNEXE D1	Programme d'investissements 2008-2011 (Annexe confidentielle)	
ANNEXE D2	Fiches projets d'investissements prioritaires (Annexe confidentielle)	

5- REGIME FINANCIER **162**

ANNEXE E1	Modèle de facturation annuelle	162
ANNEXE E2	Clés de répartition des recettes directes pour les titres communs	163
ANNEXE E3	Suivi des principaux postes de charges du compte d'exploitation	167
ANNEXE E4	Compte d'exploitation prévisionnel du contrat (Annexe confidentielle)	
ANNEXE E5	Prévision d'accostage 2007 des ventes de titres	168
ANNEXE E6	Procédure de modification de l'offre en cours de contrat	170
ANNEXE E7	Charges et recettes d'interconnexion	171
ANNEXE E8	Modalités de calcul du taux d'évolution tarifaire	173

6- AUTRES **174**

ANNEXE F1	Données à communiquer périodiquement	174
ANNEXE F2	Protocole de confidentialité	178

ANNEXE A1 SERVICES CONVENTIONNES PAR DES TIERS ET AFFRETEMENTS AU 1er JANVIER 2008

1- Services conventionnés par des tiers

1-1 Services communaux gratuits pour les voyageurs

Code STIF	Indice RATP	Desserte	Observations	Contributeurs financiers
100 503 001	575	St Cloud	Desserte scolaire	Commune
100 515 001	515	Les Lilas		Commune
100 571 001	571	Boulogne Billancourt		CA du Val de Seine
100 574 001	574	Clichy la Garenne		Commune
100 589 001	589	Issy les Moulineaux		CA Arc de Seine
100 579 001	579	Clamart		CA Sud de Seine
100 594 001	594	Fontenay aux Roses		CA Sud de Seine
100 597 001	597	Malakoff		CA Sud de Seine

1-2 Services communaux payants pour les voyageurs

Code STIF	Indice RATP	Desserte	Observations	Contributeurs financiers
100 500 501	501	Paris XX	Traverse de Charonne	Ville de Paris
100 500 513	513	Paris XIII et XIV	Traverse Bièvre - Montsouris	Ville de Paris
100 500 519	519	Paris XVIII et XIX	Traverse Ney - Flandre	Ville de Paris
100 502 001	537	Saint Ouen		Commune
100 504 001	544	Suresnes		Commune
100 505 001	559	Nanterre ville		Commune
100 506 001	541	Puteaux		Commune
100 507 001	569	Meudon		CA Arc de Seine
100 509 001	535	Asnières		Commune
100 511 001	576	Neuilly sur Seine		Commune
100 512 001	582	Choisy le Roi		Commune
100 524 001	524	Fontenay-sous-Bois		Commune
100 526 001	526	Montrouge		CC Châtillon Montrouge
100 527 307	507	Villiers-sur-Marne		Commune
100 545 001	545	Noisy le Sec		Commune
100 546 001	546	Bondy		Commune
100 551 001	551	Drancy		Commune
100 556 001	556	Deuil la Barre		CA de la Vallée de Montmorency
100 566 002	566	Colombes		Commune
100 586 001	586	Chevilly la Rue		Commune

1-3 Services intégrés à des lignes du régime général

Code STIF	Indice RATP	Desserte	Observations	Contributeurs financiers
100 100 102	102	Rosny sous Bois	ZAC Saussaie Beauclair	Entreprise
100 100 109	109	Charenton		Entreprises via Commune
100 100 111	111	Charenton/St Maurice		CC Charenton Saint-Maurice
100 100 148	148	Drancy Collège Liberté	Desserte scolaire	Commune
100 100 152	152	Gonesse	ZAC des Tulipes	La Poste
100 100 167	167	Bois Colombes	ZAC des Bruyères	Entreprises
100 100 168	168	Cimetière des Joncherolles		Syndicat Intercommunal *
100 100 211	211	Noisiel	Nestlé	Entreprises
100 100 216	216	Rungis	SILIC	Entreprises
100 100 254	254	Montmagny		CA de la Vallée de Montmorency
100 100 330	530	Pantin		Commune
100 100 074	74	Clichy la Garenne	ZAC Berges de Seine	Entreprises
100 100 340	340	Clichy la Garenne	ZAC Berges de Seine	Entreprises
100 100 357	357	Nanterre	Desserte Petit Nanterre	Commune
100 100 358	358	Nanterre Champierreux	Cegelec	Entreprises
100 100 366	366	Colombes		Commune
100 100 389	389	Meudon		CA Arc de Seine
100 100 391	391	Bagneux	Desserte DGA	Entreprise + CA Sud de Seine
100 100 139	139	Saint-Denis	PDE Pleyel	Entreprises
100 100 174	174	Saint-Denis	PDE Pleyel	Entreprises
100 510 001	538	Port de Gennevilliers		Port Autonome
100 511 002	557	Neuilly sur Seine	Navettes soirée Ligne 43	Commune
100 520 001	520	Bry sur Marne		Entreprises via Commune
100 521 215	215	Montreuil		Entreprises
100 540 001	540	Saint-Ouen		Entreprises
100 552 001	552	EMGP (Aubervilliers)		Entreprises
100 577 001	577	Quai Aulagnier Asnières		Entreprises
100 578 001	578	L'Ile-Saint-Denis		Entreprises + Commune
100 580 001	580	Villejuif	IGR	Entreprise + CA du Val de Bièvre
100 595 001	595	Le Plessis Robinson		CA des Hauts de Bièvre

1-4 Dessertes en contrat de ville

Code STIF	Indice RATP	Desserte	Observations	Contributeurs financiers
100 100 272	272	Sartrouville	Prolongement au RER en soirée	Commune + STIF

1-5 Lignes en pool sans participation tiers

Code STIF	Indice RATP	Desserte	Part RATP	Partenaires	Contributeurs financiers
100 315 349	349	Roissy Fret	60%	C.I.F	Néant

1-6 Lignes en pool avec participation tiers

Code STIF	Indice RATP	Desserte	Part RATP	Partenaires	Contributeurs financiers
020 220 495	495	Val BUS	39%	Les cars Bridet	CA du Plateau de Saclay
100 220 496	496	Val BUS	39%	Les cars Bridet	CA du Plateau de Saclay
100 113 026	26	Traverciel	50%	Véolia Transport	(1)
213 113 027	27	Traverciel	50%	Véolia Transport	(1)
100 113 459	459	Traverciel	50%	Véolia Transport	(1)
213 113 460	460	Traverciel	50%	Véolia Transport	(1)
100 113 471	471	Traverciel	50%	Véolia Transport	(1)
100 132 469	469	Traverciel	22,5%	Véolia Transport	(1)

(1) -> Syndicat intercommunal (Ville d'Avray, Sèvres, Garches, Marnes la Coquette et Vaucresson) et la Celle St Cloud, St Cloud et Rueil Malmaison

1-7 Lignes affrétées partiellement financées par des collectivités

Code STIF	Indice RATP	Desserte	Partenaires	Contributeurs financiers
100 113 026	26	Traverciel	Véolia Transport Nanterre	(1)
213 113 027	27	Traverciel	Véolia Transport Nanterre	(1)
100 113 459	459	Traverciel	Véolia Transport Nanterre	(1)
213 113 460	460	Traverciel	Véolia Transport Nanterre	(1)
100 113 471	471	Traverciel	Véolia Transport Nanterre	(1)
100 132 469	469	Traverciel	Véolia Transport Nanterre	(1)
100 102 486	486	Bassin de Juvisy	Athis Cars	CC des Portes de l'Essonne
100 102 487	487	Bassin de Juvisy	Athis Cars	CC des Portes de l'Essonne
100 102 492	492	Bassin de Juvisy	Athis Cars	CC des Portes de l'Essonne
100 102 499	499	Bassin de Juvisy	Athis Cars	CC des Portes de l'Essonne

(1) -> Syndicat intercommunal (Ville d'Avray, Sèvres, Garches, Marnes la Coquette et Vaucresson) et la Celle St Cloud, St Cloud et Rueil Malmaison,

1-8 Cas de nouvelles dessertes subventionnées par un tiers

Dans le cas de nouvelles dessertes subventionnées par un tiers, le financement du STIF est égal au produit du trafic payant prévisionnel, valorisé selon la formule suivante :

$$\text{Contribution du STIF} = a + (b \times \text{sections})$$

avec :

- a : prise en charge du voyageur
- b : fonction de la distance (tranches de 2,5 km)

a = 0,2180 € HT2007

b = 0,5045 € HT2007

2- Affrètements

Code STIF	Indice RATP	Desserte	Affrétés
100 100 421	421	Gare Vaires-Torcy – Gare Emerainville-Pontault-Combault	CEAT
100 100 467	467	Rueil-Malmaison RER - Pont de Sèvres	Veolia Transport Nanterre
100 987 790	790	Châtelet - Saint-Rémy-les-Chevreuses RER	Groupelement RATP DEV /SAVAC
100 987 791	791	Gare Saint-Lazare - Saint-Germain-en-Laye RER	Groupelement RATP DEV /SAVAC
100 113 026	26	La-Celle-St-Cloud - Hôtel de Ville de Boulogne-Billancourt	Véolia Transport Nanterre
213 113 027	27	Gare de Vaucresson - Rueil-Malmaison RER	Véolia Transport Nanterre
100 113 459	459	Rueil Henri Regnault - Gare de Saint-Cloud	Véolia Transport Nanterre
213 113 460	460	Gare de la Celle-St-Cloud - Boulogne Gambetta	Véolia Transport Nanterre
100 132 469	469	Traverciel	Véolia Transport Nanterre
100 113 471	471	Traverciel	Véolia Transport Nanterre
100 102 486	486	Bassin de Juvisy	Athis Cars
100 102 487	487	Bassin de Juvisy	Athis Cars
100 102 492	492 *	Bassin de Juvisy	Athis Cars
100 102 499	499 *	Bassin de Juvisy	Athis Cars

* lignes co-inscrites avec Athis Cars

3- Services délégués à une collectivité (pour information)

Dans le cas où des services seraient délégués à une collectivité en cours de contrat, les dispositions contractuelles seront modifiées par avenant (conformément aux termes de l'article 9-4-2-C).

3-1 Services communaux gratuits pour les voyageurs

Code STIF	Indice RATP	Desserte	Contributeurs financiers
100 600 001	542	Ligne centre	CA du Val de Bièvre
100 600 002	583	Ligne Sud	
100 600 003	581	Cachan	
100 600 004	562	Arcueil	
100 600 005	584	Gentilly	
100 600 006	593	Le Kremlin-Bicêtre	
100 600 007	585	Villejuif	
100 600 008	563	Rueil	Commune
100 600 009	564	Rueil	Commune

3-2 Services communaux payants pour les voyageurs

Code STIF	Indice RATP	Desserte	Contributeurs financiers

ANNEXE A2
OFFRE DE REFERENCE AU 1er JANVIER 2008

Cette annexe vise à décrire le format des informations transmises par la RATP concernant l'offre de référence, tel que décrit à l'article 6 du contrat.

Pour chaque mode de transport sont distinguées les informations contractuelles des informations transmises à titre indicatif.

A- INFORMATIONS CONTRACTUELLES

1- Informations relatives au RER

1.1 Le schéma de la ligne RER :



1.2 Les caractéristiques de la ligne RER :

Caractéristiques de la ligne (côté RATP)	
Longueur commerciale de la ligne :	xxx km
Longueur totale de la ligne :	xxx km (*)
Nombre de gares :	xxx gares
Vitesse commerciale théorique :	xxx km/h
Horaires d'ouverture du service :	xxhxx - xxhxx

Longueur des branches	
Vincennes-Nanterre Préfecture :	xx km
Vincennes-Boissy Saint Léger :	xx km
Vincennes-Marne la Vallée Chessy :	xx km
Nanterre Préfecture-Saint Germain :	xx km

* : Longueur totale de la ligne, y compris l'emprise RATP utilisée pour le service SNCF (au delà de Nanterre P.)

Production prévue pour 2007	
Millions de TK commerciaux	xx TK
Millions de TK totaux	xx TK

Capacité du matériel roulant	MS 61	MI 84	MI 2N
Nombre d'éléments par train :	1, 2, 3	1, 2	1, 2
Nombre de voitures par train :	3, 6, 9	4, 8	5, 10
Capacité d'une voiture :			
- places assises (fixes)	xx	xx	Xx
- places debout	xx	xx	Xx
- total	xx	xx	xx

1.3 Tableaux de marche RER :

Jour Période	Type de trafic	Nombre de passages ouest-est	Nombre de passages est-ouest	Nombre de trains maxi	TK Com.	TK Tot.	VK Tot.	PKO	MS61 prise à fin de service	
									VK	PKO
JO hiver	plein trafic	x	x	x	x	x	x	x	x	x
JO hiver	Janvier	x	x	x	x	x	x	x	x	x
JO juillet	Réduit	x	x	x	x	x	x	x	x	x
JO août	Très réduit	x	x	x	x	x	x	x	x	x
SD hiver	Haute saison	x	x	x	x	x	x	x	x	x
SD hiver	Basse saison	x	x	x	x	x	x	x	x	x
SD été	Réduit	x	x	x	x	x	x	x	x	x
JO nuit festive		x	x	x	x	x	x	x	x	x
SD nuit festive		x	x	x	x	x	x	x	x	x
TOTAL		x	x		x	x	x	x	x	x

La production prévue sera présentée sur la base calendaire.

Types de tableaux de marche (de base)	TK commerciaux par jour	2008	
		nombre de jours	TK annuels
JO hiver janvier (janvier)		23	
JO hiver Cergy (plein trafic)		192	
JO juillet (réduit)		19	
JO août (très réduit)		20	
SDF hiver (plein trafic)		94	
SDF été (réduit)		18	
JO nuit festive (supplément/JO)			
SD nuit festive (supplément/SD hiver)			
Total		366	

1.4 Horaires et matériel roulant RER :

Les horaires complétés avec le matériel seront fournis sur support informatique pour le JO Hiver, le SD hiver,, les JO juillet et août, le SD été.

Exemple : extrait de 6 missions sur 660 du JO hiver :

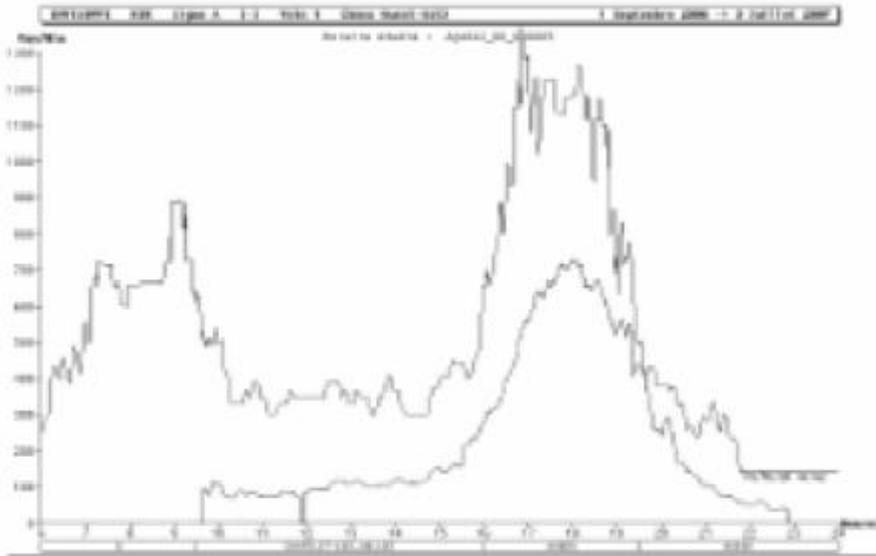
CODE MISSIONS	QVAS	OPPE	NEGE	QURI	NEGE	QYEN
N° Ordre	16	14	20	16	22	20
Nbre éléments	2	2	3	2	3	2
Type Matériel	2n	mi	ms	2n	ms	mi
Capacité à 4 Voy./m²	2580	1760	1887	2580	1887	1760
Saint-Germain-en-Laye			5 5		5 20	
Le Vésinet Le Pecq			5 8		5 23	
Le Vésinet Centre			5 10		5 25	
Chatou Croissy			5 12		5 27	
Rueil-Malmaison	5 0		5 14		5 29	
Nanterre Ville	5 3		5 17		5 32	
Nanterre Université	5 5		5 19		5 34	
Nanterre Prefecture	5 7	5 14	5 21	5 29	5 36	5 44
LaDéfense	5 9	5 16	5 23	5 31	5 38	5 46
Charles de Gaulle Etoile	5 13	5 20	5 28	5 35	5 43	5 50
Auber	5 16	5 23	5 31	5 38	5 46	5 53
Châtelet Les Halles	5 19	5 26	5 33	5 41	5 48	5 56
Gare de Lyon	5 22	5 29	5 36	5 44	5 51	5 59
Nation	5 25	5 32	5 39	5 47	5 54	6 2
Vincennes	5 28	5 35	5 42	5 50	5 57	6 5
Fontenay-sous-Bois			5 45		6 0	
Nogent-sur-Marne			5 47		6 2	
Joinville-le-Pont			5 49		6 4	
Saint-Maur Créteil			5 52		6 7	
Le Parc de Saint-Maur			5 53		6 8	
Champigny			5 56		6 11	
La Varenne ChenneviPres			5 58		6 13	
Sucy Bonneuil			6 1		6 16	
Boissy-Saint-Léger			6 5		6 20	
Val de Fontenay	5 32	5 39		5 54		6 9
Neuilly-Plaisance	5 35	5 42		5 57		6 12
Bry-sur-Marne	5 37	5 44		5 59		6 14
Noisy-le-Grand Mont d'Est	5 39	5 46		6 1		6 16
Noisy Champs	5 42	5 49		6 4		6 19
Noisiel	5 45	5 52		6 7		6 22
Lognes	5 47	5 54		6 9		6 24
Torcy	5 50	5 57		6 12		6 27
Bussy-Saint-Georges	5 53			6 15		6 30
Val d'Europe	5 58			6 19		6 34
Marne-la-Vallée Chessy	6 1			6 23		6 38

1.5 Les distances inter-gares

	Intergare		Intergare
Saint-Germain-en-Laye			
Le Vésinet Le Pecq			
Le Vésinet Centre			
Chatou Croissy			
Rueil-Malmaison			
Nanterre Ville			
Nanterre Université			
Nanterre Prefecture			
LaDéfense			
Charles de Gaulle Etoile			
Auber			
Châtelet Les Halles			
Gare de Lyon			
Nation			
Vincennes		Vincennes	
Fontenay-sous-Bois		Val de Fontenay	
Nogent-sur-Marne		Neuilly-Plaisance	
Joinville-le-Pont		Bry-sur-Marne	
Saint-Maur Créteil		Noisy-le-Grand Mont d'Est	
Le Parc de Saint-Maur		Noisy Champs	
Champigny		Noisiel	
La Varenne Chennevières		Lognes	
Sucy Bonneuil		Torcy	
Boissy-Saint-Léger		Bussy-Saint-Georges	
		Val d'Europe	
		Marne-la-Vallée Chessy	

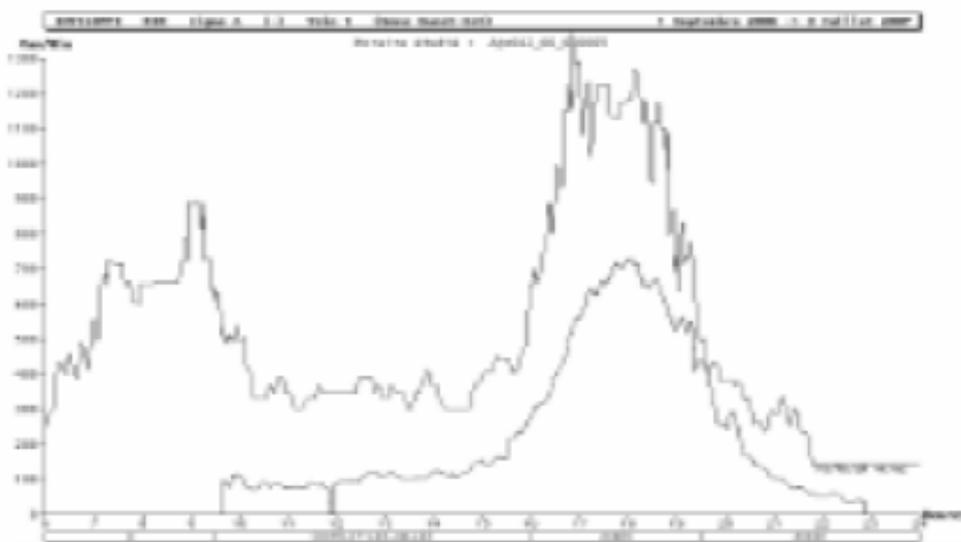
1.6 Offre et demande RER par JO type, pour l'inter-gare et le sens les plus chargés

JO hiver



JO type	
Interstation	
Sens	

JO Demi saison

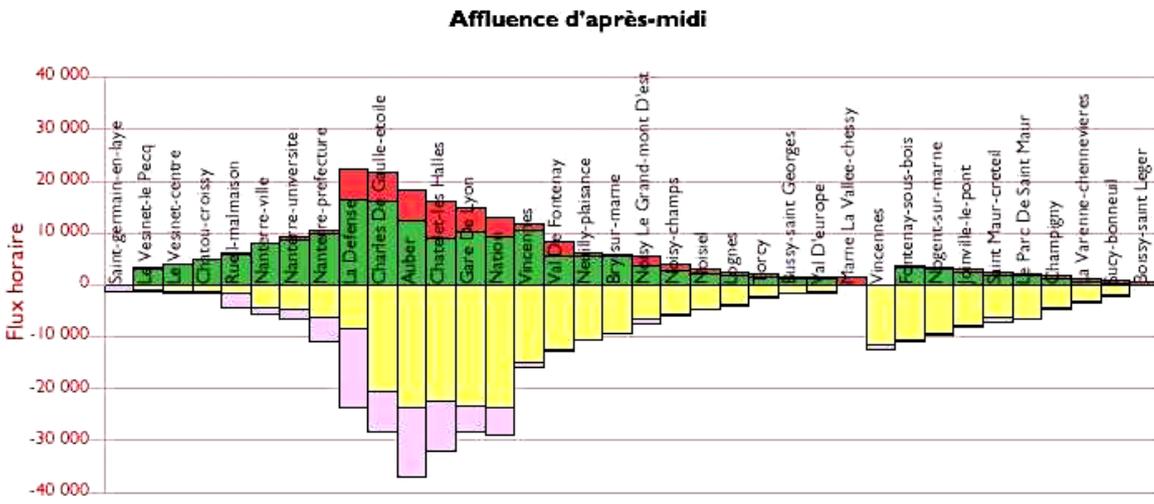
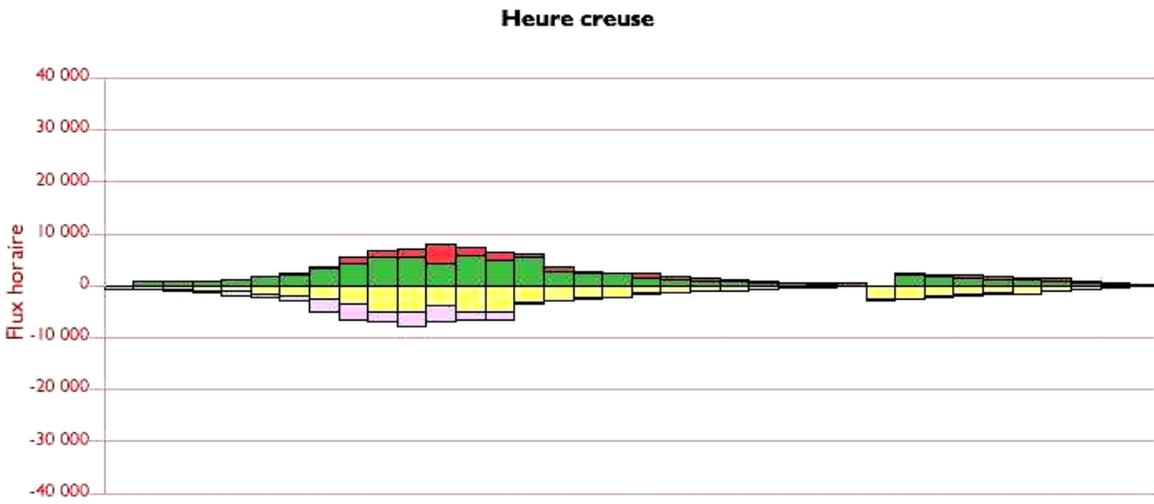
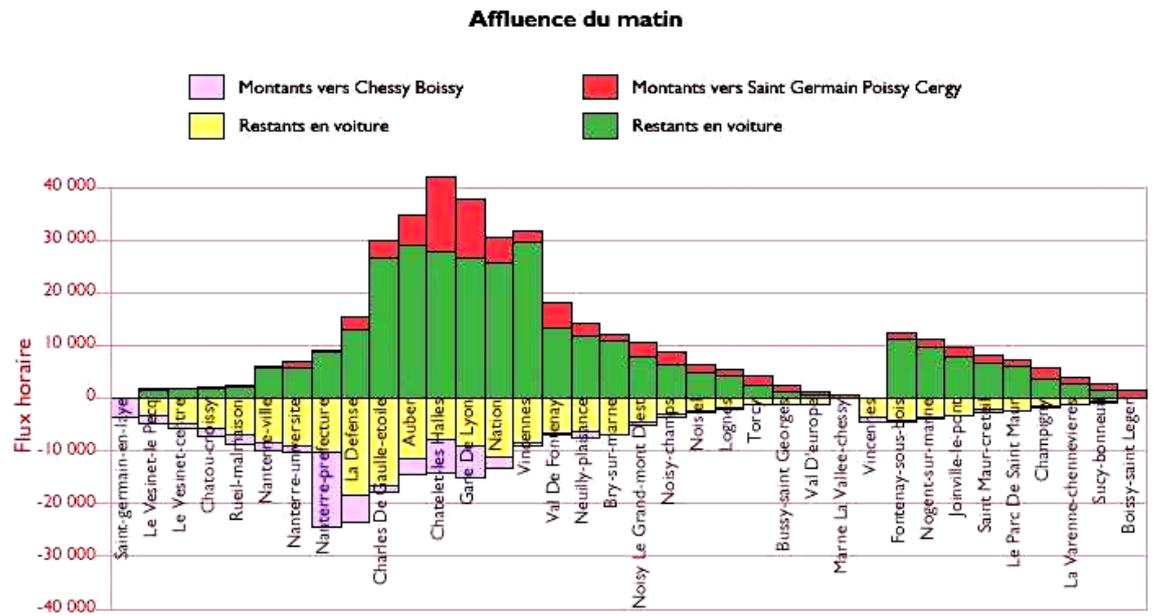


JO type	
Interstation	
Sens	

Données à communiquer pour les JO d'hiver et pour chaque sens

1.7 Serpents de charge RER :

En précisant à quel jour et quelle heures correspondent ces données :



1.8 Calendrier d'application des tableaux de marche RER

La description des tableaux de marche doit reprendre 100% de l'offre de référence.

Jour	janvier	février	mars	avril	mai	Juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
1		JO										
2		JO										
3		SA										
4		DF										
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
26												
27												
28												
29												
30												
31												

Légende : chaque couleur correspond à type de période

Hiver	
Juillet	
Août	

Cette description reprend 100% de l'offre de référence.

1.9 Nombre de trains RER par heure

Ces tableaux seront fournis par sens, pour les JO, Samedis et Dimanches d'hiver. Les tableaux relatifs aux services de juillet et d'août seront fournis pour l'offre de référence 2009-2010-2011.

Gare	Heure d'affluence du matin			Heures creuses 4 trains en 20mn (12 trains/heure)	Affluence du soir de 16h34 à 19h24 4 trains en 10mn (24 trains/heure)	Heures de nuit 4 trains en 30mn (8 trains/heure)
	de 7h12 à 7h54 de 9h04 à 9h36 4 trains en 10mn (24 trains/heure)	de 7h54 à 9h04 5 trains en 10 mn (30 trains/heure)	de 9h36 à 11h38 4 trains en 10mn (24 trains/heure)			
Marne la Vallée-Chessy	6	12	12	3	6	4
Val d'Europe	6	6	12	3	6	4
Bussy-Saint-Georges	6	6	12	3	6	4
Torcy	12	18	12	6	6	4
Lognes	12	6	12	6	6	4
Noisiel	12	12	12	6	6	4
Noisy-Champs	12	12	12	6	6	4
Noisy-le-Grand	12	18	12	6	12	4
Bry-sur-Marne	6	6	12	6	6	4
Neuilly-Plaisance	6	12	12	6	6	4
Val de Fontenay	12	18	12	6	12	4
Boissy-Saint-Léger	6	6	12	6	6	4
Sucy-Bonneuil	6	6	12	6	6	4
La Varenne-Chennevières	12	12	12	6	12	4
Champigny	12	12	12	6	12	4
Le Parc Saint-Maur	12	12	12	6	12	4
Saint-Maur-Créteil	12	12	12	6	12	4
Joinville le Pont	12	12	12	6	12	4
Nogent sur Marne	12	12	12	6	12	4
Fontenay-sous-Bois	12	12	12	6	6	4
Vincennes	24	30	24	12	18	8
Nation	24	30	24	12	24	8
Gare de Lyon	24	30	24	12	24	8
Châtelet-les Halles	24	30	24	12	24	8
Auber	24	30	24	12	24	8
Charles de Gaulle-Etoile	24	30	24	12	24	8
La Défense	24	30	24	12	24	8
Nanterre-Préfecture	24	24	24	12	18	8
Nanterre-Université	12	18	12	6	12	4
Nanterre-Ville	6	12	12	6	12	4
Rueil-Malmaison	12	18	12	6	12	4
Chatou-Croissy	6	6	12	6	6	4
Le Vésinet-Centre	6	6	12	6	6	4
Le Vésinet-Le Pecq	12	12	12	6	12	4
Saint-Germain-en-Laye	6	6	12	6	6	4

Les informations correspondantes pour les périodes de juillet et d'août seront communiquées au STIF à partir du service de référence de 2009.

1.10 Intervalle à l'inter-gare RER la plus chargée dans le sens de charge

Jour Période	Châtelet sens Ouest - Est				Châtelet sens Est Ouest			
	HPM	HPS	HC	Soirée	HPM	HPS	HC	Soirée
JO hiver Cergy								
JO hiver janvier								
JO juillet								
JO août								
SD hiver haute saison								
SD hiver basse saison								
SD été								
JO nuit festive								
SD nuit festive								

1.11 Offre par tableau de marche RER (nombre de trains)

Gare	Sens Est->Ouest					Sens Ouest->Est				
	Hiver		Eté			Hiver		Eté		
	JO	SD	JO juillet	JO août	SD	JO	SD	JO juillet	JO août	SD
Marne la Vallée-Chessy	112	95	91	91	75	102	88	76	76	75
Val d'Europe										
Bussy-Saint-Georges										
Torcy										
Lognes										
Noisiel										
Noisy-Champs										
Noisy-le-Grand										
Bry-sur-Marne										
Neuilly-Plaisance										
Val de Fontenay										
Boissy-Saint-Léger										
Sucy-Bonneuil										
La Varenne-Chennevières										
Champigny										
Le Parc Saint-Maur										
Saint-Maur-Créteil										
Joinville le Pont										
Nogent sur Marne										
Fontenay-sous-Bois										
Vincennes										
Nation										
Gare de Lyon										
Châtelet-les Halles										
Auber										
Charles de Gaulle-Etoile										
La Défense										
Nanterre-Préfecture										
Nanterre-Université										
Nanterre-Ville										
Rueil-Malmaison										
Chatou-Croissy										
Le Vésinet-Centre										
Le Vésinet-Le Pecq										
Saint-Germain-en-Laye	109	104	111	111	80	105	102	85	85	80

1.12 Horaires des premiers et derniers RER par gare

Gares (46)	Sens 1			Sens 2				Correspondances			Access PMR
	Premier train	Dernier train		Premier train	Dernier train			Méto	RER	SNCF	
Marne-la Vallée-Chessy	05:13	-	00:20	06:01	01:17	-	-			SNCF	
Val d'Europe	05:16	-	00:23	05:58	01:13	-	-				
Bussy-Saint-Georges	05:20	-	00:27	05:54	01:09	-	-				
Torcy	05:09	-	00:31	05:50	01:06	-	01:20				
Lognes	05:11	-	00:33	05:48	01:03	-	01:17				
Noisiel	05:13	-	00:35	05:46	01:01	-	01:15				
Noisy-Champs	05:16	-	00:38	05:43	00:58		01:12				
Noisy-le-Grand-Mont-d'Est	05:19	-	00:41	05:40	00:56		01:10				
Bry-sur-Marne	05:21	-	00:43	05:37	00:53		01:07				
Neuilly-Plaisance	05:23	-	00:45	05:35	00:51		01:05				
Val de Fontenay	05:26	-	00:48	05:33	00:49		01:03		E	SNCF	
Boissy-Saint-Léger	05:02	00:17		06:05	-	01:15	-				
Sucy-Bonneuil	05:05	00:20		06:01	-	01:12	-				
La Varenne-Chennevières	05:08	00:23		05:58	-	01:09	-				
Champigny	05:10	00:25		05:56	-	01:07	-				
Le Parc de Saint-Maur	05:12	00:27		05:54	-	01:04	-				
Saint-Maur-Créteil	05:14	00:29		05:52	-	01:03	-				
Joinville le Pont	05:16	00:32		05:50	-	01:00	-				
Nogent sur Marne	05:19	00:34		05:47	-	00:58	-				
Fontenay-sous-Bois	05:21	00:36		05:45	-	00:56	-				
Vincennes	05:23	00:38	00:52	05:28	00:44	00:54	00:58				
Nation	05:27	00:41	00:55	05:25	00:41	00:51	00:55	1-2-6-9			
Gare de Lyon	05:29	00:44	00:58	05:22	00:39	00:48	00:53	1 - 14	D	SNCF	
Châtelet-les Halles	05:33	00:47	01:01	05:19	00:36	00:45	00:50	1,4,7,11	B - D		
Auber	05:35	00:50	01:04	05:17	00:33	00:42	00:47	3-7-8-9	E		
Charles de Gaulle-Etoile	05:38	00:53	01:07	05:13	00:30	00:39	00:44	1 - 2 - 6			
La Défense	05:43	00:57	01:11	05:09	00:26	00:35	00:40	1		SNCF	
Nanterre-Préfecture	05:45	00:59	01:13	05:06	00:24	00:33	00:38				
Nanterre-Université	05:47	01:01	01:15	05:05	-	00:31	-			SNCF	
Nanterre-Ville	05:49	01:03	01:17	05:03	-	00:29	01:10				
Rueil-Malmaison	05:19	01:06	01:20	05:00	-	00:26	01:08				
Chatou-Croissy	05:21	01:08		05:12	-	00:24	00:57				
Le Vésinet-Centre	05:23	01:10		05:10	-	00:22	01:05				
Le Vésinet-Le Pecq	05:25	01:12		05:08	-	00:20	01:04				
Saint-Germain-en-Laye	05:29	01:15		05:05	-	00:17	-				

1.13 Equipement des gares

	Accessibilité PMR	Nombre d'ADUP	Nombre de guichets de vente manuelle
Gare A			
Gare B			
...			
Gare N			

2- Informations relatives au Métro

2.1 Le schéma de la ligne de métro



2.2 Les caractéristiques de la ligne de métro

Caractéristiques de la ligne	
Longueur de la ligne :	xxx km
Nombre de stations :	xxx gares
Vitesse commerciale théorique :	xxx km/h
Horaires d'ouverture du service :	xxhxx - xxhxx

Production prévue pour 2007	
Ligne 1 - millions de TK totaux	xx TK

Capacité du matériel roulant	MP 89 CC	...
Nombre de voitures par train :	6	
Capacité d'une voiture :		
- places assises fixes	*	*
- places rabattables	*	*
- places debout	*	*
- total	xx	Xx

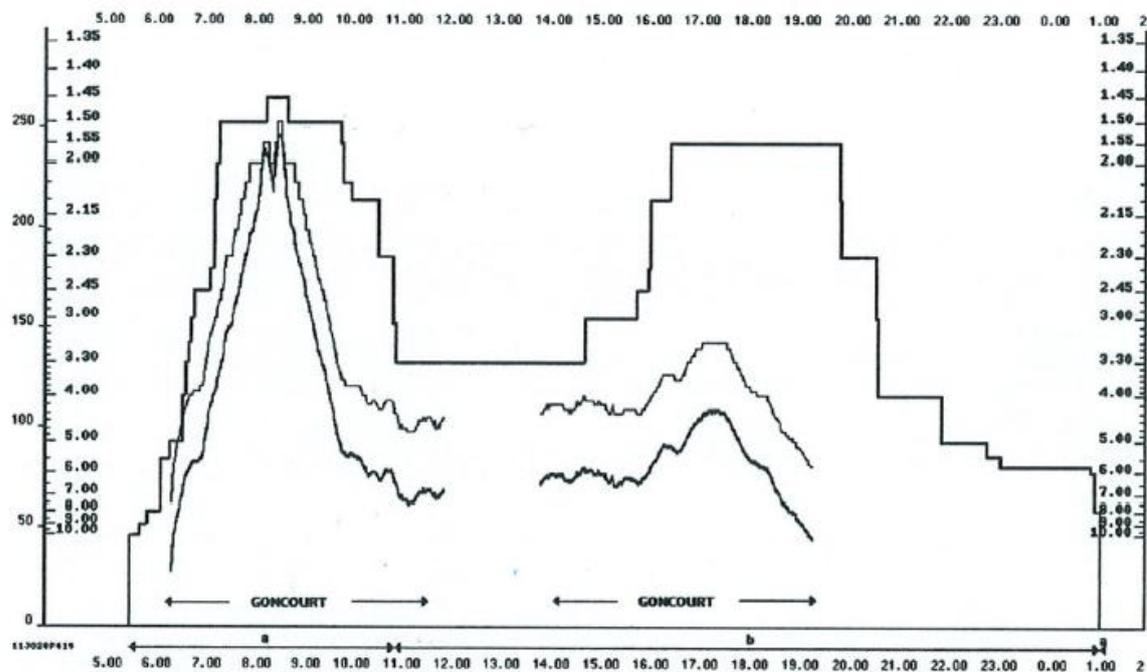
* : Données communiquées à partir de 2009

2.3 Tableaux de marche de la ligne de métro

Jour Période	Type de trafic	Nombre prévisionnel de jours	Nombre de passages sens 1	Nombre de passages sens 2	Nombre de trains Maxi	Intervalle (mn / s)			TK Com.	TK Tot.
						Mini	HC	Soirée		
JO hiver spécial	Plein trafic	x	x	x	X	x	x	X	x	x
Vendredi +1h		x	x	x	X	x	x	X	x	x
JO Hiver	Plein trafic	x	x	x	x	x	x	X	x	x
SA Hiver	Plein trafic	x	x	x	x	x	x	X	x	x
DF Hiver +1h		x	x	x	x	x	x	X	x	x
DF Hiver	Plein trafic	x	x	x	x	x	x	X	x	x
JO mi-saison spécial	Nuit festive	x	x	x	x	x	x	X	x	x
Vendredi Mi saison +1h		x	x	x	x	x	x	X	x	x
JO Demi saison	Allégé	x	x	x	x	x	x	X	x	x
Vendredi Juillet +1h		x	x	x	x	x	x	X	x	x
JO Juillet	Réduit	x	x	x	x	x	x	X	x	x
Vendredi août +1h		x	x	x	x	x	x	X	x	x
JO Août	Très réduit	x	x	x	x	x	x	X	x	x
SA Été	Réduit	x	x	x	x	x	x	X	x	x
DF été +1h		x	x	x	x				x	x
DF été	Réduit	x	x	x	x				x	x
TOTAL		365	x	x					x	x

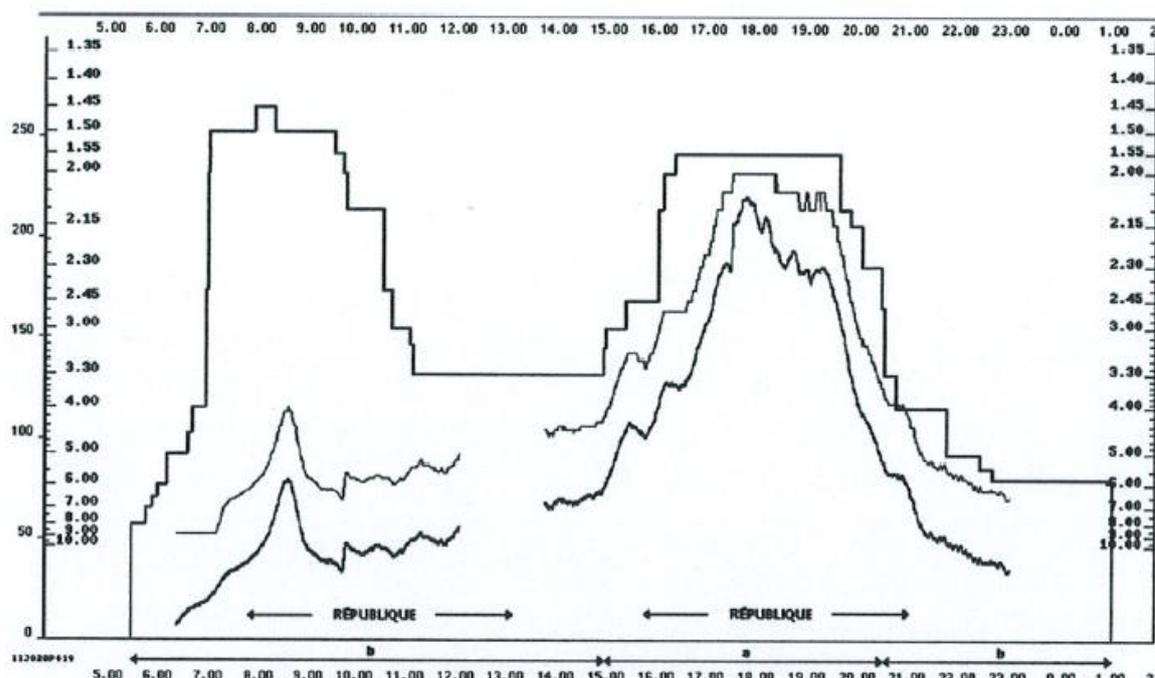
2.4 Offre et demande métro par JO type, pour l'interstation et le sens les plus chargés

JO hiver



Ligne 11 - Jours ouvrables de septembre 2005 à juin 2006 voie 1 en direction de Châtelet

JO Demi saison



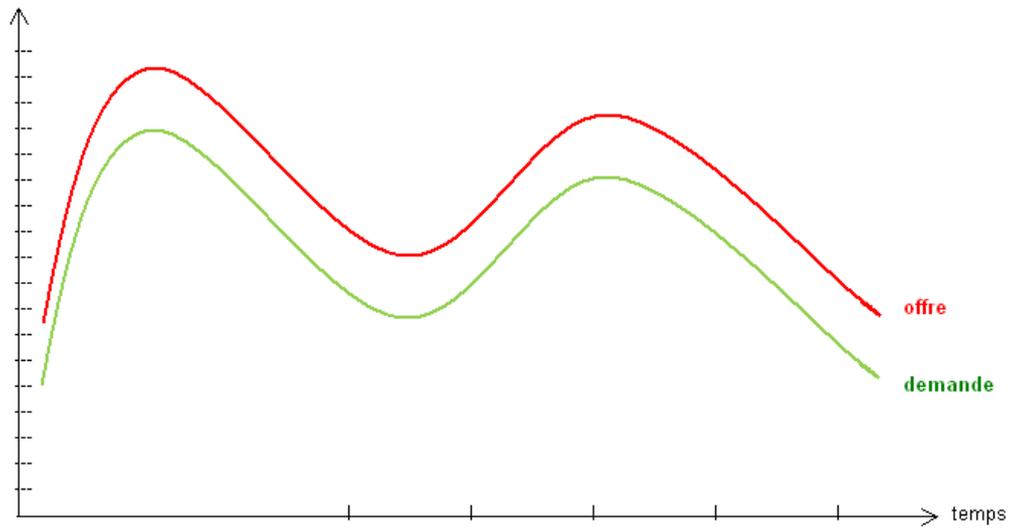
Ligne 11 - Jours ouvrables de septembre 2005 à juin 2006 voie 2 en direction de Mairie des Lilas

Données à communiquer pour tous les JO et pour chaque sens

Ces informations seront en outre représentées de façon pédagogique selon le modèle suivant :

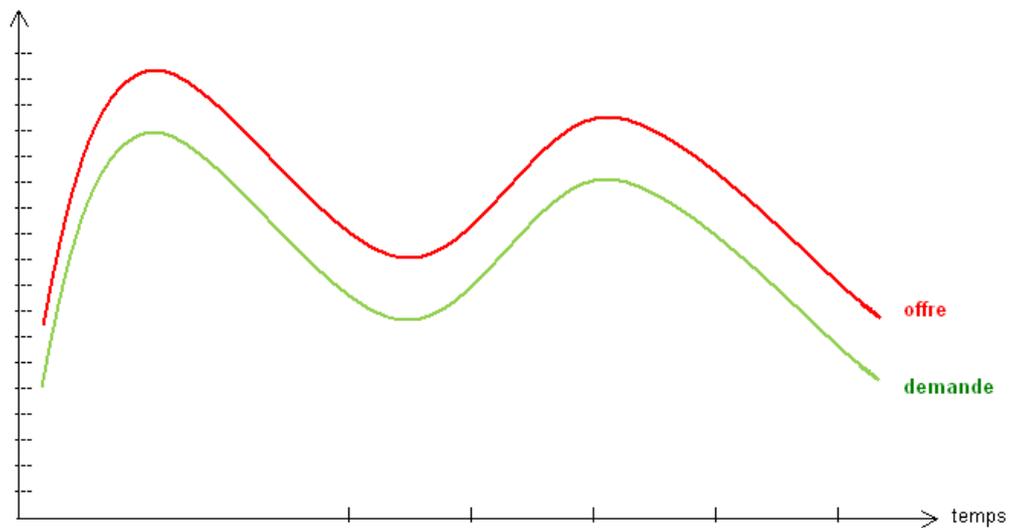
JO hiver

Nombre de personnes/places disponibles

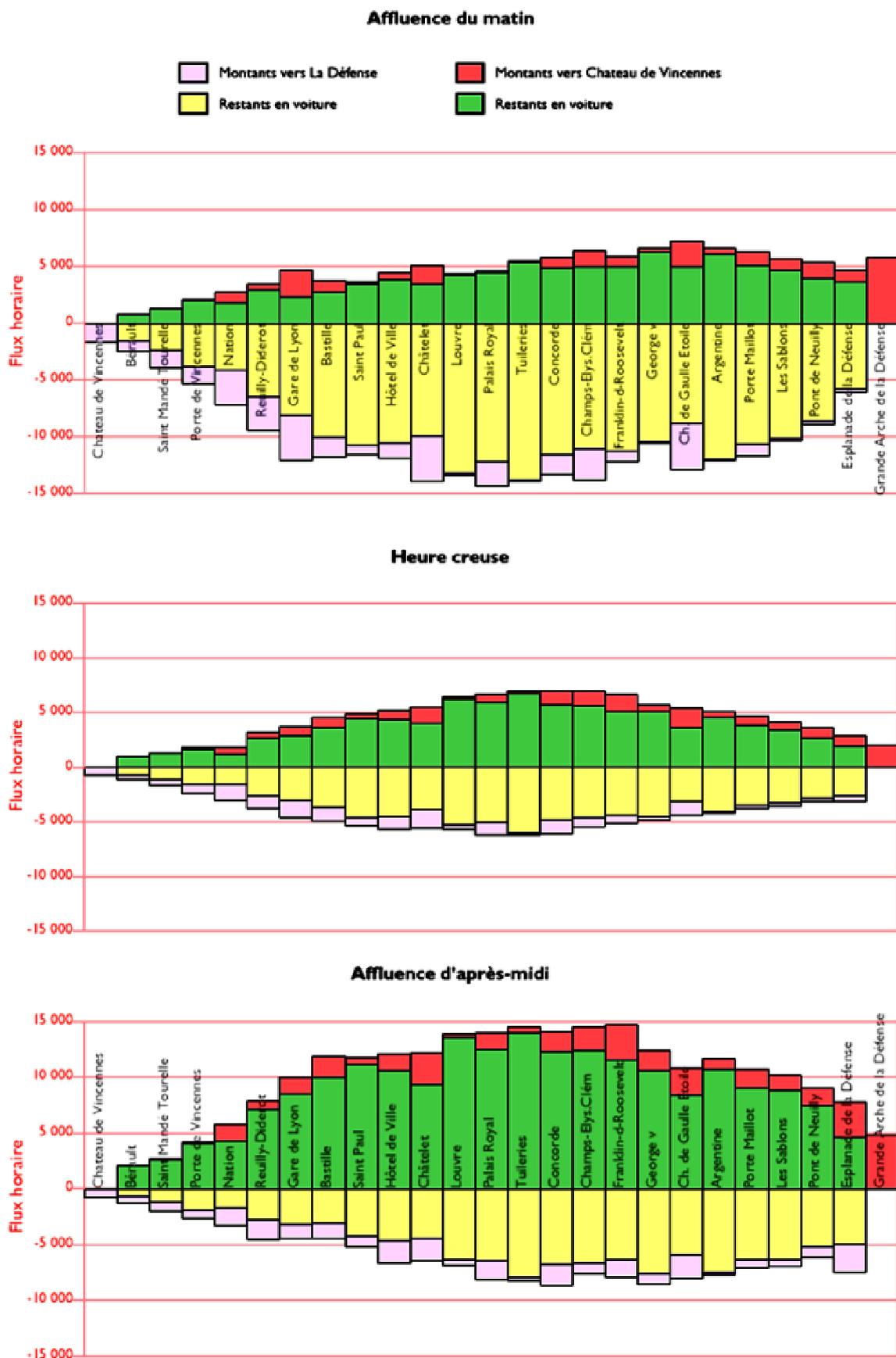


JO Demi saison

Nombre de personnes/places disponibles



2.5 Serpents de charge métró



Remarque : préciser à quel jour et quelle heures correspondent ces données

2.6 Calendrier d'application des tableaux de marche métro

- informations   communiquer par ligne ;
- pour chaque jour, est indiqué le type de TM appliqué (JO plein trafic, SA plein trafic, JO allégé, DI plein trafic...) ;
- cette description reprend 100% des tableaux de marches.

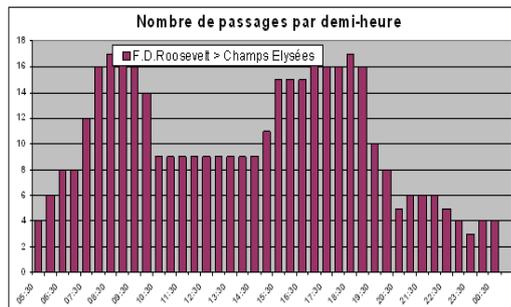
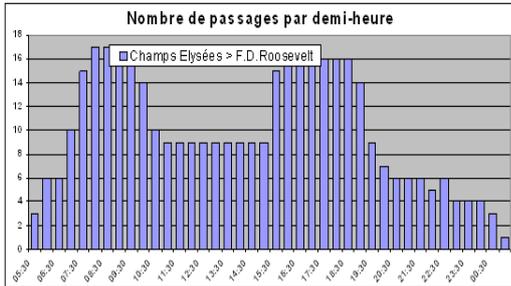
I

lundi 1 janvier 2007	DI PLEIN TRAFIC
mardi 2 janvier 2007	JO ALLÉGÉ
mercredi 3 janvier 2007	JO ALLÉGÉ
jeudi 4 janvier 2007	JO ALLÉGÉ
vendredi 5 janvier 2007	JO ALLÉGÉ
samedi 6 janvier 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 7 janvier 2007	DI PLEIN TRAFIC
lundi 8 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
mardi 9 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
mercredi 10 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
jeudi 11 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
vendredi 12 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
samedi 13 janvier 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 14 janvier 2007	DI PLEIN TRAFIC
lundi 15 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
mardi 16 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
mercredi 17 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
jeudi 18 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
vendredi 19 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
samedi 20 janvier 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 21 janvier 2007	DI PLEIN TRAFIC
lundi 22 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
mardi 23 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
mercredi 24 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
jeudi 25 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
vendredi 26 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
samedi 27 janvier 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 28 janvier 2007	DI PLEIN TRAFIC
lundi 29 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
mardi 30 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
mercredi 31 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
jeudi 1 février 2007	JO PLEIN TRAFIC
vendredi 2 février 2007	JO PLEIN TRAFIC
samedi 3 février 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 4 février 2007	DI PLEIN TRAFIC
lundi 5 février 2007	JO PLEIN TRAFIC
mardi 6 février 2007	JO PLEIN TRAFIC
mercredi 7 février 2007	JO PLEIN TRAFIC
jeudi 8 février 2007	JO PLEIN TRAFIC
vendredi 9 février 2007	JO PLEIN TRAFIC
samedi 10 février 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 11 février 2007	DI PLEIN TRAFIC
lundi 12 février 2007	JO PLEIN TRAFIC
mardi 13 février 2007	JO PLEIN TRAFIC
mercredi 14 février 2007	JO PLEIN TRAFIC
jeudi 15 f�vrier 2007	JO PLEIN TRAFIC
vendredi 16 f�vrier 2007	JO PLEIN TRAFIC
samedi 17 f�vrier 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 18 f�vrier 2007	DI PLEIN TRAFIC
lundi 19 f�vrier 2007	JO ALL�G�
mardi 20 f�vrier 2007	JO ALL�G�
mercredi 21 f�vrier 2007	JO ALL�G�
jeudi 22 f�vrier 2007	JO ALL�G�
vendredi 23 f�vrier 2007	JO ALL�G�
samedi 24 f�vrier 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 25 f�vrier 2007	DI PLEIN TRAFIC
lundi 26 février 2007	JO ALLÉGÉ
mardi 27 février 2007	JO ALLÉGÉ
mercredi 28 février 2007	JO ALLÉGÉ
jeudi 1 mars 2007	JO ALLÉGÉ
vendredi 2 mars 2007	JO ALLÉGÉ
samedi 3 mars 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 4 mars 2007	DI PLEIN TRAFIC
	etc etc

2.7 Nombre de passages par demi-heure à l'interstation de métro la plus chargée

Données communiquées annuellement pour chaque ligne, pour les JO, samedis et dimanches d'hiver. Ces tableaux seront fournis à partir de 2009 par type de TM.

Fréquences un JO d'hiver : (nombre de passages par 1/2 heure)



de :	à :	de Champs Elysees vers F.D. Roosevelt	de F.D. Roosevelt vers Champs Elysees
05:30	06:00	3	4
06:00	06:30	6	6
06:30	07:00	6	8
07:00	07:30	10	8
07:30	08:00	15	12
08:00	08:30	17	16
08:30	09:00	17	17
09:00	09:30	16	17
09:30	10:00	16	16
10:00	10:30	14	14
10:30	11:00	10	9
11:00	11:30	9	9
11:30	12:00	9	9
12:00	12:30	9	9
12:30	13:00	9	9
13:00	13:30	9	9
13:30	14:00	9	9
14:00	14:30	9	9
14:30	15:00	9	9
15:00	15:30	9	11
15:30	16:00	15	15
16:00	16:30	16	15
16:30	17:00	16	15
17:00	17:30	17	17
17:30	18:00	16	16
18:00	18:30	16	16
18:30	19:00	16	17
19:00	19:30	14	16
19:30	20:00	9	10
20:00	20:30	7	8
20:30	21:00	6	5
21:00	21:30	6	6
21:30	22:00	6	6
22:00	22:30	5	6
22:30	23:00	6	5
23:00	23:30	4	4
23:30	00:00	4	3
00:00	00:30	4	4
00:30	01:00	3	4
01:00	01:30	1	

398

398

2.8 Horaires des premiers et derniers métros par station

Pour un JO :

Station (25)	Sens 1		Sens 2		Correspondances			PMR
	Premier métro	Dernier métro	Premier métro	Dernier métro	Métro	RER	SNCF	
Château de Vincennes	05:30	00:39	05:59	01:15				
Bérault	05:31	00:41	05:57	01:13				
Saint-Mandé	05:32	00:42	05:56	01:12				
Porte de Vincennes	05:34	00:43	05:54	01:10				
Nation	05:35	00:45	05:52	01:09	2-6-9	A		
Reuilly – Diderot	05:37	00:47	05:51	01:07	8			
Gare de Lyon	05:35	00:48	05:49	01:05	14	A-D	SNCF	
Bastille	05:36	00:50	05:47	01:03	5-8			
Saint-Paul	05:38	00:52	05:45	01:01				
Hôtel de Ville	05:40	00:54	05:44	01:00	11			
Châtelet	05:41	00:55	05:42	00:59	4-7-11-14	A-B-D		
Louvre – Rivoli	05:42	00:56	05:41	00:57				
Palais-Royal – Musée du	05:43	00:57	05:40	00:56	7			
Tuileries	05:44	00:58	05:39	00:55				
Concorde	05:46	01:00	05:38	00:54	8-12			
Champs-Élysées –	05:47	01:01	05:36	00:52	13			
Franklin D. Roosevelt	05:49	01:03	05:35	00:51	9			
George V	05:50	01:04	05:33	00:49				
Charles de Gaulle – Étoile	05:51	01:05	05:32	00:48	2-6	A		
Argentine	05:53	01:07	05:31	00:47				
Porte Maillot	05:54	01:08	05:30	00:45		C		
Les Sablons	05:56	01:10	05:34	00:44				
Pont de Neuilly	05:57	01:11	05:32	00:42				
Esplanade de la Défense	05:59	01:13	05:31	00:41				
La Défense	06:01	01:15	05:30	00:40		A	T2,SNCF	

Pour les vendredis et samedis :

Station (25)	Sens 1		Sens 2		Correspondances			PMR
	Premier métro	Dernier métro	Premier métro	Dernier métro	Métro	RER	SNCF	
Château de Vincennes	05:30	00:39	05:59	01:15				
Bérault	05:31	00:41	05:57	01:13				
Saint-Mandé	05:32	00:42	05:56	01:12				
Porte de Vincennes	05:34	00:43	05:54	01:10				
Nation	05:35	00:45	05:52	01:09	2-6-9	A		
Reuilly – Diderot	05:37	00:47	05:51	01:07	8			
Gare de Lyon	05:35	00:48	05:49	01:05	14	A-D	SNCF	
Bastille	05:36	00:50	05:47	01:03	5-8			
Saint-Paul	05:38	00:52	05:45	01:01				
Hôtel de Ville	05:40	00:54	05:44	01:00	11			
Châtelet	05:41	00:55	05:42	00:59	4-7-11-14	A-B-D		
Louvre – Rivoli	05:42	00:56	05:41	00:57				
Palais-Royal – Musée du	05:43	00:57	05:40	00:56	7			
Tuileries	05:44	00:58	05:39	00:55				
Concorde	05:46	01:00	05:38	00:54	8-12			
Champs-Élysées –	05:47	01:01	05:36	00:52	13			
Franklin D. Roosevelt	05:49	01:03	05:35	00:51	9			
George V	05:50	01:04	05:33	00:49				
Charles de Gaulle – Étoile	05:51	01:05	05:32	00:48	2-6	A		
Argentine	05:53	01:07	05:31	00:47				
Porte Maillot	05:54	01:08	05:30	00:45		C		
Les Sablons	05:56	01:10	05:34	00:44				
Pont de Neuilly	05:57	01:11	05:32	00:42				
Esplanade de la Défense	05:59	01:13	05:31	00:41				
La Défense	06:01	01:15	05:30	00:40		A	T2,SNCF	

3- Informations relatives au réseau de surface

3.1 Calendrier général d'application des tableaux de marche pour l'année 2008

Plein Trafic	du	07/01/08	au	23/02/08		
	du	10/03/08	au	19/04/08		
	du	05/05/08	au	30/06/08		
	du	02/09/08	au	25/10/08		
	du	06/11/08	au	20/12/08		
	soit	32	Lundi			
		34	Mardi			
		35	Mercredi			
		35	Jeudi			
		35	Vendredi			
	38	Samedi et Pont				
	36	Dimanche et Jour Férié			Total jours : 245	
Vacances Scolaires	du	01/01/08	au	06/01/08		
	du	24/02/08	au	09/03/08		
	du	20/04/08	au	04/05/08		
	du	01/09/08	au	01/09/08		
	du	26/10/08	au	05/11/08		
	du	21/12/08	au	31/12/08		
	soit	9	Lundi			
		8	Mardi			
		9	Mercredi			
		5	Jeudi			
	5	Vendredi				
	8	Samedi et Pont				
	15	Dimanche et Jour Férié			Total jours : 59	
Juillet	du	01/07/08	au	25/07/08		
	du	25/08/08	au	31/08/08		
	soit	3	Lundi			
		6	Mardi			
		4	Mercredi			
		5	Jeudi			
		5	Vendredi			
		4	Samedi et Pont			
		5	Dimanche et Jour Férié			Total jours : 32
	Août	du	26/07/08	au	24/08/08	
Soit		4	Lundi			
		4	Mardi			
		4	Mercredi			
		3	Jeudi			
		3	Vendredi			
		5	Samedi et Pont			
	6	Dimanche et Jour Férié			Total jours : 30	
Total annuel : 366 jours						

3.2 Description du kilométrage par ligne

	Période	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	Total			
Lignes		KCC	KCC	KCC	KCC	KCC	KCC	KCC		KCC TM de Base	KCC référence	%
Ligne L	PT	KCCLu	KCCMa	KCCMe	KCCJe	KCCVe	KCCSa	KCCDi	Total PT			
	VS	KCCLu	KCCMa	KCCMe	KCCJe	KCCVe	KCCSa	KCCDi	Total VS			
	PH1	KCCLu	KCCMa	KCCMe	KCCJe	KCCVe	KCCSa	KCCDi	Total PH1			
	PH2	KCCLu	KCCMa	KCCMe	KCCJe	KCCVe	KCCSa	KCCDi	Total PH2	Total bases	Réf. Annuelle	%

3.3 Les caractéristiques de la ligne :

Pour chaque ligne, est fourni un schéma de la ligne comportant notamment l'indication des points d'arrêt et des communes traversées.

Pour chaque ligne, sont fournies des fiches descriptives pour les 3 principaux TM de Plein Trafic et, pour les autres ligne périodes de base, à compter du 1^{er} janvier 2010.

La fiche indique :

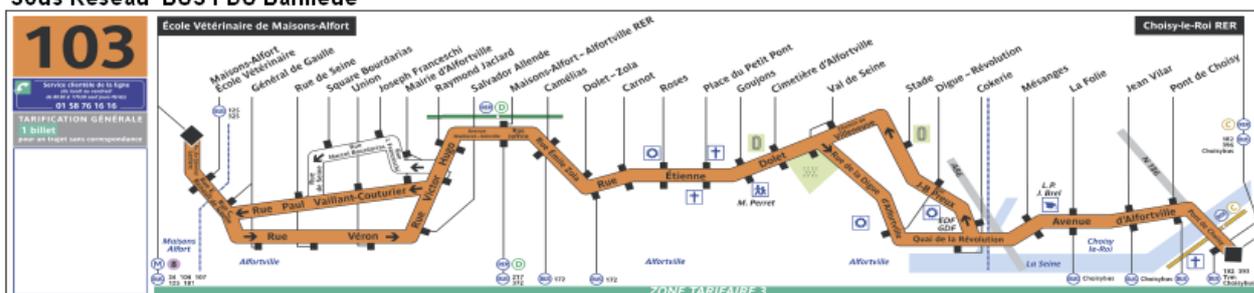
- la longueur de la ligne et le kilométrage du TM
- la longueur de chaque mission, le nombre de départs par heure, le kilométrage journalier de la mission
- la vitesse commerciale théorique
- le nombre de véhicules en service
- le type de véhicule (mini, midi, 12m, 18m, trmaway).

Ligne 103

GARE DE CHOISY
ECOLE VETERINAIRE MARCHE

SERVICE DE REFERENCE AU 1ER JANVIER 2007

Sous Réseau **BUS PDU Banlieue**



Longueur de la ligne			Vitesse commerciale théorique			Type de matériel exploité											
8,418 km			16,00 km/h			AGORA GNV H											
Départs de lundi à vendredi																	
Nombre de voitures maxi			Kilométrage commercial			Intervalle mini pratiqué			Intervalle maxi pratiqué			Intervalle heure creuse					
21			2732			3,52			38			7,15					
			3h 4h 5h 6h 7h 8h 9h 10h 11h 12h 13h 14h 15h 16h 17h 18h 19h 20h 21h 22h 23h 24h			1h 2h			Total								
Mission	Longueur	Premier départ	Dernier départ														
De CHV à EV	7,913	450	450			1											
De EV à GC	8,254	515	2443			3 6 14 13 11 9 7 9 9 8 10 14 14 12 8 6 4 1 2 2											
De EV à GO	4,509	731	731			1											
De GC à EV	8,583	500	2415			4 6 12 13 11 9 8 8 9 8 10 13 14 11 7 5 2 1 2 1											
De GO à EV	4,858	757	1710			1											
De EV à GO#	5,800	1145	1243			2 2											
330																	
Départs samedi																	
Nombre de voitures maxi			Kilométrage commercial			Intervalle mini pratiqué			Intervalle maxi pratiqué			Intervalle heure creuse					
12			1565			7,34			35			14,2					
			3h 4h 5h 6h 7h 8h 9h 10h 11h 12h 13h 14h 15h 16h 17h 18h 19h 20h 21h 22h 23h 24h			1h 2h			Total								
Mission	Longueur	Premier départ	Dernier départ														
De CHV à EV	7,913	450	450			1											
De EV à GC	8,254	515	147			3 3 5 5 5 4 5 7 6 6 7 7 7 6 3 3 3 2 2 2 2											
De GC à EV	8,583	500	115			4 3 5 5 5 4 5 6 6 6 7 7 8 5 4 3 3 1 2 2 1											
186																	
Départs dimanche																	
Nombre de voitures maxi			Kilométrage commercial			Intervalle mini pratiqué			Intervalle maxi pratiqué			Intervalle heure creuse					
7			1118			11			35			13,37					
			3h 4h 5h 6h 7h 8h 9h 10h 11h 12h 13h 14h 15h 16h 17h 18h 19h 20h 21h 22h 23h 24h			1h 2h			Total								
Mission	Longueur	Premier départ	Dernier départ														
De EV à GC	8,254	700	2443			5 5 5 5 4 5 4 3 4 4 4 4 5 2 2 1 2 2											
De GC à EV	8,583	1604	2415			4 4 4 3 2 2 1 2 1											
De GC à EVM	8,942	630	1549			2 6 5 5 4 4 4 4 4											
131																	

B- ELEMENTS COMMUNIQUES A TITRE D'INFORMATION

1- Caractéristiques de la ligne

	Centre bus de remisage
Ligne 1	
Ligne 2	
Ligne ...	
Ligne n	

2- Centres bus

	Coordonnées des centres bus	Liste des lignes remisées par centre
Centre 1		
Centre 2		
Centre ...		
Centre n		

3- Parc bus

	Nombre de véhicules
Bus type 1	
Bus type 2	
Bus type ...	
Bus type n	

4- Serpents de charges des lignes du réseau de surface

Conformément à l'article 32-2, les serpents de charges des lignes du réseau de surface seront au STIF à titre d'information.

ANNEXE A3 SERVICE COMPLEMENTAIRE POUR LES NUITS FESTIVES EXCEPTIONNELLES

Pendant la nuit du 31 décembre au 1^{er} janvier et celle de la fête de la musique de chaque année, la RATP maintient toute la nuit les services suivants :

- Métro : lignes 1, 2, 4, 6, 9 et 14 avec ouverture des seules stations importantes ou de correspondance ;
- RER : lignes A et B dans leur totalité.

En outre, le service NOCTILIEN est aménagé à moyen constant, à hauteur de l'offre de fin de semaine.

Le service complémentaire mis en place assure la continuité du service offert entre l'heure de fin de service de nuit et l'heure de prise de service du matin prévues dans le service de référence pour les portions de réseau définies ci-après.

1- Métro :

1-1 circulation des trains :

Pendant la nuit de la Fête de la Musique, les lignes 1, 2, 4, 6, 9, 14 circulent toute la nuit entre 1h15 et 5h30 et entre 2h15 à 5h30 pendant la nuit du 31 décembre au 1^{er} janvier, avec des intervalles de 3mn à 6mn selon les lignes.

1-2 stations ouvertes :

- Ligne 1 : Château de Vincennes, Nation, Gare de Lyon, Bastille, Châtelet, Concorde, Champs-Élysées-Clémenceau, Franklin-D-Roosevelt, George V, Charles de Gaulle-Etoile, Porte Maillot, Grande Arche de la Défense
- Ligne 2 : Nation, Père Lachaise, Belleville, La Chapelle, Barbès- Rochechouart, Anvers, Pigalle, Place de Clichy, Charles de Gaulle-Etoile, Dauphine
- Ligne 4 : Porte d'Orléans, Denfert-Rochereau, Montparnasse, Saint-Michel, Châtelet, Les Halles, Strasbourg-Saint-Denis, Gare de l'Est, Gare du Nord, Barbès - Rochechouart, Porte de Clignancourt
- Ligne 6 : Nation, Bercy, Place d'Italie, Denfert-Rochereau, Montparnasse, La Motte Picquet-Grenelle, Bir-Hakeim, Passy, Trocadéro, Boissière, Kléber, Charles de Gaulle-Etoile
- Ligne 9 : Mairie de Montreuil, Porte de Montreuil, Nation, Oberkampf (fermée le 1^{er} janvier), République (fermée pour la fête de la musique), Strasbourg-Saint-Denis, Grands Boulevards, Havre-Caumartin, St Augustin, Franklin-D-Roosevelt, Alma-Marceau, Trocadéro, La Muette, Porte de Saint-Cloud, Pont de Sèvres
- Ligne 14 : Olympiades, Bibliothèque, Saint-Emilion, Bercy, Gare de Lyon, Châtelet, Pyramides, Madeleine, St Lazare

2- RER :

2-1 circulation des trains :

Les lignes A et B du RER sont maintenues en service avec des intervalles de l'ordre de 15mn dans les gares centrales et de 30mn dans les gares de banlieue. L'interconnexion est maintenue à Nanterre Préfecture sur la ligne A et à Gare du Nord sur la ligne B.

2-2 Gares ouvertes :

- Ligne A : Nation, Gare de Lyon, Châtelet les Halles, Auber, Charles de Gaulle-Etoile, La Défense et les 29 gares de banlieue
- Ligne B : Denfert-Rochereau, Saint-Michel, Port Royal, Luxembourg, Châtelet les Halles, Gare du Nord et les 26 gares de banlieue.

3- Noctilien :

L'offre de transport des Nuits Festives exceptionnelles est égale à une offre de samedi-dimanche. Toutefois, l'exploitation des lignes traversantes et celle des deux rocade ne sont pas assurées. Les moyens ainsi disponibles sont redistribués sur toutes les autres lignes radiales en service.

3-1 Lignes Noctilien en exploitation :

Les lignes radiales N21, N22, N23, N24, N31, N32, N33, N34, N35, N41, N42, N43, N44, N45, N51, N52, N53, N61, N62, N63, N71, N122, N153 circulent toute la nuit entre 0h30 et 5h30, avec des intervalles de 10mn à 50mn selon les lignes ou les tronçons de lignes.

Les lignes au terminus Châtelet sont déplacées : N 21 et N 122 à Gare Montparnasse, N 22 à Place d'Italie, N 23 à Gare de l'Est, N 24 à Gare St Lazare.

Les itinéraires des lignes N21, N23, N24, N32, N35, N51, N53, N122 et N153 sont modifiés.

3-2 Lignes Noctilien non exploitées :

Les lignes de rocade N01, N02 ainsi que les lignes traversantes N11, N12, N13, N14, N15, N16.

ANNEXE A4 LISTE ET NOMBRE D'ÉVÉNEMENTS EXCEPTIONNELS PRIS EN COMPTE DANS L'OFFRE DE RÉFÉRENCE
--

La liste des événements est révisée annuellement et transmise au STIF au plus tard le 31/01 de l'année n.

Le kilométrage supplémentaire par ligne est indicatif. Il est inclus dans le service de référence.

La liste des renforts exceptionnels pour l'année 2008 est la suivante :

1. Métro

- Salons : Agriculture, Auto, cheval, Nautique ;
- Foire de Paris, Foire du Trône ;
- de 20 à 30 événements au Parc des Princes ;
- Internationaux de France de tennis au stade Roland Garros ;
- de 10 à 20 événements au Stade de France ;
- Marche des fiertés, Solidays, Techno parade, Tropical Carnaval, Rock en Seine ;
- Défilés militaires du 14 juillet ;
- Arrivée du Tour de France ;
- Renforts magasins au mois de décembre ;
- Renforts matin du 1^{er} janvier ;
- Grandes nuits du Jour de l'An et de la fête de la musique.

2. RER ligne A

- Grandes nuits du Jour de l'an et de la fête de la musique
- Renforcements de capacité le samedi pour les vacances scolaires, les grands magasins et les soldes, le 1^{er} mai, le 14 juillet, le 15 août, une journée en septembre (Technoparade) pour 20 à 23 journées.
- Service de JO d'août le lundi de Pentecôte.

3. RER ligne B

- Grandes nuits du Jour de l'an et de la fête de la musique
- Renforcements de capacité en journée le dimanche pour les grands magasins, les soldes, les vacances scolaires, la fête de l'Humanité, certains salons, représentant la moitié des dimanches de l'année
- Renforcements de soirée pour des matchs ou des concerts au Stade de France pour 15 à 20 soirées.
- Renforcement de capacité de prise à fin de service pour le lundi de Pentecôte, la fête de l'Humanité

4. Réseaux de Surface

Un grand nombre de renforts sur ligne est réalisé chaque année (ou pour certains tous les 2 ans) :

- Grandes nuits du Jour de l'an et de la fête de la musique
- Salons de la Porte de Versailles,
- Fête de l'humanité,
- Foire de Paris,
- Brocante des Batignolles,
- Renforts centres commerciaux,
- Grands magasins,
- Soldes,
- Foires diverses.

Chaque Centre Bus adapte son offre au cas par cas, en fonction des calendriers et des prévisions de fréquentation communiqués par les organisateurs.

Le détail des KCC métro, bus, et RER par ligne et par événement est communiqué en complément de cette liste sous forme informatique, ainsi que les stations de métro ouvertes la nuit du 31 décembre .

ANNEXE A5
VOLUME CONTRACTUEL DE L'OFFRE DE REFERENCE

Les niveaux annuels d'offre figurant dans la présente annexe sont établis pour les 4 années du contrat sur l'offre en place en début de contrat. Ils ne prennent en compte aucune évolution de l'offre en cours de contrat.

Ces niveaux annuels intègrent les événements exceptionnels récurrents décrits dans l'annexe A4, et ne tiennent compte que des effets calendaires propres à chacune des années du contrat.

Les données kilométriques détaillées par ligne (KCC et KT) figurent dans l'annexe communiquée sous forme informatique.

1- Métro

	2008		2009		2010		2011	
	KCC	KT	KCC	KT	KCC	KT	KCC	KT
Ligne 1	4,135	4,155	4,128	4,147	4,130	4,150	4,139	4,159
Ligne 2	3,009	3,012	2,999	3,003	3,001	3,005	3,005	3,009
Ligne 3	2,716	2,729	2,707	2,719	2,706	2,718	2,709	2,722
Ligne 3 bis	0,222	0,222	0,222	0,222	0,222	0,222	0,223	0,223
Ligne 4	2,810	2,811	2,805	2,806	2,804	2,805	2,815	2,816
Ligne 5	3,190	3,196	3,179	3,185	3,180	3,186	3,185	3,191
Ligne 6	3,046	3,058	3,037	3,049	3,034	3,046	3,038	3,051
Ligne 7	4,777	4,808	4,762	4,792	4,762	4,793	4,765	4,795
Ligne 7 bis	0,445	0,445	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444	0,444
Ligne 8	4,492	4,505	4,476	4,490	4,477	4,490	4,484	4,498
Ligne 9	4,338	4,363	4,321	4,345	4,327	4,352	4,334	4,358
Ligne 10	1,960	1,973	1,954	1,967	1,950	1,963	1,953	1,966
Ligne 11	1,624	1,629	1,619	1,624	1,618	1,623	1,621	1,625
Ligne 12	3,129	3,134	3,099	3,104	3,118	3,124	3,102	3,107
Ligne 13	4,847	4,873	4,834	4,860	4,834	4,860	4,848	4,874
Ligne 14	2,614	2,636	2,605	2,627	2,603	2,625	2,605	2,627
Total Métro	47,353	47,548	47,190	47,384	47,211	47,406	47,270	47,465

Unité : millions

dont KCC inscrits à l'offre de référence pour les événements exceptionnels :

	2008	2009	2010	2011
Ligne 1	0,007	0,007	0,007	0,007
Ligne 2	0,003	0,003	0,003	0,003
Ligne 3	0,002	0,002	0,002	0,002
Ligne 3 bis	0,000	0,000	0,000	0,000
Ligne 4	0,001	0,001	0,001	0,001
Ligne 5	0,004	0,004	0,004	0,004
Ligne 6	0,004	0,004	0,004	0,004
Ligne 7	0,001	0,001	0,001	0,001
Ligne 7 bis	0,000	0,000	0,000	0,000
Ligne 8	0,022	0,022	0,022	0,022
Ligne 9	0,032	0,032	0,032	0,032
Ligne 10	0,020	0,020	0,020	0,020
Ligne 11	0,002	0,002	0,002	0,002
Ligne 12	0,058	0,038	0,058	0,038
Ligne 13	0,017	0,017	0,017	0,017
Ligne 14	0,000	0,000	0,000	0,000
Total Métro	0,173	0,153	0,173	0,153

Unité : millions

Remarques :

- les Lignes 3 et 3 bis sont considérées comme une seule ligne pour le calcul de la franchise.
- Le détail des événements correspondant aux TK chiffrés figure dans l'annexe A4
- hypothèse de calendrier scolaire : 2011 = 2010

2- Sous-réseaux RER A

	KCC	KT
2008	8,691	8,840
2009	8,721	8,868
2010	8,738	8,886
2011	8,733	8,881

Unité : millions

3- Sous-réseaux RER B

	KCC	KT
2008	4,188	4,287
2009	4,174	4,273
2010	4,178	4,277
2011	4,177	4,276

Unité : millions

4- Réseau de surface

Les données kilométriques détaillées par ligne (KCC et KT) figurent dans l'annexe communiquée sous forme informatique.

4-1 Sous-réseau TCSP

Le réseau est constitué des 3 lignes de tramway T1, T2 et T3, ainsi que de la rocade en site propre TVM. L'engagement annuel porte sur les km parcourus par des rames de tramway pour T1, T2 et T3, par des bus articulés pour TVM.

	Année	KCC	KT
T1, T2, T3, TVM	2008	5,587	5,652
	2009	5,590	5,655
	2010	5,597	5,662
	2011	5,605	5,670

Unité : millions

4-2 Réseau Bus PDU Paris

Le réseau est constitué des 21 lignes de bus de Paris retenues dans le Plan de Déplacements Urbains (PDU) pour former le réseau Mobilien en cours de développement.

Les lignes de bus appartenant à ce réseau sont les suivantes : PC1, PC2, PC3, 20, 21, 26, 27, 31, 38, 60, 62, 63, 64, 65, 80, 81, 87, 91, 92, 95, 96,

	Année	KCC	KT
Bus PDU Paris	2008	18,811	20,252
	2009	18,841	20,280
	2010	18,859	20,299
	2011	18,883	20,326

Unité : millions

4-3 Réseau Bus PDU Banlieue

Le réseau est constitué des 50 lignes de bus de banlieue retenues dans le Plan de Déplacements Urbains (PDU) pour former le réseau Mobilien en cours de développement.

Les lignes de bus appartenant à ce réseau sont les suivantes : 103, 105, 108, 113, 115, 121, 126, 143, 147, 150, 152, 153, 154, 158, 161, 164, 170, 171, 172, 173, 174, 178, 179, 180, 183, 187, 189, 194, 195, 206, 208, 244, 258, 268, 272, 285, 289, 295, 301, 303, 304, 308, 317, 318, 323, 325, 379, 390, 399 et 467.

	Année	KCC	KT
Bus PDU Banlieue	2008	40,839	44,312
	2009	41,196	44,685
	2010	41,242	44,740
	2011	41,323	44,828

Unité : millions

4-4 Réseau Bus Paris autres que PDU

Le réseau de Paris comprend les lignes numérotées de 20 à 99 à l'exception de celles faisant partie du réseau bus PDU Paris, ainsi que le Balabus.

	Année	KCC	KT
Bus Paris autres que PDU	2008	25,542	26,965
	2009	25,595	27,019
	2010	25,602	27,026
	2011	25,683	27,113

Unité : millions

4-5 Réseau Bus Banlieue autres que PDU

Le réseau de banlieue comprend les lignes numérotées de 100 à 499, à l'exception de celles faisant partie du réseau de bus PDU, ainsi que les lignes figurant à l'annexe A1 qui liste les services conventionnés par des tiers.

	Année	KCC	KT
Bus Banlieue autres que PDU	2008	65,849	71,132
	2009	65,769	71,075
	2010	65,870	71,154
	2011	65,971	71,250

Unité : millions

4-6 Réseau Noctilien

Le réseau Noctilien comprend les bus N1, N2, N11, N12, N13, N14, N15, N16, N21, N22, N23, N24, N31, N32, N33, N34, N35, N41, N42, N43, N44, N45, N51, N52, N53, N61, N62, N63, N71, N120, N121, N122, N153.

	Année	KCC	KT
Bus Noctilien	2008	3,892	4,201
	2009	3,889	4,198
	2010	3,879	4,188
	2011	3,883	4,192

Unité : millions

ANNEXE A6
MODALITES DE CALCUL DES PENALITES
POUR NON REALISATION DE L'OFFRE DE REFERENCE EN VOLUME

1- La franchise

Conformément à l'article 27, l'offre de référence mesurée en kilomètres commerciaux est assortie d'une franchise annuelle exprimée en pourcentage, destinée à couvrir les aléas normaux d'exploitation imposant une réduction ou une suppression de service.

Une pénalité est appliquée si le volume du service offert par la RATP se trouve être annuellement inférieur au volume de référence concerné minoré de la franchise correspondante, sous réserve des cas de force majeure, ainsi que pour les sous-réseaux routiers, des aléas exceptionnels mentionnés à l'article 71.

Les niveaux de franchise, appréciés soit par ligne, soit par sous-réseau, s'établissent à :

Sous Réseau	Mesure	Franchise (%)
Métro	Par ligne	3,5%
RER	Par ligne	2,0%
TCSP	Par ligne	3,0%
Bus PDU Paris	Par ligne	3,5%
Bus PDU Banlieue	Par ligne	3,5%
Bus Paris (autres que PDU)	Par sous réseau	4,0%
Bus banlieue (autres que PDU)	Par sous réseau	3,0%
Noctilien	Par sous réseau	3,0%

2- Modalités de calcul des pénalités

2-1 Principe général

Pour chaque élément d'application des pénalités (sous-réseau ou ligne), la pénalité est le produit d'une pénalité unitaire définie par le nombre de TK, VK ou RK non produits diminués de la franchise applicable à cet élément.

Cette pénalité est calculée soit par sous-réseau, soit par ligne. Dans le cas où la franchise s'applique par la ligne, la pénalité par sous-réseau est la somme des pénalités des lignes constituant le sous-réseau, arrondie à la dizaine de milliers d'euros la plus proche par sous-réseau.

La pénalité est nulle lorsque le niveau de la production constaté est égal à l'offre contractuelle annuelle minorée de la franchise.

2-2 Montant des pénalités

Le montant des pénalités unitaires et leur niveau de plafonnement annuel (article 56) est fixé à :

Sous Réseau	Calcul de la pénalité	Pénalité unitaire au km (euros HT 2007 par TK, VK ou RK)	Montant plafond annuel (euros 2007 HT par TK, VK ou RK)
Métro	Par ligne	6,34 €	5,50 M€
RER A	Par ligne	12,81 €	1,90 M€
RER B	Par ligne	12,81 €	1,00 M€
TCSP	Par ligne	4,87 €	0,14 M€
Bus PDU Paris	Par ligne	4,87 €	0,59 M€
Bus PDU Banlieue	Par ligne	4,87 €	1,29 M€
Bus Paris (autres que PDU)	Par sous réseau	4,87 €	0,88 M€
Bus banlieue (autres que PDU)	Par sous réseau	4,87 €	2,30 M€
Noctilien	Par sous réseau	4,87 €	0,10 M€

ANNEXE A7
LISTE DES PROJETS CPER DEVANT FAIRE L'OBJET
D'UN PROJET D'EXPLOITATION ENTRE 2008 et 2011

Projet	Approbation SdP Par CA STIF	Approbation AVP par CA STIF	Date de mise en service prévisionnelle au 01/01/2008	Remarques
Méto Ligne 13 à Asnières Gennevilliers Le Luth (AGIII)	Janv-00	déc-02	juin-08	
T2 à Porte de Versailles	oct-02	17/06/2005	sept-09	
TCSP Pompadour - Sucy Bonneuil	avr-02	13/12/2006 AVP optimisé 10/10/2007	oct-10 juil-11	Mise en service des 9 stations hors terminus Mise en service définitive
T St Denis Garges Sarcelles	oct-00	20/11/2006	déc-10	
Méto Ligne 8 à Créteil Parc des Sports	juin-01	20/09/2006	juin-11	
T Châtillon - Vélizy - Virofaly	oct-02	13/12/2006	oct-11	Mise en service hors partie souterraine
		AVP complémentaire 12/12/2007	juil-12	Mise en service partie souterraine
T1 à AG III	juil-00	13/12/2006	déc-11	
T2 au Pt de Bezons	avr-03	13/12/2006	nov-11	
Méto Ligne 12 à Proudhon Gardinoux	Févr-02	avr-05	mai-12	
Méto Ligne 4 à Mairie de Montrouge	avr-02	08/04/2005	juin-12	
T Villejuif - Athis Mons	oct-02	déc-06	oct-12	

LISTE DES ANNEXES QUALITE DE SERVICE RATP

ANNEXE B1 : SYSTEME QUALITE DE SERVICE

B.1.1. Définition du système qualité de service et des thèmes et indicateurs suivis

B.1.2. Système de mesure

B.1.3. Système d'intéressement et pénalités

ANNEXE B2 : DEFINITIONS DES INDICATEURS DONNANT LIEU A BONUS MALUS

B.2.1. Métro

- Attente des trains
- Accueil aux guichets
- Accueil aux comptoirs d'information
- Délai d'assistance aux voyageurs par un agent
- Délai de remise en service et d'information
- Disponibilité des ascenseurs
- Délai de remise en service et d'information
- Disponibilité des lignes de péages
- Disponibilité des équipements de distribution
- Netteté des trains

B.2.2. RER A et B

- Ponctualité des voyageurs
- Cas particulier de la responsabilité conjointe avec la SNCF
- Disponibilité de l'information voyageur en temps réel
- Accueil aux guichets
- Délai d'assistance aux voyageurs par un agent
- Disponibilité des escaliers mécaniques
- Délai de remise en service et d'information
- Disponibilité des ascenseurs
- Délai de remise en service et d'information
- Disponibilité des lignes de péages
- Disponibilité des équipements de distribution
- Netteté des stations
- Netteté des trains

B.2.3. Réseau de Surface

- Régularité
- Information statique aux points d'arrêts
- Disponibilité de l'information voyageur en temps réel
- Service rendu par le machiniste-receveur

ANNEXE B3 : INDICATEUR D'EVOLUTION DE LA PERCEPTION DES VOYAGEURS

ANNEXE B4 : SYNTHESE DES BONUS MALUS PAR INDICATEURS

ANNEXE B5 : AFFECTATION DES CAUSES D'IRREGULARITE

ANNEXE B6 : CHARTE DE FONCTIONNEMENT DES COMITES DE LIGNE

ANNEXE B7 : INDICATEURS NE DONNANT PAS LIEU A BONUS MALUS

ANNEXE B8 : PROTOCOLE SUR LES ECHANGES DE DONNEES ENTRE LA RATP ET LA BASE DE DONNEES COMMUNAUTAIRE DU STIF

ANNEXE B9 : PLAN D'INFORMATION VOYAGEUR POUR LA CONTINUITE DU SERVICE

ANNEXE B10 : MODALITES DE REMBOURSEMENT DES VOYAGEURS EN CAS DE GREVE

ANNEXE B11 : PLAN DE TRANSPORT ADAPTE

ANNEXE B12 : PROCEDURE D'ALERTE EN CAS D'INCIDENTS GRAVES OU DE CRISE

ANNEXE B13 : SURETE DES VOYAGEURS

ANNEXE B 14 : FORMULAIRE DES RECLAMATIONS PMR

ANNEXE B1 SYSTEME QUALITE DE SERVICE

B.1.1. Définition du système qualité de service et des thèmes et indicateurs suivis

L'objectif des indicateurs de qualité de service retenus dans le cadre du présent contrat est de mobiliser la RATP et son personnel dans une démarche de maintien et d'amélioration de la qualité de service rendu aux voyageurs. Ces engagements qualité portent sur les 6 thèmes suivants :

1. L'attente des métros, la ponctualité des trains et la régularité des bus et TCSP
2. L'information des voyageurs
3. La gestion des espaces et la disponibilité des équipements mis à disposition des voyageurs et des personnes à mobilité réduite
4. L'accueil au guichet et l'attitude commerciale de l'entreprise
5. La sûreté
6. La perception des voyageurs

Le STIF et la RATP ont choisis de retenir dans la plupart des cas des indicateurs déjà employés par la RATP dans sa procédure interne de démarche vers la qualité. Certains de ces indicateurs se réfèrent à ceux retenus par la norme européenne EN 13816 :2002 relative à la qualité de service dans les transports.

Les engagements de la RATP en matière de qualité de service se déclinent pour chacun des 8 sous réseaux de la façon suivante :

- 65 indicateurs de qualité de service :
 - 27 indicateurs mesurant la régularité :
 - 14 indicateurs mesurent l'attente des voyageurs sur chacune des lignes de métro,
 - 2 indicateurs mesurent la ponctualité voyageurs sur toute la journée sur les RER A et B et permettent d'évaluer la responsabilité conjointe de la RATP et la SNCF ;
 - 7 indicateurs mesurant la ponctualité voyageurs sur les branches des RER ;
 - 3 indicateurs mesurent le respect de l'intervalle sur les sous réseaux de surface TCSP, Bus PDU Paris et Bus PDU Banlieue ;
 - 1 indicateur mesure la régularité Noctilien qui tient compte des particularités de ce service ;
 - 7 indicateurs mesurant la disponibilité de l'information voyageur en temps réel sur les sous réseaux RER, bus et TCSP ;
 - 5 indicateurs mesurant l'information statique aux points d'arrêts sur les sous réseaux TCSP et bus ;
 - 3 indicateurs mesurant la disponibilité des escaliers mécaniques sur les sous réseaux métro et RER ;
 - 3 indicateurs mesurant l'accueil aux guichets sur les sous réseaux métro et RER ;
 - 1 indicateur mesure l'accueil aux comptoirs d'information sur le métro ;
 - 3 indicateurs mesurant le service rendu par le machiniste sur les sous réseaux bus et TCSP ;
 - 3 indicateurs mesurant la disponibilité des lignes de péages sur les sous réseaux métro et RER ;
 - 3 indicateurs mesurant la disponibilité des équipements de distribution sur les sous réseaux métro et RER ;
 - 3 indicateurs mesurant la disponibilité des ascenseurs sur les sous réseaux métro et RER ;
 - 3 indicateurs mesurant la netteté des gares sur les sous réseaux métro et RER ;
 - 3 indicateurs mesurant la netteté des trains sur les sous réseaux métro et RER ;

- 1 indicateur mesurant l'évolution de la perception des voyageurs sur l'ensemble du réseau RATP.
- 3 pénalités portant sur le métro, le RER A et le RER B en cas de non respect des engagements de :
 - assistance aux voyageurs par un agent en moins de 3 minutes
 - délais de remise en service et des obligations d'information concernant les escaliers mécaniques
 - délais de remise en service et des obligations d'information concernant les ascenseurs.

Certains des indicateurs contractualisés ne pourront pas donner lieu à bonus malus dès la première année d'exécution du contrat faute d'indicateurs existants ou de séries historiques suffisantes permettant de fixer les objectifs de qualité de service à atteindre. La fiche de chaque indicateur précise donc sa date de mise en œuvre. Ces nouveaux indicateurs concernent :

- la ponctualité des voyageurs sur l'ensemble des lignes A et B (partie SNCF et RATP) permettant d'évaluer la responsabilité conjointe de la RATP et de la SNCF,
- la ponctualité des voyageurs sur les branches des RER A et B,
- l'assistance au voyageur par un agent en moins de trois minutes,
- le non respect des délais de remise en service et des obligations d'information concernant la disponibilité des escaliers mécaniques et des ascenseurs,
- la disponibilité de l'information voyageur temps réel aux points d'arrêts sur les sous réseaux Bus et TCSP,
- la perception des voyageurs.

Ils seront suivis et transmis au STIF à titre d'information en 2008 et donneront lieu à bonus malus à compter de 2009.

B.1.2. Système et méthode de mesure

Le système de mesure propre à chaque indicateur est décrit dans les fiches indicateurs.

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

- Les mesures exhaustives sont effectuées par relevés automatiques
- Les mesures par échantillonnage doivent être effectuées par des clients mystères qui sont des enquêteurs externes d'un bureau d'études. Dans le cas où les enquêtes sont effectuées en interne par la RATP, celle ci s'engage à mettre à disposition du STIF le planning des enquêtes afin que celui ci puisse organiser des audits et s'assurer de la fiabilité des résultats.

Le plan de sondage de chaque indicateur et la périodicité des mesures sont également décrits dans chaque fiche.

Concernant la méthode de mesure, la RATP s'engage, sur la durée d'exécution du contrat à :

- harmoniser ces méthodes de mesure avec celles utilisés par la SNCF concernant l'indicateur de ponctualité des voyageurs ;
- fiabiliser les systèmes de mesure en recherchant notamment l'automatisation des différents systèmes chaque fois que cela est possible (type SIEL notamment) ;
- accroître l'utilisation de la télémaintenance pour les équipements mécaniques afin de suivre leur durée d'indisponibilité et d'être plus réactif sur la détection de la panne et leur temps de résolution.

Pour chaque indicateur, le résultat est soit :

- un taux de conformité calculé en pourcentage en rapportant le nombre d'observations conformes au service de référence au nombre d'observations totales ;
- soit un pourcentage de voyageurs ayant reçu un service conforme au service de référence. Dans ce cas, le nombre d'observations conformes est pondéré du nombre de voyageurs correspondants. Les données utilisées pour cette pondération sont précisées dans la fiche relative à chaque indicateur.

B.1.3. Système d'intéressement et pénalités

Système d'intéressement

Le système d'incitation repose, pour chaque indicateur défini dans l'annexe 3 sur la fixation de 3 valeurs de référence auxquelles sera comparé, à l'issue de chaque année du contrat, le résultat annuel de l'indicateur. Ces valeurs de référence sont définies comme suit :

- valeur " Objectif " : si le résultat annuel de l'indicateur est égal à cette valeur, il ne donne lieu ni à bonus, ni à malus
- valeur " Inférieur " : si le résultat annuel de l'indicateur est inférieur ou égal à cette valeur, il donne lieu au malus maximal
- valeur " Supérieur " : si le résultat annuel de l'indicateur est supérieur ou égal à cette valeur, il donne lieu au bonus maximal.

Toute valeur du résultat annuel comprise entre " Inférieur " et " Supérieur " donne lieu, selon le cas, à un malus ou à un bonus égal au rapport entre la valeur de l'indicateur et l'objectif d'une part et l'amplitude entre l'objectif et la borne inférieure ou supérieure multipliée par la valeur maximale du bonus-malus.

Principe général de calcul :

$$\text{Bonus} = \text{bonus maximum} * \frac{\text{Valeur} - \text{Objectif}}{\text{Valeur sup} - \text{Objectif}}$$

$$\text{Malus} = \text{malus maximum} * \frac{\text{Valeur} - \text{Objectif}}{\text{Valeur inf} - \text{Objectif}}$$

Pour l'ensemble des indicateurs décrits en annexe 3, le bonus-malus est calculé pour chaque sous réseaux ou pour chaque ligne (en fonction du type d'indicateur) sur la base du résultat de l'indicateur annuel.

Toutes modifications entraînant une évaluation des bonus malus feront l'objet d'un avenant au présent contrat.

Pénalités

Le système d'intéressement décrit ci dessus est assorti pour trois indicateurs d'un système de pénalités mesurées sur des indicateurs annexes.

INDICATEURS	INDICATEURS ANNEXES - PENALITES
Disponibilité des escaliers mécaniques	Non respect du délai de remise en service en moins de 48 heures pour les pannes courantes
	Non respect des obligations d'informations
Disponibilité des ascenseurs	Non respect du délai de remise en service en moins de 48 heures pour les pannes courantes
	Non respect des obligations d'informations
Accueil en gare	Assistance aux voyageurs par un agent en moins de 3 minutes

Le montant de ses pénalités et leur mode de calcul sont décrits dans chaque fiche indicateur les concernant.

Elles s'imputent en diminution du bonus annuel.

Les pénalités n'ayant pas pour objectif de devenir des malus supplémentaires, elles ne sont pas appliquées en cas de malus annuel sur les indicateurs correspondants.

ANNEXE B2 DEFINITION DES INDICATEURS SOUMIS A BONUS MALUS
--

B.2.1. RESEAU METRO

2.1.1- Attente des trains

2.1.2 - Accueil aux guichets

2.1.3 – Accueil aux comptoirs d’information

2.1.4 – Délai d’assistance aux voyageurs par un agent

2.1.5 – Disponibilité des escaliers mécaniques

2.1.6 – Délai de remise en service et d’information

2.1.7 – Disponibilité des ascenseurs

2.1.8 – Délai de remise en service et d’information

2.1.9 – Disponibilité des lignes de péages

2.1.10 – Disponibilité des équipements de distribution

2.1.11 – Netteté des stations

2.1.12 – Netteté des trains

B.2.1. RESEAU METRO

2.1.1 – Attente des trains

Mise en oeuvre en 2008

Service de référence

Les voyageurs attendent sur le quai :

- 1- Du lundi au vendredi en période scolaire :
 - moins de 3 minutes aux heures de pointe, sauf sur les lignes 8 et 12 (3 minutes 30) et sur la ligne 10 (4 minutes 20)
 - moins de 6 minutes aux heures creuses, sauf sur les lignes 8 et 12 (6 minutes 30) et sur la ligne 10 (7 minutes 20)
 - moins de 10 minutes aux heures de nuit.
- 2- Du lundi au vendredi hors période scolaire :
 - moins de 5 minutes aux heures de pointe, sauf sur la ligne 10 (6 minutes 20)
 - moins de 7 minutes aux heures creuses, sauf sur la ligne 10 (8 minutes)
 - moins de 10 minutes aux heures de nuit.
- 3- Les samedis et dimanches
 - moins de 8 minutes aux heures de journée
 - moins de 10 minutes aux heures de nuit

Périmètre de la mesure

Sur les 14 lignes de métro

Objectif de conformité et montant des bonus-malus

Le montant des bonus malus maximum sont établis au prorata des voyageurs des différents sous réseaux.

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure	Montant du bonus malus
Ligne 1	97.5	98	98.5	200 000
Ligne 2	97.5	98	98.5	100 000
Ligne 3	97.5	98	98.5	100 000
Ligne 4	97.5	98	98.5	200 000
Ligne 5	97.5	98	98.5	100 000
Ligne 6	97.5	98	98.5	150 000
Ligne 7	97.5	98	98.5	200 000
Ligne 8	97.5	98	98.5	100 000
Ligne 9	97.5	98	98.5	150 000
Ligne 10	97.5	98	98.5	80 000
Ligne 11	97.5	98	98.5	80 000
Ligne 12	97.5	98	98.5	100 000
Ligne 13	97.5	98	98.5	150 000
Ligne 14	97.5	98	98.5	80 000
TOTAL	97.5	98	98.5	1 790 000

La mesure de l'indicateur sera étendue aux lignes 3bis et 7 bis en 2009.

Méthode de mesure

Tous les jours, de 6h15 à 00h30 sont relevées les heures effectives de passage des trains dans les stations du réseau. Une matrice Origine - Destination indique pour une station donnée le flux de voyageurs présents sur chaque quai par tranche horaire.

Tous les mois, la cohérence de la mesure est vérifiée par la lecture des rapports journaliers des chefs de régulation.

Calcul du taux

En regard de l'heure de passage d'un train dans une station et du temps écoulé depuis le passage du train précédent, sont comptabilisés en attente :

- normale les voyageurs ayant eu un temps d'attente conforme au service de référence,
- anormale les voyageurs ayant eu un temps d'attente supérieur.

On obtient ainsi pour chacune des lignes :

- le pourcentage de clients en attente normale,
- le pourcentage de clients en attente anormale.

Le calcul de la régularité de l'ensemble des lignes s'obtient en pondérant les pourcentages précédents par le trafic réel mensuel relevé aux appareils de contrôle.

Les jours de grève concernés par l'article 29 seront neutralisés.

Reporting

Cet indicateur est transmis au STIF à une fréquence mensuelle, trimestrielle et annuelle

2.1.2 – Accueil aux guichets

Mise en œuvre en 2008

Service de référence

Le voyageur reçoit au guichet un accueil tel que :

- le guichet est facilement repérable, correctement éclairé, rangé et propre ;
- l'information présentée est à jour et utile ;
- les agents présents sont disponibles et à l'écoute, en tenue, courtois et efficaces ;
- à sa demande, le voyageur obtient un plan du métro, est conseillé sur les itinéraires, les titres de transport et renseigné sur les tarifs ;
- l'agent lui fournit le titre de transport dont il a besoin. Le cas échéant, il reprend le titre de transport délivré ou venant d'être acheté par erreur ;
- le voyageur peut régler en espèces, par chèque ou par carte bancaire. Il ne rencontre aucun problème lors de la transaction ;

Périmètre de la mesure

Ensemble des stations du métro équipées de guichets soit 250 stations en 2008, 200 prévues en 2009, 150 en 2010 et 100 en 2011.

Objectif de conformité

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
89	92	95

Montant du bonus-malus

2008	850 000 euros
2009	700 000 euros
2010	500 000 euros
2011	350 000 euros

Méthode de mesure

La mesure se fait par visite d'un client mystère. Les relevés et la saisie sont effectués par un prestataire extérieur. Ils portent sur l'ensemble des guichets ; chacun est visité 2 fois par mois du lundi au vendredi (sauf fêtes) entre 7h30 et 11h30 puis entre 13h30 et 17h30.

Les enquêteurs sont recrutés, formés et suivis par le prestataire, en tenant compte des exigences de la RATP décrites dans le cahier des charges.

Le prestataire exerce un contrôle des enquêteurs (présence et qualité des relevés) et un contrôle de la saisie.

Le Département MES s'assure du respect des consignes enquêteurs et du plan de sondage par le prestataire. Un échange sur les anomalies constatées permet d'établir des axes d'amélioration.

Les circuits d'enquête sont définis par le Département MES. Ils s'intègrent dans un plan de sondage annuel qui répartit également les visites, le matin et l'après-midi et sur les différents jours de la semaine, du lundi au vendredi.

Calcul de la note

La note d'évaluation des guichets pondérée par les flux de chacune des stations concernées. Cette matrice des flux est mise à jour chaque année.

Calcul de la note affectée à un guichet

- La grille de relevé comprend 21 items / 20 items, l'ensemble donnant une note sur 20 points.
- Chaque item non conforme donne lieu à une pénalité.
- Il y a conformité lorsque la note est supérieure ou égale à 16/20.

Calcul sur une période et pour un guichet du résultat

- soit **n** le flux du guichet
- soit **rc** le nombre de visites mystères conformes pour ce guichet
- soit **rn** le nombre total de visites mystères sur ce point
- Calculer le nombre c d'accueils conformes pour ce point :

$$c = (n) \times (rc / rn)$$

Calcul sur une période du % **P** de transactions conformes sur la ligne :

- Faire la somme **C** des accueils conformes **c** pour tous les points.
- Faire la somme **N** des transactions **n** pour tous les points.
- Procéder au calcul suivant :

$$P = (C / N) \times 100$$

Exonérations

Les guichets fermés provisoirement pour travaux ne sont pas mesurés.

Reporting

L'indicateur est fourni trimestriellement et annuellement au STIF.

Document de référence : DMCS MES-CLI/CERT-CR03/PRO/00002

2.1.3 – Accueil aux comptoirs d'information

Mise en œuvre en 2008

Service de référence

Le voyageur reçoit au comptoir d'information un accueil tel que :

- le comptoir d'information est facilement repérable, correctement éclairé, rangé et propre ;
- l'information présentée est à jour et utile ;
- les agents présents sont disponibles et à l'écoute, en tenue, courtois et efficaces ;
- à sa demande, le voyageur obtient un plan du métro, est conseillé sur les itinéraires, les titres de transport et renseigné sur les tarifs ;
- l'agent conseille le voyageur, l'aide à utiliser les appareils de vente et lui assure le service après-vente prévu.

Périmètre de la mesure

Ensemble des stations équipées de comptoirs d'information soit 100 stations en 2008, 150 stations en 2009, 200 stations en 2010 et 250 stations en 2011.

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
2008	85	88	91
2009	87	90	93
2010	89	92	95
2011	89	92	95

Montant du bonus-malus

2008	350 000 euros
2009	500 000 euros
2010	700 000 euros
2011	850 000 euros

Méthode de mesure

La mesure se fait par visite d'un client mystère. Les relevés et la saisie sont effectués par un prestataire extérieur et portent sur l'ensemble des comptoirs d'information ; chacun est visité 2 fois par mois du lundi au vendredi (sauf fêtes) entre 7h30 et 11h30 puis entre 13h30 et 17h30.

Les enquêteurs sont recrutés, formés et suivis par le prestataire, en tenant compte des exigences de la RATP décrites dans le cahier des charges.

Le prestataire exerce un contrôle des enquêteurs (présence et qualité des relevés) et un contrôle de la saisie.

Le Département MES s'assure du respect des consignes enquêteurs et du plan de sondage par le prestataire. Un échange sur les anomalies constatées permet d'établir des axes d'amélioration.

Les circuits d'enquête sont définis par le Département MES et s'intègrent dans un plan de sondage annuel qui répartit également les visites, le matin et l'après-midi et sur les différents jours de la semaine, du lundi au vendredi.

Calcul de la note

La note d'évaluation des comptoirs d'information est pondérée par les flux de chacune des stations concernées. Cette matrice des flux est mise à jour chaque année.

Calcul de la note affectée à un comptoir d'information

- La grille de relevé comprend 19 items, l'ensemble donnant une note sur 20 points.
- Chaque item non conforme donne lieu à une pénalité.
- Il y a conformité lorsque la note est supérieure ou égale à 16/20.

Calcul sur une période et pour un comptoir d'information du résultat :

- soit **n** le flux du comptoir d'information
- soit **rc** le nombre de visites mystères conformes pour ce comptoir d'information
- soit **rn** le nombre total de visites mystères sur ce point
- Calculer le nombre c d'accueils conformes pour ce point :

$$c = (n) \times (rc / rn)$$

Calcul sur une période du % **P** de transactions conformes sur la ligne :

- Faire la somme **C** des accueils conformes **c** pour tous les points.
- Faire la somme **N** des transactions **n** pour tous les points.
- Procéder au calcul suivant :

$$P = (C / N) \times 100$$

Exonérations

Les comptoirs d'information fermés provisoirement pour travaux ne sont pas mesurés.

Reporting

L'indicateur est fourni trimestriellement et annuellement au STIF.

Document de référence : DMCS MES-CLI/CERT-CR03/PRO/00002

2.1.4 – Délai d'assistance aux voyageurs par un agent

Mise en oeuvre en 2009

Service de référence

Tout voyageur doit pouvoir s'adresser à un agent lors de son passage au guichet ou au comptoir d'information. La situation est considérée comme non-conforme dès lors qu'aucun contact ne peut être établi dans un délai de 3 minutes suivant la demande du voyageur. Le contact peut être réalisé soit directement, soit par borne d'appel.

Périmètre de la mesure

L'indicateur est le résultat de l'agrégation de l'ensemble des lignes de métro.

Objectif de conformité

Assistance aux voyageurs par un agent dans un délai inférieur à 3 minutes	90%
--	------------

Montant de la pénalité

La pénalité maximale est plafonnée à 400 000 € par an

Méthode de mesure

La vérification de cette mise en relation est faite par l'enquêteur, à l'occasion de la mesure de l'accueil au comptoir d'information et aux guichets.

Calcul de la pénalité financière pour non respect du délai d'assistance aux voyageurs

La RATP encourt une pénalité si, annuellement, moins de 90% des voyageurs souhaitant une assistance en station restent plus de 3 minutes sans entrer en contact avec un agent susceptible de leur porter assistance.

- lorsque cet objectif est atteint annuellement, la RATP n'encourt aucune pénalité ;
- dans le cas contraire, elle encourt une pénalité linéaire, maximale en dessous d'un seuil à déterminer en 2008 qui se situera entre 85% et 90% de situations non conformes pour l'engagement.

Cette pénalité ne vient qu'en réduction d'un éventuel bonus du cumul des deux indicateurs d'accueil.

Reporting

L'indicateur est fourni trimestriellement et annuellement au STIF.

2.1.5 – Disponibilité des escaliers mécaniques et trottoirs roulants

Mise en oeuvre en 2008

Service de référence

Lorsqu'un voyageur se présente devant un escalier mécanique ou un trottoir roulant qui relève de la ligne, l'appareil fonctionne.

Périmètre de la mesure

Ensemble des lignes de métro

Objectif de conformité

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
92	94	96

Montant du bonus-malus

1 000 000 euros

Méthode de mesure

La mesure se fait par observation à pied d'œuvre.

Les relevés réalisés du lundi au vendredi, de 6h30 à 12h30 et de 13h à 19h portent sur tous les escaliers mécaniques (EM) et trottoirs roulants (TR) .

L'état de chaque équipement est caractérisé par le relevé de sa disponibilité « marche / marche pas ».

La RATP envisage en 2008 de confier progressivement les mesures aux agents présents dans les stations afin d'augmenter la réactivité et la représentativité de l'indicateur. Cette évolution se fera en respectant la méthode et les consignes d'enquête et de comptage des dispositifs actuels. Dans ce cas, l'indicateur sera mesuré durant une période d'un mois avec les deux méthodes de mesure afin d'évaluer l'impact de ce changement de méthode sur l'évolution du résultat de l'indicateur et de vérifier la concordance des résultats.

PROFESSIONNALISME DES OBSERVATEURS

Les observateurs sont briefés et leur travail vérifié en permanence tout au long de l'année. Les circuits d'enquête sont vérifiés chaque année. Ils sont modifiés à chaque ajout, suppression ou déplacement significatif d'un appareil. Les circuits d'enquête s'intègrent dans un plan de sondage actualisé chaque année

Maîtrise de la connaissance des flux

Pour chaque appareil, des comptages manuels sont réalisés sur la durée du service.

Les flux de voyageurs sont distribués en cinq plages horaires (voir « calcul de la note »).

Une clé de répartition permet de mettre à jour la matrice de pondération, chaque année, en fonction du trafic réalisé sur l'année écoulée.

Les comptages manuels sont refaits à chaque modification majeure du parc (ajout, suppression) ou de son environnement (ouverture de correspondance, modification importante de l'environnement extérieur).

Calcul du taux de disponibilité

Calcul du nombre de voyageurs gênés pour un escalier mécanique, un trottoir roulant non-conforme

- Chaque appareil est caractérisé par un flux horaire de voyageurs, différent selon cinq plages horaires prédéfinies, correspondant aux heures creuses et de pointe, soit :
 - avant 7h
 - 7h / 9h
 - 9h / 16h30
 - 16h30 / 19h
 - après 19h
- Le nombre **g** de voyageurs/heure gênés est fonction de la plage horaire dans laquelle l'observateur a vu l'appareil arrêté.

Calcul sur une période du % **P** de voyageurs ayant reçu un service conforme

- Faire la somme **G** des voyageurs gênés (**g**) par l'ensemble des non-conformités constatées sur les appareils mesurés pendant la période analysée.
- Faire la somme **N** des flux théoriques de voyageurs des appareils mesurés pendant la période analysée.
- Procéder au calcul suivant :

$$\mathbf{P = [1 - (G / N)] \times 100}$$

Exonérations

Sont exonérées de la mesure :

- les appareils situés dans des stations partiellement ou intégralement fermées au public pour travaux
- les appareils immobilisés pour renouvellement, rénovation ou révisions générales

La liste nominative des escaliers mécaniques et trottoirs roulants qui, au cours de l'année n+1, seront renouvelés, rénovés, ou feront l'objet de révisions générales, sera communiquée au STIF avant le 30 octobre de l'année n.

- les appareils n'ayant pas été mis en service les jours de grève pour des raisons de sécurité.

Périodicité du reporting

Cet indicateur est transmis au STIF à une fréquence trimestrielle et annuelle.

Document de référence : DMCS MES-CLI/CERT-CR07/PRO/00001

2.1.6 – Délai de remise en service et d’information en cas de pannes des escaliers mécaniques et trottoirs roulants

Mise en oeuvre en 2009

Service de référence

Les pannes courantes doivent être réparées dans un délai maximum de 48 heures à compter de leur signalement.

Lorsqu’elles ne peuvent pas être réparées dans ce délai de 48 heures, elles doivent faire l’objet d’une information à destination des voyageurs sur le non fonctionnement de l’équipement et sa date prévisionnelle de remise en service dans un délai de 24h à compter de leur signalement.

Périmètre de la mesure

14 lignes de métro

Objectif de conformité

Pourcentage d’escaliers mécaniques réparés dans un délai de 48 heures	90%
Pourcentage d’escaliers mécaniques arrêtés et présentant une information sur les délais de remise en service	95%

Montant des pénalités

La pénalité maximale pour non respect du délai de remise en service des escaliers mécaniques et trottoir roulant est plafonnée à 250 000 € par an.

La pénalité maximale pour défaut d’information sur le délai de réparation d’escaliers mécaniques est plafonnée à un montant annuel de 150 000€.

Calcul de la pénalité financière pour non remise en service en moins de 48 heures des escaliers mécaniques arrêtés suite à une panne

La RATP encourt une pénalité si, annuellement, moins de 90% des escaliers mécaniques arrêtés suite à des pannes sont remis en service dans un délai inférieur ou égal à 48 heures.

- lorsque cet objectif est atteint annuellement, la RATP n’encourt aucune pénalité ;
- dans le cas contraire, elle encourt une pénalité linéaire, maximale en dessous d’un seuil à déterminer en 2008 qui se situera entre 85% et 90% de situations non conformes pour l’engagement.

Cette pénalité ne s’applique qu’en déduction d’un bonus annuel obtenu pour l’indicateur de disponibilité des escaliers mécaniques et trottoirs roulants.

Calcul du pourcentage d'escaliers mécaniques réparés dans un délai de 48 heures

$$P = (PC_{\text{Délais}} / PC_t) \times 100$$

PC_t est le nombre de pannes courantes constatées sur une durée t

$PC_{\text{Délais}}$ est le nombre de pannes courantes traitées dans les délais maximaux de 48 heures

Calcul de la pénalité financière pour défaut d'information sur le délai de réparation des pannes

La RATP encourt une pénalité pour défaut d'information sur le délai de réparation des pannes dès que le niveau de conformité est inférieur à 95%.

- lorsque cet objectif est atteint annuellement, la RATP n'encourt aucune pénalité ;
- dans le cas contraire, elle encourt une pénalité linéaire, maximale en dessous d'un seuil à déterminer en 2008 qui se situera entre 90% et 95% de situations non conformes pour l'engagement.

Cette pénalité ne s'applique qu'en déduction d'un bonus annuel obtenu pour l'indicateur de disponibilité des escaliers mécaniques et trottoirs roulants.

Calcul du pourcentage d'escaliers mécaniques arrêtés et présentant une information sur les délais de remise en service

$$P = (Pex_{\text{info}} / Pex_t) \times 100$$

Où

Pex_t est le nombre de pannes constatées sur une durée t

Pex_{info} est le nombre de pannes répondant aux obligations d'informations prévues au contrat.

Méthode de mesure

Les engagements sur le délai de remise en service des escaliers mécaniques et celui sur l'affichage de l'information sont mesurés dans le cadre de la mesure de l'indicateur de disponibilité des escaliers mécaniques et des trottoirs roulants.

Les éléments suivants sont observés et enregistrés :

- le nombre de pannes traitées dans les délais maximaux de 48 heures ;
- la présence ou non de l'information et l'exactitude des informations affichées.

La méthode de mesure sera finalisée en 2008 entre la STIF et la RATP.

Reporting

Cet indicateur est transmis au STIF à une fréquence trimestrielle et annuelle.

2.1.7 - Disponibilité des ascenseurs

Mise en œuvre en 2008

Service de référence

Dans toutes les stations qui en sont équipées, les ascenseurs fonctionnent

Périmètre de la mesure

Ensemble des lignes de métro

Objectif de conformité

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
90	93	96

Montant du bonus-malus

100 000 euros

Méthode de mesure

Chaque matin, sauf les dimanches et jours fériés, l'agent de station concerné vérifie le fonctionnement de l'ascenseur ou du groupe d'ascenseurs et

Les agents de guichet ou de comptoir rendent compte lors de leur prise de service (soit 3 fois par jour, à heures fixes) de l'état de disponibilité des ascenseurs de leur station. Pour le même équipement, la fréquence de mesure est ainsi passée de 4 observations par mois à 90, améliorant radicalement la précision des résultats.

Les agents des Centres de liaison des lignes collectent à l'heure dite les informations de disponibilité des ascenseurs communiquées par les agents de station et les saisissent dans une application informatique qui met ces données à disposition pour Infomobi et le suivi de l'indicateur de disponibilité des ascenseurs. Le relevé est communiqué sous forme de variable binaire : 1 fonctionne ; 0 ne fonctionne pas. Un ascenseur ou un groupe d'ascenseurs non vérifié est codifié 0 (ne fonctionne pas).

Les agents de station sont formés à détecter les arrêts des ascenseurs à partir des témoins de contrôle situés dans leur recette. Ces témoins lumineux sont doublés d'une alarme sonore. Cette fonction de suivi fait partie de leurs missions réglementaires.

Calcul du taux de disponibilité

En fin de mois et en fin de trimestre la disponibilité journalière fait l'objet d'un cumul qui est rapporté au nombre de jours d'observation de la période, multiplié par le nombre d'ascenseurs ou de groupes d'ascenseurs entrant dans le champ de la mesure.

Disponibilité mensuelle :

- * Soit d_1, d_2, \dots, d_x l'état de fonctionnement quotidien des jours d'observation 1, 2 ...x du mois considéré,
- * Soit nm , le nombre de jours d'observation du mois considéré,
- * Soit ne , le nombre d'équipements (ascenseurs ou groupe d'ascenseurs) en exploitation,
- * La disponibilité mensuelle D_m est déterminée de la manière suivante :

$$D_m = (d_1 + d_2 + \dots + d_x) / (nm \times ne)$$

Disponibilité trimestrielle :

- * Soit d1, d2, ..., dx l'état de fonctionnement quotidien des jours d'observation 1, 2x du trimestre considéré,
- * Soit Nt, le nombre de jours d'observation du trimestre considéré,
- * La disponibilité trimestrielle Dt est déterminée de la manière suivante :

$$Dt = (d1 + d2 + \dots dx) / (Nt \times ne)$$

Exonérations

Sont exonérées de la mesure :

- les appareils situés dans des gares partiellement ou intégralement fermées au public pour travaux
- les appareils immobilisés pour renouvellement, rénovation ou révisions générales

La liste nominative des ascenseurs qui, au cours de l'année n+1, seront renouvelés, rénovés, ou feront l'objet de l'application de la loi De Robien, sera communiquée au STIF avant le 30 octobre de l'année n.

- les appareils n'ayant pas été mis en service les jours de grève pour des raisons de sécurité.

Reporting

L'indicateur sera fourni trimestriellement et annuellement au STIF.

2.1.8 – Délai de remise en service et d'information en cas de pannes des ascenseurs

Mise en œuvre en 2009

Service de référence

Les pannes courantes doivent être réparées dans un délai maximum de 48 heures à compter de leur signalement.

Lorsqu'elles ne peuvent pas être réparées dans ce délai de 48 heures, elles doivent faire l'objet d'une information à destination des voyageurs sur le non fonctionnement de l'équipement et sa date prévisionnelle de remise en service dans un délai de 24h à compter de leur signalement.

Périmètre de la mesure

Ensemble des lignes de métro

Objectif de conformité

Pourcentage d'ascenseurs réparés dans un délai de 48 heures	90%
Pourcentage d'ascenseurs arrêtés et présentant une information sur les délais de remise en service	95%

Montant de la pénalité

La pénalité maximale pour non respect du délai de remise en service des ascenseurs est plafonnée à 35 000 € par an.

La pénalité maximale pour défaut d'information sur le délai de réparation des pannes exceptionnelles d'ascenseurs est plafonnée à un montant annuel de 15 000€.

Méthode de mesure

Les engagements sur le délai de remise en service des ascenseurs et celui sur l'affichage de l'information sont mesurés dans le cadre de la mesure de l'indicateur de disponibilité des ascenseurs.

Les éléments suivants sont observés et enregistrés :

- le nombre de pannes traitées dans les délais maximaux de 48 heures ;
- la présence ou non de l'information et l'exactitude des informations affichées.

La méthode de mesure sera finalisée en 2008 entre le STIF et la RATP.

Calcul de la pénalité financière pour non remise en service en moins de 48 heures

La RATP encourt une pénalité si, annuellement, moins de 90% des ascenseurs arrêtés sont remis en service dans un délai inférieur ou égal à 48 heures.

- lorsque cet objectif est atteint annuellement, la RATP n'encourt aucune pénalité ;
- dans le cas contraire, elle encourt une pénalité linéaire, maximale en dessous d'un seuil à déterminer en 2008 qui se situera entre 85% et 90% de situations non conformes pour l'engagement.

Cette pénalité ne s'applique qu'en déduction d'un bonus annuel obtenu pour l'indicateur de disponibilité des ascenseurs.

Calcul du pourcentage d'ascenseurs réparés dans un délai de 48 heures

$$P = (PC_{\text{Délais}} / PC_t) \times 100$$

PC_t est le nombre de pannes courantes constatées sur une durée t

$PC_{\text{Délais}}$ est le nombre de pannes courantes traitées dans les délais maximaux de 48 heures

Calcul de la pénalité financière pour défaut d'information sur le délai de réparation des pannes

La RATP encourt une pénalité pour défaut d'information sur le délai de réparation dès que le niveau de conformité est inférieur à 95%.

- lorsque cet objectif est atteint annuellement, la RATP n'encourt aucune pénalité ;
- dans le cas contraire, elle encourt une pénalité linéaire, maximale en dessous d'un seuil à déterminer en 2008 qui se situera entre 90% et 95% de situations non conformes pour l'engagement.

Cette pénalité ne s'applique qu'en déduction d'un bonus annuel obtenu pour l'indicateur de disponibilité des ascenseurs.

Calcul du pourcentage d'ascenseurs arrêtés et présentant une information sur les délais de remise en service

$$P = (P_{\text{exinfo}} / P_{\text{ext}}) \times 100$$

Où

P_{ext} est le nombre de pannes constatées sur une durée t

P_{exinfo} est le nombre de pannes répondant aux obligations d'informations prévues au contrat.

Reporting

Cet indicateur est transmis au STIF à une fréquence trimestrielle et annuelle.

2.1.9 -Disponibilité des lignes de péages

Mise en oeuvre en 2008

Service de référence

Dans tous les accès, chaque appareil de péage fonctionne correctement : le titre de transport est validé et rendu au voyageur.

Périmètre de la mesure

Ensemble des lignes de métro

Objectif de conformité

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
93.5	96	98.5

Montant du bonus-malus

900 000 euros

Méthode de mesure

Les relevés sont automatiques et informatisés, gérés par le Département de maintenance M2E.

Les relevés portent sur la totalité des lignes de péage et sont réalisés entre 6h-21h.

Pour chaque ligne de péage, trois courbes de flux voyageurs sont élaborées à partir des remontées statistiques des lecteurs de titres de transport.

- une courbe JO (jours ouvrables) du lundi au vendredi
- une courbe DF (dimanche et fêtes)
- une courbe S (samedi)

Chacune de ces courbes est établie par moyenne sur une dizaine de journées et est périodiquement réactualisée (une à deux fois par an) afin de prendre en compte les évolutions de trafic et les évolutions du parc d'équipements.

Calcul du taux de disponibilité

Calcul du nombre de voyageurs gênés pour un incident **k**

On connaît :

- Le flux de voyageurs empruntant la ligne de contrôle au jour de l'incident **k**.
- Le début et la fin de l'incident **k**.

On peut donc calculer **V_k**, le nombre de voyageurs empruntant la ligne de contrôle pendant la durée de l'incident **k**.

On connaît par ailleurs

- Le nombre **A** d'appareils de la ligne de péage concernée.
- Le nombre **P** d'appareils défectueux de la ligne de péage.

On en déduit le nombre **G_k** de voyageurs gênés par l'incident **k** de la manière suivante :

$$\mathbf{G_k = V_k \times (P/A)}$$

Calcul sur une période du % **P** de voyageurs ayant reçu un service conforme

- Faire la somme **G** des voyageurs gênés par la totalité des incidents survenus durant la période analysée.
- Déterminer le nombre **N** de voyageurs entrants durant la période analysée.
- Procéder au calcul suivant :

$$\mathbf{P = [1 - (G / N)] \times 100}$$

Exonérations

Sont exonérées de la mesure :

- les appareils situés dans des gares partiellement ou intégralement fermées au public pour travaux
- renouvellements, modernisations.

Reporting

L'indicateur est fourni trimestriellement et annuellement au STIF.

Documents de référence : DMCS MES-CLI/CERT-CR06/PRO/00001 et procédure M2E-U/P&M/IDM/PG002

2.1.10 - Disponibilité des équipements de distribution

Mise en œuvre en 2008

Service de référence

Le voyageur peut obtenir son titre auprès de chaque distributeur, selon la catégorie de billets vendus à l'automate.

Périmètre de la mesure

Ensemble des lignes de métro

Objectif de conformité

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
95	97	99

Montant du bonus-malus

1 000 000 euros

Méthode de mesure

Trois types de relevés complémentaires portant sur la totalité des distributeurs, contribuent à la détection des distributeurs défectueux :

- une partie des non-conformités est détectée automatiquement par le système informatisé mis en place par le Département de maintenance M2E.
- une partie des non-conformités est détectée quotidiennement par les agents en station.
- une partie des non-conformités est détectée par des tests mensuels sur chaque distributeur qui sont effectués du lundi au vendredi, de 7h00 à 19h par des enquêteurs des instituts d'enquête intervenant pour le compte et à la demande de la Cellule de Contrôle de la Mesure (CCM) du Département MES

Les enquêteurs sont recrutés, formés et suivis par les instituts d'enquête intervenant pour le compte et à la demande de la Mission Qualité du Département MES.

Tout nouvel enquêteur est mis en double pendant un mois avec un enquêteur expérimenté. Durant cette période, il fait l'objet d'un suivi particulier par son encadrement qui décide de son aptitude à poursuivre cette activité.

Chaque institut d'enquête fait son affaire de la vérification du travail de ses enquêteurs, sur le terrain (les enquêteurs sont évalués en situation, sur leur comportement et sur leurs compétences), en retour de mission et à l'occasion des de-briefings périodiques.

Les circuits d'enquête sont vérifiés chaque année. Ils sont actualisés lors de chaque ajout, suppression ou déplacement significatif d'un distributeur. Ils s'intègrent dans un plan de sondage actualisé chaque année.

Pour chaque appareil distributeur, trois courbes de vente sont construites à partir du nombre réel d'opérations de ventes effectuées (données disponibles sur les serveurs centraux) :

- une courbe de faibles ventes : du mardi au samedi
- une courbe de moyennes ventes : le dimanche et le lundi (vente de coupons hebdomadaires)
- une courbe de fortes ventes : période de ventes de cartes orange (entre J-3 et J+4, J = dernier jour du mois)

Chacune de ces courbes est établie par moyenne sur une dizaine de journées.

Ces courbes sont actualisées une à deux fois dans l'année afin de prendre en compte les évolutions des ventes et les évolutions du parc d'équipement.

NB : On considère qu'une transaction équivaut à un voyageur.

Calcul du taux de disponibilité

Calcul mensuel du nombre de voyageurs mal servis pour un distributeur

→ L'application SAGIS (Système d'Aide à la Gestion des Interventions en Station) connaît l'heure de début de la non-conformité (enregistrement automatique par alarme ou signalement par les agents de station) et l'heure de fin de non-conformité (passage de la dépêche de la réparation).

A partir des courbes de vente (voir « maîtrise de la connaissance des flux), SAGIS en déduit le nombre observé (**No**) de voyageurs gênés par la non-conformité. SAGIS calcule le nombre total observé (**NO**) de voyageurs gênés sur le mois, en faisant la somme des **No**.

→ Sur la base des relevés de terrain réalisés par des enquêteurs, et si un enquêteur détecte un appareil distributeur en non-conformité, on affine le résultat :

- soit la non-conformité a déjà été détectée (SAGIS l'a déjà pris en compte) → pas de suite

- soit la non-conformité n'avait pas été détectée

- allouer au distributeur en non-conformité un nombre de transactions moyen journalier (**Fmj**) (égal au nombre de transactions sur la ligne divisé par le nombre d'appareils distributeurs de la ligne, puis par le nombre de jours dans le mois).

- affecter à la non-conformité une durée (**T**) de 8 jours correspondant au temps séparant le début estimé de la non-conformité de sa résolution (durée proposée sur la base d'analyses estimatives).

- estimer le nombre de voyageurs (**NND**) gênés non détectés par SAGIS en faisant :

NND = Fmj x 8 x (nombre de distributeurs en non conformité)

Calcul sur une période du % **P** de voyageurs ayant reçu un service conforme pour l'ensemble du parc

- Faire la somme (**G = NO + NND**) des voyageurs gênés par les non-conformités cumulées sur la période analysée.

- Calculer le nombre théorique de transactions **N** effectuées pendant la période analysée et sur l'ensemble des appareils distributeurs de la ligne.

- Procéder au calcul suivant :

$$P = [1 - (G / N)] \times 100$$

NB : Un appareil vu hors service pour absence de monnaie ou de cartonnnette est affecté d'un coefficient correcteur de 0,75.

Exonérations

Sont exonérées de la mesure :

- les appareils situés dans des gares partiellement ou intégralement fermées au public pour travaux ;
- renouvellements, modernisations ;
- les appareils déplacés de manière significative : ils ne sont pas mesurés durant les 2 mois suivants leur mise en service afin d'obtenir un historique sur les opérations de vente permettant de réaliser la pondération voyageur

Reporting

Cet indicateur est transmis au STIF à une fréquence trimestrielle et annuelle

Document de référence : DMCS MES-CLI/CERT-CR05/PRO/00001

2.1.11 - Netteté des stations

Mise en œuvre en 2008

Service de référence

Les stations dans lesquelles le voyageur effectue son parcours sont nettes. Cette notion est évaluée sur les aspects suivants :

- odeurs,
- éclairage,
- propreté,
- état des lieux et des équipements

Périmètre de la mesure

Ensemble des lignes de métro

Objectif de conformité

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
86	91	96

Montant du bonus-malus

850 000 euros

Méthode de mesure

La mesure se fait par visite d'un client mystère.

Les relevés sont réalisés par des enquêteurs recrutés et formés par les instituts d'enquête intervenant pour le compte et à la demande de la Cellule de Contrôle de la Mesure Département MES.

Les relevés se font sur des parcours de station, du lundi au vendredi de 7h00 à 18h00.

Les points de départ et d'arrivée sont soit une entrée de la station, soit le début ou la fin d'un des quais.

Les enquêteurs sont recrutés, formés et suivis par les instituts d'enquête intervenant pour le compte et à la demande de la Cellule de Contrôle de la Mesure du Département MES.

Tout nouvel enquêteur est mis en double pendant un mois avec un enquêteur expérimenté. Durant cette période, il fait l'objet d'un suivi particulier par son encadrement qui décide de son aptitude à poursuivre cette activité.

Chaque institut d'enquête fait son affaire de la vérification du travail de ses enquêteurs, sur le terrain (les enquêteurs sont évalués en situation, sur leur comportement et sur leurs compétences), en retour de mission et à l'occasion des de-briefings périodiques.

Les circuits d'enquête sont vérifiés chaque année et s'intègrent dans un plan de sondage planifié pour une année.

Les 50 stations à plus forte fréquentation sont identifiées. Pour ces stations, sont identifiés les parcours à flux forts et flux faibles. Dans ces 50 grosses stations, il est convenu que la moitié des relevés portera sur les parcours à forts flux.

Pour les autres stations, la répartition des circuits se fait selon le flux voyageurs, avec un minimum de deux parcours mensuels par station.

Le nombre total de parcours mensuels pour l'ensemble du réseau ne doit pas excéder 2000

Maîtrise de la connaissance des flux

Une matrice de pondération permet d'affecter à chaque station un poids mensuel moyen de voyageurs.

La matrice de pondération est élaborée sur la base du trafic réalisé l'année précédente.

Calcul de la note

Calcul sur une période et par station du nombre de voyageurs ayant reçu un service conforme

- Chaque parcours est doté d'un capital de points auquel on soustrait le nombre de points correspondant au(x) signe(s) de non-netteté/ propreté constaté(s).
- Il y a conformité lorsque la note est supérieure ou égale à 16/20.
- Pour chaque station, le nombre de voyageurs **n** est issu d'une matrice de pondération.
- Soit **rc** le nombre de relevés conformes par station sur la période analysée.
- Soit **rn** le nombre total de relevés par station sur la période analysée.
- Calculer le nombre **c** de voyageurs ayant reçu un service conforme en faisant :

$$c = (n) \times (rc / rn)$$

Calcul sur une période du % P de voyageurs ayant reçu un service conforme sur la ligne :

- Faire la somme **C** des **c** de chaque station sur la période analysée.
- Faire la somme **N** des voyageurs **n** de la ligne sur la période analysée.
- Procéder au calcul suivant :

$$P = (C / N) \times 100$$

Exonérations :

Les stations non accessibles aux voyageurs en raison de travaux ne sont pas mesurées.

Reporting

Cet indicateur est transmis au STIF à une fréquence trimestrielle et annuelle

Document de référence : DMCS MES-CLI/CERT-CR08/PRO/00001

2.1.12 – Netteté des trains

Mise en œuvre en 2008

Service de référence

Les rames de métro dans lesquelles le voyageur effectue son voyage sont nettes. Cette notion est évaluée sur les domaines suivants :

- les odeurs
- la propreté intérieure et extérieure
- l'état des installations et des équipements
- l'éclairage

Le parcours est conforme s'il recueille une note supérieure ou égale à 16/20

Périmètre de la mesure

Ensemble des lignes de métro

Objectif de conformité

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
85	90	95

Montant du bonus-malus

700 000 euros

Méthode de mesure

Chaque mois, environ 1200 parcours sont effectués de façon aléatoire sur les rames en circulation du lundi au vendredi de 6h30 à 12h30 et de 13h00 à 19h00. Des enquêteurs relèvent la présence éventuelle de signes de non-netteté dans une voiture durant 2 inter-stations.

Calcul de la note

La grille de contrôle comporte 33 signes de non netteté.

Le parcours est doté d'un capital de 20 points auquel on retranche les pénalités affectées aux signes de non-netteté rencontrés.

Pour calculer le pourcentage de voyageurs ayant reçu un service conforme sur un mois, on suppose que chaque rame assure un nombre de tours équivalents et que les voyageurs sont répartis uniformément sur la ligne. On considère donc que le pourcentage de voyageurs ayant reçu un service conforme équivaut exactement au pourcentage de relevés conformes.

Reporting

Cet indicateur est transmis au STIF à une fréquence trimestrielle et annuelle

Les critères précis d'évaluation et de validation des mesures figurent dans le document référencé MTS-QUAL/CERT-09/ PRO/00002 que la RATP tient à la disposition du STIF.

B.2.2. RESEAU RER : LIGNES A ET B

B.2.2. RESEAU RER : Lignes A et B

La définition des indicateurs est identique pour les lignes A et B

2.2.1 - Ponctualité des trains

2.2.2 - Cas particulier de la responsabilité conjointe avec la SNCF

2.2.3 - Disponibilité de l'information voyageur en temps réel

2.2.4 - Accueil aux guichets

2.1.4 – Délai d'assistance aux voyageurs par un agent en moins de 3 minutes

2.2.6 - Disponibilité des escaliers mécaniques

2.2.7 - Délai de remise en service et d'information

2.2.8 - Disponibilité des ascenseurs

2.2.9 - Délai de remise en service et d'information

2.2.10 - Disponibilité des lignes de péages

2.2.11 - Disponibilité des équipements de distribution

2.2.12 - Netteté des stations

2.2.13 - Netteté des trains

2.2.1 - Ponctualité des trains

La RATP ne disposant pas de séries historiques suffisantes à la signature du contrat, cet indicateur sera suivi à titre d'information en 2008 et transmis au STIF tous les mois. Il donnera lieu à bonus malus à compter de 2009. De façon transitoire, les indicateurs de régularité du contrat 2004-2007 seront maintenus en 2008, avec les mêmes niveaux de bonus-malus.

Service de référence

Sur l'ensemble du service (heures de pointes et heures creuses), la semaine et les samedi et dimanche, les voyageurs arrivent à l'heure dans leur gare de destination ou ont un retard à l'arrivée inférieur à 5 minutes par rapport à l'horaire théorique.

Périmètre de la mesure

Sur les 7 branches de RER et uniquement sur le domaine RATP

Objectif de conformité et montant du bonus-malus

Les montants des bonus malus maximum par branche sont établis au prorata des voyageurs des différentes branches en 2007 et sont fixés pour la période du contrat.

	Objectif du contrat	Montant du bonus malus
RER A		
Tronçon central : Vincennes- Nanterre Préfecture	94	550 000
Nord est ou A4 : Val de Fontenay - Chessy	94	150 000
Est ou A2 : Fontenay sous Bois – Boissy	94	100 000
Ouest ou A1 : Nanterre Université – St Germain	94	100 000
RER B		
Tronçon central : Châtelet – Bourg la Reine	94	550 000
B2 : Sceaux – Robinson	94	50 000
B4 : Parc de Sceaux – St Rémy	94	100 000

METHODE DE MESURE

Deux matrices ont été créées pour calculer une note globale brute de la journée :

- une matrice des missions sur l'horaire théorique des trains (en JO, S et DF) : c'est l'horaire affiché dans les gares,
- une matrice origine/destination des flux voyageurs théoriques

Un enregistrement en temps réel de la circulation pour chaque train (heure d'arrivée et heure de départ réelle dans toutes les gares) est effectué journalièrement.

Calcul de la note

Quotidiennement, une comparaison est faite pour chaque train et pour chaque gare desservie par ce train entre l'heure d'arrivée théorique et l'heure d'arrivée réelle. Si cette différence est supérieure à 5 minutes, le nombre de voyageurs retardés est calculé.

Ce nombre de voyageurs retardés provient de la matrice origine/destination, réactualisée chaque jour proportionnellement au trafic réel enregistré au passage des lignes de contrôle.

Le taux de voyageurs bien servis résulte du rapprochement entre les voyageurs gênés ainsi déterminés et le trafic réel enregistré.

Les jours de grève sont neutralisés.

Système d'intéressement spécifique sur les branches des RER A et B

Pour ce qui concerne l'indicateur de ponctualité des voyageurs sur les branches des RER A et B, le dispositif d'incitation financière a pour objectif de placer la RATP dans une démarche de progrès.

Le calcul spécifique du Bonus/ Malus de cet indicateur prendra en compte un bonus de progrès pour les branches dont le résultat de l'année n sera compris entre l'objectif et la borne inférieure de régularité, et dont la progression par rapport à l'année précédente aura été significative.

Le niveau de la borne inférieure de régularité sera calé en 2008 sur la meilleure performance des dernières années à partir de 2008.

Pour chacune des branches et pour l'année n, ce calcul sera effectué selon les principes suivants :

1. si l'objectif de l'axe est atteint, la RATP obtient un bonus maximum ;
2. si la borne inférieure de régularité est dépassée, la RATP obtient un malus maximum ;
3. pour un résultat de l'année n compris entre l'objectif et la borne inférieure de régularité :
 - si l'année n, l'écart constaté entre l'objectif et le résultat de l'année n a été réduit d'au moins 1/5 de la valeur de l'écart entre l'objectif et le résultat de l'année n-1, la RATP obtient un bonus de progression. Ce bonus est proportionnel à l'écart qui existe entre le résultat de l'année n et la borne inférieure.
 - si l'année n, l'écart constaté entre l'objectif et le résultat de l'année n s'est détérioré par rapport à l'année n-1, la RATP obtient un malus. Ce malus est proportionnel à l'écart qui subsiste l'année n entre l'objectif et le résultat de l'année n.

Reporting

Cet indicateur est transmis au STIF à une fréquence mensuelle (M+15 jours), et annuelle.

2.2.2 - Cas particulier de la responsabilité conjointe avec la SNCF

La SNCF et la RATP ne disposant pas de séries historiques suffisantes à la signature du contrat, cet indicateur sera suivi à titre d'information en 2008 et transmis au STIF tous les mois. Cet indicateur donnera lieu à bonus malus à compter de 2009. De façon transitoire, les indicateurs de régularité du contrat 2004-2007 seront maintenus en 2008, avec les mêmes niveaux de bonus-malus.

Définition de l'engagement commun

La mesure de l'engagement commun de la RATP et la SNCF s'applique sur l'indicateur de retard des voyageurs décrit ci dessous. Cet engagement permet d'évaluer la régularité produite par la RATP et la SNCF sur les lignes qu'elles co-exploitent, les RER A et B. La remise à zéro de la mesure à l'interconnexion est supprimée. Le retard des voyageurs est donc mesuré d'un bout à l'autre de la ligne.

Périmètre de la mesure

Sur les 2 lignes de RER, sur les 2 domaines SNCF et RATP

Objectif de conformité et montant du bonus-malus

	Borne inférieure	Objectif du contrat	Borne supérieure	Montant du bonus malus
RER A	91	94	97	1 000 000¹
RER B	91	94	97	900 000²
TOTAL				1 900 000

La largeur de la bande passante sont fixés à titre indicatif, la RATP ne disposant pas de séries historiques suffisantes à la signature du contrat. Les modalités pratiques de mise en œuvre de cet indicateur seront définies en 2008. Ces niveaux pourront être rediscutés à la marge, en accord entre le STIF, la RATP et la SNCF afin de prendre en compte des éléments qui auront un impact sur la régularité tels que :

- *pour le RER A : l'augmentation du trafic et le renforcement de l'offre*
- *Pour le RER B : la mise en œuvre de la suppression de la relève des conducteurs, la désaturation du tronçon central par le retournement de 4 trains par heure du RER D en gare du Châtelet, les travaux du RER B Nord + et la suppression de la remise à zéro de la mesure de l'indicateur*

Toutefois, les niveaux des objectifs et les délais pour les atteindre devront être fixés en restant compatibles avec les normes de qualité de service en vigueur dans le domaine des transports publics.

¹ Montant avant partage avec la SNCF

² Montant avant partage avec la SNCF

Méthode de calcul

La mesure porte sur le pourcentage de voyageurs arrivés à leur gare de destination à l'heure ou avec moins de 5 minutes de retard par rapport à l'horaire théorique.

La mesure est faite tous les jours, pour tous les trains.

La pondération du trafic gare par gare qui sert à calculer l'indicateur est issue des comptages connus à la signature du contrat au 1^{er} janvier 2008. En cas de nouveaux comptages montrant une évolution significative de la structure du trafic, la RATP présentera au STIF leur impact sur l'évolution de l'indicateur et le Comité de Suivi Qualité de Service examinera l'opportunité d'actualiser la pondération des voyageurs pris en compte dans le calcul de l'indicateur.

Les jours de grève sont neutralisés.

Clé de répartition du bonus malus

Un montant de bonus malus annuel est calculé par sous réseau suivant la méthode décrite en annexe XX. sur la base d'un montant maximum de bonus malus réparti entre la SNCF et la RATP selon les clés de partage suivantes fixées pour la période du contrat :

	SNCF	RATP
RER A	20% soit 200 000 euros	80% soit 800 000 euros
RER B	50% soit 450 000 euros	50% soit 450 000 euros

Reporting

Cet indicateur est transmis au STIF à une fréquence mensuelle (avant le dernier jour du mois suivant), trimestrielle et annuelle.

2.2.3 – Disponibilité des écrans d'information voyageur en temps réel sur le prochain passage des trains en gare et sur les quais

Application en 2008

Service de référence

Dans chaque gare, chaque écran du Système d'Information En Ligne (SIEL) et chaque Panneau Indicateur de Destination (PID) est allumé et affiche des informations pour les voyageurs.

Périmètre de la mesure

RER A et B

L'indicateur est transmis au STIF pour chaque sous réseaux.

Objectifs de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
RER A	94	96	98
RER B	94	96	98

Montant du bonus-malus

RER A	350 000 euros
RER B	200 000 euros

Méthode de mesure

Pour chaque équipement (SIEL ou PID) on connaît, via le PCC et le système SAGAI, le jour et l'heure de l'arrêt et le jour et l'heure de la remise en service.

De plus, un contrôle de type voyageur mystère est assuré par des enquêteurs, lors de leurs passages en gare.

Calcul du taux de disponibilité

Les résultats sont exprimés en pourcentage de voyageurs ayant reçu un service conforme au service de référence. Ils sont calculés de la façon suivante :

- Chaque zone d'une gare est affectée d'un flux voyageurs déterminé en fonction du flux global de la gare, ceci à partir des passages aux lignes de contrôles (ou de comptages).
- Les flux d'entrants d'une gare sont établis annuellement à partir des relevés journaliers des lignes de contrôle de l'année précédente. Il est établi une valeur moyenne pour les 10 mois appelés d'hiver et une valeur moyenne pour les deux mois d'été soit juillet et août.
- Le nombre de voyageurs ayant reçu un service conforme sur une « zone de gare » est déterminé par la connaissance :
 - Du nombre de voyageurs circulant dans la période analysée dans la zone,
 - Du nombre d'appareil sur la zone,
 - Du nombre d'appareil en panne,
 - De la durée moyenne d'une journée de fonctionnement théorique (20h15),
 - Du nombre de jours dans le mois,
 - Du nombre d'heures de non-fonctionnement d'un élément du système durant la période analysée

Ces résultats sont affinés par le biais d'enquêtes mystère

- Calcul mensuel du pourcentage p de voyageurs ayant reçu un service conforme sur la ligne : le nombre de voyageurs ayant reçu un service conforme sur l'ensemble des zones est rapporté au nombre de voyageurs ayant circulé dans les zones contrôlées dans le mois

Exonérations

Les appareils situés dans des gares intégralement fermées au public pour travaux sont exonérés de la mesure.

Reporting

Cet indicateur est transmis au STIF à une fréquence trimestrielle et annuelle

2.2.4 – Accueil en gare

Application en 2008

En 2009, une mesure « Accueil au comptoir d'information » sera mise en place par voie d'avenant si 25 comptoirs d'information au moins ont été installés.

Service de référence

Tout voyageur reçoit un accueil conforme dans les domaines suivants :

- le guichet est facilement repérable, correctement éclairé, rangé et propre ;
- l'information présentée est à jour et utile ;
- les agents présents sont disponibles et à l'écoute, en tenue, courtois et efficaces ;
- à sa demande, le voyageur obtient un plan du réseau, est conseillé sur les itinéraires, les titres de transport et renseigné sur les tarifs ;
- l'agent lui fournit au voyageur le titre de transport dont il a besoin. Le cas échéant, il reprend le titre de transport délivré ou venant d'être acheté par erreur ;
- le voyageur peut régler en espèces, par chèque ou par carte bancaire. Il ne rencontre aucun problème lors de la transaction ;

Périmètre de la mesure

RER A et B

Il est transmis au STIF pour chaque sous réseaux.

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
RER A	92	95	98
RER B	92	95	98

Montant du bonus-malus

RER A	600 000 euros
RER B	300 000 euros

Méthode de mesure

Chaque recette reçoit la visite six fois par trimestre d'un client mystère qui mesure la conformité de l'accueil à l'aide de la grille annexée.

L'organisation prévoit une planification des visites qui respecte les règles suivantes :

- jour et heure différents
- achat d'un ticket ou d'une carte orange hebdomadaire
- enquêteur homme ou femme
- pas plus de 10 visites par jour et par enquêteur
- affectation aléatoire des guichets à visiter
- trois enquêteurs différents pour les trois visites d'un même guichet
- grille de mesure remplie après la transaction hors de la vue de l'agent.

Calcul de la note

Le client mystère relève, à partir d'une grille pré-établie, les signes de « non-qualité » décelés lors de son enquête. Cette grille contient des items auxquels est affectée en cas de « non qualité » une pénalité. L'application de ces pénalités permet de déterminer pour un guichet donné la note obtenue lors de ce relevé :

- Pour toute note obtenue > 16/20, l'accueil au guichet est considérée conforme,
- Pour toute note obtenue < 16/20, l'accueil au guichet est considérée non conforme,

La pondération des relevés conformes est basée sur la connaissance des transactions mensuelles réalisées sur le mois dans chaque guichet.

Les résultats sont exprimés en pourcentage de voyageurs ayant reçu un service conforme au service de référence.

Exonérations

Les guichets fermés provisoirement pour travaux ne sont pas mesurés.

Reporting

L'indicateur est fourni trimestriellement et annuellement au STIF.

2.2.5 – Délai d'assistance aux voyageurs par un agent en moins de 3 minutes

Application en 2009

Service de référence

Tout voyageur doit pouvoir s'adresser à un agent lors de son passage au guichet. La situation est considérée comme non-conforme dès lors qu'aucun contact ne peut être établi dans un délai de 3 minutes suivant la demande du voyageur. Le contact peut être réalisé soit directement, soit par borne d'appel.

Périmètre de la mesure

RER A et B

Il est transmis au STIF pour chaque sous réseaux.

Objectif de conformité

Assistance aux voyageurs par un agent dans un délai inférieur à 3 minutes	90%
--	------------

Montant de la pénalité

La pénalité maximale est plafonnée à 200 000 € par an pour le RER A et à 100 000 euros par an pour le RER B.

Méthode de mesure

La vérification de cette mise en relation est faite par l'enquêteur, à l'occasion de la mesure de l'accueil au comptoir d'information et au guichet.

Calcul de la pénalité financière pour non respect du délai d'assistance aux voyageurs

La RATP encourt une pénalité si, annuellement, moins de 90% des voyageurs souhaitant une assistance en gare restent plus de 3 minutes sans entrer en contact avec un agent susceptible de leur porter assistance.

- lorsque cet objectif est atteint annuellement, la RATP n'encourt aucune pénalité ;
- dans le cas contraire, elle encourt une pénalité linéaire, maximale en dessous d'un seuil à déterminer en 2008 qui se situera entre 85% et 90% de situations non conformes pour l'engagement.

Cette pénalité ne vient qu'en réduction d'un éventuel bonus du cumul de l'indicateur d'accueil.

Reporting

L'indicateur est fourni trimestriellement et annuellement au STIF.

2.2.6 – Disponibilité des escaliers mécaniques et trottoirs roulants

Application en 2008

Service de référence

Lorsqu'un voyageur se présente devant un escalier mécanique ou un trottoir roulant qui relève de la ligne, l'appareil fonctionne.

Périmètre de la mesure

Il est transmis au STIF pour chaque sous réseaux.

Objectifs de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
RER A	94	96	98
RER B	94	96	98

Montant du bonus-malus

RER A	850 000 euros
RER B	150 000 euros

Méthode de mesure

Les relevés sont effectués par des enquêteurs. L'indicateur mensuel évalue le nombre de voyageurs gênés par les indisponibilités des appareils. Le résultat est fourni en % de voyageurs bien servis.

Tous les appareils sont visités deux fois par mois par un voyageur mystère qui remplit une grille d'enregistrement comprenant :

- la date, l'heure du début de relevé dans la gare, le numéro de l'appareil,
- le sens de fonctionnement,
- si arrêt : la cause de l'arrêt,
- l'existence ou non d'une information conforme.

Les flux de voyageurs par appareil font l'objet de comptages périodiques pour les plages horaires suivantes :

- plage pointe 7h/9h et 16h30/19h
- plage moyenne 9h/16h30

Les flux voyageurs par équipement sont réactualisés chaque année à partir des flux voyageurs de chaque gare de l'année précédente.

La RATP envisage en 2009 de confier progressivement les mesures aux agents présents dans les stations afin d'augmenter la réactivité et la représentativité de l'indicateur. Cette évolution se fera en respectant la méthode et les consignes d'enquête et de comptage des dispositifs actuels. Dans ce cas, l'indicateur sera mesuré durant une période de un mois avec les deux méthodes de mesure afin d'évaluer l'impact de ce changement de méthode sur l'évolution du résultat de l'indicateur et la concordance des résultats.

Calcul de la note

Le nombre d'appareils à l'arrêt est pondéré appareil par appareil, par le flux de voyageurs issu des comptages pour cet appareil, sur la tranche horaire de la mesure.

Exonérations

Sont exonérées de la mesure :

- les appareils situés dans des gares partiellement ou intégralement fermées au public pour travaux
- les appareils immobilisés pour renouvellement, rénovation ou révisions générales
- les appareils n'ayant pas été mis en service les jours de grève pour des raisons de sécurité.

La liste nominative des escaliers mécaniques et trottoirs roulants qui, au cours de l'année n+1, seront renouvelés, rénovés, ou feront l'objet de révisions générales, sera communiquée au STIF avant le 30 octobre de l'année n.

Reporting

Cet indicateur est transmis au STIF à une fréquence trimestrielle et annuelle

2.2.7 – Délai de remise en service et d'information en cas de pannes des escaliers mécaniques et trottoirs roulants

Mise en oeuvre en 2009

Service de référence

Les pannes courantes doivent être réparées dans un délai maximum de 48 heures à compter de leur signalement.

Lorsqu'elles ne peuvent pas être réparées dans ce délai de 48 heures, elles doivent faire l'objet d'une information à destination des voyageurs sur le non fonctionnement de l'équipement et sa date prévisionnelle de remise en service dans un délai de 24h à compter de leur signalement.

Périmètre de la mesure

RER A et B

Le résultat est transmis au STIF pour chaque sous réseaux

Objectif de conformité

Pourcentage d'escaliers mécaniques réparés dans un délai de 48 heures	90%
Pourcentage d'escaliers mécaniques arrêtés et présentant une information sur les délais de remise en service	95%

Montant des pénalités

- *RER A*

La pénalité maximale pour non respect du délai de remise en service des escaliers mécaniques et trottoir roulant est plafonnée à 150 000 € par an.

La pénalité maximale pour défaut d'information sur le délai de réparation est plafonnée à 50 000€ par an.

- *RER B*

La pénalité maximale pour non respect du délai de remise en service des escaliers mécaniques et trottoir roulant est plafonnée à 35 000 € par an.

La pénalité maximale pour défaut d'information sur le délai de réparation est plafonnée à 15 000€ par an.

Méthode de mesure

Les engagements sur le délai de remise en service des escaliers mécaniques et celui sur l'affichage de l'information sont mesurés dans le cadre de la mesure de l'indicateur de disponibilité des escaliers mécaniques et des trottoirs roulants.

Les éléments suivants sont observés et enregistrés :

- le nombre de pannes traitées dans les délais maximaux de 48 heures ;
- la présence ou non de l'information et l'exactitude des informations affichées.

La méthode de mesure sera finalisée en 2008 entre la STIF et la RATP.

Calcul de la pénalité financière pour non remise en service en moins de 48 heures

La RATP encourt une pénalité si, annuellement, moins de 90% des escaliers mécaniques arrêtés sont remis en service dans un délai inférieur ou égal à 48 heures.

- lorsque cet objectif est atteint annuellement, la RATP n'encourt aucune pénalité ;
- dans le cas contraire, elle encourt une pénalité linéaire, maximale en dessous d'un seuil à déterminer en 2008 qui se situera entre 85% et 90% de situations non conformes pour l'engagement.
- Cette pénalité ne s'applique qu'en déduction d'un bonus annuel obtenu pour l'indicateur de disponibilité des escaliers mécaniques et trottoirs roulants.

Calcul du pourcentage d'escaliers mécaniques réparés dans un délai de 48 heures

$$P = (PC_{\text{Délais}} / PC_t) \times 100$$

PC_t est le nombre de pannes courantes constatées sur une durée t

$PC_{\text{Délais}}$ est le nombre de pannes courantes traitées dans les délais maximaux de 48 heures

Calcul de la pénalité financière pour défaut d'information sur le délai de réparation

La RATP encourt une pénalité pour défaut d'information sur le délai de réparation dès que le niveau de conformité est inférieur à 95%.

- lorsque cet objectif est atteint annuellement, la RATP n'encourt aucune pénalité ;
- dans le cas contraire, elle encourt une pénalité linéaire, maximale en dessous d'un seuil à déterminer en 2008 qui se situera entre 90% et 95% de situations non conformes pour l'engagement.

Cette pénalité ne s'applique qu'en déduction d'un bonus annuel obtenu pour l'indicateur de disponibilité des escaliers mécaniques et trottoirs roulants.

Calcul du pourcentage d'escaliers mécaniques arrêtés et présentant une information sur les délais de remise en service

$$P = (Pex_{info} / Pex_t) \times 100$$

Où

Pex_t est le nombre de pannes constatées sur une durée t

Pex_{info} est le nombre de pannes répondant aux obligations d'informations prévues au contrat.

Reporting

Cet indicateur est transmis au STIF à une fréquence trimestrielle et annuelle.

2.2.8. Disponibilité des ascenseurs

Mise en œuvre en 2008

Service de référence

Dans toutes les gares qui en sont équipées, tous les ascenseurs fonctionnent

Périmètre de la mesure

RER A et B

L'indicateur est transmis au STIF pour chaque sous réseau

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
RER A	92	95	98
RER B	92	95	98

Montant du bonus-malus

RER A	320 000 euros
RER B	130 000 euros

Méthode de mesure

Chaque matin, sauf les dimanches et jours fériés, l'agent de station concerné vérifie le fonctionnement de l'ascenseur ou du groupe d'ascenseurs et communique le relevé, sous forme de variable binaire : 1 fonctionne ; 0 ne fonctionne pas, au service centralisateur chargé d'alimenter le service INFOMOBI.

Un ascenseur ou un groupe d'ascenseurs non vérifié est codifié 0 (ne fonctionne pas).

La RATP envisage de faire évoluer la méthode de mesure en 2009. Les agents rendraient compte lors de leur prise de service (soit 3 fois par jour, à heures fixes) de l'état de disponibilité des ascenseurs de leur station. Pour le même équipement, la fréquence de mesure serait triplée, améliorant radicalement la précision des résultats.

Les informations seraient saisies dans une application informatique qui mettrait les données à disposition 3 fois par jour, à heures fixes pour Infomobi ; ces données seraient exploitées pour le suivi de l'indicateur de disponibilité des ascenseurs.

Dans ce cas, l'indicateur sera mesuré durant un mois avec les deux méthodes de mesure afin d'évaluer l'impact de ce changement de méthode sur l'évolution du résultat de l'indicateur et la concordance des résultats.

Calcul du taux de disponibilité

En fin de mois et en fin de trimestre la disponibilité journalière fait l'objet d'un cumul qui est rapporté au nombre de jours d'observation de la période, multiplié par le nombre d'ascenseurs ou de groupes d'ascenseurs entrant dans le champ de la mesure.

Disponibilité mensuelle :

- * Soit d1, d2, ..., dx l'état de fonctionnement quotidien des jours d'observation 1, 2x du mois considéré,
- * Soit nm, le nombre de jours d'observation du mois considéré,
- * Soit ne, le nombre d'équipements (ascenseurs ou groupe d'ascenseurs) en exploitation,
- * La disponibilité mensuelle Dm est déterminée de la manière suivante :

$$\mathbf{Dm = (d1 + d2 + \dots dx) / (nm \times ne)}$$

Disponibilité trimestrielle :

- * Soit d1, d2, ..., dx l'état de fonctionnement quotidien des jours d'observation 1, 2x du trimestre considéré,
- * Soit Nt, le nombre de jours d'observation du trimestre considéré,
- * La disponibilité trimestrielle Dt est déterminée de la manière suivante :

$$\mathbf{Dt = (d1 + d2 + \dots dx) / (Nt \times ne)}$$

Exonérations

Sont exonérées de la mesure :

- les appareils situés dans des gares partiellement ou intégralement fermées au public pour travaux
- les appareils immobilisés pour renouvellement, rénovation ou révisions générales

La liste nominative des ascenseurs qui, au cours de l'année n+1, seront renouvelés, rénovés, ou feront l'objet de l'application de la loi De Robien, sera communiquée au STIF avant le 30 octobre de l'année n.

- les appareils n'ayant pas été mis en service les jours de grève pour des raisons de sécurité.

Reporting

L'indicateur sera fourni trimestriellement et annuellement au STIF.

2.2.9 – Délai de remise en service et d'information en cas de pannes des ascenseurs

Mis en œuvre en 2009

Service de référence

Les pannes courantes doivent être réparées dans un délai maximum de 48 heures à compter de leur signalement.

Lorsqu'elles ne peuvent pas être réparées dans ce délai de 48 heures, elles doivent faire l'objet d'une information à destination des voyageurs sur le non fonctionnement de l'équipement et sa date prévisionnelle de remise en service dans un délai de 24h à compter de leur signalement.

Périmètre de la mesure

RER A et B

Objectif de conformité

Pourcentage d'ascenseurs réparés dans un délai de 48 heures	90%
Pourcentage d'ascenseurs arrêtés et présentant une information sur les délais de remise en service	95%

Montant des pénalités

- **RER A**

La pénalité maximale pour non respect du délai de remise en service des ascenseurs est plafonnée à 100 000 € par an.

La pénalité maximale pour défaut d'information sur le délai de réparation est plafonnée à 50 000€ par an.

- **RER B**

La pénalité maximale pour non respect du délai de remise en service des ascenseurs est plafonnée à 35 000 € par an.

La pénalité maximale pour défaut d'information sur le délai de réparation est plafonnée à 15 000€ par an.

Méthode de mesure

Les engagements sur le délai de remise en service des ascenseurs et celui sur l'affichage de l'information sont mesurés dans le cadre de la mesure de l'indicateur de disponibilité des ascenseurs.

Les éléments suivants sont observés et enregistrés :

- le nombre de pannes traitées dans les délais maximaux de 48 heures ;
- la présence ou non de l'information et l'exactitude des informations affichées.

La méthode de mesure sera finalisée en 2008 entre le STIF et la RATP.

Calcul de la pénalité financière pour non remise en service en moins de 48 heures des ascenseurs

La RATP encourt une pénalité si, annuellement, moins de 90% des ascenseurs arrêtés sont remis en service dans un délai inférieur ou égal à 48 heures.

- lorsque cet objectif est atteint annuellement, la RATP n'encourt aucune pénalité ;
- dans le cas contraire, elle encourt une pénalité linéaire, maximale en dessous d'un seuil à déterminer en 2008 qui se situera entre 85% et 90% de situations non conformes pour l'engagement.

Cette pénalité ne s'applique qu'en déduction d'un bonus annuel obtenu pour l'indicateur de disponibilité des ascenseurs.

Calcul du pourcentage d'ascenseurs réparés dans un délai de 48 heures

$$P = (PC_{\text{Délais}} / PC_t) \times 100$$

PC_t est le nombre de pannes courantes constatées sur une durée t

$PC_{\text{Délais}}$ est le nombre de pannes courantes traitées dans les délais maximaux de 48 heures

Calcul de la pénalité financière pour défaut d'information sur le délai de réparation

La RATP encourt une pénalité pour défaut d'information sur le délai de réparation dès que le niveau de conformité est inférieur à 95%.

- lorsque cet objectif est atteint annuellement, la RATP n'encourt aucune pénalité ;
- dans le cas contraire, elle encourt une pénalité linéaire, maximale en dessous d'un seuil à déterminer en 2008 qui se situera entre 90% et 95% de situations non conformes pour l'engagement.

Cette pénalité ne s'applique qu'en déduction d'un bonus annuel obtenu pour l'indicateur de disponibilité des ascenseurs.

Calcul du pourcentage d'ascenseurs arrêtés et présentant une information sur les délais de remise en service

$$P = (Pex_{info} / Pex_t) \times 100$$

Où

Pex_t est le nombre de pannes constatées sur une durée t

Pex_{info} est le nombre de pannes répondant aux obligations d'informations prévues au contrat.

Reporting

Cet indicateur est transmis au STIF à une fréquence trimestrielle et annuelle.

2.2.10 – Disponibilité des lignes de péages

Mise en œuvre en 2008

Service de référence

Lorsqu'un voyageur se présente devant un appareil de contrôle ou un valideur, celui-ci fonctionne correctement et le titre de transport est validé ou contrôlé.

Périmètre de la mesure

RER A et B

L'indicateur est transmis au STIF pour chaque sous réseau

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
RER A	94	96	98
RER B	94	96	98

Montant du bonus-malus

RER A	300 000 euros
RER B	150 000 euros

Méthode de mesure

Les relevés sont automatiques et gérés par un système informatique. Les relevés portent sur la totalité des lignes de péage de la ligne. Ils sont réalisés entre 6h-21h. La mesure repose sur la détection automatique (via un système informatique) complétée par la passation de dépêches par les agents en cas de constat de dysfonctionnement.

Calcul du taux de disponibilité

De part la connaissance du flux de voyageurs empruntant la ligne de contrôle le jour de l'incident, des dates et heures de début et fin de l'incident, du nombre d'appareils sur chaque ligne de contrôle en fonctionnement et hors service, il est déterminé le pourcentage de voyageurs ayant bénéficié du service de référence.

Les résultats sont exprimés en pourcentage de voyageurs ayant reçu un service conforme au service de référence.

Exonérations

Sont exonérées de la mesure :

- les appareils situés dans des gares fermées au public pour travaux
- renouvellements, modernisations.

Reporting

L'indicateur est fourni trimestriellement et annuellement au STIF.

2.2.11 – Disponibilité des équipements de distribution

Mise en œuvre en 2008

Service de référence

Le voyageur peut obtenir son titre auprès de chaque distributeur, selon la catégorie de billets vendus à l'automate.

Périmètre de la mesure

RER A et B

L'indicateur est transmis au STIF pour chaque sous réseau

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
RER A	95	97	99
RER B	95	97	99

Montant du bonus-malus

RER A	500 000 euros
RER B	250 000 euros

Méthode de mesure

L'indicateur mensuel évalue le nombre de clients gênés par les indisponibilités des distributeurs. Le résultat est fourni en % de voyageurs bien servis.

L'indisponibilité de l'appareil est mesurée chaque jour par un outil informatique qui permet de calculer mensuellement le nombre de voyageurs gênés par des pannes.

Les pannes proviennent de 3 circuits d'informations complémentaires :

- les alarmes décelées automatiquement par le système, concernent des problèmes internes
- les anomalies détectées visuellement par les agents d'exploitation et signalées à la maintenance par le biais de « dépêches »
- une enquête terrain réalisée par un client mystère une fois par mois ; les visites s'effectuent du lundi au vendredi. Les enquêteurs constatent l'état de fonctionnement de l'équipement et notent le cas échéant les dysfonctionnements selon une grille d'analyse. Un rapprochement est effectué avec les alarmes et les dépêches pour éviter les doubles comptes.

Calcul du taux de disponibilité

La mesure est exhaustive : le type de panne, sa durée et la période de la journée à laquelle elle s'est produite, déterminent un nombre de voyageurs gênés par période analysée, ce qui permet d'établir le taux de voyageurs bien servis.

Exonérations

Sont exonérées de la mesure :

- les appareils situés dans des gares fermées au public pour travaux
- renouvellements, modernisations.
- Lorsqu'un appareil est renouvelé ou déplacé de manière significative, il n'est pas mesuré pendant 2 mois environ après sa mise en service (il s'agit durant cette période, d'obtenir un historique sur les opérations de vente afin d'en extraire les courbes de vente théoriques, permettant de réaliser la pondération voyageurs).

Reporting

L'indicateur est fourni trimestriellement et annuellement au STIF.

2.2.12 – Netteté des gares

Mise en œuvre en 2008

Service de référence

Les voyageurs effectuent des parcours conformes aux critères suivants : odeurs, propreté, état des installations et éclairage

Périmètre de la mesure

RER A et B. L'indicateur est transmis au STIF pour chaque sous réseau

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
RER A	87	92	97
RER B	92	95	98

Montant du bonus-malus

RER A	230 000 euros
RER B	130 000 euros

Méthode de mesure

Un enquêteur relève sur son trajet la présence éventuelle de signes de non-netteté qui donne lieu à des pénalités à partir d'une grille pré établie. L'itinéraire d'un voyageur dans une gare est découpé en zones :

- entre une entrée et un quai,
- entre un quai et une sortie,
- entre un quai et une correspondance
- un quai.

Calcul de la note

Le client mystère relève, à partir d'une grille pré-établie, les signes de « non Netteté » et « non Propreté » décelés lors de son enquête. Cette grille contient des items auxquels est affectée en cas de signe de « non netteté » ou de « non propreté » une pénalité.

L'application de ces pénalités permet de déterminer pour une zone visitée la note obtenue lors de ce relevé :

Pour toute note obtenue > 16/20, la zone visitée est considérée conforme,

Pour toute note obtenue < 16/20, la zone visitée est considérée non-conforme.

➤ Chaque zone d'une gare est affectée d'un flux voyageurs déterminé en fonction du flux global de la gare, ceci à partir des passages aux lignes de contrôles (ou de comptages).

➤ Les flux d'entrants d'une gare sont établis annuellement à partir des relevés journaliers des lignes de contrôle de l'année précédente. Il est établi une valeur moyenne pour les 10 mois appelés d'hiver et une valeur moyenne pour les deux mois d'été (juillet et août). Les résultats sont exprimés en pourcentage de voyageurs ayant reçu un service conforme au service de référence.

Exonération

Lorsque la zone ou la gare n'est pas accessible aux voyageurs en raison de travaux, la netteté de la zone ou de la gare n'est pas mesurée

Reporting

L'indicateur est fourni au STIF trimestriellement et annuellement

2.2.13 – Netteté des trains

Mis en œuvre en 2008

Service de référence

Les trains dans lesquels le voyageur effectue son voyage sont propres et nets. Cette notion est évaluée sur les domaines suivants :

- les odeurs
- la propreté intérieure et extérieure des voitures
- l'état des installations et des équipements
- l'éclairage

Périmètre de la mesure

RER A et B

L'indicateur est transmis au STIF pour chaque sous réseau

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
RER A	85	90	95
RER B	89	94	99

Montant du bonus-malus

RER A	500 000 euros
RER B	250 000 euros

Méthode de mesure

Un enquêteur mystère relève à l'arrivée du train, puis lors de sa présence à bord d'une voiture, à partir d'une grille pré établie, la présence éventuelle de signes de « non Netteté » et de « non Propreté » qui donnent lieu à des pénalités.

Calcul de la note

Le client mystère relève, à partir d'une grille pré-établie, les signes de « non Netteté » et « non Propreté ». Cette grille contient des items auxquels est affectée en cas de signe de « non netteté » ou de « non propreté » une pénalité. L'application de ces pénalités permet de déterminer pour une zone visitée la note obtenue lors de ce relevé :

- Pour toute note obtenue > 16/20, la zone visitée est considérée conforme,
- Pour toute note obtenue < 16/20, la zone visitée est considérée non-conforme.

Les voitures de chaque type de matériel sont affectées d'une pondération voyageurs déterminée à partir de spécifications fonctionnelles (sur la base de 4 voyageurs au m²). Ces deux informations permettent de déterminer le pourcentage de voyageurs ayant bénéficié du service de référence.

Les résultats sont exprimés en pourcentage de voyageurs ayant reçu un service conforme au service de référence.

Reporting

L'indicateur est fourni au STIF trimestriellement et annuellement

B.2.3. RESEAU DE SURFACE : TSCP, BUS PDU PARIS, BUS PDU BANLIEUE, BUS PARIS, BUS BANLIEUE ET NOCTILIEN

B.2.3. RESEAU DE SURFACE

La définition des indicateurs est identique pour les sous réseaux TSCP, Bus PDU Paris, Bus PDU Banlieue, Bus Paris, Bus Banlieue et Noctilien

2.3.1 – Régularité et temps d'attente

2.3.2 – Régularité Noctilien

2.3.3 - Information statique aux points d'arrêts

2.3.4 - Disponibilité de l'information voyageur en temps réel aux points d'arrêts

2.3.5 - Service rendu par le machiniste-receveur

2.3.1. Régularité et temps d'attente

Mise en œuvre en 2008

Service de référence

La mesure porte sur le passage effectif du bus au point d'arrêt de plus fort trafic. Deux catégories de lignes sont distinguées :

- Pour les lignes à horaire, l'indicateur enregistre l'écart entre l'heure de passage réelle et l'heure théorique dans une plage de conformité de 5 minutes.
- Pour les lignes à fréquence, l'indicateur compare l'intervalle réellement observé à l'intervalle théorique dans une plage de conformité de 2 minutes.

Périmètre de la mesure

TCSP, Bus PDU Paris et BUS PDU banlieue

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
TCSP	94	97	100
PDU Paris	90	93	96
PDU Banlieue	90	93	96

Montant du bonus-malus

TCSP	600 000 euros
PDU Paris	700 000 euros
PDU Banlieue	700 000 euros

Méthode de mesure

La méthode est de type MPTR (Mesures de Performances en Temps Réel).

Des comptages manuels des bus sont réalisés pendant un laps de temps aux points critiques de la ligne.

Les comptages sont effectués par le personnel habilité de l'unité opérationnelle.

Organisation de la mesure

BUS PDU

4 comptages par mois :

- 1 comptage, d'une durée minimale de 1 heure, à la pointe la plus chargée, au point le plus chargé, un mardi ou un jeudi.
- 3 comptages, selon un plan de sondage validé par l'entité chargée de la mesure, au point le plus chargé de la plage horaire :
 - **Une mesure de pointe** : ce comptage s'effectue à la pointe opposée du précédent (60 minutes), un mardi ou un jeudi,
 - **Une mesure heure creuse du matin** de 10h00 à 12h00 (un lundi, mercredi ou vendredi)

- **Une autre mesure heure creuse.** Selon le mois, ce comptage est :
 - soit en soirée de 19h00 à 21h00 (un jour du lundi au vendredi), si la ligne fonctionne sur cette plage horaire (ou sur une plage voisine si le dernier départ s'effectue peu avant 21h00),
 - soit le week-end durant une plage horaire de 120mn identifiée comme heures creuses.

Les dates fixées dans le plan de sondage sont impératives, sauf événement exceptionnel (grève, manifestation). Le report des mesures non réalisées doit s'effectuer dans le même mois et dans les mêmes conditions.

TCSP

6 comptages par trimestre :

- 1 comptage tous les mois d'une durée minimale de 1 heure, à la pointe la plus chargée, au point le plus chargé, un mardi ou un jeudi (date déterminée par l'unité opérationnelle).
- 3 comptages, selon un plan de sondage validé par l'entité chargée de la mesure, au point le plus chargé de la plage horaire :
- soit à la pointe opposée du précédent (60 minutes), un mardi ou un jeudi,
 - soit de 10h00 à 12h00 (un lundi, mercredi ou vendredi)
 - soit en soirée de 19h00 à 21h00 (un jour du lundi au vendredi), si la ligne fonctionne sur cette plage horaire (ou sur une plage voisine si le dernier départ s'effectue peu avant 21h00),
 - soit le week-end durant une plage horaire de 120mn identifiée comme heures creuses.

Les dates fixées dans le plan de sondage sont impératives, sauf événement exceptionnel (grève, manifestation). Le report des mesures non réalisées doit s'effectuer dans le même mois et dans les mêmes conditions.

Chaque comptage est saisi dans l'application BRE (Base des Résultats d'exploitation), vérifié et validé par le REL (responsable de ligne) ou la personne qu'il a désigné pour le faire.

La RATP assure le contrôle de vraisemblance.

Calcul de la note par ligne

Période à fréquence

On considère la période de 60 minutes (heures de pointe) ou 120 minutes (heures creuses) où le flux est le plus élevé. Sur cette période, on détermine le nombre total **n** de voyageurs en voiture lors du comptage et on calcule le débit à la minute.

Sur la période considérée, on repère ensuite les passages présentant un intervalle, par rapport au passage précédent, supérieur à la promesse affichée de $(i + 2)$. Pour chacun de ces intervalles, on calcule la différence en minutes entre l'intervalle constaté et la promesse.

Le nombre **g** de voyageurs gênés sur la période analysée se détermine en multipliant la somme de ces différences par le débit à la minute.

Pour avoir le résultat mensuel de la ligne, on somme l'ensemble des voyageurs comptés (N) ainsi que l'ensemble des voyageurs gênés (G) lors des différents comptages effectués dans le mois. Le résultat de la ligne est le ratio $(N-G)/N$.

Période à horaire

On considère la période de 60 minutes (heures de pointe) ou 120 minutes (heures creuses) où le flux est le plus élevé. Sur cette période, on détermine le nombre total **n** de voyageurs en voiture lors du comptage.

Par référence aux horaires de passage affichés, on établit ensuite pour chaque créneau $[H, H+5]$ promis, s'il existe au moins 1 passage. Pour un passage effectué après le créneau $(H, H+5)$ et avant la fin du créneau suivant, on estime que 50 % des voyageurs

de la voiture sont lésés. Pour un passage effectué après la fin du créneau suivant, on estime que 100% des voyageurs de la voiture sont lésés.

Le résultat mensuel de la ligne s'obtient en sommant l'ensemble des voyageurs comptés (N) ainsi que l'ensemble des voyageurs gênés (G) lors des différents comptages effectués dans le mois. Le résultat de la ligne est le ratio $(N-G)/N$.

Calcul de la note par réseau

Le résultat mensuel pour le réseau est la moyenne arithmétique des résultats mensuels des lignes constitutives du réseau pondérée par leur trafic mensuel.

Reporting

L'indicateur est fourni mensuellement, trimestriellement et annuellement au STIF.

2.3.2. Régularité Noctilien

Mise en œuvre au plus tard en 2009

Cet indicateur mesure la régularité Noctilien en tenant compte des particularités de ce service.

La méthode de mesure et le niveau objectif de cet indicateur seront définis entre le STIF et la RATP d'ici fin 2008.

Le montant du bonus malus sera de 600 000 euros.

2.3.3. Information statique aux points d'arrêts

Mise en œuvre en 2008

Service de référence

L'information aux points d'arrêt est conforme lorsqu'elle est à jour, correcte et lisible :

- présence du plan de ligne,
- présence de l'indice de ligne,
- présence du nom de l'arrêt,
- présence de la direction,
- affichage des horaires ou fréquences en vigueur.

Périmètre de la mesure

TCSP, Bus PDU Paris et BUS PDU banlieue, Bus Paris, Bus Banlieue

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
TCSP	96.5	98	99.5
PDU	96.5	98	99.5
Banlieue	94	96	98
Paris	96.5	98	99.5

Montant du bonus-malus

TCSP	150 000 euros
PDU	400 000 euros
Banlieue	500 000 euros
Paris	200 000 euros

Méthode de mesure

La méthode est de type ECM (Enquête Client Mystère).

Au minimum, une mesure par mois et par ligne est effectuée.

La mesure consiste en une succession de relevés effectués par un voyageur mystère sur une ligne d'autobus. Cette mesure varie selon la configuration de la ligne de 1h30 à 3 heures.

Sur l'année, les relevés sont réalisés tous les jours de la semaine (sauf le dimanche) et sur les plages horaires de trafic entre 7H00 et 20H.

Selon les spécificités de la ligne, 10 à 15 relevés pour les points d'arrêts sont effectués au cours d'une mesure selon une grille d'évaluation pré-établie.

Les points d'arrêt non mesurés sont ceux qui ne permettent pas d'afficher les informations dans les formats standards tels que :

- Terminus de descente,
- « zième »,
- Candélabre,
- Situé dans une enceinte privée,
- Si le point d'arrêt est déplacé provisoirement et s'il y a une embase travaux.....

Les relevés sont réalisés majoritairement sur terminaux mobiles.

L'utilisation de terminaux mobiles permet de s'assurer du bon respect du planning par l'enquêteur. L'ensemble des relevés est contrôlé par l'encadrement des enquêteurs et par une équipe dédiée à Bus.

Calcul de la note par ligne

Ce type d'enquête permet d'identifier, par ligne d'autobus, les points d'arrêt ayant zéro défaut. Le pourcentage de voyageurs qui attendent à un point d'arrêt conforme se calcule en affectant à ces points d'arrêt une pondération équivalente à une estimation du nombre de voyageurs montants à ce point d'arrêt. Pour un arrêt donné, sur l'ensemble du mois, on établit un ratio de conformité, qui est le rapport du nombre de fois où l'arrêt a été conforme sur le nombre de fois où il a été mesuré ; à ce ratio de conformité, on affecte la pondération trafic issue d'enquêtes terrain. Le résultat mensuel de la ligne est la moyenne arithmétique des ratios de conformité des arrêts mesurés, pondérée par leur poids de trafic.

Calcul de la note par réseau

Le résultat mensuel pour le réseau est la moyenne arithmétique des résultats des lignes constitutives du réseau pondérée par leur trafic mensuel. Le résultat trimestriel du réseau est la moyenne des trois résultats mensuels du réseau pondérée par le trafic mensuel du réseau.

Reporting

L'indicateur est fourni trimestriellement et annuellement au STIF.

2.3.4. Information dynamique aux points d'arrêts

Mise en œuvre en 2009

Service de référence

L'information dynamique aux points d'arrêt est conforme si le point d'arrêt est équipé d'une borne d'information voyageur, que la borne d'information fonctionne et :

- Annonce les 2 prochains départs,
- affiche une information d'exploitation en cas de situation perturbée.

Périmètre de la mesure

TCSP, Bus PDU, Bus Paris, Bus Banlieue

Objectif de conformité

La RATP ne disposant pas de séries historiques suffisantes à la signature du contrat, cet indicateur sera suivi à titre d'information en 2008 et transmis au STIF tous les mois. Sur la base de séries statistiques transmises au STIF courant 2008, un objectif sera fixé par voie d'avenant afin que cet indicateur donne lieu à bonus malus à compter de 2009.

Montant du bonus-malus

TCSP	350 000 euros
PDU	1000 000 euros
Banlieue	1000 000 euros
Paris	600 000 euros

Méthode de mesure

La méthode est de type ECM (Enquête Client Mystère).

Au minimum, une mesure par mois et par ligne est effectuée.

La mesure consiste en une succession de relevés effectués par un voyageur mystère sur une ligne d'autobus.

Sur l'année, les relevés sont réalisés tous les jours de la semaine (sauf le dimanche) et sur les plages horaires de trafic entre 7H00 et 20H.

Selon les spécificités de la ligne, 10 à 15 relevés sont effectués au cours d'une mesure selon une grille d'évaluation pré-établie.

Les bornes d'information Voyageur non mesurées sont :

- Si le point d'arrêt est un terminus de descente,
- Si le point d'arrêt est déclaré «point rouge» : impossibilité technique de recevoir l'information,
- Si le point d'arrêt est provisoire et qu'une embase travaux est présente.

Les relevés sont réalisés majoritairement sur terminaux mobiles.

L'utilisation de terminaux mobiles permet de s'assurer du bon respect du planning par l'enquêteur. L'ensemble des relevés est contrôlé par l'encadrement des enquêteurs et par une équipe dédiée à Bus.

Calcul de la note par ligne

Ce type d'enquête permet d'identifier, par ligne d'autobus, les points d'arrêt ayant zéro défaut. Le pourcentage de voyageurs qui attendent à un point d'arrêt conforme se calcule en affectant à ces points d'arrêt une pondération équivalente à une estimation du nombre de voyageurs montants à ce point d'arrêt. Pour un arrêt donné, sur l'ensemble

du mois, on établit un ratio de conformité, qui est le rapport du nombre de fois où l'arrêt a été conforme sur le nombre de fois où il a été mesuré ; à ce ratio de conformité, on affecte la pondération trafic issue d'enquêtes terrain. Le résultat mensuel de la ligne est la moyenne arithmétique des ratios de conformité des arrêts mesurés, pondérée par leur poids de trafic.

Calcul de la note par réseau

Le résultat mensuel pour le réseau est la moyenne arithmétique des résultats des lignes constitutives du réseau pondérée par leur trafic mensuel. Le résultat trimestriel du réseau est la moyenne des trois résultats mensuels du réseau pondérée par le trafic mensuel du réseau.

Cas d'exonérations

La mesure n'est pas prise en compte si la borne est absente pour des raisons techniques indépendantes du périmètre d'action de la RATP.

Reporting

L'indicateur est fourni trimestriellement et annuellement au STIF.

2.3.5. Service rendu par le machiniste receveur

Mis en œuvre en 2008

Service de référence

Le service rendu aux voyageurs doit être le zéro défaut sur :

- regard vers le voyageur,

et au moins 3 des 4 points suivants :

- présentation générale de l'agent,
- conformité de l'uniforme,
- arrêt au trottoir,
- vente en voiture.

Périmètre de la mesure

TCSP, Bus PDU Paris et BUS PDU banlieue, Bus Paris, Bus Banlieue, Noctilien

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
PDU	92	95	98
Banlieue	92	95	98
Paris	92	95	98

Concernant Noctilien, la RATP ne dispose pas de séries historiques suffisantes à la signature du contrat permettant de fixer le niveau objectif. Cet indicateur sera suivi à titre d'information en 2008 et transmis au STIF tous les trimestres. Sur la base de séries statistiques transmises au STIF courant 2008, un objectif sera fixé par voie d'avenant afin que cet indicateur donne lieu à bonus malus à compter de 2009.

Montant du bonus-malus

PDU	800 000 euros
Banlieue	800 000 euros
Paris	500 000 euros
Noctilien	300 000 euros

Méthode de mesure

La méthode est de type ECM (Enquête Client Mystère).

Au minimum, une mesure par mois et par ligne est effectuée.

La mesure consiste en une succession de relevés effectués par un voyageur mystère sur une ligne d'autobus. Cette mesure varie selon la configuration de la ligne de 1h30 à 3 heures.

Sur l'année, les relevés sont réalisés tous les jours de la semaine (sauf le dimanche) et sur les plages horaires de trafic entre 7H00 et 20H.

Un relevé pour le machiniste – receveur dure minimum 10 minutes selon une grille d'évaluation pré-établie.

Les relevés sont réalisés majoritairement sur terminaux mobiles.

L'utilisation de terminaux mobiles permet de s'assurer du bon respect du planning par l'enquêteur. L'ensemble des relevés est contrôlé par l'encadrement des enquêteurs et par une équipe dédiée à Bus

Calcul de la note par ligne

La note par ligne calculée au trimestre est le ratio du nombre d'observations trimestrielles conformes (machinistes accomplissant le service de référence) sur le nombre total d'observations réalisées sur la ligne pour le trimestre considéré.

Calcul de la note par réseau

Le résultat trimestriel pour le réseau est la moyenne arithmétique des résultats trimestriels des lignes constitutives du réseau pondérée par leur trafic trimestriel.

Reporting

L'indicateur est fourni trimestriellement et annuellement au STIF.

ANNEXE B3

INDICATEUR D'EVOLUTION DE LA PERCEPTION DES VOYAGEURS

A compter de 2008, une enquête est réalisée chaque année par le STIF auprès des voyageurs utilisant le réseau RATP pour avoir leur sentiment sur l'évolution de la qualité de service. L'objectif de cette enquête est de disposer d'une évaluation de la perception par la clientèle de l'évolution de différentes composantes du service RATP, à savoir si elles se sont améliorées, dégradées ou si elles sont restées stables depuis 1 an. Pour cela, un échantillon représentatif des voyageurs du réseau RATP est interrogé.

A partir de cette enquête, un ou des indicateurs de perception voyageur seront retenus pour donner lieu à bonus malus à compter de 2009.

3.1. Modalités de réalisation de l'enquête

Composition de l'échantillon de voyageurs interrogés

L'enquête s'adresse aux voyageurs sur l'ensemble des sous-réseaux exploités par la RATP. Afin d'assurer la pérennité du dispositif une fois la structure de l'échantillon définie, elle servira de base durant toute la durée du contrat

Cette structure d'échantillon sera élaborée en 2008 en commun avec la RATP en prenant soin qu'elle soit apte à évaluer l'évolution de la qualité de service considérée et représentative de la clientèle de chacun des sous-réseaux, (client depuis au moins un an, empruntant la ligne étudiée au moins une fois par semaine).

Les caractéristiques suivantes : taille de l'échantillon, type de ligne, choix des jours, tranches horaires, période d'enquête et définition des profils de personnes à interroger seront étudiées lors de l'élaboration de la structure de l'échantillon à partir des caractéristiques décrites dans le tableau suivant.

	Caractéristiques	Valeurs
Caractéristiques liées au voyage effectué	Zone de résidence	Zone 1 Zones 2 et 3 Zones 4 et 5 Zones 6 à 8
	Motif du trajet	Domicile-Travail Loisirs Activités administratives ...
	Titre de transport	Navigo Carte Orange Navigo Intégrale Imagin'R Ticket T ...
	Fréquence des déplacements	Plusieurs déplacements par jour Déplacements quotidiens Plusieurs fois par semaine Une fois par semaine ...
	Heures de déplacement	Heures de pointe matin Heures de pointe soir Heures creuses
Caractéristiques liées à l'identité du voyageur	Tranche d'âge	Moins de 18 ans 18-25 ans 25-40 ans 40-60 ans 60 ans et plus
	Sexe	Femme Homme
	CSP	Grille à définir

Le cahier des charges de l'enquête qui décrit le besoin et le périmètre d'investigation sera élaboré par le STIF et communiqué pour information à la RATP.

3.2. Calcul de l'indicateur de perception voyageur

L'enquête sera réalisée sur la base d'un questionnaire portant sur les thématiques suivantes :

- La régularité
- L'information statique et dynamique
- La gestion des situations perturbées (moyens mis en œuvre et information)
- L'accueil
- La gestion des espaces : netteté et disponibilité des équipements
- Le sentiment de sûreté

une attention particulière pourra être apportée sur un échantillon spécifique pour évaluer :

- L'accessibilité des transports en commun aux personnes à mobilité réduite.

L'objectif est de savoir si la situation s'est améliorée ou dégradée depuis 1 an. Les composantes retenues seront donc évaluées au travers d'une grille « s'est amélioré, n'a pas changé ou s'est dégradé ». Une agrégation des résultats par thème pour l'ensemble des sous-réseaux RATP permettra de connaître la perception de l'évolution de la dimension considérée à un niveau global réseau RATP.

3.3. Application du système d'incitation financière

En 2008, la réalisation de la première vague d'enquête permettra d'établir un point de référence, sur la base de l'ensemble des appréciations données par les voyageurs interrogés. Ce résultat permettra d'établir un point de référence et ne donnera pas lieu à incitation financière. A compter de 2009, le système d'incitation financière s'appliquera aux résultats constatés.

Le montant annuel de bonus malus s'élèvera à 200 000 €.

Ce système sera étudié en 2008 en commun avec la RATP. L'incitation financière sera déterminée à partir des seuils suivants :

- Bonus au-delà d'un seuil (à fixer en 2008) de voyageurs qui déclarent que « cela s'est amélioré »
- Malus au-delà d'un seuil (à fixer en 2008) de voyageurs qui déclarent que « cela s'est dégradé »

ANNEXE B4
SYNTHESE DES MONTANTS DE BONUS MALUS ET PENALITES PAR INDICATEURS

	Montant du bonus malus	Périmètre de la mesure	Date de mise en oeuvre
Attente des trains	1 790 000	14 lignes de métro	2008
Ponctualité des voyageurs	2 850 000	RER A et B, par sous réseau et par branches	2009
Régularité des bus	2 600 000	TCSP, Bus PDU Paris, Bus PDU Banlieue, Noctilien	2008 sauf pour Noctilien 2009
Information statique	1 250 000	TCSP, Bus PDU Bus Paris, Bus Banlieue	2008
Information dynamique	3 500 000	RER A et B, TCSP, Bus PDU Bus Paris, Bus Banlieue	2008 pour les RER A et B, 2009 pour les bus
Disponibilité des escaliers mécaniques	2 000 000	Métro, RER A et B	2008
Pénalité pour non remise en service des escaliers mécaniques en – de 48 h et pour absence d’information	- 650 000	Métro, RER A et B	2009
Disponibilité des ascenseurs	550 000	Métro, RER A et B	2008
Pénalité pour non remise en service des ascenseurs en – de 48 h et pour absence d’information	- 250 000	Métro, RER A et B	2009
Disponibilité des équipements de distribution	1 750 000	Métro, RER A et B	2008
Disponibilité des lignes de péages	1 350 000	Métro, RER A et B	2008
Accueil aux guichets et aux comptoirs d’information	2 100 000	Métro, RER A et B (uniquement accueil aux guichets)	2008
Pénalité pour défaut d’assistance aux voyageurs en moins de 3 minutes	-700 000	Métro, RER A et B	2009
Netteté des gares	1 210 000	Métro, RER A et B	2008
Netteté des trains	1 450 000	Métro, RER A et B	2008
Service rendu par le machiniste receveur	2 400 000	Bus PDU, Bus Paris, Bus Banlieue, Noctilien	2009 pour Noctilien
Enquête perception	200 000	Ensemble du réseau RATP	2009
TOTAL	25 000 000		

<p style="text-align: center;">ANNEXE B5 AFFECTATION DES CAUSES D'IRREGUALRITE</p>
--

Cette grille sera transmise par la RATP d'ici fin 2008.

ANNEXE B6 CHARTRE DE FONCTIONNEMENT DES COMITES DE LIGNE

Le STIF organise et finance le service de transports en commun sur le territoire francilien, définit les modalités de son évolution au travers de la refonte et l'enrichissement des dessertes, le renouvellement du matériel roulant, l'optimisation des infrastructures, l'essor de l'intermodalité, des pôles d'échanges et des parcs-relais, et l'évolution du système tarifaire.

Le STIF souhaite instaurer les moyens d'un **dialogue de proximité** avec les représentants des usagers et les élus locaux afin d'éclairer les décisions en matière de développement du service de transport au travers d'instances de concertations, les comités de ligne.

Plusieurs Régions, autorités organisatrices des TER, ont mis en place de telles structures sur leur réseau ferroviaire. La particularité du STIF est d'intégrer, sur le territoire de la Région Ile de France, la totalité de l'offre de transport, de l'autobus au Transilien. Une telle diversité implique la mise en place de structures adaptées de périmètres variables.

Les **comités de ligne** seront concentrés sur les axes ferroviaires, regroupés en sous-réseaux présentant une cohésion fonctionnelle, ainsi que sur les lignes de métro.

Des structures adaptées seront, en tant que de besoin, mises en place par grands secteurs pour les questions relatives aux réseaux de bus et de tramway

La présente chartre définit les missions et règles de fonctionnement de ces instances.

Définition et objectifs du dispositif

Les comités de ligne ou de secteur ont pour mission d'instaurer un échange entre les représentants des usagers, les élus locaux, les exploitants et l'autorité organisatrice des transports en Ile de France dans le but de **développer et d'améliorer la qualité du service de transport public de voyageurs** sur ce territoire. Ils répondent à la volonté de coordonner plus étroitement les différents acteurs du transport public, au-delà des relations institutionnelles entre le STIF et la RATP. Ils ne se substituent pas aux contacts bilatéraux entre l'opérateur de transport, les élus locaux et les associations d'usagers.

Les comités de ligne ou de secteur sont des instances de dialogue sur le fonctionnement des réseaux. Leur développement se veut indépendant des structures de projet dans le cadre des schémas directeurs. En ce sens, dans un souci de maîtrise des phases de projet, les comités de ligne ou de secteur se positionnent postérieurement aux structures existantes dédiées à l'élaboration des projets.

Ces instances de concertation ont pour objet :

- L'information et la consultation des acteurs locaux sur la politique du STIF en matière d'organisation et de développement du réseau de transport public ;
- L'expression des associations représentant les usagers et des autres partenaires du transport public sur les conditions d'exercice du service ;
- La prise en considération des attentes et besoins des participants en matière de développement de l'offre ;
- La coordination étroite des différents acteurs du transport public.

Lieux d'écoute et d'expression des besoins, ils permettent notamment d'enrichir les propositions d'évolution du service par une vision partagée des différents acteurs. Ils offrent l'occasion de présenter le fonctionnement global d'une ligne ou d'un secteur, en particulier pour motiver certains arbitrages dans la conception de l'offre. Les observations et les propositions émises lors des réunions alimenteront les études et décisions de l'autorité organisatrice.

Dans ce cadre, **les comités de ligne ou de secteur portent sur les réseaux RER, métro et sur les réseaux de tramway et d'autobus.** Ils sont réunis dans les cadres suivants :

- présentation des orientations pour les refontes d'offre (projet cadencement, nouveaux matériels) ;
- difficultés structurelles et récurrentes de qualité de service : capacité, ponctualité, régularité, information des voyageurs,
- développement de l'intermodalité : parcs-relais, vélos-stations, complémentarité des réseaux
- suivi des plans d'actions mis en place pour les lignes et les secteurs les plus fragiles.

Le Comité des partenaires du Transport Public est associé à la mise en œuvre de l'ensemble du dispositif et aux évolutions de celui-ci.

Règles de fonctionnement des comités

Les comités de ligne *ferroviaire ou de secteur pour les réseaux routiers* sont créés et réunis à l'initiative du STIF qui établit la convocation et l'ordre du jour.

Ils sont présidés par un élu du Conseil du STIF et sont composés :

- des représentants des associations d'usagers et de consommateurs membres du Comité des partenaires du transport public
- des représentants des autres collèges constituant le Comité des partenaires du transport public
- des associations ou groupements d'associations d'échelle régionale ou nationale non-membres du Comité des partenaires du transport public, représentants les usagers de la ligne ou du réseau
- pour les comités de ligne, des maires des communes ayant des gares de la ligne sur leur territoire,
- pour les comités de secteur, des maires des communes concernées par le projet de transport en commun selon la délimitation adoptée pour l'Enquête d'Utilité Publique,
- des intercommunalités qui ont la compétence transport traversées par la ligne,
- des conseils généraux des départements desservis,
- des différents services du STIF,
- des différents services concernés de la RATP
- d'un représentant du gestionnaire d'infrastructure (DDE, RFF, RATP,...),
- d'un représentant de la SNCF lorsqu'il s'agit d'une ligne exploitée conjointement avec la RATP

Les élus désigneront leur représentant en réponse aux convocations. Les administrateurs du STIF membres de la Commission Démocratisation peuvent assister aux comités de ligne et de secteur.

Dans le cadre d'expérimentations, il pourra être envisagé d'ouvrir les comités de ligne et de secteur à des acteurs de la démocratie locale (conseils de quartiers,..) et à d'autres formes de représentation des usagers (volontaires, tirés au sort,...).

Répartition territoriale

Des comités de ligne sont constitués si nécessaire sur les lignes du métro.

Des structures adaptées seront en tant que besoin constituées sur les lignes A et B du RER

Des structures adaptées seront, en tant que de besoin, mises en place par grands secteurs pour les questions relatives aux réseaux de bus et de tramway

Fonctionnement des comités de ligne

La représentation du Conseil du STIF consiste à :

- rappeler le cadre institutionnel de fonctionnement des transports publics en Ile de France,
- présenter le contexte et les enjeux de la politique des transports,
- développer la mission des comités de ligne ou de secteur et en faire respecter les règles de fonctionnement,
- veiller à l'intérêt général dans l'écoute des attentes locales.

L'animation d'un comité de ligne ou de secteur assurée par le STIF vise à :

- présenter la situation et les perspectives de la ligne ou du réseau,
- recueillir l'avis des participants,
- assurer une équité de parole entre les intervenants,
- assurer le suivi des demandes et propositions formulées.

Les comités de ligne ou de secteur se réunissent chacun au moins une fois tous les 18 mois.

Les réunions seront annoncées par courrier aux participants dans un délai de trois semaines avant leur tenue.

Le STIF et la RATP s'engagent à fournir en séance les éléments techniques d'une bonne compréhension du fonctionnement des transports publics en Ile de France en termes d'offre, de qualité de service et de besoins de mobilité.

Le STIF s'engage à fournir en amont des réunions l'ordre du jour aux participants, et en particulier s'assurera auprès des la RATP qu'elle puisse collecter les informations requises et ainsi apporter les premiers éléments de réponse disponibles. Il assure le secrétariat des réunions et rédige les comptes rendus.

La RATP s'engage à participer aux réunions. Elle a notamment pour mission de fournir l'ensemble des éléments techniques nécessaires à la constitution par les services du STIF du dossier du président du comité : présentation du fonctionnement de la ligne (information sur la production du service, la régularité, les aspects de qualité) et de l'ensemble des points les concernant figurant à l'ordre du jour.

Elle s'engage à faire parvenir au STIF les éléments de réponse aux sollicitations des membres du comité de ligne ou de secteur, soit en séance, soit par courrier. Ces éléments sont portés à la connaissance de l'ensemble des membres du comité.

Suivi et communication

Un compte rendu synthétique comportant un relevé des questions non finalisées et des annexes nécessaires est adressé dans un délai de 2 mois après la réunion.

Pour chaque réunion, les propositions émanant des participants sont recensées et feront l'objet d'un retour d'information par l'envoi par le STIF d'un document de suivi à l'ensemble des participants.

Les réunions ne sont pas ouvertes à la presse écrite et audiovisuelle mais font l'objet d'un compte rendu public diffusé par le STIF. Présentations et comptes rendus seront mis en ligne sur le site Internet www.stif-idf.fr. Le STIF étudiera la possibilité d'une démarche interactive lors de leur consultation.

Annexe B7 Indicateurs contractuels fournis à titre d'information

REGULARITE

- Pourcentage de trains supprimés et retardés par terminus pour chaque ligne de RER transmis mensuellement
- indicateurs portant sur les causes d'irrégularité sur les RER A et B permettant une classification homogène avec celle utilisée par la SNCF transmis mensuellement à compter de 2009
- indicateur de régularité par ligne pour les sous réseaux TCSP, Bus PDU Paris et Bus PDU Banlieue

MISE EN ACCESSIBILITE PMR

Bilan de l'état des réseaux en matière d'accessibilité

- Bilan annuel des lignes de bus équipées de palettes par réseau (PDU et autres lignes)
- Bilan annuel du nombre de points d'arrêts accessibles et du nombre de points d'arrêts restant à rendre accessibles
- Bilan annuel du nombre de points d'arrêts équipés de systèmes d'info dynamique à destination des PMR ;
- Bilan annuel du nombre de stations accessibles (équipées d'ascenseurs ou de monte-charges) et de l'équipement en ascenseurs (Nombre et liste des gares équipées)
- Bilan annuel du nombre de véhicules accessible par réseau à partir de 2009 ;
- Bilan annuel gare par gare des équipements en termes de déploiement quantitatif et de disponibilité des équipements en particulier pour les automates de vente (guichets surbaissés, guichets munis de boucles magnétiques, portes d'accès au BV à effacement latéral, automates de ventes accessibles) à partir de 2009
- Bilan d'information annuel sur la formation des conducteurs à partir de 2009
- Suivi annuel des ascenseurs qui seront renouvelés, rénovés, ou feront l'objet de l'application de la loi De Robien au cours de l'année n+1, avant le 30 octobre de l'année n.

Bilan des expérimentations mises en place dans le cadre du Schéma Directeur d'accessibilité

- Suivi annuel de la concertation menée avec les associations (transmission de tableau de synthèse ou tableau de bord avec par exemple les dates de réunions de concertation, l'objet de la réunion et les remarques des associations) ;
- Bilan trimestriel sous forme d'un tableau de bord des expérimentations menées

Indicateurs

- Disponibilité des palettes bus fourni trimestriellement
- Disponibilité des SISVE fourni trimestriellement
- Mesure de l'arrêt au trottoir à mettre en place en cours de contrat

ACCUEIL ET GESTION DES ESPACES EN GARE

- Bilan du déploiement des comptoirs d'information mis à jour annuellement.
- Suivi annuel des escaliers mécaniques qui seront renouvelés, rénovés ou feront l'objet de révision générale au cours de l'année n+1, avant le 30 octobre de l'année n.

INFORMATION VOYAGEURS

Bilan des programmes d'investissement

- Bilan annuel du déploiement SIEL en stations, en gare et aux points d'arrêts bus réactualisé tous les ans et projet de déploiement pour l'année n+1
- Bilan annuel du déploiement SISVE RER et Bus réactualisé tous les ans et projet de déploiement pour l'année n+1

Bilan des expérimentations mises en place dans le cadre du Schéma Directeur d'Information Voyageur (SDIV)

- Bilan annuel des expérimentations menées pour améliorer l'information en situations perturbées et projet des expérimentations à venir pour l'année n+1
- Bilan annuel des expérimentations menées dans le cadre du SDIV
- Point annuel spécifique sur l'activité des systèmes d'information à distance (internet, téléphone fixe, téléphone mobile)

PREVENTION ET SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES

Bilan des programmes d'investissement

- Bilan annuel de la programmation des investissements

Bilan annuel de la prévention

- Plan annuel d'actions de prévention (définition des actions et des objectifs, programme prévisionnel annuel)
- Bilan annuel du plan d'actions de prévention

Statistiques sûreté mensuelles

- Atteintes aux agents (atteintes physiques, outrages ou menaces)
- Dégradations de biens
- Ratio atteintes physiques / nombre de voyages
- Nombre d'enregistrement d'incidents par caméras de vidéosurveillance avec mise à disposition des autorités compétentes
- Suivi trimestriel du nombre moyen d'équipes GPSR par jour et par réseau
- Cessations partielles ou totales d'activités dues à des problèmes de sécurité par ligne de bus
- Réactivité des interventions du GPSR après déclenchement d'une alarme
- Bilan annuel spécifique sûreté présenté (rapport et présentation orale) et communiqué également sous format papier

Indicateurs (au plus tard fin 2009)

- Disponibilité de la vidéosurveillance
- Disponibilité des bornes d'appel

POLES D'ECHANGES ET GARES ROUTIERES

- Bilan annuel des gares routières dont la RATP propriétaire remise à jour annuellement si nécessaire
- Bilan annuel sur les expérimentations menées en matière d'intermodalité permettant de mieux assurer les correspondances en cas de perturbations
- Tableau de bord d'évaluation de l'impact des projets d'axes PDU réalisés à compter de 2009

RECLAMATIONS DES VOYAGEURS

- indicateur trimestriel de qualité des réponses aux réclamations
- état statistique trimestriel des réclamations avec une répartition par média et par type de réseau

- point semestriel dans le cadre du comité de suivi qualité de service permettant d'analyser les indicateurs et de faire un point sur le travail mené par la RATP avec les associations d'usagers
- bilan statistique et analytique trimestriel des réclamations en matière d'accessibilité

Annexe B8 Protocole sur les Echanges de données entre la RATP et la Base de Données Communautaire du STIF
--

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

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

B8.1. FOURNITURE DES DONNEES RATP A LA BASE COMMUNAUTAIRE

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

I.1. Données d'offre théorique

I.1.1. Offre de Référence

L'offre de référence regroupe toutes les lignes ferrées (RER, Métro, val, tramway, funiculaire) et les lignes bus (bus, Noctilien) déclarées au plan de transport.

Les données de référence concernant l'information voyageur comprennent :

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

Les données sont fournies par la RATP à partir de ses outils, sous forme d'un fichier XML par ligne, comprenant les informations pour chaque ligne (RER, métro, tram, funiculaire, bus, Noctilien, ...).

➤ **Eléments de qualité**

Les données fournies par la RATP respectent les critères de qualité suivants :

- Utilisation des codes STIF pour identifier les lignes (import et export) : la RATP doit utiliser le code STIF déclaré au plan de transport ; le STIF est dépositaire et responsable de la cohérence et de la pérennité des codes lignes ; le STIF se concerte avec la RATP sur les codes STIF à utiliser ;
- Informations justes : une donnée juste est une donnée conforme à la réalité ; la desserte, les horaires, mais également le code et le nom de la ligne doivent être cohérents avec ce que peut constater un voyageur sur le terrain ;
- Informations à jour : il est demandé une mise à jour à chaque modification de l'offre et à minima 2 mises à jour par an, même si l'offre est inchangée ;
- Profondeur de calendrier : la profondeur de calendrier demandée est de 3 semaines.

1.1.2. Equipements d'accessibilité

La RATP fournit au STIF pour la base communautaire les informations sur les équipements d'accessibilité du réseau.

Les équipements d'accessibilité concernent :

- l'accessibilité des stations, des gares et des points d'arrêts pour tous les bus, y compris Noctilien (pour les UFR et PMR) ;
- les équipements d'information sonores ou visuels : existence ou non de dispositifs d'information sonores et / ou visuels en embarqué (information sur le prochain arrêt desservi et / ou sur les perturbations) ou au sol (information du prochain passage, et / ou sur les perturbations) ; ces informations seront fournies lorsque tous les matériels équipant la ligne seront équipés ;
- l'accessibilité des matériels roulants (pour le fer, toutes ou au moins une voiture adaptée par rame ; pour les lignes routières, tous les véhicules d'une ligne ont l'équipement).

D'autre part, pour le plateau téléphonique INFOMOBI, la RATP fournit l'équipement des gares en dispositifs spécifiques (bandes podo tactiles, boucles magnétiques, etc).

Les fichiers Excel utilisés pour fournir ces différentes informations sont structurés conformément aux spécifications précisées dans le document « Process pour la fourniture des informations sur les équipements d'accessibilité à la base communautaire et au plateau Infomobi ».

➤ **Eléments de qualité**

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

I.2. Données d'informations circonstancielles

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

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

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

I.2.1. Informations circonstancielles portant sur le trafic

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

- des perturbations prévues, comme des stations fermées pour rénovation, des travaux sur voies ferrées ou sur les routes, des manifestations pour les bus ;
- des perturbations imprévues : incident matériel (caténaire cassé, problème alimentation électrique ou signalétique), ou d'origine humaine (voyageur malade, bagage abandonné) ;
- Dans le cas des grèves, la RATP pourrait fournir, accessibles sur un site internet, les données horaires modifiées pour les RER ; et pour les métros, bus et trams, le pourcentage de trafic assuré. Le STIF pourra mettre à disposition les données via un lien sur ce site.

Les parties s'engagent à étudier courant 2008 les modalités d'échanges d'informations circonstanciées sur le trafic.

I.2.2. Information sur le fonctionnement des ascenseurs

L'état du fonctionnement de chaque ascenseur, relevé chaque matin des jours ouvrables, est transmis au STIF (ou son prestataire désigné) avant 8H dans un fichier Excel.

➤ **Eléments de qualité**

Un indicateur suit la fourniture effective de l'état du fonctionnement des ascenseurs avant 8h00 chaque jour ouvrable, tel que prévu au contrat (vérification de la présence d'un fichier, vérification que l'heure d'arrivée est antérieure à 8h00). Ce contrôle sera effectué par le STIF ou son prestataire.

I.3. Autres informations

I.3.1. Fiches horaires et plans de ligne

Les fiches horaires et les plans de ligne de la RATP seront accessibles sur le site RATP via des liens profonds. Les horaires seront fournis aux voyageurs sous forme de tableau synthétique par ligne ou réseau (cas des RER), avec indication des codes missions. Les plans seront également fournis par lignes ou par réseau.

I.3.2. Information sur les tarifs

La RATP fournit au STIF la liste des lignes de bus ayant une tarification spéciale, lignes gratuites, ou pouvant nécessiter plus d'un ticket T par voyage.

➤ **Eléments de qualité**

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

B8.2 : PROCESS DES ECHANGES D'INFORMATION ENTRE LA RATP ET LA BASE COMMUNAUTAIRE DU STIF

Les échanges de données entre la RATP et le STIF se font suivant des procédures formalisées. Les parties s'engagent sur le respect de ces process afin que les échanges soient maîtrisés au cours du temps et la qualité des données assurée. Toute évolution technique ultérieure de part ou d'autre devra être formalisée sous forme d'avenant, permettant d'assurer la continuité et la maîtrise du système au cours du temps.

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

II.1.1. Offre de référence

Les données sont fournies à chaque modification de l'offre et au minimum 2 fois par an, lors des changements d'horaires d'hiver et d'été. La RATP envoie à partir de ses outils un fichier par ligne au format XML Trident. L'envoi se fait par dépôt sur un serveur FTP du STIF.

Les process se feront suivant les spécifications détaillées définies dans le document intitulé « Spécifications Détaillées Imports Base Communautaire – RATP ».

II.1.2. Equipements d'accessibilité

Les équipements d'accessibilité qui ont vocation à figurer dans la base communautaire sont fournis, à court terme, suivant un process dérogatoire de la fourniture des autres données.

Ils sont fournis dans un premier temps sous forme de fichiers excel ou CSV, tel que défini dans le document intitulé « Process pour la fourniture des informations sur les équipements d'accessibilité ».

Ces fichiers sont envoyés par mail ou support électronique.

Dans un deuxième temps, ces données pourront être fournies en partie avec les données d'offre théorique, par évolution du format des fichiers de type Trident.

II.2. Process pour la fourniture des informations circonstancielles

Process pour la remontée journalière de l'état des ascenseurs

Ces informations sont fournies sous forme de Fichiers Excel, tels que décrits dans le document intitulé « Process pour la fourniture des informations sur les équipements d'accessibilité ». Ces fichiers sont mis à disposition sur un serveur FTP.

II.3. Process pour la fourniture des autres informations

II.3.1. Process pour la fourniture des fiches horaires et les plans de ligne

En 2007, la RATP met à disposition ces données sous forme d'un lien profond dans son site RATP et permet ainsi à l'utilisateur d'obtenir l'information, sans ressaisie des éléments de sa requête.

II.3.2. Process pour la fourniture des tarifs

Un process de fourniture sera établi en 2008.

Actuellement, les données sur les points d'arrêts (zone carte orange) sont fournies avec les informations théoriques (fichiers XML Trident).

Par défaut, toutes les lignes bus RATP suivent la règle de tarification mise en place en juillet 2007 : un seul ticket T+ par trajet. Les données sur la tarification des lignes en exception tarifaires, ne suivant pas la règle par défaut, sont fournies via un fichier Excel. Ce fichier est fourni par mail à chaque modification pour une ligne.

B.8.3. PRINCIPES DE GOUVERNANCE DE L'INFORMATION COMMUNAUTAIRE

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

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

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

III.1. Politique globale de l'information communautaire

Afin d'assurer la cohérence d'une politique d'information multimodale partagée par l'ensemble des transporteurs et le STIF, lisible pour le voyageur et les collectivités territoriales, et respectueux des rôles décisionnels de chacun, la RATP s'engage à respecter la politique globale d'information du STIF définie au travers du SDIV ou par la Direction de la Communication du STIF.

Toute action nouvelle de la RATP utilisant la base communautaire sera soumise à un accord des parties avant mise en œuvre et le STIF, en tant que de besoin, en informera le Comité de Suivi de l'information Communautaire, dont l'avis pourra être sollicité, en particulier lors d'action à l'égard de tiers.

L'origine des informations communiquées aux voyageurs est mentionnée conformément à l'article 13 du contrat.

III.2. Contribution à la base communautaire

Les contributions de la RATP à la base communautaire sont précisées dans les parties 1 et 2 de cette annexe.

Après chaque import de données RATP, le STIF fournira un accusé-réception de l'intégration.

En retour de la participation de la RATP à la Base Communautaire, le STIF s'engage :

- à lui fournir une copie ou un extrait de celle-ci à chaque mise à jour du site transport-idf.com ;
- à soumettre tout projet d'évolution des interfaces ou des outils à une concertation préalable.

Fourniture de la base de données d'offre théorique par le STIF à la RATP :

Dans le cadre des échanges de données, les données d'offre théorique des lignes Optile et SNCF sont fournies par le STIF, à chaque réception d'une base Optile ou des données SNCF.

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

III.3. Administration et fonctionnement du dispositif

La communauté des transporteurs restera associée à la gestion du dispositif d'information communautaire. Pour ce faire, une structure à double composantes sera constituée. Elle sera présidée par le STIF et s'organisera autour :

- d'un Comité de Suivi ;
- une Commission Technique ;

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

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

Le Comité de Suivi:

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

- le suivi opérationnel de la base communautaire (consolidation des données et leur qualité) ;

- les axes d'amélioration du fonctionnement de la base communautaire et de l'évolution des interfaces ;
- la mise en œuvre du SDIV ;
- la politique de diffusion de l'information définie par le STIF ;
- les actions d'information engagées par les transporteurs ou des tiers et utilisant la base communautaire.

La Commission Technique :

La Commission Technique, présidée par le STIF, est constituée sur décision du Comité de Suivi, qui en désigne les membres et les attributions. Elle connaîtra de :

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

<p style="text-align: center;">ANNEXE B9</p> <p style="text-align: center;">PLAN D'INFORMATION VOYAGEUR</p> <p style="text-align: center;">POUR LE DISPOSITIF DE CONTINUITE DU SERVICE</p>

B9.1. Le contenu et les délais du plan d'information

48 heures avant une perturbation importante, la RATP communique publiquement (par diffusion d'un communiqué de presse) sur le risque d'une perturbation et donne rendez vous pour une information détaillée le lendemain.

24 heures avant le début d'une perturbation importante, la RATP communique publiquement et sur ses sous réseaux en informant de la nature, des localisations de la perturbation et des prévisions du niveau de service.

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

Les voyageurs seront informés de l'amplitude horaire et des niveaux de service pour chacune des lignes de métro ou de RER et pour chacun des sous-réseaux bus.

B9.2. Les supports

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

Les supports de communication sont les suivants :

- **une information téléphonique**
 - par un numéro vert gratuit mis spécialement en service en cas de perturbation importante, permettant d'obtenir les niveaux de service pour les métros, RER et les bus ;
 - par le numéro habituel du serveur vocal RATP (3246 – 0,34€/min) pour les tendances de circulation.
- **une information à distance**
 - sur internet avec le site « ratp.fr » ;
 - vers les téléphones portables : Portail Mobile RATP sur le wap qui renseigne sur les prévisions de circulation et les niveaux de service,
- **une information dans la presse quotidienne régionale ;**
- **des annonces sonores** en stations pour le métro et en gare pour le RER.

Par ailleurs, des agents RATP sont présents dans les gares afin de renseigner et d'informer au mieux les voyageurs.

ANNEXE B10

MODALITES DE REMBOURSEMENT DES VOYAGEURS POUR LE DISPOSITIF DE CONTINUITE DU SERVICE

B10.1. Principe général

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

- pour les abonnements : les modalités et le montant de ce remboursement sont définis en fonction du type du titre et de la durée pendant laquelle son utilisation a été empêchée ;
- en ce qui concerne les billets : l'information donnée sur la perturbation, notamment en cas de grève, permet au client de choisir de ne pas voyager ce jour-là (et donc ne pas composer son titre de transport). Le billet (non composé) étant valable sur une longue période, il n'y a donc pas lieu de procéder au remboursement.

B10.2. Inexécution avérée

L'inexécution sera appréciée par sous-réseau.

Lorsqu'il aura lieu, le remboursement sera effectué, en cas de préjudice avéré pour les voyageurs, sous forme d'une réduction de prix de vente de titres, appliquée lors de l'acquisition d'un nouveau titre d'abonnement.

Pour les abonnements vendus en station ou en gare (cartes Orange mensuelles et hebdomadaires, CST à 75% de réduction...), les prix des abonnements en vente dans les périodes suivant la grève seront réduits à due proportion des jours d'inexécution (par jour d'inexécution du service, $1/x$ ème de l'abonnement mensuel ou hebdomadaire, x = nombre de jours du mois si abonnement mensuel ou 7 si abonnement hebdomadaire).

Pour les abonnements annuels de type Intégrale ou Imagine'R, la réduction sera effectuée à hauteur de $1/365^{\text{ème}}$ du coût annuel par jour d'inexécution du service.

<p style="text-align: center;">ANNEXE B11 PLAN DE TRANSPORT ADAPTE POUR LE DISPOSITIF DE CONTINUITE DU SERVICE</p>

En cas de perturbations significatives résultant d'un préavis de grève pour un jour donné, conformément à l'article 28, la RATP met en place un plan de transport adapté sur la base d'un niveau de service de 50 % du service normal par sous-réseau aux heures de pointe :

- pour le sous réseau métro
- pour le sous réseau RER A
- pour le sous réseau RER B
- pour le sous réseau TCSP
- pour le sous réseau Bus PDU Paris
- pour le sous réseau Bus PDU Banlieue
- pour le sous réseau Bus Banlieue
- pour le sous réseau Bus Paris

Des plans de transports adaptés sont élaborés sur la base de ce niveaux de service. Ils déterminent pour chacun des sous-réseaux les fréquences et horaires des trains par gare.

Ces plans de transports adaptés sont consultables au STIF.

ANNEXE B12 PROCEDURES D'ALERTE EN CAS D'INCIDENT GRAVE OU DE CRISE

B12.1. Modalités d'information du STIF en cas d'incidents graves ou de crises

Afin que le STIF soit tenu informé dans les meilleurs délais des incidents significatifs ou des situations de crises, une procédure d'alerte est mise en place entre le STIF et la RATP pour :

- tout accident lié directement à l'offre de référence entraînant une blessure grave ou un décès (hors suicide) ;
- tout incident majeur touchant l'ordre public dans les emprises de la RATP ;
- tout incident ayant pour origine l'exploitation (hors suicide) entraînant une interruption de trafic de ligne de métro ou de RER de plus de 2 heures, ou de plus d'une demi-journée sur les réseaux routiers
- les incidents ayant un impact médiatique.

La RATP en informe le STIF par téléphone : **06 08 55 91 02³ (24h24)** et si besoin par fax au **01 47 53 28 47**. Les étapes à suivre sont les suivantes :

- **Etape 1** : un flash d'alerte par contact téléphonique ou message oral
- **Etape 2** : une information complémentaire si l'incident se prolonge par contact téléphonique (dans le cas d'une information courte) ou par fax (si des éléments circonstanciels importants nécessitent une information longue) ;
- **Etape 3** : une information de clôture de l'incident par contact téléphonique (message oral en priorité).

Les modes d'alertes sont différenciés selon les jours ouvrables et le week-end. Le week-end, pour les étapes 2 et 3, la priorité est donnée à une alerte par téléphone et orale, même si parallèlement, la RATP adresse, par fax ou par mail, une information plus détaillée qui sera étudiée par les services du STIF le lundi suivant.

B12.2. Suivi mensuel des incidents

Une téléconférence mensuelle est animée par le STIF, avec la RATP, la SNCF et OPTILE.

Elle permet notamment de faire un bilan concernant :

- les évènements répertoriés dans le mois passé et leur traitement,
- les évènements ayant fait l'objet d'une couverture médiatique.

³ Directeurs ou Chefs de divisions

ANNEXE B13

SURETE DES VOYAGEURS

La sûreté des personnes et des biens répond à une triple exigence : celle des Franciliens, celle des pouvoirs publics et celle des personnels de l'entreprise. Il s'agit d'une politique publique dont la responsabilité est partagée et qui relève d'un équilibre entre les structures internes de l'entreprise et les partenariats avec les services de l'Etat, les collectivités locales (Région, départements, communes) et l'autorité organisatrice.

Pour la RATP, le défi de la sûreté est central, permanent et complexe parce qu'à compétence partagée.

Les missions régaliennes de la police dans les transports collectifs en Ile-de-France sont identiques quel que soit le domaine d'intervention (souterrain ou voie publique). D'une part, les effectifs de police sont chargés de lutter contre la délinquance et de rechercher les malfaiteurs. Ils exécutent leurs missions en tenue d'uniforme ou en tenue civile, en fonction des circonstances. D'autre part, ils sont chargés du maintien de l'ordre public. Depuis octobre 2003, existe une structure opérationnelle régionale et unique : la Police Régionale des Transports qui assure, sous l'autorité du Préfet de police, la coordination opérationnelle des forces de sécurité en Ile-de-France. Initialement dédiée aux réseaux ferrés, elle commence, sous l'impulsion du Ministère de l'Intérieur, à mettre en place une coordination opérationnelle sur les réseaux de surface selon un principe analogue à celui qui a prévalu pour les réseaux ferrés.

Les missions du Groupe de Protection et de Sécurité des Réseaux (GPSR) découlent directement du cadre juridique qui les positionnent dans une posture préventive. Elles s'intercalent entre celles de la police et des personnels d'exploitation. Les textes qui régissent leur compétence sont de deux ordres. Les uns leur sont spécifiques. Les autres, plus généraux, s'appliquent aussi à tous les agents assermentés de la RATP.

La loi du 15 novembre 2001 relative à la sécurité quotidienne qui autorise notamment la RATP à disposer d'un service interne de sécurité, stipule qu'il est chargé "*...dans le cadre d'une mission de prévention, de veiller à la sécurité des personnes et des biens, de protéger les agents de l'entreprise et son patrimoine, de veiller au bon fonctionnement du service*". Outre la reconnaissance légale de l'existence de ces services, ce texte définit le périmètre de l'activité des agents du GPSR, leur compétence s'exerçant dans les rames, dans les autobus et à leur montée/descente ainsi que dans les installations ferroviaires. Dans ce cadre, les agents du GPSR assurent une mission de prévention, dissuasion et sécurisation.

Par ailleurs, la loi du 15 novembre 2001 précise les conditions :

- de moralité que doivent remplir les agents pour exercer leurs fonctions,
- de port de la tenue et de détention de la carte professionnelle
- et d'autorisation du port de l'arme de 4^o catégorie (arme à feu) et 6^o catégorie.

En dehors de l'habilitation prévue par la loi, aucun autre texte ne leur accorde de pouvoirs spécifiques, leur action en matière d'interpellation s'exerçant dans le cadre de l'application de l'*art. 73 du code de procédure pénale* qui leur offre, comme à tout citoyen, la possibilité d'arrêter un individu qui vient de commettre un crime ou un délit puni d'emprisonnement et le conduire devant l'officier de police judiciaire le plus proche.

Les agents du GPSR sont par ailleurs assermentés et, à ce titre, sont autorisés par l'article 23 de la loi de 1845 sur la police des chemins de fer à constater par procès verbaux les infractions prévues par les textes réglementaires relatifs à la police, la sûreté et l'exploitation des réseaux.

Dans un cadrage de service public, la RATP fait de l'innovation et des services clients, le premier objectif de son nouveau plan d'entreprise. Privilégier le client est donc l'objectif majeur du département de la sécurité, objectif porté par les agents du GPSR au contact du public. Pour y parvenir, trois axes structurants sont retenus :

- axer les missions vers plus de prévention et de maîtrise des lieux : les patrouilles en tenue d'uniforme (obligation légale) devront être visibles et rassurantes, prendre en compte les besoins des voyageurs et innover dans la relation de service tout en gardant une capacité d'intervention et d'aptitude à faire respecter les règles d'usage des transports ;
- offrir au client un voyage agréable dans des espaces plus sûrs : la visibilité sera valorisée pour améliorer le ressenti de sécurité des clients particulièrement dans les sites de forte affluence ;
- conforter les réflexes commerciaux des agents du GPSR notamment par des formations venant compléter celles dispensées dans le cadre de la relation de service.

En 2007, l'effectif moyen du GPSR était de 1209 agents dont 1184 agents de sécurité et 25 adjoints de sécurisation (reliquat des dispositifs d'emplois aidés qui sera résorbé en 2008). La patrouille, unité de base de l'activité professionnelle est constituée au minimum de trois agents. Le nombre moyen d'équipes du GPSR par jour est suivi dans le cadre du présent contrat.

Pour assumer l'ensemble de ces missions, l'unité opérationnelle s'appuie sur une organisation articulée entre les différents attachements et le PC. Les attachements principaux sont sur Paris et aux quatre points cardinaux de la petite couronne : Bourg la Reine, La Défense, Bobigny et Fontenay. Des attachements secondaires sont installés dans les centres bus et dédiés à la prévention et à la sécurisation du réseau de surface.

Les agents du GPSR sont équipés de portatifs radios et sont identifiables au PC. De même, leurs véhicules d'intervention sont radios localisés.

Les agents de sécurité sont recrutés selon des critères sélectifs. Une féminisation des effectifs va être recherchée. Une solide formation initiale de 15 semaines est dispensée par une entité de formation dédiée. Elle se complète de formations continues notamment en matière de relation de service. Cette structure du département de la sécurité assure également des formations préventives aux autres agents au contact du public, particulièrement aux exploitants.

Par ailleurs, au sein de l'entreprise, le département de la sécurité va renforcer son caractère transversal et développer des expertises en prévention situationnelle aux fins d'avoir des réponses plus ciblées et basées sur des diagnostics locaux.

ANNEXE B14
FORMULAIRE DE RECLAMATION PMR

Personne déposant la réclamation

Civilité (*) : Madame Mademoiselle Monsieur
 Nom : _____ Prénom(s) : _____
 Adresse : _____
 Code postal : _____ Ville : _____
 Vous êtes une personne à mobilité réduite (*) :
 vous êtes titulaire d'une carte d'invalidité vous vous déplacez en fauteuil roulant
 autres

Objet de la réclamation

• L'obstacle à votre déplacement a été constaté :

Lieu : _____

Date : ___ / ___ / _____ Heure : ___ H ___

Le service en question est exploité par (*) :

la RATP la SNCF l'entreprise : _____

Identification du service (nom, numéro de ligne, etc.) : _____

- L'obstacle à votre déplacement est du (*) :

- à l'inexistence d'un dispositif adapté permettant l'accessibilité
 au dysfonctionnement du dispositif existant permettant l'accessibilité
 Autres : _____

- L'obstacle à votre déplacement concerne (*) :

- les dispositifs d'accès en gare, stations, points d'arrêt (*) :
 ascenseurs escaliers mécaniques rampes d'accès
 hauteur des quais hauteur des trottoirs autres : _____

- les dispositifs d'aide à l'embarquement dans les véhicules de type (*) :
 bus autocars trains
 métro tramway autres : _____

- les dispositifs de signalisation (*) :
 visuelle sonore autres : _____

- Autres : _____

- Précisions complémentaires concernant l'obstacle à votre déplacement, objet de votre réclamation :

Fait le ___ / ___ / _____

Au siège du STIF situé 11, avenue de Villars à Paris 7^{ème}

(Signature)

*Le STIF vous tiendra informé(e), dans les meilleurs délais, des suites données à votre réclamation.
 Les éléments mentionnés dans la rubrique « Objet de la réclamation » seront ensuite consolidés au STIF, sans que soient conservées vos données personnelles mentionnées dans la rubrique « Personne déposant la réclamation ».*

(*) Cochez la ou les case(s) correspondant à votre situation.

ANNEXE C1 LISTE DES PRODUITS TARIFAIRES ET DE LEURS CANAUX DE DISTRIBUTION

1- Liste des produits tarifaires

Au 1^{er} janvier 2008, les titres proposés aux clients sont les suivants :

1.1 Une gamme de titres de voyage ne donnant pas droit à l'intermodalité, à l'exception du métro et du RER dans Paris.

Cette gamme comprend :

- le ticket t+ à l'unité,
- le ticket d'accès à bord,
- le carnet de 10 tickets t+,
- le billet réseau ferré origine - destination vendu à l'unité,
- le carnet de 10 billets réseau ferré origine - destination,
- les billets des dessertes bus à tarif spécial (Orlybus, Roissybus).

Les tickets **t+** à l'unité et les billets des dessertes bus à tarif spécial ne sont vendus qu'à plein tarif. Les autres titres sont vendus soit à plein tarif soit avec réduction à certaines catégories de population ; les taux de réduction et les populations bénéficiaires ne sont pas identiques sur l'ensemble des réseaux :

Réduction de 50 % accordée :

- sur les réseaux de la RATP, de la SNCF et d'OPTILE :
 - aux titulaires de cartes de familles nombreuses,
 - aux titulaires de cartes solidarité transport,
 - aux enfants de 4 à moins de 10 ans ;
- sur les réseaux de la RATP et de la SNCF :
 - aux groupes de jeunes sous certaines conditions,
 - à certains porteurs de certaines cartes d'invalidité (ONAC 50% et 75%, carte Cécité avec étoile verte, invalidité besoin d'accompagnement cécité, priorité des mutilés et réformés de guerre),
 - aux titulaires de cartes Améthyste ½ tarif ;
- sur le réseau de la RATP :
 - aux enfants et adultes titulaires de la carte de famille d'agents ou de retraités RATP ;

Réduction de 75% accordée :

- sur le réseau SNCF à l'exception de la section urbaine :
 - aux militaires,
 - aux ayants-droit de la SNCF,
 - à certains porteurs de certaines cartes d'invalidité (ONAC 75%).

1.2 Une gamme d'abonnements à parcours déterminés (Origine-Destination fixées)

Cette gamme comprend :

- la carte hebdomadaire pour 12 voyages sur un trajet sur le réseau ferré,
- des abonnements pour élèves, étudiants ou apprentis valables sur les « trains et/ou RER » et « trains et/ou RER + métro »,

1.3 Une gamme de forfaits

Cette gamme comprend :

- des forfaits zonaux ouverts à tous :
 - Carte Orange hebdomadaire et mensuelle, abonnement Intégrale,
 - Mobilis, valable une journée,
 - Paris Visite valable de 1 à 5 jours ;
- des forfaits zonaux ouverts à certaines catégories de population :
 - Abonnements Imagine'R réservés aux collégiens, lycéens et étudiants de moins de 26 ans et inscrits dans un cursus reconnu par l'Education nationale, résidant en Ile de France,
 - Paris Visite à tarif réduit valable de 1 à 5 jours et réservé aux jeunes de 4 à moins de 12 ans,
 - Ticket Jeunes week-end, valable les samedis, dimanches ou jours fériés et réservés aux jeunes de moins de 26 ans,
 - Abonnements hebdomadaires et mensuels réservés aux porteurs de la carte CST,
 - Forfait gratuit transport pour les bénéficiaires du RMI.

1.4 Des titres spéciaux

- De titres réservés à des clients particuliers :
 - billet « pompiers », pour un trajet sur l'ensemble des réseaux RATP ou pour un trajet sur le réseau Transilien SNCF dans Paris, destiné aux sapeurs pompiers de la ville de Paris,
 - forfaits valables sur la RATP et la SNCF :
 - cartes annuelles de la famille Améthyste "gratuité", achetées par les Conseils Généraux ou par le centre d'Aide Sociale pour ce qui concerne Paris, et délivrées à leurs ressortissants sous certaines conditions de résidence, de statut, d'âge et de revenus,
 - coupons gratuits distribués à certains franciliens, titulaires de cartes ONAC (Office National des Anciens Combattants) ou à leur guide,
 - coupon gratuit « autorisation de passage » distribués aux franciliens titulaires de la carte d'invalidité besoin d'accompagnement cécité ou de la carte Cécité avec étoile verte pour leur guide,
 - cartes "Police", forfaits annuels destinés aux fonctionnaires de la Préfecture de Police et du Ministère de l'intérieur ;
 - forfaits valables sur l'entreprise l'ayant délivré :
 - cartes « administrations », forfaits annuels vendus à certaines administrations,
 - « facilités de circulation » destinées aux personnels des entreprises travaillant pour la RATP ou la SNCF,
 - cartes d'accès ou de transport des « personnels des commerces ou entreprises » (Relay, Selecta, prestataires de services divers...),
 - cartes de circulation gratuites, forfaits annuels offerts par la RATP ou la SNCF à certaines personnes ou à certaines entreprises ou administrations,
 - cartes de circulation du personnel, forfaits annuels destinés aux agents et retraités des entreprises de transport.
- de titres événementiels, tels que :
 - le billet "Fête de la musique" ou autre manifestation similaire,
 - les billets spéciaux créés lors de manifestations importantes ou événements particuliers,
 - les billets spéciaux combinés avec la vente d'un autre service (Mondial deux roues, salon aéronautique, forfaits loisir,
 - des titres Congrès réservés aux personnes participant à des manifestations ou congrès se tenant en Ile de France,

- le billet spécial complément aéroport pour les congressistes arrivant ou repartant en avion.

2. Canaux de distribution des produits tarifaires

Sont indiqués dans les tableaux suivant, le premier pour les canaux de distribution propres à la RATP, le deuxième pour les canaux communautaires :

- pour les titres de transports : les supports sur lesquels ils peuvent être chargés et les lieux de distribution ;
- pour les supports : les lieux et moyens de distribution (hormis les moyens « communautaires »).

Distribution des produits tarifaires opérée par la RATP (tableau 1) :

Titres	Services RATP	Supports						Canal de Vente-SAV													
		Magnétique	Passage Navigo Intégrale	Passage Navigo Inactif R	Passage Navigo	Passage Navigo Découvert	Passage RATP	Papier	Bas	Gaïkett (TPV)	ADUP	AS	Automate 2007	Revendeurs agréés franciliens	Revendeurs agréés non franciliens	Organisateurs de voyages	Vente grand compte	Internet	Correspondance	Agence "Le club"	
Carte Orange hebdo	Vente - SAV	X			X	X								V	V		V				SAV passe Navigo
Carte Orange Mensuelle	Vente - SAV	X			X	X								V	V		V				SAV passe Navigo
Mobilis	Vente - SAV	X												V(3)			V				V-SAV
Intégrale	Vente-SAV		X																		
Imagine R scolaire	Livraison titre - SAV			X											LT						
Imagine R étudiant	Livraison titre - SAV			X											LT						
Forfait Gratuité Transport (1)	Livraison droits et titre (mars 2008) SAV	X (jusque fin 2008)			X (mars 2008)	X (mars 2008)									LD-LT (mars 2008)						SAV passe Navigo (mars 2008)
Forfait Solidarité Transport Semaine (1)	Livraison droits (mars 2008) Vente - SAV	X (jusque fin 2008)			X (mars 2008)	X (mars 2008)									LD-V (mars 2008)	V (mars 2008)					SAV passe Navigo (mars 2008)
Forfait Solidarité Transport Mois (1)	Livraison droits (mars 2008) Vente - SAV	X (jusque fin 2008)			X (mars 2008)	X (mars 2008)									LD-V (mars 2008)	V (mars 2008)					SAV passe Navigo (mars 2008)
Améthyste	Vente collectifs SAV	X																			
Emeraude	Vente collectifs SAV	X																			
OMAC et Cartes d'invalidité	Vente collectifs SAV	X																			
Carte Police	Vente - SAV	X																			
Cartes de circulation variable sur RATP	Vente - SAV	X																			
OID RATP	Vente - SAV	X							X												
OID mi-temps RATP - SNCF	Vente - SAV	X													V						
Carnets OID RATP	Vente - SAV	X													V						
Carnets OID mi-temps RATP - SNCF	Vente - SAV	X													V						
Ticket t+	Vente - SAV	X													V						
Carnet tickets t+	Vente - SAV	X													V						
Ticket d'accès à bord	Vente - SAV	X													V(7)						
OID RATP demi-tarif	Vente - SAV	X								V-SAV											
OID mi-temps RATP - SNCF demi-tarif	Vente - SAV	X													V						
Carnets OID RATP demi-tarif	Vente - SAV	X													V						
Carnets OID mi-temps RATP - SNCF demi-tarif	Vente - SAV	X													V						
Carnet tickets t+ demi-tarif	Vente - SAV	X													V						
OrliBus - RoissyBus	Vente - SAV	X													V						
Carte Hebdomadaire 12 voyages	Vente - SAV	X								V(6)					V(2)						
Abonnements O-D pour étudiants, élèves ou apprentis	Vente - SAV	X													V(2)						
Paris Visite	Vente - SAV	X													V						
Ticket jeune V/E	Vente - SAV	X													V						
Titre Pompiers	Vente - SAV	X													V						
Titre Congrès	Vente - SAV	X													V						
Titres événementiels tels que fête de la musique	Vente - SAV	X													V						
Autorisation de passage	Remise	X																			

Distribution des produits tarifaires opérée par la RATP (tableau 2) :

Canal de distribution supports	Magnétique	Passé Navigo Intégrale	Passé Navigo imaginer	Passé Navigo	Passé Navigo Découverte	Passé RATP	Papier
Bus	X (4)						V (6)
Guichet (TPV)	X				X		
ADUP	X				X (5)		
AS							
Automate 2007	X				X (5)		
Révendeurs agréés franciliens	X				X		
Révendeurs agréés non franciliens	X						
Organisateurs de voyages	X						
Vente grand compte	X						
Internet		X	X (SAV)	X (via navigo.fr)			
Agence "Le club"		X		X (2008)			

Abréviations utilisées dans les tableaux 1 et 2 ci-dessus :

V : Vente

SAV : Service Après-Vente

LT : Livraison du Titre

LD : Livraison du Droit

Remarque :

Seuls les SAV "échange magnétique" et "dépannage passe Navigo lisible à contact" sont traités dans ce tableau

Précisions :

(1) Passage de ce titre en télébillettique courant 2008

(2) Certains appareils

(3) Certains revendeurs agréés

(4) Uniquement le ticket d'accès à bord

(5) "Bon pour" échangé au comptoir d'information contre un passe Navigo Découverte

(6) Roissy Bus

(7) Projet

Distribution des produits tarifaires opérée par la RATP dans un cadre communautaire (tableau 3) :

Titres	Services communautaires	Supports			Canal de distribution communautaire du titre
		Passé Navigo Intégrale	Passé Navigo imagine R	Passé Navigo	
Carte Orange hebdomadaire	GRC souscription			X	Courrier
Carte Orange mensuelle	GRC souscription			X	
Intégrale	GRC - Vente et SAV	X			
imagine R scolaire	GRC - Vente et SAV		X		
imagine R étudiant	GRC - Vente et SAV		X		
Forfait Gratuité Transport	GRC Passé Navigo - Suivi livraison des droits			X (à compter de mars 2008)	
Forfait Solidarité Transport Semaine	GRC Passé Navigo - Suivi livraison des droits			X (à compter de mars 2008)	
Forfait Solidarité Transport Mois	GRC Passé Navigo - Suivi livraison des droits			X (à compter de mars 2008)	

Canal de distribution supports	Passé Navigo Intégrale	Passé Navigo imagine R	Passé Navigo
Internet	X	X (SAV)	X
Courrier	X	X	X

GRC : Gestion Relation Client

ANNEXE C2 EQUIPEMENTS DE VENTE

ADUP



- Vente de tous types de titres de transport magnétique
- Rechargement des forfaits carte orange en télébillettique

Moyens de paiement

- Pièces
- Carte bancaire
- Adjonction éventuelle d'un accepteur de billets de banque

AUTOMATES DE SERVICE



- Rechargement des forfaits carte orange en télébillettique

Moyens de paiement

- Pièces
- Carte bancaire
- Adjonction éventuelle d'un accepteur de billets de banque

TPV



- Vente de tous types de titres de transport magnétique
- Rechargement des forfaits carte orange en télébillettique

Moyens de paiement

- Pièces
- Carte bancaire
- Chèques bancaires

TERMINAUX D'AGENCE



- Vente de carte intégrale

Moyens de paiement

- Pièces
- Carte bancaire
- Chèques bancaires

AUTOMATES 2007



- Vente de tous types de titres de transport magnétique (1 seule couleur)
- Rechargement des forfaits carte orange en télébillettique
- « Possibilité » de distribution de supports sans contact

Moyens de paiement

- Pièces
- Carte bancaire
- Adjonction éventuelle d'un accepteur de billets de banque

ANNEXE C3

DESCRIPTION DES MODALITES DE VENTES POUR LES PROFESSIONNELS DU TOURISME

DESCRIPTION DES MODALITES DE VENTES DU TITRE INTEGRALE SUR LE SITE INTERNET WWW.RATP.FR

DESCRIPTION DES MODALITES DE VENTES GRANDS COMPTES

1- Descriptif des modalités de vente pour les professionnels du tourisme :

Cette vente s'appuie sur deux produits, Paris Visite et le titre Congrès.

Paris Visite :

Pour le tourisme loisirs, l'organisateur de voyage peut commander :

- plusieurs Paris Visite directement à la RATP par courrier ou par fax,
- plusieurs Paris Visite en s'inscrivant sur le site www.transports-parisiens.com,
- un ou plusieurs Paris Visite en commandant un ou plusieurs vouchers sur le site www.visiteaparis.com (dans ce type de commande, les vouchers achetés mais non échangés sont recyclés par l'organisateur de voyage).

La facturation intervient :

- soit à la commande,
- soit à la livraison,
- soit mensuellement pour les commandes effectuées sur le site visiteaparis.com.

Le paiement s'effectue :

- par virement ou par chèque en pré-paiement,
- par virement, par chèque ou par carte bancaire à la livraison,
- par virement, par chèque ou par carte bancaire en ligne sur le site visiteaparis.com.

Dans le cas des vouchers :

après validation du paiement, l'organisateur de voyage édite sur son imprimante un voucher qu'il vend à son client. Ce dernier, à son arrivée à Paris, se rend à l'un des points d'échange qui lui échange son voucher contre le Paris-visite.

Congrès :

Pour le tourisme d'affaires, l'organisateur de congrès commande un lot de titres spécifiques pour un congrès, qui lui sont facturés avec la livraison.

2- Description des modalités de vente du titre Intégrale sur le site internet www.ratp.fr :

Le client se rend sur le site www.ratp.fr puis clique sur "Abonnement intégrale en ligne" où il remplit son formulaire de souscription en ligne et joint une photo d'identité (sous forme de fichier image). Il paie en ligne par carte bancaire le montant de sa première mensualité complété des frais de dossier.

La souscription est transmise à l'agence Intégrale qui assure l'exploitation de l'abonnement intégrale. Le prestataire désigné par la structure communautaire envoie par courrier, à l'adresse indiquée dans le formulaire en ligne, le passe Intégrale du client, chargé et prêt à l'emploi.

3- Description des modalités de vente grands comptes:

La vente grands comptes désigne la vente de titres en grand nombre à des entreprises, administrations ou institutions.

Les titres concernés sont les suivants : Cartes Emeraude et Améthystes, cartes Police, titres Pompiers, coupons magnétiques de la gamme orange, carnet de ticket t+, billets banlieue, billets d'entrée à une activité de loisir combinés avec les tickets t+ ou billets de banlieue permettant de se rendre sur le site de l'activité.

Carte Emeraude et Améthyste

Ces titres de transport, décrits à l'annexe C1, sont vendus exclusivement aux huit départements d'Ile de France dans des conditions fixées par des conventions approuvées par le STIF.

Cartes Police

La carte police est vendue à certains agents de la préfecture de police de Paris et du ministère de l'intérieur dans des conditions fixées par une convention approuvée par le STIF.

Titres Pompiers

Les titres Pompiers sont vendus à la Brigade des Sapeurs-Pompiers de Paris, dans des conditions fixées par une convention approuvée par le STIF.

Carnets de tickets t+ et billets banlieue.

La RATP vend en gros des carnets de tickets t+ et billets banlieue à des clients dès lors que le volume de la commande dépasse 150 €.

La RATP envoie ces titres par courrier ainsi que la facture correspondante.

Coupons magnétiques de la gamme orange.

La RATP vend des coupons magnétiques mensuels et hebdomadaires de la gamme orange à des entreprises, administration ou associations pour leurs salariés ou des personnes en voie de réinsertion.

La RATP envoie ces titres par courrier ainsi que la facture correspondante.

Billets d'entrée à une activité de loisir combinée avec les tickets t+ ou billets de banlieue permettant de se rendre sur le site de l'activité.

La RATP passe des accords avec des partenaires qui exploitent des activités de loisir (parc d'attraction, musée ...). Elle vend en gros à des clients les billets d'accès à ces activités de loisir combinés avec les tickets t+ ou billets de banlieue permettant de se rendre à ces activités.

ANNEXE C4
DESCRIPTION DES ACTES DE SERVICE APRES VENTE

Cette annexe décrit les actes de SAV pour chaque produit tarifaire.

Le contenu de cette annexe est défini d'un commun accord par le STIF et la RATP.

L'ensemble des informations attendues est communiqué au STIF une première fois avant la signature du contrat dans le tableau ci-après. Toute modification de cette liste doit être soumise à l'approbation du STIF. L'ensemble des modifications apportées est présenté lors du comité de suivi billettique.

La RATP peut pendant la durée du contrat modifier ses procédures de Service Après Vente sans accord préalable du STIF si ces modifications relèvent de la seule organisation interne et n'ont pas d'impacts significatifs sur le service aux clients.

Liste des actes de SAV :

Type de produits tarifaires	Type d'acte	Localisation de traitement
Navigo Orange	Demande de passes	Courrier/internet
	Changement données clients	Agences
	Passe HS : coupon dépannage	Guichets
	Passe HS : changement de passe	Agences
	Passe volé : changement de passe	Agences
Navigo Découverte Orange	Passe HS si puce lisible : coupon de dépannage	Guichets
Orange sur magnétique	coupon démagnétisé : échange	Guichets
Navigo Intégrale	souscription	Agences /GRC + Internet
	Suspension contrat	Agences
	Resiliation contrat	Agences / GRC
	Reprise contrat	Agences
	Changement de zone	Agences
	Changement données clients	Agences / GRC
	Passe HS : coupon dépannage	Guichets
	Passe HS : changement de passe	Agences / GRC
Navigo Imagine'R Scolaire et Etudiants	Souscription	GRC
	Resiliation contrat	GRC
	Changement de zone	GRC/internet
	Changement données clients	GRC/internet
	Passe HS : coupon dépannage	guichets
	Passe HS : changement de passe	GRC
Navigo CST Gratuité	idem Navigo pour CO en 2008	idem Navigo pour CO
	CST Gratuité sur magnétique	coupon démagnétisé : échange
Navigo CST mensuel / Hebdo	idem Navigo pour CO en 2008	idem Navigo pour CO
CST mensuel / Hebdo sur magnétique	coupon démagnétisé : échange	Guichets
O/D sur magnétique	coupon démagnétisé : échange	Guichets
Ticket t+ sur magnétique	coupon démagnétisé : échange	Guichets
Ticket d'accès à bord sur magnétique		
Ticket d'accès à bord sur papier		

ANNEXE C5
LISTE DES AGENCES RATP

Cette annexe décrit la liste des agences et les opérations de distribution de produits tarifaires (vente et SAV) qui y sont réalisées.

Elle est modifiée annuellement en cas d'évolutions significatives ou d'ouverture de nouvelles agences, après présentation par la RATP au STIF lors du Comité de suivi « Billettique ».

Nom	Localisation	Horaires et Jours d'ouverture	Nombre de postes (TPV)	Nombres d'actes réalisés par mois (par type d'acte) estimatif par an
Bastille (RATP Métro ligne 5)	"Le Club RATP" Salle d'échanges Angle de la place de la Bastille et de la rue Saint-Antoine Paris 4ème	Lundi à vendredi (7h30 - 18h45) Samedi (12h30 - 18h30)		
Charles de Gaulle - Etoile (RATP RER A)	"Le Club RATP" Place Charles de Gaulle Angle avenue Carnot Paris 17ème	Lundi à vendredi (7h - 19h)		
Convention (RATP Métro ligne 12)	"Le Club RATP" Salle d'échanges 189, rue de Convention Paris 15ème	Lundi à vendredi (7h - 18h30)		
Denfert-Rochereau (RATP RER B)	"Le Club RATP" Salle d'échanges gare RER B Paris 14ème	Lundi à vendredi (7h - 19h)		
Franklin - D. Roosevelt (RATP Métro ligne 1)	"Le Club RATP" Salle d'échanges Métro ligne 1 33, avenue des Champs-Élysées Paris 8ème	Lundi à vendredi (7h30 - 18h30)		
Gare de Lyon (RATP RER A)	"Le Club RATP" Salle d'échanges RER A niveau -2 Paris 12ème	Lundi à vendredi (6h30 - 19h30) Samedi (8h45 - 16h30)		
Gare du Nord (RATP Métro ligne 4)	"Le Club RATP" Salle d'échanges Métro 4, 5 (niveau -2) Paris 10ème	Lundi à samedi (7h - 18h30) Dimanche (8h - 18h)		
Havre-Caumartin (RATP Métro ligne 3)	"Le Club RATP" Salle d'échanges Métro ligne 3 53, bd Hausmann Paris 9ème	Lundi à vendredi (7h - 19h30) Samedi (12h15 - 18h45)		
Les Halles (RATP Métro ligne 4)	"Le Club RATP" Salle d'échanges Métro ligne 4 Sortie Place Carré Paris 1er	Lundi à samedi (7h - 18h30)		

Nom	Localisation	Horaires et Jours d'ouverture	Nombre de postes (TPV)	Nombres d'actes réalisés par mois (par type d'acte) estimatif par an
NATION (RATP RER A)	"Le Club RATP" Salle d'échanges 15 place de la Nation Paris 12ème	Lundi à vendredi (7h - 19h00)		
Montparnasse - Bienvenue (RATP Métro ligne 4)	"Le Club RATP" Salle d'échanges Côté gare SNCF Paris 14ème	Lundi à dimanche (7h - 18h30)		
Place d'Italie (RATP Métro ligne 5)	"Le Club RATP" Angle 12, place d'Italie et rue Bobillot (entrée Auguste Blanqui) Paris 13ème	Lundi à vendredi (7h30 - 19h45) Samedi (12h30 - 18h30)		
Porte de Clignancourt (RATP Métro ligne 4)	"Le Club RATP" Salle d'échanges Angle rue Belliard et boulevard d'Ornano Paris 18ème	Lundi à vendredi (7h à 18h30)		
Porte d'Orléans (RATP Métro ligne 4)	"Le Club RATP" Place du 25 août 1944 Paris 14ème	Lundi à samedi (7h - 18h30)		
République (RATP Métro ligne 11)	"Le Club RATP" Salle d'échanges Métro ligne 11 Place de la République Paris 11ème	Lundi à vendredi (7h - 20h30) Samedi (7h - 18h30) Dimanche et jours fériés (7h - 18h)		
Antony (RATP RER B)	"Le Club RATP" Salle d'échanges Rue Velpeau 92160 Antony	Lundi à vendredi (7h - 19h)		
Boissy-Saint-Léger (RATP RER A)	"Le Club RATP" Place de la Gare 94470 Boissy-Saint-Léger	Lundi à vendredi (7h - 19h)		
Bourg-la-Reine (RATP RER B)	"Le Club RATP" Place de la Gare 92340 Bourg-la-Reine	Lundi à vendredi (7h - 19h)		
Créteil-Préfecture (RATP Métro ligne 8)	"Le Club RATP" Salles d'échanges 1, boulevard Bernard Halpern 94000 Créteil	Lundi à samedi (7h - 18h30)		

Nom	Localisation	Horaires et Jours d'ouverture	Nombre de postes (TPV)	Nombres d'actes réalisés par mois (par type d'acte) estimatif par an
Gallieni (RATP Métro ligne 3)	"Le Club RATP" Avenue Gallieni (sous la gare routière) 93170 Bagnole	Lundi à vendredi (7h - 19h30) Samedi (12h15 - 18h45)		
Joinville-le-Pont (RATP RER A)	"Le Club RATP" Gare RER A Avenue Jean-Jaurès 94340 Joinville-le-Pont	Lundi à vendredi (7h - 19h)		
La Défense (RATP RER A)	"Le Club RATP" espace "village service" 92800 PUTEAUX	Lundi à vendredi (7h - 19h)		
Massy-Palaiseau (RATP RER B)	"Le Club RATP" Salle d'échanges RER B Avenue Carnot 91300 Massy	Lundi à vendredi (7h - 19h)		
Noisy-le-Grand-Mont d'Est (RATP RER A)	"Le Club RATP" 1, avenue de Mont d'Est (accès Bus) 93160 Noisy-le-Grand	Lundi à vendredi (7h - 19h)		
Orsay-Ville (RATP RER B)	"Le Club RATP" Sortie place de la Gare 91400 Orsay	Lundi à vendredi (7h - 19h)		
Pont de Sèvres (RATP Métro ligne 9)	"Le Club RATP" 204, rond-point du Pont de Sèvres 92100 Boulogne -Billancourt	Lundi à vendredi (7h - 19h30) Samedi (12h30 - 18h30)		
Saint-Germain-en-Laye (RATP RER A)	"Le Club RATP" Salle d'échanges 3, rue de la Surintendance 78100 Saint-Germain-en-Laye	Lundi à vendredi (7h - 19h)		
Val d'Europe (RATP RER A)	"Le Club RATP" Cours de l'Escault 77144 Serris	Lundi à vendredi (7h - 19h)		

ANNEXE C6 EQUIPEMENTS DE SERVICE APRES VENTE

TPV



- Changement de zones à la hausse pour les forfaits
- Echange de titre
- Dépannage du support
- Annulation (pour certains titres télébilletiques)

TERMINAL D'AGENCE



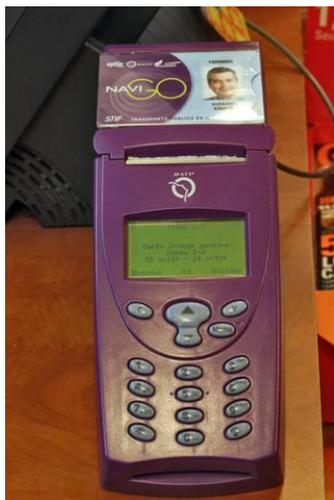
- Echange de passes télébilletique
- Changement de zones (carte intégrale)
- Toutes actions de SAV (sur contrat client ou sur support) pour titre carte intégrale et forfaits orange télébilletique

AUTOMATE DE SERVICE AUTOMATE 2007 et ADUP



- Chargement de zones à la hausse pour les forfaits orange sur passes télébilletique

TEC



- Terminal Externe de Chargement

ANNEXE C7

METHODE DE CALCUL ET DE CONTROLE DU TAUX DE FRAUDE

Le contrat prévoit un objectif de taux de fraude annuel global à ne pas dépasser :

- de 4% des voyageurs pour l'ensemble des réseaux ferrés exploités par la RATP en fin de contrat.
- de 8% des voyageurs pour l'ensemble des réseaux bus et tramway exploités par la RATP en fin de contrat (sous réserve de la Validation Systématique à l'Entrée sur l'ensemble de l'Ile de France).

1- Méthodologie de mesure du taux de fraude

Le taux de fraude est mesuré par des organismes externes.

Sur le réseau ferroviaire, il est mesuré par des sondages en gare et station, en faisant le rapport entre le nombre de personnes franchissant les obstacles sans validation de titre et le nombre total d'entrants. Ces sondages donnent des résultats semestriels.

Les réseaux ferroviaires métro et RER étant des réseaux fermés, à l'exception de quelques gares au sud de la ligne B, cette méthode, appliquée les jours ouvrables tout le long de l'année hors vacances scolaires, assure une représentation statistique des voyageurs très supérieure à ce que des enquêtes ponctuelles permettraient d'obtenir.

Pour le réseau de surface, le principe de la mesure est une enquête par sondage en situation embarquée, sur la base d'un échantillon de courses représentatif de l'offre globale sur des jours-type de semaine en Plein Trafic, hors Vacances Scolaires, sur toutes les lignes du réseau. La mission est d'interroger la quasi-totalité des clients montant dans la voiture ou la rame sur les parcours à mesurer et de compter tous les voyageurs. La fraude est constatée après visualisation du titre de transport. La mesure est effectuée deux fois par an sur toutes les lignes sauf les lignes Noctilien (1 fois par an).

Le taux de fraude est égal au nombre de fraudeurs rapporté au nombre de voyageurs.

2- Informations à communiquer

La RATP fournira au STIF chaque année pour le comité de suivi billettique les informations suivantes :

- taux de fraude mesuré globalement par ligne sur le réseau ferroviaire, par secteur sur le réseau de surface ;
- types de fraude recensés.

ANNEXE C8 EQUIPEMENTS DE VALIDATION DES TITRES DE TRANSPORT

Cette annexe est la description par la RATP de ses équipements de validation.

Les informations fournies par la RATP sont les suivantes :

- type d'appareil ;
- type de lieux d'installation.

Types d'appareil :



Valideurs
Télébillétiques



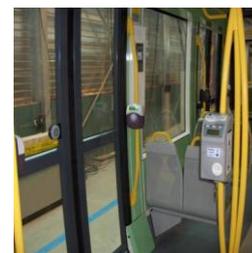
valideur ferré
mixte



valideur bus
magnétique



valideur bus
télébillétique



valideur
tramway

Types de lieux d'installation :

- Métro : accès des stations
- RER : entrée et sortie des gares
- Bus et tramways : porte(s) d'accès des véhicules

Type d'appareil :



valideur gare ouverte

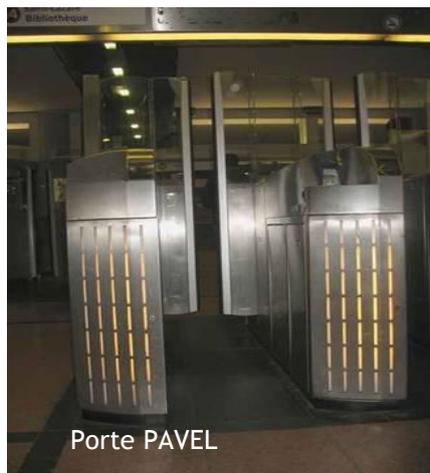
Type de lieux d'installation :

- accès des gares ouvertes du sud de la ligne B

ANNEXE C9 EQUIPEMENTS DE CONTROLE ET DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE



Vantail pivotant
NPVP



Porte PAVEL



Porte Automatique
de Sortie



passage élargi
motorisé (PEM)

- Dispositifs anti-fraude en entrée
- Dispositifs anti-fraude en sortie
- Dispositifs d'accès et anti-fraude pour PMR

Portable de contrôle



ANNEXE C10 CAHIER DES CHARGES RELATIF A LA GESTION COMMUNAUTAIRE DES PRODUITS TARIFAIRES

Article 1 : Objet

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

Article 2 : Définitions

Aux fins du Cahier des charges, les termes suivants auront la signification fixée au présent article:

« **Produit tarifaire** » : Un Produit tarifaire est la matérialisation du titre de transport sur un support (papier, magnétique ou télébillettique).

« **Titre de Transport** » : Un titre de transport est la combinaison du droit d'un individu à utiliser les transports collectifs sur un périmètre géographique et temporel donné, d'un profil de son détenteur et d'un tarif.

« **Supports** » : Moyen matériel pouvant contenir un titre de transport (passe NAVIGO, coupon magnétique).

« **Passes** » : Support télébillettique sous forme de carte à puce

« **Profil** » : Information concernant l'utilisateur contenue dans un passe NAVIGO et donnant droit à un tarif ou un droit à voyager particulier (profil CST, profil agent, profil «imagine R»...)

« **CGVU** » : désigne les conditions générales de vente et d'utilisation adoptées par décision du STIF qui spécifient les procédures de vente, de SAV et les droits de l'utilisateur pour un Produit tarifaire, un Support ou un Titre de transport.

« **Tarif** » : Prix public d'un titre de transport décidé par le STIF.

« **Entreprises** » : Désigne toute entreprise titulaire d'un droit d'exploiter un service de transport public de voyageurs en Ile-de-France avec laquelle le STIF a conclu un contrat relatifs aux modalités d'exploitation des services de transports auquel est annexé le présent Cahier des charges.

« **Cahier des charges** » : Désigne le présent cahier des charges relatif à la gestion communautaire des Produits tarifaires.

« **Audit** » : Désigne pour l'application du présent Cahier des charges toutes les opérations de contrôle techniques ou d'audit financier prévues dans le contrat relatif aux modalités d'exploitation du service de transport conclu entre le STIF et les Entreprises

Article 3 : Suivi du Cahier des charges

Article 3.1 : Comité de suivi

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

Les membres du « Comité de suivi » sont :

- Le STIF qui en assure la présidence,
- La RATP,
- La SNCF,
- L'association OPTILE mandatée par ses membres

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

Le Comité de suivi se réunit au moins une fois par an, dans le courant du mois d'avril de chaque année.

Le STIF peut en outre convoquer un comité de suivi exceptionnel.

Les Entreprises remettent annuellement au plus tard le 31 mars de l'année n+1 un rapport communautaire d'activité composé des informations suivantes récoltées l'année n :

- l'analyse détaillée du retour d'expérience sur l'année n permettant de proposer d'éventuelles corrections sur les procédures et moyens mis en œuvre ;
- les objectifs cibles de l'année n+1 ;
- les évolutions techniques et fonctionnelles envisagées pour l'année n+1.

Les Entreprises doivent :

- avertir le STIF de toute enquête voyageurs menée par leurs soins sur NAVIGO et d'en communiquer les résultats au STIF ;
- présenter leur programme d'expérimentation communautaire ;
- faciliter les enquêtes voyageurs et les audits menés par le STIF.

Article 3.2 : Suivi technique

Dans le cadre du comité de suivi du Cahier des charges communautaire, chaque trimestre, les Entreprises transmettent au STIF un tableau de synthèse des opérations effectuées sur le SIG Navigo (création de passes, opération de SAV, inscription de droits, cas d'indisponibilité du serveur sur la période).

Ce tableau sera défini en coordination entre le STIF et les transporteurs lors du premier Comité de suivi.

Pour les Produits tarifaires « imagine R », les Entreprises transmettent chaque semaine pendant la période courant du 1^{er} septembre au 31 décembre de chaque année et chaque mois autrement les données physiques de distribution des Produits tarifaires « imagine R » Etudiant et Scolaire à savoir pour chacune des catégories :

- Nombre de dossiers de demandes d'abonnements reçus,
- Nombre de demandes complètes,
- Nombre d'abonnements délivrés,
- Nombre d'abonnement restant à délivrer,
- Nombre d'abonnements délivrés hors délai,
- Nombre de demandes de compléments de dossiers envoyées,
- Nombre de compléments reçus en retour,
- Nombre de dossiers incomplets en stocks,
- Nombre d'abandons,
- Relevé des incomplétudes par nature.

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

Article 4 : Organisation Communautaire

Les Entreprises s'appuient sur une structure communautaire à laquelle elles confient la mission de mettre en application l'ensemble des articles du présent Cahier des charges. La forme de cette structure est laissée au libre choix des Entreprises. Ses statuts ainsi que toute modification éventuelle, sont transmis au STIF.

Un référent est nommément désigné, à la signature du Cahier des charges, comme interlocuteur principal du STIF pour la gestion de cette structure communautaire. Sauf cas de force majeure, le STIF est informé de tout changement de référent au moins un mois avant la prise de fonction.

De même, le STIF nomme à la signature du présent Cahier des charges un référent pour le suivi de son application. Sauf cas de force majeure, les Entreprises sont informées de tout changement de référent au moins un mois avant la prise de fonction.

Article 5 : Informatique et liberté

La structure communautaire effectue toutes les déclarations de traitement de données à caractère personnel nécessaires auprès de la CNIL.

La structure communautaire et le STIF se communiquent pour information :

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

Chapitre 2 : Obligations relatives aux activités communautaires

Ce chapitre décrit les activités relatives à la distribution de Produits tarifaires réalisées de manière communautaire par les Entreprises.

Les objectifs poursuivis par le STIF relatifs aux canaux de distribution visent au respect de l'égalité de traitement, une amélioration permanente de la qualité de service et la maîtrise des coûts de développement et d'exploitation sur l'ensemble du territoire de la région Ile-de-France.

Pour cela, le STIF encourage les Entreprises à développer et gérer de manière communautaire le maximum de systèmes de distribution de titres et Produits tarifaires possible.

Article 6 : Obligations relatives aux supports des titres de transport

Article 6.1 : Spécifications des supports télébilletiques

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

		Titres							
		Orange Hebdo	Orange Mensuelle	Intégrale	imagine R Scolaire	imagine R étudiant	CST gratuité	CST hebdo	CST mensuelle
Supports	Passé Navigo	Oui	Oui	Non	Non	Non	Oui (mars 2008)	Oui (mars 2008)	Oui (mars 2008)
	Passé Navigo Intégrale	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	Non
	Passé Navigo imagine R	Non	Non	Non	Oui	Oui	Non	Non	Non
	Passé Navigo Découverte	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	Non

Les obligations des Entreprises et du STIF, concernant la définition des supports sur lesquels les titres de transport sont chargés, sont décrites dans les contrats relatifs aux modalités dans lesquelles sont exploités les services de transports, conclus entre le STIF et les Entreprises.

Il est rappelé que tout support télébillettique doit respecter les dispositions du référentiel commun télébillettique d'Île de France conformément aux conditions décrites dans la charte NAVIGO.

Article 6.2 : Achat des supports

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

Article 7 : Gestion relation client

La Gestion relation client, ci-après désignée « GRC », correspond à l'ensemble des prestations communautaires relatives à la gestion des relations avec les usagers titulaires de titres «Intégrale», «imagine R» et Cartes Orange sur passes NAVIGO.

Il est entendu qu'une partie des actions de GRC sont réalisées par ailleurs de manière individuelle par chacune des Entreprises, à savoir la relation client effectuée selon les termes des contrats relatifs aux modalités dans lesquelles sont exploités les services de transports, conclus entre le STIF et les Entreprises.

Article 7.1 : Distribution des passes NAVIGO

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

La distribution des passes Navigo comporte :

- une composante individuelle (distribution en agences par exemple) utilisant dans son processus un ou des outils communautaires (connexion au Système d'Information et de Gestion communautaire cf. Article 9). Cette composante est mise en place selon les modalités et dans les limites spécifiées dans les contrats relatifs aux modalités d'exploitation des services de transports conclus entre le STIF et les Entreprises.
- une composante communautaire : lorsque la demande est effectuée par correspondance au moyen de dossiers distribués dans les réseaux de vente des Entreprises ou en ligne sur Internet.

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

Article 7.2 : Distribution du Produit tarifaire «imagine R»

Le Produit tarifaire «imagine R» est composé du titre de transport «imagine R» sur un passe «NAVIGO imagine R» distribué communautairement par correspondance lors de la première demande du voyageur.

Lors des éventuelles demandes ultérieures, l'instruction du droit est effectuée communautairement et le titre de transport est distribué individuellement par les Entreprises sur leurs équipements.

La distribution du Produit tarifaire respecte les CGVU «imagine R».

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

Article 7.3 : Distribution du Produit tarifaire «Intégrale»

Le Produit tarifaire «Intégrale» est composé du titre de transport «Intégrale» sur un passe «NAVIGO Intégrale » distribué de manière communautaire par correspondance ou dans les agences des transporteurs.

La distribution du Produit tarifaire «Intégrale» respecte les CGVU «Intégrale».

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

Article 7.4 : Services après vente

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

Article 8 : Services Internet et vente à distance

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

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

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

Le site www.imagine-r.com permet au voyageur titulaire d'un Produit tarifaire «imagine R» :

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

Article 8.1 – Prestations confiées aux Entreprises

Dès l'entrée en vigueur du présent Cahier des charges, les Entreprises remettent au STIF la documentation fonctionnelle présentant ces trois sites.

La mise en œuvre de développements nouveaux de ces sites est réalisée en accord avec les stipulations du chapitre 3 du Cahier des charges.

Les Entreprises s'engagent à ne pas redévelopper la fonctionnalité remplie par le site www.navigo.fr. Les Entreprises participent aux évolutions du site www.navigo.fr et peuvent utiliser le module, mis à leur disposition de manière communautaire.

Article 8.2 – Titularité et exploitation du nom de domaine

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

Le STIF met gratuitement ce nom de domaine à la disposition des Entreprises pour les besoins de l'exploitation du site www.navigo.fr.

Il demeure seul titulaire du nom de domaine ***navigo.fr***

Le STIF s'engage à maintenir en vigueur ce nom de domaine et à engager tous les frais et formalités nécessaires à sa protection.

Article 8.3 – Sécurité des sites internet communautaires

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

Article 8.4 - Responsabilité

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

Article 9 : Système d'information et de gestion communautaire

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

Il est développé et géré de manière communautaire par les Entreprises.

Il contient la base de données des clients possédant un passe Navigo, un passe Navigo Intégrale ou un passe Navigo Imagine R.

Dès l'entrée en vigueur du présent Cahier des charges, les Entreprises remettent au STIF la documentation fonctionnelle présentant le Système d'Information et de Gestion communautaire.

Les évolutions du Système d'Information et de Gestion communautaire respectent les modalités définies dans le chapitre 3 du présent Cahier des charges.

Le Système d'Information et de Gestion communautaire contient les données de distribution des titres Orange, CST, «imagine R» et «Intégrale» vendus par les Entreprises de manière individuelle ou communautaire sur les passes Navigo, Navigo Intégrale et Navigo Imagine R.

Le Système d'Information et de Gestion communautaire est en liaison avec les systèmes des Entreprises de transport pour, entre autres, recevoir et émettre les données de vente, créer, émettre et recevoir des listes noires, blanches et vertes.

Article 10 : Gestion de la CST

Le STIF confie à des prestataires la gestion des droits à réduction CST : CST 75% et CST Gratuité.

Les informations contenues dans le Système d'Information et de Gestion Communautaire pour les bénéficiaires de la CST possesseurs d'un passe NAVIGO doivent pouvoir être consultées, enrichies et mises à jour depuis les systèmes d'information propres aux Entreprises et depuis les systèmes d'information des prestataires visés à l'alinéa précédent.

L'interface des systèmes d'information des Entreprises et des prestataires doit être compatible avec le Système d'Information et de Gestion communautaire. Les Entreprises et le STIF imposent le respect de cette condition dans tous les contrats conclus avec leurs prestataires.

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

Chapitre 3 : Evolutions et modifications des activités communautaires

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

Il est distingué deux types d'évolutions du service :

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

Article 11 : Evolutions mineures

Le STIF est informé annuellement dans le cadre du rapport d'activités communautaire des évolutions visées par cet article.

Pour les évolutions d'un service offert aux voyageurs, le STIF peut émettre un avis consultatif s'il est saisi a priori ou remettre en cause, a posteriori, la classification de l'évolution, valider ou non sa mise en service et demander, le cas échéant, son retrait.

Article 12 : Evolutions majeures

Les évolutions visées à cet article sont réalisées selon les modalités suivantes :

- Lancement du projet :
 - Information du STIF ou par le STIF du lancement du projet ;
 - Mise en place d'une cellule de suivi de projet ;
 - Détermination des étapes clés du projet et des éléments techniques, financiers et de délais que le STIF et les transporteurs doivent valider.
- Mise au point : Les spécifications générales (techniques et fonctionnelles) sont réalisées conjointement par l'équipe projet et validées par le STIF en concertation avec les transporteurs. Les Entreprises et le STIF examinent ensemble :
 - Le calendrier de mise en œuvre de la modification significative ;
 - Les impacts pour les voyageurs ;
 - Les données économiques.
- Développement : La responsabilité technique est à la charge des Entreprises qui informent le STIF du suivi du projet. Les Entreprises mettent en œuvre les procédures et outils nécessaires conformes aux spécifications. Le STIF valide aux étapes clés du projet déterminées au lancement du projet les éléments techniques ayant un lien avec la sécurité, l'interopérabilité ou le service offert au voyageur.
- Mise en service : La mise en service est conditionnée par une décision du STIF.

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

Article 13 : Développement d'Interfaces techniques

Les Entreprises définissent les spécifications des interfaces pour se connecter au Système d'Information et de Gestion communautaire. Celles ci sont transmises aux prestataires dûment mandatés par le STIF qui doivent les appliquer.

Des réunions de pilotage sont mises en place au lancement du projet et durant son suivi à une périodicité cohérente avec les besoins de chacun des acteurs.

Les adaptations spécifiques et la mise en place, facilitées par les Entreprises, sont à la charge technique et financière des prestataires qui souhaitent se connecter.

Chapitre 4 : Communication

Article 14 : Obligations relatives à la communication communautaire

Les actions de communication concernant les activités communautaires s'inscrivent en cohérence avec la Politique Commune de Communication pilotée par le STIF en concertation avec les Entreprises.

La structure communautaire indique sur tout support de communication et d'information voyageurs son lien avec le STIF par la présence du logo du STIF.

Toute action de communication, réalisée par la structure communautaire fait l'objet d'une validation préalable par le STIF. Le délai de validation doit être approprié au type d'action ainsi qu'à son contexte.

La mise à jour, le renouvellement, ou les modifications mineures de documents existants ne nécessitent pas la validation du STIF.

Les informations techniques et ponctuelles de service (information sur un incident technique...) n'impliquent pas une validation du STIF, ni la présence de son logo.

ANNEXE C11 CHARTRE DU SYSTEME TELEBILLETIQUE NAVIGO
--

PREAMBULE

Par décision du 8 juillet 1999, le Syndicat des transports d'Île-de-France, Autorité organisatrice des transports publics d'Île-de-France, a engagé la généralisation de la télébilletique sur le réseau de transport relevant de sa compétence.

Le système télébilletique d'Île de France inhérent est appelé système Navigo.

En tant qu'Autorité Organisatrice des Transports, le STIF est garant de la sécurité et de l'interopérabilité de ce système tant vis à vis des éléments internes au système Navigo que vis à vis d'éléments externes (gestion d'interfaces avec d'autres systèmes billettiques non franciliens ou avec des services autres que le transport collectif). Pour cela en étroite collaboration avec les exploitants des réseaux de transports collectifs franciliens et Adhérents à la présente Charte, le STIF établit les règles communautaires fonctionnelles, techniques et de sécurité pour assurer le bon fonctionnement du système Navigo dont la mise en œuvre relève de la responsabilité des exploitants.

CHAPITRE I – OBJET DE LA CHARTE

Article 1 – Périmètre et caractéristiques du système Navigo ⁴

Le système Navigo est le système d'information en charge de la gestion des Produits tarifaires télébilletiques de transports publics franciliens.

Comme tout système d'information, il correspond à un ensemble organisé de ressources (personnel, données, procédures, matériel, logiciel...) permettant d'acquérir, de stocker, de structurer, de superviser, de sécuriser, de transporter, de diffuser et de communiquer les informations billettiques, sous forme de textes ou de données codées, auprès des Adhérents à la présente Charte et des usagers des transports publics franciliens.

Le système Navigo se compose des éléments suivants :

- Les produits Navigo (matériels et logiciels), utilisés par les usagers :
 - tout "support Navigo", correspondant aux différents composants électroniques ou logiciels contenant les droits et titres de transport des usagers (exemple : passe Navigo) ;
 - tout équipement ayant pour fonction de lire, valider, vendre, contrôler, opérer une action de SAV sur un support Navigo ;
 - tout module de sécurité correspondant aux différents composants électroniques contenant les secrets Navigo, c'est-à-dire les clés de chiffrement de l'application télébilletique francilienne.
- Les différents systèmes informatiques et de télécommunications (matériels et logiciels) mis en œuvre et utilisés par les Adhérents et traitant des données Navigo (données usagers, données supports, données de validation, données de vente, données de contrôle, données de SAV, données de supervision...).
- Les référentiels d'interopérabilité de Navigo contenant les règles techniques et fonctionnelles communes de Navigo destinés à assurer l'interopérabilité :
 - le RCTIF ;
 - le RTTIF.
- Les moyens en personnels et les procédures pour :
 - les processus d'achat des différents produits Navigo (cartes et SAM) et des éléments des systèmes d'information et de télécommunication dédiés à Navigo ;

⁴ Navigo est une marque du STIF

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

Article 2 - Objet

Afin d'organiser la sécurité et l'interopérabilité du système Navigo, la présente Charte fixe les modalités :

- de pilotage et de coordination du système Navigo (Chapitre II) ;
- de définition et d'application des règles d'élaboration et de mise en œuvre du système Navigo (Chapitre III) ;
- de contrôle du système (Chapitre IV) ;
- de traitement des incidents pouvant avoir une portée communautaire (Chapitre V).

Article 3 - Définitions

« Adhérent » : Toute personne morale ayant, au travers d'un contrat avec le STIF, à mettre en œuvre et exploiter tout ou partie du système Navigo pour la réalisation de ses activités.

« Charte » : désigne la présente Charte du système télébilletique NAVIGO

« Titre de transport » : Un titre de transport est la combinaison d'un droit à utiliser les transports collectifs sur un périmètre géographique et temporel donné, d'un profil et d'un tarif.

« Produit tarifaire » : Un produit tarifaire est la matérialisation d'un titre de transport sur un support papier, magnétique ou télébilletique. Le nom du produit tarifaire est l'association du nom du titre et du nom du support.

« RCTIF » : Le Référentiel Commun Télébilletique Île-de-France définit les contraintes techniques des produits Navigo en termes de communication entre l'équipement et le support. Il est constitué de l'ensemble des spécifications techniques, permettant d'assurer l'interopérabilité face aux clients, complétées par la description des tests de conformités et des exigences contractuelles et procédurales. Le RCTIF s'appuie sur les normes et standards en vigueur.

« RTTIF » : Le Référentiel Traitement Titres d'Île-de-France définit :

- le codage des données sur les supports ;
- les règles de traitement de ces données lors des opérations de validation, de vente, de contrôle, de SAV ;
- les formats des listes d'échanges de données entre les différents systèmes d'information :
 - liste noire, correspondant à la liste des supports et titres à invalider suite au constat d'une fraude ou de perte et vol ;
 - liste d'invalidation, correspondant à la liste des supports et titres invalidés par les équipements de validation par mise en application de la liste noire ;
 - liste verte, correspondant à la liste des droits et profils à charger sur les supports lors de leur présentation sur un appareil de vente ;
 - liste de rechargement, correspondant à la liste des droits et profils chargés sur les supports par la mise en application de la liste verte par les appareils de vente ;
 - liste des ventes, correspondant à la liste des droits et profils chargés, supprimés ou annulés sur les supports par les appareils de vente ;
 - liste blanche, correspondant à la liste des titres chargés sur les supports en circulation.

Le RTTIF s'appuie sur les normes et standards en vigueur.

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

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

Le comité de sécurité Navigo et le comité d'interopérabilité Navigo sont deux comités indépendants.

Le comité de sécurité Navigo est l'organe de pilotage et de coordination de la sécurité du système Navigo.

Le comité d'interopérabilité Navigo est l'organe de pilotage et de coordination de l'interopérabilité du système Navigo.

4.1 – Constitution des comités

4.1.1 Composition

Les membres des comités sont :

- le STIF,
- la RATP,
- la SNCF,
- l'association OPTILE mandatée par ses membres

4.1.2 Représentation des membres dans les comités

Tout Adhérent à la Charte est membre des comités visés dans la présente Charte.

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

4.2 – Missions du comité de Sécurité

Le comité de sécurité a pour mission :

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

4.3 – Missions du comité d'interopérabilité

Le comité d'interopérabilité a pour mission :

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

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

4.4 – Organisation des comités

Le STIF préside le comité de sécurité Navigo et le comité d'interopérabilité Navigo.

Chaque représentant des membres bénéficie d'une voix délibérative.

Les décisions sont prises à l'unanimité. En cas de désaccord, le STIF décide en dernier ressort après justification sur la base des exigences de la politique tarifaire des transports collectifs franciliens qu'il décide et des impératifs de sécurité du système NAVIGO.

Dans le cas où les décisions prises conduisent à des engagements nouveaux par rapport aux engagements pris par les Adhérents dans les contrats, conclus avec le STIF, régissant les modalités relatives à l'exploitation des services de transport, Les conséquences financières de ces nouveaux engagements font l'objet d'un avenant aux contrats précités.

Les comités se réunissent au moins une fois par semestre. Ils se réunissent, en outre, sur convocation du STIF, éventuellement à la demande d'un des membres, et en cas de crise.

Sur demande de l'un des membres et avec l'accord du STIF, des experts peuvent participer aux réunions des comités.

Pour le bon fonctionnement des comités, chaque membre collabore activement :

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

Chaque membre a la responsabilité du personnel et des moyens matériels qu'il met à disposition des comités.

Article 5 - Responsabilité des Adhérents à la Charte Navigo

Les Adhérents :

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

Article 6 - Rôle particulier du STIF

Le STIF :

- préside les comités et décide en dernier ressort ;
- arrête la liste des membres des comités ;
- assure le secrétariat des comités (rédaction et envoi des convocations et des ordres du jour, réservations des salles de réunion, rédaction et envoi des comptes-rendus de réunion...) ;
- détient les noms des Adhérents à la présente Charte, et le contrat contenant leur engagement d'adhérer à la Charte ;
- détient les versions officielles successives de l'ensemble de la documentation communautaire de gestion de la sécurité et de l'interopérabilité du système billettique Navigo et assure leur diffusion aux membres dans le respect des règles de confidentialité établies ;
- rédige les documents communautaires qui sont sous sa responsabilité et approuve l'ensemble des documents communautaires ;

- contrôle ou fait contrôler le respect des règles minimales de sécurité, la bonne application du RCTIF et du RTTIF par les Adhérents (plan de contrôles programmés, contrôles spécifiques en cas d'incidents à portée communautaire) ;
- si nécessaire, se fait assister d'experts ;
- déclenche le « Plan d'Urgence » en cas d'incident à portée communautaire (article 13).

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

Article 7 – Définition des règles de Sécurité du système Navigo

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

7.1 – Cahier des « Exigences minimales de sécurité »

Le Cahier des « Exigences minimales de sécurité » définit les « outils » permettant de limiter les risques en assurant la maîtrise des entités, des processus et des acteurs, des objets sensibles, du fonctionnement communautaire. Il décrit notamment :

- les fonctions de gestion de la sécurité du système billettique ;
- la gestion des secrets (documentation sensible et clefs cryptographiques) ;
- la gestion du cycle de vie des supports ;
- la gestion des équipements sensibles (notamment ceux de vente) ;
- les responsabilités des différents Adhérents en fonction de leur périmètre d'activité (validation, vente, gestion des secrets...).

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

Une version provisoire du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » a été élaborée par le STIF en collaboration étroite avec RATP, SNCF et OPTILE en 2002. Elle a permis de mettre en œuvre le système Navigo sur la base d'outils et de procédures assurant la bonne gestion de sa sécurité.

Suite au retour d'expérience des Adhérents et aux évolutions du système Navigo, la version provisoire du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » servira de base à l'élaboration de la version opérationnelle du Cahier des « Exigences minimales de sécurité », pour une mise en œuvre prévue au 1^{er} janvier 2009.

Toute évolution du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » est réalisée sous l'égide du Comité de Sécurité Navigo qui peut décider de créer un groupe de travail spécifique composé par les membres du comité de sécurité et dont l'objet vise à préparer le cadre de ces évolutions.

Ce document est diffusé par le STIF aux membres du comité de sécurité, et transmis, au moins pour partie, par ceux-ci, sous leur responsabilité, aux personnes ayant à en connaître et qu'ils ont chacun autorisées à participer à la mise en œuvre du système télébillettique Navigo.

Il en va de même de chaque nouvelle évolution ultérieure.

7.2 – Application des règles de sécurité du système Navigo

Tout Adhérent respecte le Cahier des « Exigences minimales de sécurité » au travers des « Spécifications opérationnelles du système Navigo » qu'il définit sous sa propre responsabilité.

Les « Spécifications opérationnelles de sécurité du système Navigo » constituent une description des règles et des procédures internes de mise en œuvre du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » par chaque Adhérent à la présente Charte. Elles sont établies en tenant compte du périmètre d'activité de l'Adhérent.

Toute évolution des « Spécifications opérationnelles de sécurité du système Navigo » relève de la responsabilité de chaque Adhérent.

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

Il en va de même de chaque nouvelle version.

7.3 - Délai d'entrée en vigueur des décisions

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

Pendant le délai précité accordé aux Adhérents, les « Spécifications opérationnelles de Sécurité du système Navigo » antérieures restent en vigueur.

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

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

8.1 - Périmètre de l'interopérabilité Navigo

L'interopérabilité Navigo s'articule autour :

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

8.2 - Produits télébillettiques concernés par le RCTIF

Les produits Navigo sont dans leur ensemble concernés par le RCTIF. Toutefois, dans sa version en vigueur à la signature de la présente Charte, le RCTIF ne traite que des équipements qui communiquent avec les passes Navigo. Les Adhérents à la Charte s'engagent à ce que le RCTIF prenne en compte l'ensemble des produits Navigo avant la fin de l'année 2008.

La conformité au RCTIF des produits, proposés par les industriels aux Adhérents, est contrôlée par des Organismes de contrôle indépendants avant leur mise en service, dans les conditions définies aux articles 11 et 12 et selon les principes suivants :

- en cas de contrat de mise au point d'un produit avant fabrication pour le compte d'un Adhérent, le contrôle de conformité au RCTIF s'effectue dès la mise au point du produit et avant sa fabrication en série voire, au plus tard, avant sa première mise en service ;
- en cas d'achat de produits existants (mis préalablement sur le marché), toute commande d'un Adhérent ne concerne que des produits conformes RCTIF.

Le choix des produits ou leur mise en service est du seul ressort de l'Adhérent. De plus, chaque Adhérent peut définir des fonctionnalités supplémentaires spécifiques, ou accepter des

fonctionnalités supplémentaires proposées par les fournisseurs, sous réserve que ne soient altérées ni les fonctionnalités d'interopérabilité du RCTIF ni la sécurité du système télébilletique.

Le STIF tient à disposition des membres des comités mentionnés à l'article 4 de la présente Charte la liste des produits agréés RCTIF que lui a communiqué le (ou les) Organismes de contrôle et les informe de tout nouvel agrément.

8.3 – Elaboration du RCTIF

Les spécifications techniques d'interopérabilité du RCTIF sont rédigées par le Comité d'Interopérabilité et plus particulièrement la Commission RCTIF.

Les autres parties du RCTIF sont élaborées par le STIF, en collaboration avec le Comité d'Interopérabilité.

8.4 - Evolution du RCTIF

Toute évolution du RCTIF liée aux spécifications techniques d'interopérabilité est proposée par la commission RCTIF au Comité d'Interopérabilité qui décide des modifications et des évolutions, en tenant compte des versions antérieures en vigueur et des incidences de ces modifications, notamment :

- les exigences du RCTIF auxquelles les fournisseurs de produit(s) contrôlé(s) conforme(s) ou en cours d'instruction de conformité ont adhéré ;
- le respect de la législation et la réglementation en vigueur.

Les évolutions ne concernant pas les spécifications techniques d'interopérabilité sont élaborées par le STIF, en collaboration avec le Comité d'Interopérabilité.

L'entrée en vigueur de toute évolution du RCTIF est définie par le Comité d'Interopérabilité.

8.5 – Elaboration du RTTIF

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

8.6 - Evolution du RTTIF

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

L'entrée en vigueur de toute évolution du RTTIF est définie par le Comité d'Interopérabilité.

8.7 - Validation et suppression des versions du RCTIF/RTTIF

Sans préjudice des stipulations des articles 8.1 à 8.7, toute nouvelle version du RCTIF et/ou du RTTIF est validée selon le processus suivant :

- 1^{ère} étape : la commission RCTIF/RTTIF rédige la nouvelle version pour tout ou partie selon l'évolution envisagée ;
- 2^{ème} étape : le Comité d'Interopérabilité étudie et valide le document, en établissant une liste des implications techniques ;
- 3^{ème} étape : chaque Adhérent transmet sous sa responsabilité le document pour avis, à toute personne qu'il a autorisée à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du système Navigo et fait retour au comité ;

4^{ème} étape : le Comité d'Interopérabilité analyse les commentaires communiqués par ses membres, amendent au besoin le document objet des travaux et valide ce dernier document ;

5^{ème} étape : le STIF diffuse le document validé.

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

La mise en œuvre des stipulations de la présente Charte, du RCTIF, du RTTIF nécessite la mise en œuvre d'actions spécifiques par les Adhérent et notamment :

- en intégrant dans leurs marchés les obligations découlant de la présente Charte et les exigences techniques du RCTIF et du RTTIF ;
- en installant et ne mettant en service que des unités de produits conformes au RCTIF ;
- en vérifiant la bonne prise en compte des exigences techniques du RTTIF par les systèmes mis en œuvre par la validation des spécifications et par la prononciation de la recette de chaque système.
Au travers de cette procédure, les Adhérents sont responsables du respect des règles d'interopérabilité du RTTIF par leurs fournisseurs.
- en exploitant chaque unité de produit dans le respect de la conformité au RCTIF et au RTTIF : à savoir, maintenir conforme le produit dans le respect des exigences d'interopérabilité ;

Et plus particulièrement pour le RCTIF :

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

CHAPITRE IV – MODALITES DE CONTROLE DU SYSTEME

Article 10 - La responsabilité du contrôle

Le STIF est responsable du contrôle du respect des spécifications de sécurité et du RCTIF. Il réalise ou fait réaliser pour son compte des expertises sur les produits ou les moyens de mise en œuvre du système Navigo. Ces expertises sont réalisées par plusieurs Organismes de contrôle :

- d'une part pour le contrôle des éléments relatifs à la sécurité Navigo ;
- d'autre part pour le contrôle des éléments relatifs à l'Interopérabilité Navigo au titre du RCTIF.

Article 11 - Organismes de contrôle

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

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

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

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

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

Article 12 – Portée des contrôles

Les contrôles portent sur le respect par les Adhérents à la présente Charte :

- des exigences minimales de sécurité au travers de la mise en œuvre des spécifications opérationnelles rédigées par chacun ;
- du RCTIF ;
- des décisions de retrait de la conformité RCTIF d'un produit dès qu'ils en ont été avertis.

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

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

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

CHAPITRE V – MODALITES DE TRAITEMENT DES INCIDENTS A PORTEE COMMUNAUTAIRE

Article 13 - Le « Plan d'Urgence »

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

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

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

L’Organisme de contrôle devra rendre compte de l’Incident auprès du STIF, de l’Adhérent contrôlé et de la Cellule de Crise, en rapportant :

les causes et conséquences de l’Incident ;

le niveau de gravité de l’Incident :

- mineur. Un Incident est mineur lorsqu’il entraîne un dysfonctionnement technique ou sécuritaire du système (ou d’un de ses composants) sans nuire à son exploitation.
- Un grand nombre d’Incidents mineurs peut être considéré comme un Incident majeur ;
- majeur. Un Incident est majeur lorsqu’il entraîne un dysfonctionnement technique ou sécuritaire du système (ou d’un de ses composants) en nuisant à son exploitation sans la bloquer.
- Un grand nombre d’Incidents majeurs peut être considéré comme un Incident bloquant ;
- bloquant. Un Incident est bloquant lorsqu’il entraîne un dysfonctionnement technique ou sécuritaire du système (ou d’un de ses composants) en bloquant son exploitation ;

Les différents contrôles et mesures constatés par l’Organisme de contrôle sont opposables à l’Adhérent.

Le coût du contrôle est à la charge du STIF. Cependant, si le contrôle fait apparaître la responsabilité du (ou des) Adhérent(s) contrôlé(s), et indépendamment des éventuels préjudices qui pourraient être allégués, celui-ci (ou ceux-ci) supportera (ont) le paiement total du contrôle dans le cas d’un Incident, quelque soit le niveau de gravité défini en Cellule de crise.

Tout Adhérent concerné a un délai d’un mois pour contester les conclusions du contrôle. En cas de désaccord entre les parties, un débat contradictoire sera organisé par le STIF.

Si aucune solution amiable n’est obtenue il sera fait application des dispositions, relatives au règlement amiable des conflits, prévues dans les contrats relatifs aux modalités d’exploitation des services de transport conclus entre le STIF et les Adhérents.

Article 15– Le traitement des Incidents

Le traitement d’Incident(s) de sécurité ou d’interopérabilité s’effectue selon le processus suivant :

1^{ère} étape : le traitement des Incidents est déclenché suite à la demande d’un (ou des) membre(s) du Comité concerné ;

2^{ème} étape : le Comité concerné demande des explications à l’Adhérent ou aux Adhérents concerné(s) par l’Incident ;

3^{ème} étape : le Comité concerné examine les explications fournies et/ou constate la non-transmission des explications demandées et décide :

- de poursuivre le processus,
- ou de clore l’Incident ;

5^{ème} étape : si le comité décide de poursuivre le processus, le STIF diligente un Organisme de contrôle pour effectuer un contrôle sur les produits et les installations au niveau des éléments concerné(s) et à effectuer des préconisations ;

6^{ème} étape : si les résultats du contrôle font ressortir que le (ou les) Adhérent(s) est (sont) à l'origine de l'Incident, le STIF le (ou les) met en demeure de respecter les exigences de contrôle dans le cadre des préconisations de l'Organisme de contrôle, et selon les délais fixés par le STIF et établis sur la base des délais préconisés par l'Organisme de contrôle ;

7^{ème} étape : en cas de non-exécution des préconisations dans les délais fixés par le STIF, ce dernier appliquera les sanctions prévues à l'article 20 de la présente Charte.

CHAPITRE VI – DISPOSITIONS DIVERSES

Article 16 - Confidentialité

Sous réserve des dispositions spécifiques de la Charte, chacun des Adhérents s'engage à ne pas divulguer à son personnel ou à des tiers, qui n'auraient pas à en connaître, les documents, les informations et les renseignements contenus dans le Cahier des « Exigences minimales de Sécurité », les « Spécifications opérationnelles de sécurité du système NAVIGO », le RCTIF et les documents constituant le RTTIF, ainsi que tout autre document confidentiel auquel il accède dans le cadre de l'exécution de la présente Charte. Il est responsable des agissements sous ce rapport des personnels ou partenaires qui cesseraient leur activité pour son compte.

La diffusion de tout document lié à la présente Charte ne peut être réalisée après signature d'un accord de confidentialité entre l'Adhérent et le destinataire des informations.

Cet engagement demeure après résiliation ou à l'échéance du contrat ou marché à l'origine de son adhésion.

Du fait de la confidentialité des documents, tout Adhérent devra, en cas de cessation totale d'activité de transport en Île-de-France, respecter les consignes de destruction de tout ou partie des matériels et de la documentation (notamment les « Exigences minimales de Sécurité », les « Spécifications opérationnelles de sécurité du système Navigo », le RCTIF et le RTTIF).

Article 17 - Protection des données à caractère personnel

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

Article 18 – Marque RCTIF

18.1 – Propriété de la marque

Le STIF est titulaire et propriétaire des marques :

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

18.2 - Utilisation de la marque par les Adhérents

Pour la mise en œuvre de la présente Charte, les Adhérents à sont autorisés à faire référence aux termes REFERENTIEL COMMUN TELEBILLETIQUE ÎLE-DE-FRANCE et RCTIF :

- dans les documentations techniques ;
- dans les documents de consultation destinés aux fournisseurs ;
- dans les contrats avec les fournisseurs ;
- et plus généralement à tous les échanges utiles à l'interopérabilité du système Navigo.

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

Pour éviter toute appropriation indésirable par des tiers, le STIF est déclaré propriétaire des Exigences minimales de sécurité, du RCTIF, du RTTIF, et de toute documentation accessoire à ces documents.

En conséquence, chaque Adhérent à la présente Charte reconnaît que le STIF est propriétaire de tous les droits d'utilisation, d'exploitation, de représentation, de reproduction et de diffusion de chaque version des documents mentionnés au premier alinéa du présent article, et ce :

- pour une durée limitée à la durée de protection légale ;
- envers tout utilisateur des documents précités ;
- envers toute personne, pour tout type de destination concernant directement ou indirectement le transport en Île-de-France.

Il est précisé que tout document d'interopérabilité communiquée au Comité d'Interopérabilité et éventuellement intégrée dans le RCTIF ou dans le RTTIF n'est pas grevée de droits, ni de savoir-faire propriétaire, à l'exception des normes auxquelles il est fait référence dans ces documents. Cette communication relève de la seule responsabilité de celui qui l'effectue auprès du Comité d'Interopérabilité et prend les mesures adéquates pour s'assurer de la transmissibilité des informations auprès du titulaire du droit ou du savoir-faire propriétaire.

Le STIF reconnaît que les Adhérents, dans les respects des clauses de l'article 16 de la Charte, ont des droits d'utilisation, d'exploitation, de représentation, de reproduction et d'intégration, de chaque version des documents mentionnés au premier alinéa du présent article, pour eux-mêmes, dans le cadre d'une concession à titre gratuit. Ils ne peuvent en aucun cas céder ces droits à des tiers.

Article 20 - Sanctions

Le STIF peut faire cesser, avec effet immédiat, l'exploitation de tout produit ou système à l'origine d'un incident bloquant conformément aux articles 14 et 15.

En cas de désaccord entre le STIF et l'un des Adhérents, il sera fait application des dispositions, relatives au règlement amiable des conflits, prévues dans les contrats relatifs aux modalités d'exploitation des services de transport conclus entre le STIF et les Adhérents.

ANNEXE C12 COMITE DE SUIVI BILLETIQUE
--

Le Comité de suivi billettique STIF-RATP a pour objectif de permettre à la RATP de présenter au STIF un bilan de la distribution des titres et de la lutte contre la fraude sur l'année écoulée, de proposer les évolutions qu'elle juge pertinente pour améliorer la qualité et la productivité des services proposés.

Le Comité de suivi billettique STIF-RATP se réunira dans les deux derniers mois de chaque année n.

La RATP s'engage à remettre un rapport d'activité pour la distribution des titres et pour la lutte contre la fraude sur la base des informations exigées dans le contrat, ainsi que :

- l'analyse détaillée du retour d'expérience sur l'année n permettant de proposer d'éventuelles corrections sur les procédures et moyens mis en œuvre ;
- les objectifs cibles de l'année n+1 ;
- les évolutions envisagées pour l'année n+1 ;
- les services proposés aux voyageurs pour l'année n+1 ;
- les équipements à mettre en œuvre au cours de l'année n+1 ;
- les consignes données aux agents pour l'année n+1 ;
- les outils de communication à destination des voyageurs envisagés pour l'année n+1 : plan de communication, documentations... ;

Toute évolution souhaitée par la RATP ou par le STIF entraînant des modifications des annexes nécessitera la rédaction d'un avenant au contrat. En cas de désaccord ou d'avenant nécessaire au contrat, les deux parties s'engagent à trouver un accord au plus tard, le 31 décembre de l'année n.

Le STIF se réserve le droit au cours de l'année de contrôler la bonne réalisation des missions de la RATP en terme de distribution des titres et de lutte contre la fraude par :

- des réunions de travail ;
- des audits diligentés par lui.

En cas de difficultés nouvelles rencontrées en cours d'année, la RATP et le STIF peuvent réunir de manière anticipée le Comité de suivi billettique STIF-RATP afin d'étudier les aménagements nécessaires.

ANNEXE E1
ELEMENTS À PRENDRE EN COMPTE POUR LA FACTURATION ANNUELLE

	Euros HT	Euros TTC
Contribution forfaitaire d'exploitation C11		
Montant contractuel d'origine en euros 2007		
Modification du service de référence		
Modification tarifaire		
Montant annuel total y compris modifications du service et des tarifs		
Indice d'actualisation C11		
Montant actualisé C11		
Compensation de l'écart d'actualisation des charges et hausse tarifaire pour les RD C13		
Objectif de recettes directes d'origine aux tarifs du 1/01/2008		
impact modification du service de référence		
impact modification tarifaire		
Objectif de recettes directes au tarif du 01/01/08 recalé des impacts		
Indice de hausse tarifaire depuis le 1 ^{er} janvier 2008 (Tn)		
Indice d'actualisation C11		
Compensation écart d'actualisation des charges et hausses tarifaires C13 : objectif de recettes directes recalé des impacts x (indice d'actualisation C11 - indice Tn)		
CONTRIBUTION C1		
Contribution C2 pour financement des investissements		
Montant contractuel d'origine en euro 2007		
Modification du service de référence		
Montant annuel total		
Indice d'actualisation C2		
CONTRIBUTION C2		
REVERSEMENT STIF DE LA PART RATP des VENTES OPTILES d'abonnements mensuels et hebdomadaires		
Objectif de recettes directes d'origine aux tarifs du 01/01/08		
impact modifications tarifaires aux tarifs du 01/01/08		
impact modifications de l'offre de référence aux tarifs du 01/01/08		
Indice de hausse tarifaire (Tn)		
Objectif de recettes directes recalé des impacts et revalorisé de la hausse tarifaire Tn		
Recettes directes réalisées y compris reversement STIF pour ventes OPTILE		
Correction de recettes directes : neutralisation de l'impact des grèves pour le STIF si RD < Obj RD		
Insuffisance de RD pour gratuité jours d'alerte pollution		
Recettes directes corrigées		
Partage de l'écart de RD bande passante 50%		
Partage de l'écart de RD bande passante 90%		
CLAUSE DE PARTAGE DES RISQUES		
Incitation financières		
Pénalités pour non-réalisation de l'offre kilométrique		
Pénalités pour non-conformité du matériel roulant		
Bonus/Malus Qualité de service hors régularité et ponctualité		
Bonus/Malus Régularité des trains		
Bonus/Malus Ponctualité voyageurs		
Pénalités fournitures informations ou autres		
INCITATIONS FINANCIERES		
AUTRE REMUNERATION		
REMUNERATION TOTALE		
ACOMPTES VERSES		
NET A FACTURER		

La compensation C12 fait partie d'une facturation séparée.

ANNEXE E2

CLES DE REPARTITION DES RECETTES DIRECTES POUR LES TITRES COMMUNS

1- Cartes oranges mensuelle – hebdomadaire- Intégrale

Les entreprises privées vendent des cartes orange sur passe navigo et conservent les recettes correspondantes. Le STIF versant à la RATP et la SNCF la part de ces recettes lui revenant, la base de partage des recettes cartes orange entre la RATP et la SNCF est la recette globale tous opérateurs.

	CARTE ORANGE MENSUELLE			CARTE ORANGE HEBDOMADAIRE			CARTE INTEGRALE		
	SNCF	RATP	OPTILE	SNCF	RATP	OPTILE	SNCF	RATP	OPTILE
1-2	0,037	0,963	0	0,037	0,963	0	0,045	0,955	0
1-3	0,203	0,797	0	0,203	0,797	0	0,253	0,747	0
1-4	0,501	0,499	0	0,501	0,499	0	0,538	0,462	0
1-5	0,668	0,332	0	0,668	0,332	0	0,684	0,316	0
1-6	0,856	0,144	0	0,856	0,144	0	0,859	0,141	0
2-3	0,062	0,938	0	0,062	0,938	0	0,068	0,932	0
2-4	0,279	0,721	0	0,279	0,721	0	0,297	0,703	0
2-5	0,788	0,212	0	0,788	0,212	0	0,789	0,211	0
2-6	0,788	0,212	0	0,788	0,212	0	0,789	0,211	0
3-4	0,307	0,693	0	0,307	0,693	0	0,317	0,683	0
3-5	0,748	0,252	0	0,748	0,252	0	0,765	0,235	0
3-6	0,788	0,212	0	0,788	0,212	0	0,789	0,211	0
4-5	0,774	0,226	0	0,774	0,226	0	0,791	0,209	0
4-6	0,950	0,050	0	0,949	0,051	0	0,939	0,061	0
5-6	0,976	0,024	0	0,975	0,025	0	0,975	0,025	0

2- Forfaits CST mensuel – hebdomadaire

Lorsque les entreprises privées vendront des forfaits CST mensuels et hebdomadaires sur passe navigo, elles conserveront les recettes correspondantes. Le STIF versant à la RATP et la SNCF la part de ces recettes lui revenant, la base de partage des recettes des forfaits CST entre la RATP et la SNCF est la recette globale tous opérateurs.

	CST MENSUEL 75%			CST HEBDOMADAIRE 75%		
	SNCF	RATP	OPTILE	SNCF	RATP	OPTILE
1-2	0,037	0,963	0	0,037	0,963	0
1-3	0,203	0,797	0	0,203	0,797	0
1-4	0,501	0,499	0	0,501	0,499	0
1-5	0,668	0,332	0	0,668	0,332	0
1-6	0,853	0,147	0	0,854	0,146	0
2-3	0,062	0,938	0	0,062	0,938	0
2-4	0,279	0,721	0	0,279	0,721	0
2-5	0,788	0,212	0	0,788	0,212	0
2-6	0,788	0,212	0	0,788	0,212	0
3-4	0,307	0,693	0	0,307	0,693	0
3-5	0,748	0,252	0	0,748	0,252	0
3-6	0,788	0,212	0	0,788	0,212	0
4-5	0,774	0,226	0	0,774	0,226	0
4-6	0,966	0,034	0	0,962	0,038	0
5-6	0,987	0,013	0	0,983	0,017	0

3- Cartes Imagin'R scolaire et étudiant

	CARTE IMAGINE'R SCOLAIRE			CARTE IMAGINE'R ETUDIANT		
	SNCF	RATP	OPTILE	SNCF	RATP	OPTILE
1-2	0,039	0,960	0,001	0,081	0,916	0,003
1-3	0,201	0,793	0,006	0,195	0,799	0,006
1-4	0,410	0,468	0,122	0,408	0,508	0,084
1-5	0,573	0,282	0,145	0,572	0,309	0,119
1-6	0,772	0,123	0,105	0,787	0,146	0,067
2-3	0,088	0,903	0,009	0,220	0,635	0,145
2-4	0,434	0,169	0,397	0,220	0,635	0,145
2-5	0,434	0,169	0,397	0,584	0,158	0,258
2-6	0,434	0,169	0,397	0,584	0,158	0,258
3-4	0,156	0,565	0,279	0,220	0,635	0,145
3-5	0,434	0,169	0,397	0,584	0,158	0,258
3-6	0,434	0,169	0,397	0,584	0,158	0,258
4-5	0,233	0,208	0,559	0,388	0,199	0,413
4-6	0,434	0,169	0,397	0,584	0,158	0,258
5-6	0,438	0,072	0,490	0,584	0,158	0,258

4- Forfaits Mobilis et Ticket Jeune week-end

	MOBILIS		
	SNCF	RATP	OPTILE
1-2	0,031	0,969	0
1-3	0,191	0,804	0,005
1-4	0,517	0,463	0,020
1-5	0,693	0,287	0,020
1-6	0,849	0,131	0,020

	TICKET JEUNE WEEK-END		
	SNCF	RATP	OPTILE
1-3	0,192	0,805	0,003
1-5	0,649	0,269	0,082
1-6	0,842	0,104	0,054
3-6	0,667	0,083	0,250

5- Forfait Paris Visite

	PARIS VISITE							
	SNCF		RATP		ORLYVAL		OPTILE	
	ADULTES	ENFANTS	ADULTES	ENFANTS	ADULTES	ENFANTS	ADULTES	ENFANTS
1 JOUR								
1-3	0,100	0,100	0,900	0,900	0	0	0	0
1-6	0,151	0,210	0,452	0,760	0,389	0,009	0,008	0,021
2 JOURS								
1-3	0,100	0,100	0,900	0,900	0	0	0	0
1-6	0,154	0,162	0,754	0,809	0,074	0,010	0,018	0,019
3 JOURS								
1-3	0,100	0,100	0,900	0,900	0	0	0	0
1-6	0,248	0,251	0,715	0,722	0,020	0,010	0,017	0,017
5 JOURS								
1-3	0,100	0,100	0,900	0,900	0	0	0	0
1-6	0,346	0,348	0,618	0,624	0,020	0,010	0,016	0,018

6- Forfaits Congrès

	CONGRES		
	SNCF	RATP	OPTILE
	PARIS	PARIS	PARIS
2 JOURS			
1-2 Paris	0,010	0,990	0
1-2 Stade de France	0,632	0,368	0
1-3	0,229	0,771	0
1-4	0,820	0,180	0
1-5	0,024	0,976	0
3 JOURS			
1-2 Paris	0,010	0,990	0
1-2 Stade de France	0,632	0,368	0
1-3	0,229	0,771	0
1-4	0,827	0,173	0
1-5	0,028	0,972	0
4 JOURS			
1-2 Paris	0,010	0,990	0
1-2 Stade de France	0,632	0,368	0
1-3	0,229	0,771	0
1-4	0,811	0,189	0
1-5	0,028	0,972	0
5 JOURS			
1-2 Paris	0,010	0,990	0
1-2 Stade de France	0,632	0,368	0
1-3	0,229	0,771	0
1-4	0,832	0,168	0
1-5	0,030	0,970	0
7 JOURS			
1-2 Paris	0,010	0,990	0
1-2 Stade de France	0,632	0,368	0
1-3	0,229	0,771	0
1-4	0,835	0,165	0
1-5	0,032	0,968	0

7- Cartes Améthyste gratuite, demi tarif, et Emeraude

	AMETHYSTE GRATUITE			AMETHYSTE 1/2 TARIF		
	SNCF	RATP	OPTILE	SNCF	RATP	OPTILE
75	0,204	0,796	0			
92	0,174	0,826	0			
93	0,124	0,876	0			
94	0,182	0,818	0			
78	0,714	0,286	0	0,714	0,286	0
91	0,396	0,604	0	0,396	0,604	0
95	0,638	0,362	0	0,638	0,362	0
77	0,638	0,362	0	0,714	0,286	0
EMERAUDE	0,019	0,981	0			

8- Part urbaine (U') du billet Paris-Banlieue (BU)

PART U' du BU		
SNCF	RATP	OPTILE
0,216	0,784	0

9- Tickets t+

Le nombre de tickets t+ à prendre en compte pour le partage des recettes entre la RATP et la SNCF correspond au total des ventes (tous opérateurs) diminué des validations effectuées (modulo un coefficient de stock mort sur les tickets t+ vendus en carnet) sur les lignes régulières hors RATP et SNCF.

	TICKET t+		
	SNCF	RATP	OPTILE
Unités	0,014	0,986	0
Carnets PT	0,014	0,986	0
Carnets TR	0,014	0,986	0

10- Ticket d'accès à bord

Les recettes des tickets d'accès à bord des bus reviennent à 100% à l'entreprise qui les vend.

11- Autres titres

	SNCF	RATP	OPTILE
Pompiers	0,038	0,962	0
Orlybus	0	1,000	0
Roissybus	0	1,000	0
Disney	0,018	0,982	0
Police	0,668	0,332	0
ONAC	1	0	0

- Billets B, BUB et part banlieue des billets BU :
 - Les recettes des billets origine-destination B (banlieue-banlieue), BUB (banlieue-Paris-banlieue) et la part banlieue des billets BU reviennent à l'entreprise qui effectue le service.
- Fête de la musique :
 - Pour les ventes réalisées par la RATP, celle-ci reverse à Optile 6,8% du montant des recettes collectées et conserve le solde
 - Pour les ventes réalisées par la SNCF, celle-ci :
 - reverse à la RATP 16,8% du montant des recettes collectées,
 - reverse à OPTILE 6,8% du montant des recettes collectées
 - et conserve le solde

<p style="text-align: center;">ANNEXE E3 SUIVI DES PRINCIPAUX POSTES DE CHARGES DU COMPTE D'EXPLOITATION</p>

La RATP inclut chaque année, dans son rapport annuel :

- une déclinaison des produits et des charges du Compte de Résultat par mode : Métro, RER, Réseau d'Autobus (y.c tramway tant que la comptabilité analytique de la RATP ne permet pas d'isoler ce mode).
- une décomposition des charges et produits annexes par fonction principale en distinguant :
 - les coûts directement liés au kilométrage parcouru : conduite, entretien du matériel roulant, entretien de la voie et des infrastructures de transport, amortissement du matériel roulant ;
 - les coûts dépendant des flux d'entrée : la vente et la gestion des lieux, le contrôle et la sécurité, l'entretien des stations et des gares ; les dépenses commerciales ;
 - les autres coûts : ingénierie, tertiaire et divers, impôts et taxes, autres charges de structure, amortissements.

ANNEXE E5
PREVISION D'ACCOSTAGE 2007 DES VENTES DE TITRES¹

Titre	Tarif	Nombre de titres 2007
COM 1.2	53,5	4 901 760
COM 1.3	70,8	2 604 683
COM 1.4	87,6	1 751 345
COM 1.5	105,2	1 085 967
COM 1.6	118,5	365 781
COM 2.3	50,5	370 981
COM 2.4	65,2	47 539
COM 2.5	78,6	25 464
COM 2.6	89,7	2 383
COM 3.4	49,1	575 480
COM 3.5	61,8	186 312
COM 3.6	72,1	28 846
COM 4.5	48,9	470 479
COM 4.6	55,4	52 049
COM 5.6	48,2	164 331
Total COM		12 633 400
CST Mensuelle 75% 1.2	13,35	579 564
CST Mensuelle 75% 1.3	17,7	491 696
CST Mensuelle 75% 1.4	21,9	387 263
CST Mensuelle 75% 1.5	26,3	297 871
CST Mensuelle 75% 1.6	29,6	75 975
CST Mensuelle 75% 2.3	12,6	28 788
CST Mensuelle 75% 2.4	16,3	3 330
CST Mensuelle 75% 2.5	19,65	710
CST Mensuelle 75% 2.6	22,4	67
CST Mensuelle 75% 3.4	12,25	47 853
CST Mensuelle 75% 3.5	15,45	9 802
CST Mensuelle 75% 3.6	18	1 343
CST Mensuelle 75% 4.5	12,2	42 643
CST Mensuelle 75% 4.6	13,85	3 988
CST Mensuelle 75% 5.6	12,05	15 105
Total CST Mensuelle 75 %		1 986 000
COH 1.2	16,3	2 552 120
COH 1.3	21,6	1 222 876
COH 1.4	26,7	1 072 917
COH 1.5	32,1	785 734
COH 1.6	36,1	277 779
COH 2.3	15,4	126 948
COH 2.4	19,9	28 417
COH 2.5	24	17 578
COH 2.6	27,3	2 437
COH 3.4	15	267 564
COH 3.5	18,8	126 192
COH 3.6	22	22 217
COH 4.5	14,9	261 226
COH 4.6	16,9	43 640
COH 5.6	14,7	127 355
Total COH		6 935 000
CST Hebdomadaire 75% 1.2	4,05	170 930
CST Hebdomadaire 75% 1.3	5,4	144 890
CST Hebdomadaire 75% 1.4	6,65	139 511
CST Hebdomadaire 75% 1.5	8	98 690
CST Hebdomadaire 75% 1.6	9	44 902
CST Hebdomadaire 75% 2.3	3,85	11 762
CST Hebdomadaire 75% 2.4	4,95	2 020
CST Hebdomadaire 75% 2.5	6	750
CST Hebdomadaire 75% 2.6	6,8	80
CST Hebdomadaire 75% 3.4	3,75	27 785
CST Hebdomadaire 75% 3.5	4,7	9 256
CST Hebdomadaire 75% 3.6	5,5	1 776
CST Hebdomadaire 75% 4.5	3,7	29 765
CST Hebdomadaire 75% 4.6	4,2	4 010
CST Hebdomadaire 75% 5.6	3,65	13 873
Total CST Hebdo 75%		700 000

Titre	Tarif	Nombre de titres 2007
CI 1.2	45,01	2 756 915
CI 1.3	59,58	2 057 081
CI 1.4	73,79	1 668 529
CI 1.5	88,55	1 260 574
CI 1.6	99,73	544 284
CI 2.3	42,44	118 212
CI 2.4	54,91	24 306
CI 2.5	66,18	19 696
CI 2.6	75,53	2 011
CI 3.4	41,34	212 376
CI 3.5	51,98	143 072
CI 3.6	60,68	24 249
CI 4.5	41,16	149 064
CI 4.6	46,57	24 801
CI 5.6	40,52	50 830
Total CI		9 056 000
Mobilis 1-2	5,6	2 150 625
Mobilis 1-3	7,5	631 860
Mobilis 1-4	9,3	924 022
Mobilis 1-5	12,5	1 155 108
Mobilis 1-6	15,9	435 285
Total Mobilis		5 296 900
Tickets jeunes week-	3,2	1 164 778
Tickets jeunes week-	6,4	789 727
Tickets jeunes week-	8	124 532
Tickets jeunes week-	4	37 463
Total Tickets jeunes		2 116 500
Im'R scolaires 1-2	23,2	914 267
Im'R scolaires 1-3	32,45	251 217
Im'R scolaires 1-4	41,68	156 438
Im'R scolaires 1-5	50,95	96 801
Im'R scolaires 1-6	57,13	40 750
Im'R scolaires 2-3	23,2	506 480
Im'R scolaires 2-4	30,85	22 158
Im'R scolaires 2-5	40,18	4 959
Im'R scolaires 2-6	44,8	646
Im'R scolaires 3-4	23,2	870 720
Im'R scolaires 3-5	29,35	43 275
Im'R scolaires 3-6	37,03	5 775
Im'R scolaires 4-5	23,2	981 809
Im'R scolaires 4-6	27,78	40 243
Im'R scolaires 5-6	23,2	575 248
Total Im'R scolaires		4 510 786
Im'R étudiants 1-2	23,2	1 675 491
Im'R étudiants 1-3	32,45	877 216
Im'R étudiants 1-4	41,68	596 720
Im'R étudiants 1-5	50,95	446 146
Im'R étudiants 1-6	57,13	151 060
Im'R étudiants 2-3	23,2	98 742
Im'R étudiants 2-4	30,85	12 796
Im'R étudiants 2-5	40,18	7 289
Im'R étudiants 2-6	44,8	683
Im'R étudiants 3-4	23,2	209 486
Im'R étudiants 3-5	29,35	99 983
Im'R étudiants 3-6	37,03	12 364
Im'R étudiants 4-5	23,2	249 982
Im'R étudiants 4-6	27,78	28 758
Im'R étudiants 5-6	23,2	87 286
TOTAL Im'R		4 554 000

¹ Cette prévision est basée sur des résultats connus à fin septembre 2007, hors aléas de fin d'année 2007

Titre	Tarif	Nombre de titres 2007
PV 1J AD 1-3	8,5	265 837
PV 1J ENF 1-3	4,25	57 506
PV 1J AD 1-6	18	292 166
PV 1J ENF 1-6	9	130 026
PV 2J AD 1-3	14	380 958
PV 2J ENF 1-3	7	30 784
PV 2J AD 1-6	27,5	95 182
PV 2J ENF 1-6	13,75	9 953
PV 3J AD 1-3	19	728 304
PV 3J ENF 1-3	9,5	44 089
PV 3J AD 1-6	38,5	145 528
PV 3J ENF 1-6	19,25	11 421
PV 5J AD 1-3	27,5	310 679
PV 5J ENF 1-3	13,75	23 370
PV 5J AD 1-6	47	213 987
PV 5J ENF 1-6	23,5	20 211
Total Paris Visite		2 760 000
TITRE 2 JOURS 1à 2 PARIS	6,35	982
TITRE 2 JOURS 1à 2 STADE F	6,65	0
TITRE 2 JOURS 1à 3	6,65	0
TITRE 2 JOURS 1à 4	10	0
TITRE 2 JOURS 1à 5	18,95	0
TITRE 3 JOURS 1à 2 PARIS	9,55	5 308
TITRE 3 JOURS 1à 2 STADE F	9,85	0
TITRE 3 JOURS 1à 3	9,85	887
TITRE 3 JOURS 1à 4	14,15	0
TITRE 3 JOURS 1à 5	24,35	0
TITRE 4 JOURS 1à 2 PARIS	12,55	5 437
TITRE 4 JOURS 1à 2 STADE F	13,15	0
TITRE 4 JOURS 1à 3	13,15	925
TITRE 4 JOURS 1à 4	19,75	0
TITRE 4 JOURS 1à 5	32,6	0
TITRE 5 JOURS 1à 2 PARIS	16,05	3 791
TITRE 5 JOURS 1à 2 STADE F	16,75	0
TITRE 5 JOURS 1à 3	16,75	0
TITRE 5 JOURS 1à 4	22,6	0
TITRE 5 JOURS 1à 5	37,85	0
TITRE 7 JOURS 1à 2 PARIS	21,25	618
TITRE 7 JOURS 1à 2 STADE F	23,3	0
TITRE 7 JOURS 1à 3	23,3	652
TITRE 7 JOURS 1à 4	31,1	0
TITRE 7 JOURS 1à 5	48,7	0
Total Titres Congrès		18 600
Emeraude	340,3	1 536 565
Améthyste G. 75	657,6	98 124
Améthyste G. 92	319,5	685 636
Améthyste G. 93	372,2	634 843
Améthyste G. 94	351,3	559 708
Améthyste G. 78	281	123 098
Améthyste G. 91	244,9	132 333
Améthyste G. 95	333,7	25 928
Améthyste G. 77	211,3	39 182
Total Améthyste Gratuité		2 298 852
Améthyste 1/2 77	84,5	72 671
Améthyste 1/2 78	108,6	43 917
Améthyste 1/2 91	76,8	43 476
Améthyste 1/2 95	105,4	81 503
Total Améthyste 1/2 tarif		241 567

Titre	Tarif	Nombre de titres 2007
Police	715,4	389 820
ONAC	0,0	105 590
ASR		25 648
CH 12		113 300
		ventes ticket t+
Tickets		RATP+SNCF
Ticket t+ unité	1,5	70 109 900
Ticket d'accès à bord	1,5	32 759 100
Ticket t+ carnet	1,11	306 085 600
Ticket t+ carnet TR	0,555	60 446 500
Total Ticket		469 401 100
Billets origine destination		
Billet B		12 605 800
Billet B TR		
Billet BUB		11 800 500
Billet BUB TR		
Billet UB PT		57 138 800
Billet UB TR		8 078 900
Carnet B		3 776 400
Carnet B TR		
Carnet BUB		3 025 600
Carnet BUB TR		
Carnet UB PT		37 115 200
Carnet UB TR		8 037 800
Total billets banlieue		141 579 000
Billets militaires		
supplément aéroport		
Orlyval avec trajet sncf		605 093
Pompiers	0,92	1 300 000
fête de la musique	2,5	81 700
mondial de l'auto et 2 Roues		n.d.
Musée du Louvre		n.d.
évènements...		n.d.
Autre		
Billets Orlybus		907 700
Billets Roissybus		765 000
Billets Disney		21 850
Cartes de circulation		7 200
Billets ayants-droit (divers2)		
CO soudées		

Ce tableau sert également de modèle pour les déclarations mensuelles sur les ventes de titres fournies par la SNCF. Les cartes orange en soudure sont déclarées en ventes zone-zone et déduites des recettes directes de la SNCF.

ANNEXE E6 PROCEDURE DE MODIFICATION DU SERVICE DE REFERENCE EN COURS DE CONTRAT
--

Les modifications significatives de l'offre de référence pérennes (article 9-4) ou temporaires (article 9-3) font l'objet de la procédure décrite dans la présente annexe.

Les modifications significatives de l'offre de référence (complément ou suppression) 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 est fondé sur la variation marginale des coûts de production induits par la modification de l'offre de référence.

La RATP transmet au STIF un dossier qui fait apparaître :

- les caractéristiques détaillées de la modification envisagée (sous la forme appropriée selon le type de modification);
- les prévisions de trafic (le cas échéant, en distinguant le trafic induit et le trafic transféré)
- les variations de recettes directes ;
- les moyens mis en œuvre avec les coûts des différents types de dépenses.

Ce dossier comprend en outre les éléments permettant d'apprécier l'intérêt socio-économique du projet, et un dossier financier précisant l'incidence de la modification sur le contrat.

Le dossier financier transmis par la RATP fait apparaître pour chaque année du contrat l'estimation des incidences de la modification envisagée sur :

- les variations nettes de dépenses (Dsn) (en euros 2007 HT)
- les variations nettes de recettes directes (RDSn) (aux tarifs en vigueur le 1^{er} janvier 2008, exprimées en euros HT 2007)

Le dossier fait apparaître, si elle existe, la contribution financière de tiers (Ct).

Après examen des dossiers transmis, le STIF notifie à la RATP son accord sur la variation des km commerciaux résultant de la modification et sur les montants :

- de l'ajustement de rémunération tel que défini à l'article 50 (en euros 2007 HT) ;
- de l'évaluation forfaitaire de la variation nette des recettes directes (RDSn) (aux tarifs en vigueur le 1^{er} janvier 2008)

L'ajustement de la contribution C11 est égal à $Dsn - Ct - RDSn$. Il couvre ainsi les variations de dépenses de la RATP résultant de la modification décidée par le STIF non couvertes par la contribution financière d'un tiers quand elle existe.

Les conséquences financières, pour la RATP, de la modification de l'offre de référence étant couvertes par la rémunération additionnelle et la participation financière éventuelle d'un tiers, les variations nettes de recettes directes induites par la modification doivent être neutralisées. Pour ce faire, l'évaluation forfaitaire RDSn de la variation nette de recettes directes est ajoutée ou retranchée chaque année à la prévision contractuelle de recettes directes de la RATP figurant à l'article 46-2, puisque les recettes directes effectivement perçues par la RATP seront elles-mêmes affectées par la variation nette de recettes directes résultant de la modification de l'offre de référence.

Les évaluations forfaitaires de variation des recettes directes pourront, un an après la mise en service effective, faire l'objet d'un réexamen dans le cadre du comité de suivi « Offre », et éventuellement d'une nouvelle estimation.

ANNEXE E7 CHARGES ET RECETTES D'INTERCONNEXION

Le 9 mars 1979 était signé un "protocole relatif à l'appellation RER" entre la SNCF et la RATP. Ce protocole initiait la création d'un service de transport régional de bout en bout, totalement multimodal, c'est à dire unique et transparent pour le voyageur, indépendamment des exploitants concernés.

Le principe repose encore aujourd'hui sur une ligne unique exploitée et utilisée par les deux entreprises de transport :

- exploitée (gérée) par les deux entreprises pour la partie située sur leur domaine respectif,
- mais aussi utilisée par l'une ou l'autre des deux entreprises de transport en y faisant circuler ses propres matériels roulants.

Il en découle qu'un matériel roulant appartenant à une entreprise peut être amené à circuler sur le domaine exploité par une autre entreprise : c'est le principe de l'interconnexion qui est régi tant par des règles d'exploitation que par des règles financières conventionnelles entre la SNCF et la RATP.

En effet, en vertu des dispositions réglementaires qui régissent la SNCF et la RATP, chacune des deux entreprises peut être autorisée à faire circuler son matériel roulant sur le réseau exploité par l'autre.

En application de ce dispositif, la SNCF et la RATP sont convenues de prendre un certain nombre de dispositions relatives aux conditions générales d'exploitation et d'entretien des lignes sur lesquelles circulent des trains interconnectés répondant aux caractéristiques de service définies dans le "protocole relatif à l'appellation RER" du 9 mars 1979.

A ce titre, les deux entreprises ont signé, le 24 mai 1983, une "convention générale d'exploitation" régissant le dispositif global d'interconnexion sur les lignes RER. Des conventions particulières d'exploitation ont ensuite été signées au fur et à mesure de la mise en service de nouveaux réseaux.

Aujourd'hui, trois lignes RER (A, B et D) sont concernées par le mécanisme d'interconnexion et ont donc donné lieu à signatures d'accords particuliers reprenant, outre les principes de la convention générale, un certain nombre de spécificités d'exploitation. Toutefois les dispositions financières de la convention d'interconnexion sont en cours d'adaptation au contexte des contrats avec le STIF.

Sur cette base, les prévisions de facturation à la RATP repris par la SNCF au titre de l'interconnexion des lignes B et D du RER dans la maquette de référence au contrat sont les suivants pour les années 2008 à 2011 (€ constant, valeur 2007, référence indice composite RATP) :

	2008	2009	2010	2011
Recettes d'interconnexion	60.9 M€	60.5 M€	58.6 M€	56.4 M€

A l'inverse les montants prévisionnels facturés par la RATP à la SNCF au titre de l'interconnexion des lignes B et A du RER sont les suivants pour les années 2008 à 2011 (€ constant, valeur 2007, référence indice composite RATP) :

	2008	2009	2010	2011
Charges d'interconnexion	19.7 M€	19.4 M€	18.6 M€	17.6 M€

Pour mémoire, les charges et recettes d'interconnexion exprimées en € HT courants sont reprises dans le tableau ci-dessous :

	2008	2009	2010	2011
Recettes d'interconnexion	62.2 M€	62.9 M€	62.1 M€	60.9 M€
Charges d'interconnexion	20.1 M€	20.2 M€	19.7 M€	19.0 M€

ANNEXE E8 MODALITES DE CALCUL DU TAUX D'EVOLUTION TARIFAIRE
--

Le taux d'évolution tarifaire est utilisé pour la prise en compte des effets des décisions tarifaires du STIF et pour le règlement des acomptes mensuels de la contribution C13.

1- Prise en compte des effets des décisions tarifaires du STIF : art 46-3

Le coefficient d'augmentation tarifaire de l'année n (T_n) utilisé dans la facture annuelle est calculé en faisant le rapport entre les recettes directes de l'année n (RD_n) et les volumes de titres de l'année n valorisés aux tarifs au 1er janvier 2008 et clés de partage en vigueur. Il est arrondi à 5 décimales. La mise au tarif du 1er janvier 2008 pour les titres dont les tarifs unitaires ne figurent pas dans le tableau de l'annexe E5 (exemple les billets OD) sera réalisée par neutralisation des hausses tarifaires moyennes constatées, après application des décisions tarifaires du STIF, chaque année.

2- Règlement des acomptes mensuels de la contribution C13 : art 59-2

Le coefficient d'augmentation tarifaire de l'année n (T_{np}) indiqué à l'article 59-2 du contrat correspond à l'augmentation tarifaire moyenne prévisionnelle entre les tarifs du 01 janvier 2008 et ceux de l'année n.

Le STIF et la RATP partageront les hypothèses sous-jacentes au calcul de l'augmentation prévisionnelle moyenne (T_{np}) en prenant en compte les dernières informations connues (recettes directes, augmentation tarifaires décidées par le STIF). En l'absence d'autre information, l'augmentation tarifaire de l'année sera prise égale à l'indice des prix à la consommation prévu pour l'année n dans la dernière Loi de Finances disponible.

ANNEXE F1 INFORMATIONS PERIODIQUES A FOURNIR

Cette annexe recense les principales informations à fournir dans les tableaux de bord de suivi des indicateurs du contrat. Les tableaux de bords mensuels et trimestriels détaillés ci-dessous seront complétés par les informations prévues aux annexes A et B du contrat, et plus généralement dans le contrat.

Courant 2008, ces tableaux de bord seront complétés des indicateurs que la RATP doit remettre périodiquement au STIF à compter de 2009.

1. Tableau de bord mensuel

Ce tableau de bord est constitué de fichiers électroniques transmis avec un bref commentaire en cas d'évènement particulier à signaler.

- **Recettes**

- Ventes globales tous transporteurs en nombre et en valeur
- Ventes RATP en nombre et en valeur
- Recettes directes RATP

- **Qualité de service**

- Pourcentage mensuel de trains supprimés et retardés par terminus pour chaque ligne de RER
- Attente des trains du métro par ligne
- Régularité des lignes A et B du RER

2. Tableau de bord trimestriel

Ce tableau de bord est constitué de fichiers électroniques accompagnés d'un commentaire spécifique au trimestre.

- **Recettes**

- Ventes globales tous transporteurs en nombre et en valeur (mensuel et cumulé)
- Ventes et recettes directes, titre par titre, zone * zone en nombre et en valeur (mensuel et avec un cumul semestriel)
- Ventes RATP en nombre et en valeur (mensuel et cumulé)
- Recettes directes RATP (mensuel et cumulé)

- **Production**

- a) Métro :

- TK commerciaux prévus et réalisés par ligne et total pour le sous réseau, par mois et pour le trimestre
- Analyse par cause des écarts par ligne et pour l'ensemble du réseau
- Indice confort pour l'ensemble du réseau

- b) RER :
- TK commerciaux prévus et réalisés par ligne, par mois et pour le trimestre
 - Analyse par cause des écarts par ligne
 - % trimestriel de trains passés à l'heure de pointe par rapport à l'offre théorique à Châtelet Les Halles pour la ligne A
 - Indice confort pour la ligne B
- c) TCSP :
- Km commerciaux prévus et réalisés par ligne et pour le sous-réseau, par mois et pour le trimestre
 - Analyse par cause des écarts pour le sous-réseau
 - Taux de charge trimestriel pour le sous-réseau
 - Régularité par ligne, par mois et pour le trimestre
- d) Bus PDU Paris:
- Km commerciaux prévus et réalisés par ligne et pour le sous-réseau, par mois et pour le trimestre
 - Analyse par cause des écarts pour le sous-réseau
 - Taux de charge trimestriel pour le sous-réseau
 - Régularité par ligne, par mois et pour le trimestre
- e) Bus PDU Banlieue
- Km commerciaux prévus et réalisés par ligne et pour le sous-réseau, par mois et pour le trimestre
 - Analyse par cause des écarts pour le sous-réseau
 - Taux de charge trimestriel pour le sous-réseau
 - Régularité par ligne, par mois et pour le trimestre
- f) Bus Banlieue
- Km commerciaux prévus et réalisés pour le sous-réseau, par mois et pour le trimestre
 - Analyse par cause des écarts pour le sous-réseau
 - Taux de charge trimestriel pour le sous-réseau
- g) Bus Paris
- Km commerciaux prévus et réalisés pour le sous-réseau, par mois et pour le trimestre
 - Analyse par cause des écarts pour le sous-réseau
 - Taux de charge trimestriel pour le sous-réseau
- h) Noctilien
- Km commerciaux prévus et réalisés pour le sous-réseau, par mois et pour le trimestre

- Analyse par cause des écarts pour le sous-réseau

- **Qualité de service donnant lieu à bonus malus :**

- a) Métro : ensemble du réseau, par mois et pour le trimestre
 - Attente des trains par ligne
 - Accueil aux guichets et aux comptoirs d'information (pour le métro)
 - Netteté des stations
 - Disponibilité des appareils de vente (ADUP - AS)
 - Disponibilité des escaliers mécaniques et trottoirs roulants
 - Disponibilité des lignes de péage
 - Netteté des trains
 - Disponibilité des ascenseurs
- b) RER : par ligne, par mois et pour le trimestre
 - Régularité
 - Accueil aux guichets et aux comptoirs d'information
 - Netteté des gares
 - Disponibilité des appareils de vente (ADUP - AS)
 - Disponibilité des escaliers mécaniques
 - Disponibilité des lignes de péage
 - Netteté des trains
 - Disponibilité des ascenseurs
 - Disponibilité des équipements d'information dynamique
- c) TCSP
 - Régularité par ligne, par mois et pour le trimestre
 - Information statique aux points d'arrêt
- d) Bus PDU banlieue
 - Régularité par ligne, par mois et pour le trimestre
 - Attitude du machiniste receveur pour le sous réseau Bus PDU banlieue + TVM
 - Information statique aux points d'arrêt
- e) Bus PDU Paris
 - Régularité par ligne, par mois et pour le trimestre
 - Attitude du machiniste receveur pour le sous réseau Bus PDU Paris
 - Information statique aux points d'arrêt
- f) Bus Banlieue
 - Attitude du machiniste receveur
 - Information statique aux points d'arrêt

- g) Bus Paris
 - Attitude du machiniste receveur
 - Information statique aux points d'arrêt

- **Indicateurs ne donnant pas lieu à bonus malus**

- a) Productivité externe du réseau de surface :
 - Indicateur par sous-réseau Bus PDU Paris, Bus PDU banlieue, Bus Banlieue, Bus Paris
- b) Relations voyageurs
 - Qualité de réponse par courrier aux réclamations des clients
 - Qualité de l'accueil téléphonique des clients
 - Qualité des réponses par courriels
 - Résultats des enquêtes triennales RATP de satisfaction voyageurs
- c) Sûreté
 - Atteintes physiques sur les agents RATP par métier
 - Ratio des atteintes physiques sur les agents par million de voyages
 - Dégradations de biens
 - Réactivité des interventions des agents du GPSR après déclenchement de l'alarme
 - Nombre d'enregistrement d'incidents par caméras de vidéosurveillance embarquées avec mise à disposition des autorités compétentes
- d) Contrôle et fraude
 - Taux de fraude semestriel : Métro, RER par ligne TCSP, PDU (Paris et banlieue), Bus Paris, Bus Banlieue et annuel : Noctilien

ANNEXE F2 PROTOCOLE DE CONFIDENTIALITE

Entre :

La REGIE AUTONOME DES TRANSPORTS PARISIENS, Etablissement Public Industriel et Commercial immatriculé au RCS de Paris sous le numéro B 775663438, ci-après désignée par la **RATP**, dont le siège est situé au 54 quai de la Rapée – 75599 PARIS CEDEX 12, et représentée par

Et :

LE SYNDICAT DES TRANSPORTS D'ILE-DE-FRANCE, ETABLISSEMENT PUBLIC ADMINISTRATIF, AUTORITE ORGANISATRICE DES TRANSPORTS EN ILE-DE-FRANCE,

CI-APRES DESIGNE PAR LE **STIF**, DONT LE SIEGE EST SITUE AU 11 AVENUE DE VILLARS – 75007 PARIS, ET REPRESENTEE PAR

Ci-après désignés conjointement par les Parties et individuellement la Partie,

Article 1 - Objet – Définitions

1.1 Objet. Le présent accord de confidentialité 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 globales entre les Parties, relations régies par la Convention d'exploitation RATP/STIF conclue le (ci-après la « Convention d'exploitation »).

1.2 Définitions. Les termes et expressions employés dans le présent Accord ont la signification suivante :

- **LE MOT « ACCORD » DESIGNER LE PRESENT ACCORD DE CONFIDENTIALITE,**
- L'expression « **Informations Confidentielles RATP** » désigne uniquement :
 - (i) les informations à caractère financier, qui sont communiquées par RATP au STIF à l'occasion d'audits réalisés ou mandatés par ce dernier au titre de la Convention, sous réserve que leur caractère stratégique et confidentiel soit expressément justifié par la RATP et indiqué de manière apparente sur le document, au moyen d'une mention telle que « RATP CONFIDENTIEL »,
 - (ii) le savoir faire, les méthodes commerciales ou de travail de la RATP, constitutifs d'un secret industriel ou commercial de celle-ci, qu'elle divulgue au STIF dans l'exécution de la Convention d'exploitation.

Sont expressément exclues des « Informations Confidentielles RATP » notamment les informations :

- (i) contenues dans le rapport d'activité visé à l'article XXX de la Convention d'exploitation,
 - (ii) visées à l'Article 3 du présent Accord.
- L'expression « **Informations Confidentielles STIF** » désigne les informations communiquées par le STIF à la RATP dans le cadre de l'exécution de la Convention d'exploitation, et signalées comme telles au moyen de la mention « STIF CONFIDENTIEL ».

Article 2 - Obligations de confidentialité et de non-revendication

Chaque Partie s'engage à considérer comme strictement confidentielles les Informations Confidentielles de l'autre Partie et par conséquent à ne pas les divulguer à des tiers, étant en outre entendu que chaque Partie s'engage à ne communiquer ces Informations Confidentielles qu'aux membres de son personnel et ses instances décisionnaires qui devront nécessairement en avoir connaissance et à prendre toutes dispositions afin d'empêcher leur divulgation par ce personnel, sauf sur injonction d'un tribunal ou de toute autorité de contrôle ou en application d'une obligation légale ou réglementaire qui imposerait à la Partie destinataire de divulguer les Informations Confidentielles de l'autre Partie.

Le STIF s'engage, en cas de recours à un organisme tiers, dans le cadre de l'application de la Convention d'exploitation (notamment de l'article XX relatif aux contrôles et audits) à conclure avec ledit organisme un accord de confidentialité en ce qui concerne les Informations Confidentielles RATP communiquées et à transmettre à cette dernière, à sa demande, une copie dudit accord.

Au cas où le STIF autoriserait la communication, par la RATP, des Informations Confidentielles STIF à un tiers, la RATP s'engage à conclure avec ledit tiers un accord de confidentialité en ce qui concerne les Informations Confidentielles STIF communiquées et à transmettre à ce dernier, à sa demande, une copie dudit accord.

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 de la Convention d'exploitation et, s'agissant du STIF, pour les besoins de sa mission d'organisation des transports collectifs 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 3 - Exceptions à l'obligation de confidentialité

3.1 L'ACCORD NE S'APPLIQUE PAS AUX INFORMATIONS CONFIDENTIELLES QUI :

- ont été divulguées au public par la Partie transmetteur ;
- étaient en la possession légitime de la Partie destinataire ;
- 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 sans engagement de secret.

3.2 Chaque Partie ne sera pas dégagée de ses obligations au titre du présent ACCORD concernant une Information Confidentielle de l'autre Partie, du seul fait que celle-ci est contenue dans un ensemble d'informations générales

Article 4 – Responsabilité

Chaque Partie assure et garantit qu'elle a le droit et la capacité de divulguer les Informations Confidentielles à l'autre Partie.

Article 5 - Modification de l'ACCORD

Toute addition, altération ou changement à cet ACCORD devra faire l'objet d'un avenant écrit et signé par un représentant dûment habilité de chaque Partie.

Article 6 - Prééminence de l'ACCORD

6.1 Cet ACCORD exprime l'accord complet et intégral des Parties en ce qui concerne la divulgation des INFORMATIONS CONFIDENTIELLES.

6.2 Cet ACCORD ne confère aucun droit ni aucune obligation à conclure TOUT AUTRE ACCORD.

Article 7 - Durée de l'ACCORD

7.1 L'ACCORD prend effet à la date de signature par la dernière des deux Parties et restera en vigueur pendant la durée de la Convention d'exploitation conclue entre le STIF et la RATP le

7.2 Nonobstant l'article 7.1 ci dessus, les obligations nées de l'ACCORD 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 contrat d'exploitation conclu entre le STIF et la RATP le

Article 8 - Litiges et droit applicable

Les dispositions de l'article 67 du contrat conclu le ..., relatif au règlement amiable des différends sont applicables en cas de litige entre les parties dans l'application du présent ACCORD.

Fait en deux exemplaires originaux,

Pour la RATP

Pour le STIF

Par

Par

Titre

Titre

Date

Date

Délibération n° 2008/0079

Séance du 14 février 2008

**CONTRAT ENTRE LE SYNDICAT DES TRANSPORTS D'ILE DE FRANCE
ET LA SOCIETE NATIONALE DES CHEMINS DE FER FRANCAIS POUR
LA PERIODE 2008 - 2011**

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

- VU** l'ordonnance n° 59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs dans la Région Ile-de-France,
- VU** le décret n° 59-157 du 7 janvier 1959 modifié relatif à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France,
- VU** le décret n° 2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du Syndicat des transports d'Ile-de-France,

Après en avoir délibéré,

DECIDE

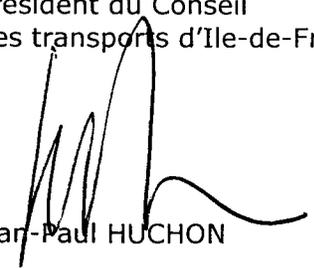
ARTICLE 1 : d'approuver le projet de contrat entre le Syndicat des transports d'Ile-de-France et la Société nationale des chemins de fer français pour la période 2008 – 2011.

ARTICLE 2 : d'autoriser la directrice générale à signer le contrat avec la Société nationale des chemins de fer français pour la période 2008 – 2011.

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



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


Jean-Paul HUCHON



CONTRAT

entre

le Syndicat des Transports d'Ile-
de-France

et

la Société Nationale
des Chemins de Fer Français

2008 - 2011

TABLE DES MATIERES

TITRE I - L'OBJET ET LE CHAMP D'APPLICATION DU CONTRAT	8
CHAPITRE I - OBJET ET DUREE DU CONTRAT.....	8
article 1 - Objet du contrat	8
article 2 - Durée du contrat	8
CHAPITRE II - PERIMETRE DU CONTRAT	9
article 3 - Le champ d'application du contrat	9
article 3-1 - Activités directement liées au service de référence.....	9
article 3-2 - Cas particulier des trains VFE, CIC et TER en Ile-de-France.....	9
article 3-3 - Activités annexes	10
article 3-4 - Principes généraux relatifs aux activités annexes	10
article 3-5 - Dispositions relatives à l'utilisation de l'infrastructure du Réseau Ferré National de RFF.....	10
CHAPITRE III - DROITS ET OBLIGATIONS DES PARTIES.....	11
article 4 - Le STIF.....	11
article 5 - La SNCF.....	12
TITRE II - LE SERVICE DE REFERENCE.....	13
CHAPITRE I - MODALITES DE DESCRIPTION DU SERVICE DE REFERENCE.....	14
CHAPITRE II - L'OFFRE DE REFERENCE.....	14
article 6 - Description de l'offre de référence	14
article 6-1 - Le réseau ferroviaire	14
article 6-2 - Le réseau routier	16
article 6-3 - Informations sur l'offre de référence	16
article 6-4 - Informations sur les trains VFE, CIC et TER en Ile-de-France	17
article 6-5 - Information sur les dessertes liées à des évènements exceptionnels	17
article 7 - Modification de l'offre de référence	17
article 7-1 - Principes généraux et typologie des modifications d'offre	17
article 7-2 - Modifications temporaires	17
article 7-3 - Modifications pérennes	19
article 7-4 - Programmation de l'offre des infrastructures nouvelles du contrat de projets	20
CHAPITRE III - LES OBLIGATIONS DE SERVICE ASSOCIEES A L'OFFRE DE REFERENCE	20
article 8 - Régularité	20
article 9 - Accessibilité des Personnes à Mobilité Réduite (PMR).....	21
article 10 - Accueil des voyageurs et gestion des espaces en gare	22
article 11 - Information des voyageurs	24
article 12 - Politique de la ville, prévention et sécurité des personnes et des biens.....	26
article 12-1 - Politique de la ville	26
article 12-2 - Prévention et sécurité des biens et des personnes	26
article 13 - Pôles d'échanges PDU.....	28
article 14 - Réclamation des voyageurs	28
article 14-1 - Traitement et suivi des réclamations des voyageurs	28
article 14-2 - Dispositions spécifiques aux réclamations pour l'accessibilité des systèmes de transport.....	29
article 14-3 - Relations entre les services "relation voyageur " du STIF et de la SNCF	29
CHAPITRE IV - TARIFICATION, DISTRIBUTION DES PRODUITS TARIFAIRES ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE .	30
article 15 - Obligations relatives à la tarification	30
article 16 - Obligations relatives aux supports des titres de transport	31
article 17 - Distribution des produits tarifaires.....	31
article 17-1 - Dispositions générales	31
article 17-2 - Vente des produits tarifaires dans les gares, stations et points d'arrêts exploités par la SNCF en Ile-de-France.....	32
article 17-3 - Vente des produits tarifaires en dehors des gares, stations et point d'arrêts exploités par la SNCF en Ile de France.....	32
article 17-4 - Service Après Vente des produits tarifaires assurés par la SNCF	33
article 17-5 - Mise en œuvre de nouveaux services ou canaux de distribution de produits tarifaires	33
article 18 - Lutte contre la fraude (validation, contrôle, sécurité billettique)	34
article 18-1 - Principes généraux	34
article 18-2 - Validation	35
article 18-3 - Contrôle	35
article 19 - Système billettique SNCF.....	36
article 20 - Gestion communautaire	36
article 20-1 - Cahier des charges relatif à la gestion communautaire des produits tarifaires	36
article 20-2 - Charte du système télébillettique Navigo.....	36

TITRE III - REALISATION DU SERVICE DE REFERENCE	37
CHAPITRE I - REALISATION DE L'OFFRE DE REFERENCE	37
article 21 - Continuité du service	37
article 21-1 - Principes généraux	37
article 21-2 - Information du STIF sur les perturbations significatives	37
article 22 - Principes généraux sur la mesure de la réalisation de l'offre de référence.....	37
article 23 - Pénalités pour non réalisation de l'engagement de production	38
article 23-1 - La franchise	38
article 23-2 - Suivi de la composition en matériel roulant des trains ayant circulés aux heures de pointe	38
article 24 - Engagement de service et d'information en cas de grèves.....	38
article 24-1 - Plan de transport adapté.....	38
article 24-2 - Plan d'information des voyageurs.....	39
article 24-3 - Remboursement des voyageurs.....	39
article 24-4 - Prise en compte de l'effet de la grève sur les recettes voyageurs.....	39
article 24-5 - Audits et contrôles	39
CHAPITRE II - QUALITE DU SERVICE DE REFERENCE	39
article 25 - Principes Généraux	39
article 26 - Comités de lignes.....	40
article 27 - Critères d'appréciation de la qualité de service	40
article 27-1 - Baromètre qualité.....	40
article 27-2 - Indicateurs donnant lieu à incitation financière	41
article 27-3 - Indicateurs de qualité de service communiqués à titre d'information	41
article 28 - Niveau de service et modalités de mesure des indicateurs.....	42
CHAPITRE III - SUIVI DU TRAFIC VOYAGEUR.....	43
article 29 - Suivi du trafic par comptages et enquêtes.....	43
article 29-1 - Tableau de bord trimestriel de fréquentation des réseaux	43
article 29-2 - Comptages et enquêtes.....	43
article 30 - Données de validation télébillétique	43
CHAPITRE IV - COMMUNICATION.....	45
article 31 - Principes de gouvernance des actions de communication.....	45
article 31-1 - Principes généraux	45
article 31-2 - Champ d'application de la politique commune de communication	45
article 31-3 - Elaboration de la politique commune de communication	45
article 31-4 - Suivi de la Politique Commune de Communication	46
article 32 - Identité du STIF et cohérence régionale	46
article 32-1 - Principes et obligations	46
article 32-2 - Les marques	46
article 32-3 - Habillage du matériel roulant.....	47
article 32-4 - Supports et documents de communication voyageurs.....	47
article 32-5 - Signalétique, cartographie et représentation des modes.....	47
article 32-6 - Les espaces de transports.....	47
article 33 - Diffusion par le réseau de la SNCF	47
TITRE IV - BIENS ET INVESTISSEMENTS.....	48
CHAPITRE I - NATURE ET MODE DE GESTION DES BIENS	48
article 34 - Nature et affectation des biens	48
article 34-1 - Périmètre.....	48
article 34-2 - Matériel roulant affecté en priorité au service public de Transport voyageurs en Ile-de- France.....	48
article 35 - Inventaire des biens	48
article 35-1 - Inventaire du matériel roulant.....	49
article 35-2 - Inventaire des gares	49
article 35-3 - Inventaire des équipements contribuant directement au service offert aux voyageurs.....	49
CHAPITRE II - OBLIGATIONS RELATIVES AUX BIENS.....	50
article 36 - Entretien, maintien en état et renouvellement des biens affectés à l'exploitation	50
article 36-1 - Entretien et maintenance.....	50
article 36-2 - Rénovation, renouvellement et acquisition	50
article 37 - Politique environnementale	50
CHAPITRE III - PROGRAMMATION ET SUIVI DES INVESTISSEMENTS REALISES PAR LA SNCF	51
article 38 - Programmation des investissements	51
article 38-1 - Présentation du Plan Quadriennal des Investissements (PQI).....	51
article 38-2 - L'engagement de la SNCF pour la réalisation des investissements 2008-2011	51
article 39 - Suivi de la réalisation du PQI	52
article 39-1 - Informations et documents à fournir au comité de suivi « Investissements »	52
article 39-2 - Modifications significatives des investissements du PQI.....	52
article 40 - Dispositif d'incitation à la réalisation d'investissements considérés comme prioritaires par le STIF	53

article 40-1 - Principe général	53
article 40-2 - Mécanisme d'incitation à la réalisation des investissements prioritaires	53
TITRE V - REGIME FINANCIER.....	54
CHAPITRE I - LA REMUNERATION	54
article 41 - Principes généraux relatifs à la rémunération	54
article 42 - Les recettes directes de la SNCF	55
article 42-1 - Le calcul des recettes directes.....	55
article 42-2 - Le calcul de l'objectif de recettes directes pour la SNCF	55
article 42-3 - Prise en compte des effets des décisions tarifaires du STIF.....	55
article 42-4 - Le calcul du partage de l'écart entre les recettes directes de la SNCF et l'objectif de recettes directes prévu pour chaque année.....	55
article 42-5 - Prise en compte de l'effet de la grève sur les recettes directes.....	56
article 43 - Les recettes complémentaires	56
article 43-1 - Les recettes de concession des espaces publicitaires et commerciaux de la SNCF.....	56
article 43-2 - Les recettes d'interconnexion	57
article 43-3 - Les recettes complémentaires des trafics VFE, CIC ou TER.....	57
article 43-4 - Cas particulier : Versements aux activités TER, CIC, VFE au titre des cartes oranges en soudure	57
article 43-5 - Les autres recettes.....	57
article 44 - Les contributions du STIF	57
article 44-1 - Principe général	57
article 44-2 - La contribution d'exploitation « C1 » relative aux OSP	58
article 44-3 - La contribution « C2 » pour le financement des charges liées aux investissements.....	59
article 44-4 - Réinvestissement d'une partie du résultat au delà d'un certain seuil	59
CHAPITRE II - LES ADAPTATIONS DE LA REMUNERATION LIEES A L'EXECUTION DU SERVICE DE REFERENCE	60
article 45 - Les adaptations de rémunération liées aux modifications de l'offre de référence.....	60
article 46 - Modification de l'offre ayant une conséquence sur la convention d'interconnexion SNCF-RATP.....	60
article 47 - Les mesures tarifaires en cas d'alerte à la pollution.....	60
article 48 - Les autres mesures de gratuité partielle ou totale	61
article 49 - Mesures commerciales et ristournes	61
article 49-1 - Ventes en grand nombre à des intermédiaires.....	61
article 49-2 - Mesures commerciales ponctuelles.....	61
CHAPITRE III - INCITATIONS FINANCIERES POUR LA REALISATION DU SERVICE DE REFERENCE ET DES INVESTISSEMENTS PRIORITAIRES	62
article 50 - Pénalités pour non réalisation de l'offre de référence en volume	62
article 51 - Pénalités pour non conformité de la composition du matériel roulant	62
article 52 - Incitations financières sur la qualité de service.....	62
article 52-1 - Bonus / malus relatifs aux indicateurs de qualité de service	62
article 52-2 - Pénalités pour non respect de l'engagement de présence humaine	63
article 52-3 - Pénalités pour non respect des engagements concernant les équipements mécaniques	63
article 52-4 - Bonus / malus relatif au baromètre qualité.....	63
article 52-5 - Traitement financier des écarts constatés lors d'un contrôle effectué par le STIF	63
article 53 - Pénalités liées à la qualité des données de validation télébillétique transmises au STIF	64
article 54 - Pénalités en cas de non-respect des obligations et délais d'information	64
article 55 - Incitation à la réalisation dans les délais des projets d'investissements prioritaires.....	64
CHAPITRE IV - MODALITES DE FACTURATION ET REGLEMENT	65
article 56 - Factures prévisionnelles.....	65
article 57 - Règlement des acomptes mensuels.....	65
article 57-1 - Acompte de la contribution C11	65
article 57-2 - Acomptes de la contribution C12.....	66
article 57-3 - Acompte de la contribution C13	66
article 57-4 - Acompte de la contribution C14	66
article 57-5 - Acompte de la contribution C2	67
article 57-6 - Modulation des acomptes pour anticiper le partage de l'écart prévisionnel entre les recettes directes attendues et leur objectif	67
article 57-7 - Cas particulier des acomptes de l'année 2008.....	67
article 58 - Facture annuelle.....	67
article 58-1 - Actualisation annuelle de la contribution C11	67
article 58-2 - Facturation de la contribution annuelle C12	68
article 58-3 - Facturation de la contribution annuelle C13	68
article 58-4 - Facturation de la contribution annuelle C14	68
article 58-5 - Facturation de la contribution annuelle C2	68
article 58-6 - Règlement de la facture annuelle.....	68
TITRE VI - MODALITES D'EXECUTION DU CONTRAT	70

CHAPITRE I - INFORMATION, SUIVI ET CONTROLE	70
article 59 - Contrôle de l'exécution du contrat.....	70
article 59-1 - Exécution du contrat par la SNCF	70
article 59-2 - Droit de contrôle et droit d'audit général du STIF	70
article 59-3 - Modalités d'exercice des contrôles et des audits.....	70
article 59-4 - Comptabilité du service	71
article 59-5 - Information mensuelle et trimestrielle	71
article 59-6 - Rapport annuel d'exécution du contrat	71
article 60 - Suivi de l'exécution du contrat	72
article 60-1 - Comités de suivi thématiques	72
article 60-2 - Comité de suivi annuel	72
article 61 - Expérimentations.....	72
CHAPITRE II - VIE DU CONTRAT.....	73
article 62 - Recours à la procédure d'avenant	73
article 63 - Révision du contrat.....	73
article 64 - Règlement amiable des différends.....	73
CHAPITRE III - DISPOSITIONS DIVERSES.....	74
article 65 - Régime fiscal	74
article 65-1 - Généralités	74
article 65-2 - Les impôts et taxes supportés par la SNCF.....	74
article 65-3 - La fiscalité des versements du STIF à la SNCF.....	74
article 66 - Responsabilité et assurances	74
article 66-1 - Responsabilité.....	74
article 66-2 - Assurances	74
article 67 - Recours à des tiers pour la réalisation du service de référence	75
article 67-1 - Principes généraux	75
article 67-2 - Modalités de recours à l'affrètement partiel de l'offre de référence	75
article 67-3 - Autres contrats	75
article 68 - Force majeure.....	75
CHAPITRE IV - FIN DU CONTRAT.....	76
article 69 - Continuité du service à l'échéance du contrat.....	76
ANNEXES.....	78

Préambule

Le Syndicat des Transports d'Ile-de-France (STIF), autorité organisatrice des transports publics de voyageurs en Ile-de-France créée par l'Ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959, a pour ambition de développer activement des modes de transport respectueux de l'environnement, garants de la cohésion sociale, et accompagnant les évolutions sociétales, économiques et territoriales de l'agglomération francilienne. La Société Nationale des Chemins de Fer Français (SNCF), établissement public, industriel et commercial ayant pour objet d'exploiter, selon les principes du service public, les services de transports ferroviaires de voyageurs sur le réseau ferré national (LOTI), joue un rôle essentiel dans le développement des transports publics franciliens et dans l'amélioration des services offerts aux voyageurs, entend participer pleinement à la mise en œuvre de cette politique.

Par application du décret n°2000-634 du 6 juillet 2000 modifiant le décret N°59-57 du 7 janvier 1959, la relation entre le STIF et les entreprises de transport s'inscrit depuis 2000 dans un cadre contractuel qui a permis de refonder les rapports que le STIF entretient historiquement avec les entreprises de transport, en supprimant le régime de l'indemnité compensatrice qui garantissait à ces entreprises le remboursement de leurs charges indépendamment du niveau et de la qualité de la production réalisée.

Dans la continuité de cette démarche mise en place en 2000, dont le fondement réside dans une clarification des missions de l'autorité organisatrice et une responsabilisation accrue des entreprises de transport, le contrat couvrant la période 2004-2007 a permis une consolidation progressive de la relation contractuelle entre le STIF et la SNCF :

- par la définition, par le STIF, des orientations pour l'amélioration de l'offre ;
- par une mesure plus précise de la qualité des services produits ;
- par la programmation et le suivi régulier d'un plan d'amélioration de la régularité et d'un plan d'investissements sur la durée du contrat ;
- par une plus grande transparence des modalités d'exécution du contrat.

Premier contrat après le transfert de compétence de l'Etat aux collectivités territoriales, opéré en juillet 2005 dans le cadre du décret n°2005-664 du 10 juin 2005, le contrat 2008-2011 intervient après deux premières années de gouvernance des transports franciliens par les collectivités membres du STIF, au cours desquelles les premières mesures d'une politique active et ambitieuse de développement des transports publics ont été décidées. Cette ambition, à laquelle la SNCF a pleinement contribué et qui a permis d'inscrire le développement des transports publics franciliens dans un cycle de croissance soutenue, s'est plus concrètement traduite par des décisions majeures prises par le Conseil du STIF en 2006 et en 2007 :

- l'acquisition de nouveaux matériels roulants (NAT et AGC) ;
- le développement de l'offre Transilien 2005-2006, accompagné par le lancement des premières études de cadencement de dessertes ;
- la définition et la programmation d'une politique régionale de modernisation des standards de qualité, par la réalisation de Schémas Directeurs à moyen terme en matière d'information voyageurs, d'accessibilité, de parcs relais ou de gares routières ;
- la mise en place d'une tarification plus adaptée aux déplacements effectués en banlieue (fusion des zones 6,7 et 8, création du ticket T+, des cartes CST et Imagine R) ;
- la programmation d'investissements de modernisation des RER B, C et D par la réalisation de schémas directeurs, ou l'aménagement des premiers pôles d'échanges PDU ;
- la poursuite de l'extension des réseaux par la mise en service de la liaison Ermont-St Lazare ou du tramway T4.

Par ce nouveau contrat, et conformément aux dernières évolutions législatives qui confortent le STIF dans son rôle prescriptif d'autorité organisatrice (notamment en matière d'accessibilité PMR, d'information multimodale ou de révision du Plan de Déplacement Urbains), le STIF et la SNCF entendent poursuivre l'amélioration et le développement des transports publics sur l'ensemble du territoire francilien.

Cette ambition partagée se traduit par la volonté commune de définir ensemble les services de demain, de maîtriser les évolutions technologiques et leur déploiement, de planifier les investissements de modernisation des réseaux, d'optimiser et de fiabiliser le fonctionnement des infrastructures, mais aussi d'inscrire l'action commune du STIF et de la SNCF dans une relation de confiance plus étroite avec les franciliens.

Cette première génération de contrat après la décentralisation doit en outre offrir à la SNCF de nouvelles perspectives de développement, plus favorables au rééquilibrage des modes de transport souhaité par le Plan de Déplacements Urbains d'Ile-de-France, dont la révision sera engagée en 2008. Elle se veut par ailleurs l'instrument privilégié d'une incitation forte de la SNCF à l'amélioration du service telle qu'initiée au cours du précédent contrat, et à la recherche permanente de réponses aux attentes quotidiennes des voyageurs :

- en déglobalisant, au niveau de chacun des 45 axes ferroviaires du réseau Transilien, la définition et le suivi de l'offre de transport contractualisée ;
- en précisant la consistance des engagements que prend la SNCF pour la réalisation de l'ensemble des services associés à l'exécution de cette offre, que ce soit en matière de régularité, d'information, d'accueil des voyageurs, de distribution de titres, d'accessibilité des réseaux, de sûreté, ou encore d'intermodalité ;
- en programmant un plan quadriennal d'investissements rythmé par la réalisation de projets prioritaires, et qui fait l'objet d'un engagement financier conjoint du STIF et de la SNCF ;
- en mettant en place un dialogue de proximité avec les voyageurs et les échelons territoriaux locaux dans le cadre de comités de lignes ;
- en mesurant annuellement l'évolution régionale de la perception des voyageurs.

Le contrat entre le STIF et la SNCF définit :

- la consistance et le niveau des services offerts aux voyageurs sur lesquels la SNCF s'engage pour les quatre prochaines années (obligations de service public) ;
- les modalités de mesure et de contrôle du service contractualisé par le STIF ;
- le mécanisme de rémunération de la SNCF pour l'exécution de ce service, fondé sur une contribution forfaitaire à ses charges, et sur un partage équilibré entre le STIF et la SNCF des éventuels risques ou gains liés à l'évolution des recettes voyageurs ;
- un dispositif d'intéressement aux objectifs de développement du trafic et de la qualité du service produit ;
- les principes de gouvernance de l'évolution du service contractuel et des investissements à engager.

Dans la perspective de besoins financiers toujours plus prégnants liés notamment aux enjeux progressifs de régénération des réseaux, à la nécessité d'une évolution raisonnable des contributions des collectivités membres du STIF et d'une maîtrise du coût du service pour les voyageurs, ce contrat marque aussi la volonté du STIF et de la SNCF pour une meilleure efficacité financière de l'ensemble des ressources allouées au système de transports publics. Cette volonté trouve sa concrétisation dans le présent contrat par :

- une meilleure maîtrise des charges de fonctionnement ;
- l'engagement de réinvestir une partie du résultat dépassant un certain seuil ;
- la contractualisation de l'offre nouvelle décidée en cours de contrat à un « plus juste prix », fondé sur le principe d'un coût marginal variable ;
- la contractualisation d'un plan quadriennal d'investissements ;
- un mécanisme d'intéressement incitant à l'amélioration des performances.

Ce premier contrat témoigne de l'engagement de la SNCF et du STIF, à travers l'ensemble de ses membres, à agir durablement en faveur de l'amélioration des transports publics d'Ile-de-France au service des voyageurs.

TITRE I - L'OBJET ET LE CHAMP D'APPLICATION DU CONTRAT

CHAPITRE I - OBJET ET DUREE DU CONTRAT

article 1 - Objet du contrat

Le présent contrat définit les conditions de réalisation, par la SNCF, du service public de transports collectifs réguliers de voyageurs en Ile-de-France, qu'elle exploite en vertu de l'article 18 de la LOTI et de son cahier des charges.

Le contrat définit à ce titre :

- la consistance et les engagements de réalisation des services publics réguliers de voyageurs appelés dans les articles suivants « offre de référence », qui sont définis au chapitre I du Titre II ;
- les obligations associées à l'offre de référence en matière de qualité de service, de tarification, de distribution des titres et de lutte contre la fraude, telles que définies dans les chapitres II et III du Titre II ;
- la mesure de la réalisation de l'offre de référence et des obligations associées, dans les conditions prévues aux chapitres I et II du Titre III ;
- les principes encadrant l'élaboration et le suivi de la politique commune de communication, tels que définis au chapitre IV du Titre III ;
- la nature des biens, leur mode de gestion et les principes de réalisation des investissements, tels que définis au Titre IV ;
- la compensation des sujétions de service public et la rémunération du service, dans les conditions prévues au Titre V ;
- les modalités d'information, de suivi, de contrôle et d'audit, de révision et de fin de contrat, conformément aux dispositions prévues au Titre VI.

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 contrat et celles des annexes, les stipulations du contrat prévalent.

La SNCF et le STIF doivent en outre se conformer aux autres conventions et protocoles qu'ils ont signés, notamment les conventions NAT et MI79.

article 2 - Durée du contrat

Le contrat est conclu pour une durée de quatre années à compter du 1^{er} janvier 2008.

CHAPITRE II - PERIMETRE DU CONTRAT

article 3 - Le champ d'application du contrat

article 3-1 - Activités directement liées au service de référence

Le service public de transports collectifs de voyageurs en Ile-de-France confié à la SNCF, comprend notamment:

- l'exploitation de l'ensemble des services réguliers de voyageurs assurés par les trains Transilien et par les lignes routières tels que définis à l'article 1er-1° du décret n°59-157 du 7 janvier 1959 décrits dans le Titre II ;
- l'exploitation des gares, points d'arrêts, stations de tramway, arrêts de bus et gares routières ;
- la maintenance des matériels, installations et équipements autres que l'infrastructure 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 aux transports publics régionaux en Ile-de-France ;
- les activités concourant directement à la réalisation du service de transport public en Ile-de-France exercées en commun avec les autres transporteurs. Le contrat a vocation à couvrir les activités de la SNCF qu'elle exerce dans des cadres communautaires (distribution de titres, interconnexion RER avec la RATP...) avec d'autres transporteurs et concourant directement à son activité de transport en Ile-de-France ;
- les autres activités contribuant à la valorisation des services et espaces de transport ;
- le contrôle des voyageurs, au regard des règles de la police des chemins de fer ;
- la sécurité des voyageurs.

Le service de référence peut évoluer au cours de l'exécution du contrat selon les modalités définies dans le chapitre I du Titre II.

Certains services peuvent également être financés par des collectivités locales ou leurs groupements, en vertu de conventions spécifiques conclues conformément à l'article 9 du décret du 7 janvier 1959, ou même par d'autres tiers. La SNCF est autorisée, après information préalable du STIF, à contractualiser avec des tiers des services publics temporaires accessoires au « service de référence ». Ces services ne doivent ni détériorer l'équilibre du contrat, ni nuire à la qualité du service telle que définie par le contrat.

Les activités exclues du champ d'application du contrat sont :

- les activités de la SNCF et ses filiales, autres que les transports régionaux de voyageurs en Ile-de-France, à l'exception des activités VFE, CIC et TER qui assurent des dessertes en Ile-de-France (prestations-trains) ;
- les activités de la SNCF pour les missions de gestion du trafic et des circulations sur le Réseau Ferré National (RFN), ainsi que de fonctionnement et d'entretien des installations techniques et de sécurité de ce réseau qu'elle assure pour le compte de RFF ;
- les services de transport occasionnel ou les services de transport privé.

Les activités exclues du champ d'application du contrat ne peuvent en aucun cas être financées par l'utilisation des rémunérations prévues pour l'exécution du présent contrat. L'utilisation des biens affectés au « service de référence » dans le cadre d'activités exclues du « service de référence » est soumise à information préalable du STIF.

article 3-2 - Cas particulier des trains VFE, CIC et TER en Ile-de-France

En complément des services réguliers Transilien de « l'offre de référence » décrits à l'article 6 -, certains trains VFE, CIC ou TER de la SNCF assurent des dessertes régionales qui comprennent au moins deux arrêts en Ile-de-France, et qui sont accessibles avec des titres de transport relevant de la tarification Ile-de-France.

Ces dessertes permettent aux voyageurs des régions voisines d'accéder aux pôles majeurs et aux principaux points de maillage du réseau francilien.

La SNCF fournit annuellement la liste actualisée des trains des autres activités SNCF bénéficiant de compensations financières de la part de l'activité Transilien. Cette liste figure dans la description de l'offre de référence de l'annexe A1.

Les modifications de desserte VFE, CIC ou TER ayant une incidence en Ile-de-France sont soumises au STIF dans les conditions décrites plus généralement à l'article 7 - pour les trains Transilien. Dans le cas où ces prestations-trains complémentaires modifient le service de référence, leur montant est versé par l'activité Transilien aux activités VFE, CIC et TER sur la base d'un partage des coûts d'exploitation. Les modalités de calcul de ce partage des coûts seront définies conjointement par les Parties en 2008.

article 3-3 - Activités annexes

Le STIF autorise la SNCF à exercer les activités annexes au « service de référence » définies au présent article, sous réserve qu'elles ne nuisent pas à l'exécution du service de référence qui lui a été confié :

- la concession des espaces publicitaires et commerciaux ;
- les ventes de produits divers assurées par le réseau de vente commercial de la SNCF ;

L'organisation de ces activités est de la responsabilité de la SNCF, qui informe le STIF sur leurs conditions d'exécution et sur leurs modalités financières.

article 3-4 - Principes généraux relatifs aux activités annexes

Toute activité annexe concourant à la valorisation des biens utilisés pour la réalisation du « service de référence » et incluse dans le champ d'application du contrat contribue à son équilibre économique. Les produits et charges correspondants sont inclus dans le compte financier prévisionnel sous-jacent au calcul des contributions du STIF.

Dans le cas où une activité annexe n'est pas incluse dans le champ d'application du contrat, les produits et charges qu'elle génère ne sont pas intégrés au compte financier prévisionnel du contrat.

Toute nouvelle activité annexe devra faire l'objet d'un accord préalable du STIF.

article 3-5 - Dispositions relatives à l'utilisation de l'infrastructure du Réseau Ferré National de RFF

La SNCF exploite les services régionaux de transport ferroviaire de voyageurs d'Ile-de-France sur les infrastructures du Réseau Ferré National (RFN) appartenant à RFF.

La SNCF en assure par ailleurs la gestion en tant que gestionnaire d'infrastructure délégué, par application de l'article 1er de la loi n°97-135 du 13 février 1997 et de l'article 14 du décret n°97-444 du 5 mai 1997.

Pour mettre en œuvre, sur les infrastructures du RFN, l'offre de référence dans les conditions prévues par le contrat, la SNCF :

- procède à la réservation des sillons nécessaires ;
- acquitte les péages correspondants.

L'incidence sur les circulations des travaux réalisés sur l'infrastructure fait l'objet des dispositions de l'article 7-3 -.

1/ L'utilisation de l'infrastructure

La SNCF exécute un volume d'offre et un niveau de qualité de service décrit au Titre II, en utilisant l'infrastructure du RFN existante.

La SNCF s'inscrit dans une perspective d'amélioration du service rendu, à laquelle contribuent le maintien et l'amélioration de cette infrastructure. Réciproquement, l'importance du volume d'offre généré par le service de référence, objet du présent contrat, contribue à la mise en valeur de l'infrastructure et à l'optimisation de son utilisation.

Le protocole d'accord signé entre le STIF et RFF permet d'assurer un suivi des investissements d'entretien, de régénération et de développement du réseau qui concourent à l'amélioration de sa qualité.

2/ La réservation de sillons

Afin de mettre en œuvre l'offre de référence dans les conditions prévues à l'article 7 -, la SNCF assure la réservation des sillons, conformément au décret n° 2003-194 du 7 mars 2003.

La Conférence Régionale de Concertation sur les Sillons (CRCS), associant notamment RFF, le STIF et les entreprises ferroviaires dont la SNCF, permet un échange d'informations sur les questions relatives à l'affectation des capacités.

3/ L'acquittement des péages

La tarification des infrastructures relève de la décision de l'Etat. Les péages acquittés par la SNCF en contrepartie de l'utilisation du RFN pour la réalisation de l'offre de référence sont facturés au STIF par la SNCF, conformément aux modalités de l'article 44-2 -.

CHAPITRE III - DROITS ET OBLIGATIONS DES PARTIES

article 4 - Le STIF

Conformément à l'article 1er de l'ordonnance du n° 59-151 du 7 janvier 1959, le STIF est chargé de l'organisation des transports publics de personnes en Ile-de-France.

A ce titre, en tant qu'autorité organisatrice des transports en commun de voyageurs en Ile-de-France, le STIF notamment :

- fixe les relations à desservir ;
- désigne les exploitants en charge des services de transport public de personnes, et conclut avec eux des contrats de service public ;
- définit les modalités techniques d'exécution et les conditions générales d'exploitation des services ;
- définit l'offre de transport et le niveau de la qualité de service ;
- définit la politique tarifaire ; il décide à ce titre la création des titres de transport et fixe les tarifs, compétence qui n'est pas susceptible d'être déléguée, organise la distribution des produits tarifaires ;
- contrôle l'exécution des services ;
- impulse et coordonne la modernisation du système de transports collectifs francilien, conformément aux dispositions de l'article 15 du décret 2005-664 du 10 juin 2005 ; il peut le cas échéant, selon l'article 15-I de ce même décret, assurer la maîtrise d'ouvrage d'infrastructures ou d'équipements destinés au transport de voyageurs, dans la limite des compétences de RFF ;
- définit les principes de mise en œuvre de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, en élaborant notamment le schéma directeur d'accessibilité prévu par l'article 45 de cette loi ;
- prend l'initiative d'élaborer ou de réviser le Plan de Déplacements Urbains d'Ile-de-France dans le cadre de la LOTI ;
- définit et assure la cohérence de la politique commune de communication, dans la limite de la communication propre aux entreprises de transports ;
- définit, assure ou fait assurer l'information multimodale ;
- garantit le caractère intermodal des systèmes ;
- exerce ses responsabilités en matière de réglementation relative à la sécurité des transports publics guidés, dans les conditions prévues par le décret n°2003-425 du 9 mai 2003.

article 5 - La SNCF

La SNCF, établissement public industriel et commercial, a pour objet d'exploiter, selon les principes du service public, le transport ferroviaire de voyageurs sur le réseau ferré national. Elle exploite en particulier le service de référence qui lui est confié pour l'Ile-de-France, et qui est défini par le présent contrat.

De ce fait, elle est soumise, légalement et contractuellement, à des obligations de service public au sens du droit communautaire, notamment l'obligation :

- d'exploiter et d'entretenir tous les moyens en sa possession pour garantir un service de transport répondant à des normes de continuité, de régularité, de fréquence, d'amplitude, de sécurité et de qualité ;
- de transporter, s'analysant comme l'obligation pour l'entreprise d'accepter et d'effectuer tout transport de voyageurs à des tarifs publics et conditions de transport déterminés ou homologués par le STIF ;
- de tarification, considérée comme l'obligation pour l'entreprise d'appliquer les tarifs et d'accepter les titres de transport selon les conditions générales de vente et d'utilisation fixées par le STIF ;
- de contribuer à la sûreté des voyageurs.

Dans le cadre du présent contrat, la SNCF notamment :

- assure la fourniture du service de référence dans les conditions prévues par le contrat en termes d'offre, de qualité de service, de tarification, de distribution de titres et de lutte contre la fraude, et informe le STIF sur son exécution ;
- assure la maintenance et le renouvellement du matériel, des installations et des équipements nécessaires à l'exécution du service de référence, autres que ceux de l'infrastructure du RFN ;
- commercialise tous les produits tarifaires (hormis ceux délégués à un tiers) selon les conditions générales de vente et d'utilisation fixées par le STIF, contribue à la promotion du service (marketing et développement), 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 sur l'accessibilité des réseaux ;
- participe aux systèmes intégrés en matière d'information, de délivrance des titres, et d'utilisation des points de correspondance ;
- 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 ;
- est force de proposition tant en ce qui concerne l'évolution de l'offre, l'amélioration de la qualité du service, la tarification, que la modernisation des réseaux, leur interopérabilité, et la coordination avec les autres opérateurs ;
- assure les prestations d'études, de conseil, d'ingénierie et d'assistance relevant de l'exploitation du service ;
- assure les relations avec les clients;

TITRE II - LE SERVICE DE REFERENCE

Préambule

Le STIF et la SNCF ont l'ambition partagée d'améliorer le service offert aux voyageurs, dont les attentes évoluent en matière d'accessibilité des transports publics, d'autonomie dans l'organisation des déplacements, et de fiabilité des services réalisés par les transporteurs.

Afin de faciliter les déplacements des voyageurs et de satisfaire aux engagements définis par le contrat pour la réalisation du service de référence, la SNCF met en place de nouveaux services aux voyageurs, adapte son organisation et modernise ses moyens de production.

- Pour améliorer la régularité des trains, priorité commune du STIF et de la SNCF, le Plan d'Action Régularité mis en place dans le précédent contrat est reconduit, et complété de nouvelles mesures destinées notamment à améliorer la gestion des perturbations :

Dès 2008 :

- les moyens mis en œuvre dans le cadre du PART pour le fonctionnement des Centres Opérationnels Transilien et des Pôles d'Appui Conduite, pour la mise en place de coordinateurs régularité dans les gares, ou encore pour l'augmentation des journées de réserves de conduite sont reconduits ;
- la suppression de la relève des conducteurs RATP/SNCF à Gare du Nord débutera en juillet 2008 ;
- des services voyageurs spécifiques pour améliorer la gestion des perturbations sont mis en œuvre (services de substitution en cas de suppressions de trains, information de proximité à bord des trains, dans les gares ou à distance, regroupement des centres d'information voyageurs PIVIF...) ;
- des dispositifs d'information permettant l'attente du dernier train par les bus en correspondance sont expérimentés, afin d'être progressivement déployés ;
- en matière de sûreté, la coordination des moyens est renforcée au niveau local par la mise en place d'un correspondant sûreté par ligne ;

A moyen terme :

- l'arrivée de matériels neufs (NAT et AGC) permettra une meilleure fiabilité du matériel roulant, et sera accompagnée d'une modernisation des ateliers et des processus de maintenance ;
 - la lisibilité et la robustesse d'exploitation de l'offre seront recherchées, dès 2008 sur les premières lignes, par une refonte progressive des dessertes ayant pour objectif principal leur cadencement ;
 - l'amélioration de l'exploitation de certains réseaux par des plans d'investissements à moyen terme (Schémas Directeurs des RER B, C, ou D) permettra au STIF de programmer leur modernisation, tout en recherchant l'optimisation de leurs dessertes ;
- Pour améliorer l'accessibilité des transports publics, selon les orientations du Schéma Directeur d'Accessibilité élaboré par le STIF, la SNCF :
 - met en place un service d'accueil et d'accompagnement des personnes à mobilité réduite, ainsi qu'un dispositif spécifique de recueil de leurs réclamations ;
 - équipe les gares du réseau de référence du SDA pour les rendre accessibles (guichets, automates de vente, SAS PMR, accès aux quais, liaison quai-train...)
 - Pour améliorer la qualité des échanges et de l'intermodalité dans les gares, la SNCF poursuit la refonte de l'organisation des métiers, la rénovation des gares et la modernisation de leur équipement :
 - l'évolution des missions des agents en gare vers la polyvalence doit permettre, à terme, une meilleure réactivité nécessaire à la gestion locale des perturbations, et à la fiabilité de fonctionnement des équipements voyageurs ;
 - les équipements en gare (écrans d'information dynamique, automates de vente...) sont modernisés ;
 - la qualité des aménagements d'intermodalité est améliorée par un programme de rénovation des gares, de réorganisation de leurs accès dans le cadre du PDU...
 - Pour inscrire l'action du STIF et de la SNCF dans une démarche de proximité, notamment avec les voyageurs, la SNCF :
 - participera activement aux comités de lignes qui seront installés et pilotés par le STIF ;
 - enrichit les actions de prévention en milieu scolaire et de médiation avec les voyageurs ;
 - intègre avec le STIF les enseignements de l'enquête annuelle mise en place par le contrat pour évaluer la perception des voyageurs.

CHAPITRE I - MODALITES DE DESCRIPTION DU SERVICE DE REFERENCE

Le « service de référence » défini par le présent contrat est constitué de l'offre de référence décrite dans le chapitre I du présent Titre, ainsi que des obligations associées en matière de qualité de service, de tarification, de distribution de titres et de lutte contre la fraude, qui sont décrites dans les chapitres II et III du même Titre.

L'offre de référence peut être modifiée en cours de contrat sur propositions des Parties, selon les dispositions prévues à l'article 7 -.

L'exécution de l'offre de référence est assortie d'un système de mesure de l'engagement de production kilométrique décrit au chapitre I du Titre III.

Les obligations de qualité de service associées à l'exécution de l'offre de référence concernent :

- la régularité des services ;
- l'accessibilité des services aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR) ;
- l'accueil des voyageurs et la gestion des lieux associés au transport (gares, stations) ;
- la sécurité et la sûreté des voyageurs ;
- l'information des voyageurs ;
- le traitement des réclamations voyageurs.

Le système de mesure de la qualité de service est décrit au chapitre II du Titre III, celui des incitations financières associées au chapitre III du Titre V.

Les obligations associées à l'exécution de l'offre de référence en matière de tarification, de distribution des titres, et de lutte contre la fraude sont décrites dans le chapitre III du Titre II.

Chacune de ces obligations fait l'objet :

- d'engagements de la SNCF, le plus souvent quantifiables et mesurables ;
- d'indicateurs mesurant les résultats obtenus, auxquels peuvent être associées des incitations financières de type bonus-malus ;
- d'un droit de contrôle et d'audit du STIF sur la mesure des engagements ;
- d'une obligation de compte-rendu sur l'exécution du contrat (information).

CHAPITRE II - L'OFFRE DE REFERENCE

Le présent chapitre a pour objet de décrire l'offre de référence, ainsi que les principes encadrant sa modification en cours de contrat.

article 6 - Description de l'offre de référence

Au 1er janvier 2008, l'offre de transport de référence faisant l'objet du contrat porte sur les services réguliers décrits dans l'annexe A1, regroupés en deux réseaux : le réseau des services ferroviaires (article 6-1 -) et le réseau des services routiers (article 6-2 -).

article 6-1 - Le réseau ferroviaire

Le réseau ferroviaire comprend les 14 sous-réseaux Transilien, constitués de 45 axes selon les regroupements suivants :

- RER E :
 - Hausmann-St-Lazare / Chelles-Gournay ;
 - Hausmann-St-Lazare / Villiers-sur-Marne / Tournan ;
- PARIS-NORD-OUEST :
 - Paris-Nord / Ermont-Eaubonne / Persan-Beaumont ;
 - Paris-Nord / Ermont-Eaubonne / Pontoise ;

- Paris / Montsoult-Maffliers / Persan-Beaumont ;
- Paris / Montsoult-Maffliers / Luzarches ;
- Creil / Pontoise ;
- CREPY-EN-VALOIS :
 - Paris-Nord / Crépy-en-Valois ;
- RER B :
 - Paris-Nord / Aulnay-sous-Bois ;
 - Paris-Nord / Aéroport CDG 2 ;
 - Paris-Nord / Mitry-Claye ;
- RER D :
 - RER D nord ;
 - RER D sud via Combs-la-Ville ;
 - RER D sud via Corbeil-Essonnes ;
- PARIS-SUD-EST :
 - Paris-Lyon / Montargis ;
 - Paris-Lyon / Melun / Montereau via Moret ;
 - Melun / Montereau via Héricy ;
- PARIS-SAINT-LAZARE NORD :
 - Paris-Saint-Lazare / Ermont-Eaubonne (Groupe IV) ;
 - Paris-Saint-Lazare / Mantes-la-Jolie via Poissy (Groupe V) ;
 - Paris-Saint-Lazare / Mantes-la-Jolie via Conflans-Sainte-Honorine & Paris-Saint-Lazare / Gisors (Groupe VI) ;
- PARIS-SAINT-LAZARE SUD :
 - Saint-Germain-en-Laye / Noisy-le-Roi (GCO) ;
 - Paris-Saint-Lazare / Saint-Nom-La-Bretèche & Paris-Saint-Lazare / Versailles-Rive-Droite (Groupe II) ;
 - Paris-Saint-Lazare / Cergy-Le-Haut (Groupe III) ;
- RER A :
 - Nanterre-Préfecture / Cergy-le-Haut ;
 - Nanterre-Préfecture / Poissy ;
- LA VERRIERE – LA DEFENSE :
 - La Verrière / La Défense ;
- PARIS-MONTPARNASSE :
 - Paris-Montparnasse / Dreux ;
 - Paris-Montparnasse / Mantes-la-Jolie ;
 - Paris-Montparnasse / Plaisir-Grignon ;
 - Paris-Montparnasse / Rambouillet ;
 - Paris-Montparnasse / Sèvres-Rive-Gauche ;
- RER C :
 - Brétigny ;
 - Dourdan ;
 - Massy-Palaiseau ;
 - Saint-Martin d'Etampes ;
 - Saint-Quentin-en-Yvelines ;
 - Pontoise ;
 - Versailles-Chantiers ;
 - Versailles-Rive-Gauche ;

- PARIS-EST :
 - Esbly / Crécy-La-Chapelle ;
 - Paris-Est / Château-Thierry ;
 - Paris-Est / Coulommiers ;
 - Paris-Est / La Ferté-Milon ;
 - Paris-Est / Longueville / Provins ;
- T4 :
 - Aulnay / Bondy

article 6-2 - Le réseau routier

Les lignes de bus exploitées par la SNCF sont découpées en 3 sous-réseaux :

- Les lignes routières de jour comprenant :
 - Esbly / Crécy-La-Chapelle ;
 - Coulommiers / La Ferté-Gaucher ;
 - Péreire / Pont Cardinet ;
 - Etampes / Angerville (hors services scolaires) ;
- Les lignes du réseau de soirée comprenant :
 - Corbeil-Essonnes / Melun ;
 - Conflans-Sainte-Honorine / Mantes-La-Jolie ;
 - Montereau / Melun ;
 - Corbeil-Essonnes / La Ferté-Alais ;
 - Plaisir-Grignon / Epône-Mézières ;
 - Meaux / La Ferté-sous-Jouarre ;
- Les lignes du réseau Noctilien comprenant :
 - Roissy / Corbeil-Essonnes ;
 - Roissy / La Verrière ;
 - Paris / Torcy ;
 - Paris / Villeneuve-Saint-Georges / Melun ;
 - Paris / Brétigny ;
 - Paris / Aulnay-sous-Bois ;
 - Paris / Cergy ;
 - Paris / Mantes-La-Jolie ;
 - Paris / Meaux ;
 - Paris / Tournan ;
 - Paris / Maisons-Laffitte / Cergy.

article 6-3 - Informations sur l'offre de référence

L'offre de référence est décrite, au 1^{er} mars 2008, pour chacun des 14 sous-réseaux ferroviaires, et pour chacune des lignes constituant les 3 sous-réseaux routiers. Les informations qui permettent de décrire l'offre de référence sur les 45 axes, notamment l'indicateur kilométrique permettant de quantifier l'offre, sont transmises au STIF en 2008.

Les données kilométriques de l'offre de référence sont établies en distinguant les trains x kilomètres commerciaux et les trains x kilomètres totaux (c'est-à-dire la somme des trains x kilomètres commerciaux et des trains x kilomètres techniques).

Elles sont exprimées dans l'annexe A2 en trains x kilomètres commerciaux pour les 45 axes, et en trains x kilomètres commerciaux et totaux pour les 14 sous-réseaux.

Outre le descriptif des missions par ligne, par période type horaire (heures de pointe, heures creuses, soirée) et par type de jour (hiver : JO, samedi, dimanche et fêtes ; été : JO, samedi, dimanche et fêtes), la SNCF fournira un descriptif train par train de l'offre de référence reprenant :

- le numéro du train,
- son code mission,
- son horaire gare par gare,
- le temps de parcours de l'origine-destination,
- l'activité propriétaire du train (Transilien, VFE, CIC ou TER),
- le type de matériel roulant affecté à ce train, sa composition et son nombre de caisses ou de voitures,
- les points kilométriques gare par gare (information communiquée à partir du 1^{er} janvier 2009).

L'ensemble des données détaillées par axe permettant de décrire l'offre de référence de l'année n est communiqué au STIF une fois par an à la mi-décembre de l'année n-1, intégrant les actualisations des avenants intervenus en cours d'année n-1.

Ces données sont fournies sous forme d'un classeur papier accompagné du fichier informatique correspondant non modifiable, ainsi que sous forme d'une base de données relationnelle informatique. Les Parties se rapprocheront en 2008 pour définir les modalités du support informatique de la base de données relationnelles.

article 6-4 - Informations sur les trains VFE, CIC et TER en Ile-de-France

La desserte de l'Ile-de-France par d'autres activités de la SNCF (Voyages France Europe, Corail Intercités et Trains Express Régionaux) compose une partie de l'offre de référence. A ce titre, la SNCF fournit la liste des gares et axes concernés par les trains marquant au moins deux arrêts en Ile-de-France, et au financement desquels le STIF participe.

article 6-5 - Information sur les dessertes liées à des événements exceptionnels

La liste des événements exceptionnels récurrents dont il est tenu compte dans l'offre de référence est fournie dans l'annexe A1 . La consistance de l'offre mise en place pour ces événements est précisée dans l'annexe A1, qui regroupe l'ensemble des informations relatives à l'offre de référence.

article 7 - Modification de l'offre de référence

Par modification, on entend les compléments comme les suppressions par rapport à l'offre de référence définie à l'article 6 -, actualisée des avenants, et appréciée au 1^{er} janvier de chaque année.

article 7-1 - Principes généraux et typologie des modifications d'offre

Les modifications du service de référence font l'objet d'un processus associant le STIF et la SNCF, ainsi que RFF en tant que propriétaire du RFN. Ce processus et son calendrier sont décrits dans l'annexe A4. Les demandes de modification d'offre effectuées en dehors de ce calendrier font l'objet d'un examen entre les Parties dans le cadre du comité de suivi « Offre ».

La SNCF recherche en permanence l'amélioration de l'offre de transport sur la durée du contrat, et en particulier de l'adéquation à la demande. Dans le cadre de sa mission de conseil auprès du STIF, elle peut lui proposer les améliorations qu'elle estime opportunes.

L'offre de référence sur l'ensemble des réseaux peut être modifiée sur proposition du STIF ou de la SNCF, voire d'autres autorités organisatrices, de façon temporaire ou pérenne.

Les modifications des services se font dans le cadre de procédures qui distinguent les deux situations définies dans les articles suivants 7-2 et 7-3.

article 7-2 - Modifications temporaires

1/ Les événements exceptionnels

Les modifications temporaires liées à la desserte d'événements exceptionnels n'ont pas vocation à être inscrites dans l'offre de référence.

Les demandes de modifications d'offre liées à des événements exceptionnels non pris en compte dans l'offre de référence font l'objet d'une information préalable entre les Parties dès que l'une d'entre elles en a connaissance. Sauf décision contraire du STIF, leur financement est à la charge des demandeurs.

Sans préjudice des stipulations de l'alinéa précédent, le STIF, s'il le souhaite, participe au financement de modifications d'offre liées à des événements exceptionnels se déroulant en Ile de France. Dans ce cas, il demande à la SNCF de lui faire parvenir un projet chiffré dans les meilleurs délais.

La contribution du STIF est alors déterminée à partir d'un chiffrage des coûts présenté par la SNCF selon les modalités définies dans l'annexe A4. La décision du STIF, qui peut nécessiter des compléments d'informations sur les coûts communiqués par la SNCF, intervient dans les meilleurs délais, au plus tard 5 jours avant l'évènement. A défaut, le STIF est réputé avoir refusé de participer au financement de l'évènement exceptionnel non pris en compte dans l'offre de référence.

Le financement d'un tel événement par le STIF s'accompagne d'un dispositif de communication, défini conjointement par les Parties dans le cadre de la politique commune de communication définie dans le chapitre IV du Titre III, et pouvant associer les organisateurs de l'évènement. La SNCF et le STIF s'interdisent de réaliser toute communication sans avoir préalablement associé l'autre Partie.

2/ Les travaux

Les travaux sur l'infrastructure ferroviaire relèvent de deux catégories :

- les travaux importants programmés longtemps à l'avance, et dont les conséquences (suppression de trains et remplacement par des circulations routières) sont prises en compte dans l'offre de référence ;
- les travaux de moindre importance nécessitant la suppression de trains et la création de dessertes routières de remplacement, sans modification de l'offre de référence.

a) Les travaux importants programmés longtemps à l'avance et dont les conséquences sont prises en compte dans l'offre de référence

L'offre de référence tient compte de ces opérations lourdes qui sont citées dans l'annexe A3.

Ces travaux et leurs conséquences sont examinés par La Conférence Régionale de Concertation sur les Sillons (CRCS) deux fois par an. Cet examen des projets de plages travaux spéciales et stabilisées s'effectue 30 mois avant la date prévisionnelle de commencement des travaux. Il doit permettre au STIF d'opérer des choix selon le type de travaux retenus, pour adapter le plan de transport.

Les incidences de ces travaux importants sur l'offre de référence et les équilibres financiers qui leur sont associés seront traitées par voie d'avenant au présent contrat.

La SNCF communique chaque année, et au plus tard le 31/10/n-1, la liste des travaux prévus par RFF, leur incidence sur la réalisation de l'offre de service, et les adaptations prévues en terme de plan de transport. La SNCF informe le STIF, en cours d'année, des ajustements significatifs du programme sur la réalisation même des travaux et des conséquences sur le plan de transport.

La SNCF met en place, lors de travaux sur l'infrastructure, un service de substitution approprié à la suppression des circulations ferroviaires correspondant au nombre d'arrêts de la liaison ferroviaire supprimée, en recherchant par tous les moyens à minimiser les temps de parcours en mode routier en proposant des dessertes par zone.

Le comité de suivi « Offre » est informé à chaque séance des niveaux de substitution prévus, qui doivent être en adéquation avec les besoins. En particulier, les services de substitution mis en place doivent au minimum couvrir l'intégralité des tronçons dont l'exploitation est interrompue à partir de la dernière gare ouverte du tronçon. La SNCF saisit préalablement le STIF en cas d'impossibilité d'assurer tout ou partie du service routier.

A chaque comité de suivi « Offre », la SNCF présente le bilan prévisionnel d'exploitation lié aux suppressions de circulations et de dessertes.

b) Les travaux de moindre importance nécessitant la suppression de trains et la création de dessertes routières de remplacement sans modification de l'offre de référence.

La SNCF tient le STIF informé des adaptations nécessaires de dessertes.

La SNCF met en place une desserte routière de substitution appropriée à la suppression des circulations ferroviaires lors de travaux sur l'infrastructure correspondant au nombre d'arrêts de la liaison ferroviaire supprimée, en recherchant par tous les moyens à minimiser les temps de parcours en mode routier en proposant des dessertes par zone.

La SNCF saisit préalablement le STIF en cas d'impossibilité d'assurer tout ou partie du service routier.

La liste de ces travaux, comprenant des éléments d'appréciation de leur impact (en terme de durée d'interruption, de pertes de production kilométrique...) est communiquée au STIF dans le cadre du comité de suivi « Offre ». La SNCF communique au STIF, s'il en fait la demande, le bilan économique et le bilan de production kilométrique des opérations de cette liste dont l'impact est jugé significatif.

Les trains x kilomètres substitués sont réintégrés dans l'offre réalisée pour le calcul de la franchise.

article 7-3 - Modifications pérennes

1/ Dispositions communes aux modifications pérennes

a) Procédure de réservation des sillons

La réservation des sillons s'inscrit dans le processus décrit à l'annexe A4.

La réservation des sillons prévue à l'article 3-5 - est faite par la SNCF sur la base du service convenu avec le STIF, au plus tard 240 jours avant leur intégration dans le nouveau service horaire,

Si le STIF effectue des demandes postérieures à la mi-avril de l'année n-1, ces demandes sont adressées par la SNCF à RFF, qui les traite à partir de la capacité résiduelle.

b) Modalités de décision et d'application

Pour toute modification pérenne de l'offre de référence affectant de manière significative le service assuré par la SNCF ou ayant une incidence sur l'équilibre financier et les objectifs de production et de qualité de service, la SNCF transmet au STIF un dossier présentant :

- le projet de manière argumentée (impacts pour les voyageurs) ;
- l'estimation des données chiffrées (créations / suppressions / modifications de trains ou d'arrêts) ;
- les grilles horaires programmées et le matériel roulant prévu (avec une situation avant et après) ;
- les éléments économiques et financiers correspondant aux hypothèses présentées sur le service projeté : estimation des variations attendues de recettes directes liées à la modification d'offre envisagée, et chiffrage des dépenses prévisionnelles sous forme d'un devis figurant dans l'annexe A4, conformément aux dispositions de l'article 45 - sur l'adaptation de la rémunération de la SNCF.

Pour une mise en œuvre de modifications devant intervenir à l'année n (y compris au 15 décembre n-1), la SNCF transmet le dossier de modifications en octobre de l'année n-2. Ces délais s'inscrivent dans la procédure de calendrier figurant dans l'annexe A4. Complété pour le mois d'octobre, ce dossier permet de mettre en place la concertation auprès des collectivités locales au cours du dernier trimestre de l'année n-2, avant le dépôt des études de faisabilité en janvier de l'année n-1. La concertation est mise en œuvre sous l'égide du STIF qui peut, en fonction de la nature des modifications d'offre envisagées, confier une partie de son animation locale à la SNCF.

En cas d'études techniques complémentaires à l'issue de la phase d'approbation du projet, la SNCF et le STIF s'interdisent toute communication des résultats à des tiers autres que RFF et sauf accord contraire des Parties, confèrent à ces données un caractère confidentiel.

Les incidences des modifications pérennes sur l'offre de référence et sur les équilibres financiers sont traitées par voie d'avenant au présent contrat.

2/ Cas particulier des modifications des dessertes assurées en Ile-de-France par les trains VFE, CIC et TER.

Elles sont soumises au STIF dans les conditions suivantes, selon les mêmes règles citées à l'article 7-3 -b).

Concernant les modifications de dessertes conduisant à une variation significative des charges supportées par l'activité Ile-de-France :

- lorsqu'il s'agit de la modification du parcours en Ile-de-France ou de la création de trains ou d'arrêts supplémentaires, la SNCF saisit le STIF sur la base d'un dossier présentant le projet (grille horaire avant / après, impacts pour les voyageurs et la charge des trains), ainsi que l'impact économique et financier de la modification envisagée ;
- lorsqu'il s'agit de la suppression d'arrêts en Ile-de-France sans suppression de trains dans le cadre d'une refonte de desserte ou de la suppression de trains desservant l'Ile-de-France (hors gares parisiennes), la SNCF propose au STIF la création de dessertes de substitution ferroviaire (arrêts nouveaux sur d'autres trains VFE, CIC ou TER ou création de trains dédiés Ile-de-France). Ces modifications sont présentées au STIF pour décision sur la base d'un dossier présentant l'offre avant / après et, entre autres, l'impact économique et financier de la modification sous forme de devis « prestations-trains » en cas d'arrêts en Ile-de-France d'activités TER ou CIC/VFE, ou de devis « production Transilien » en cas de création de trains Transilien.

article 7-4 - Programmation de l'offre des infrastructures nouvelles du contrat de projets

La réalisation de nouvelles infrastructures relève du contrat de projets Etat-Région, qui arrête les crédits d'investissements alloués à chaque opération et leurs modalités de financement.

L'avant projet constitue une étape décisionnelle importante pour l'exécution des travaux d'aménagement de ces infrastructures, mais il doit aussi être accompagné d'un projet d'exploitation plus détaillé, dont l'objectif est de définir plus finement le niveau d'offre à mettre en place et le montant des dépenses d'exploitation devant être engagées à terme.

Les incidences de ces projets sur le service de référence et les équilibres financiers du contrat seront traitées par voie d'avenant au présent contrat lorsque la mise en service est prévue pendant la durée du contrat.

La SNCF transmet au STIF, 18 à 24 mois avant la date prévisionnelle de mise en service de l'infrastructure, un projet d'exploitation comprenant :

- la proposition de calendrier de travail avec la date de remise des informations nécessaires ;
- le programme d'offre, avec une situation avant/après, détaillant le nombre de trajets, l'amplitude, la fréquence selon le type de jour et la période de la journée ;
- le trafic attendu, avec un détail de l'évolution du trafic sur les 5 dernières années avant/après. Le taux de fraude attendu sera également indiqué ;
- le coût d'exploitation selon un devis dont le modèle figure dans l'annexe A4 ; un tableau indique par ailleurs le détail de l'évolution éventuelle des coûts entre l'avant projet et le projet d'exploitation ;

A l'issue de ce projet, la SNCF transmet un devis dans les mêmes délais et conditions qu'une modification d'offre significative pérenne (article 7-3 -).

Un accord entre le STIF et la SNCF sur l'offre nouvelle à intégrer à l'offre de référence par voie d'avenant devra avoir été conclu, pour s'insérer dans le processus figurant dans l'annexe A4, en décembre de l'année n-2 avant la date prévue de mise en service.

CHAPITRE III - LES OBLIGATIONS DE SERVICE ASSOCIEES A L'OFFRE DE REFERENCE

article 8 - Régularité

1/ Principe général

a) Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise

L'amélioration de la régularité est une priorité majeure du STIF et de la SNCF. Le STIF souhaite faire évoluer les engagements et le dispositif de mesure selon les principes suivants :

- une meilleure prise en compte de la perception de la régularité par les voyageurs :
 - par la déglobalisation de l'indicateur de régularité des trains ;
 - par la mesure d'un indicateur complémentaire de ponctualité voyageurs ;
- un contrôle renforcé de la mesure et la mise en place de plans d'actions en cas de dégradation de la régularité, selon les modalités prévues en annexe B6 ;
- un engagement solidaire entre la SNCF et la RATP pour la régularité des RER A et B ;
- une responsabilité conjointe entre la SNCF et RFF pour la régularité des lignes Transilien.

b) Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

- un indicateur de ponctualité mesurant, pour chacun des 13 sous-réseaux ferroviaires, le pourcentage de voyageurs arrivant à l'heure ou avec un retard de moins de 5 minutes à leur gare de destination (mesuré sur l'ensemble de la journée et des jours de la semaine, selon les dispositions décrites dans l'annexe B2.1) ;
- un indicateur de régularité mesurant, pour chacun des 44 axes ferroviaires, le pourcentage de trains arrivant à l'heure ou avec un retard de moins de 5 minutes à leur terminus (mesuré aux heures de pointe des jours ouvrables dans le sens de la pointe du trafic, selon les dispositions décrites dans l'annexe B2.1) ;
- pour le tramway T4, un indicateur mesurant le respect de l'intervalle (annexe B2.1) ;
- la répartition des causes d'irrégularité des trains sur les 13 sous-réseaux ferroviaires (annexe B5).

2/ L'engagement solidaire avec la RATP

Cette priorité donnée à la régularité se traduit notamment, pour les lignes A et B du RER, par un engagement solidaire de la RATP et de la SNCF pour l'amélioration de la régularité des deux RER co-exploités.

La SNCF s'engage pour cela :

- à supprimer sur le RER B, la relève des conducteurs RATP/SNCF à Gare du Nord, liée à la co-exploitation de cette ligne, à partir du 1^{er} juillet 2008 et selon les principes calendaires suivants :
 - au 1^{er} juillet 2008 : sur 2 trains aller/retour par jour ;
 - au 1^{er} septembre 2008 : sur 35% des trains circulant aux heures de pointe ;
 - au plus tard au 31 mars 2009 : généralisation de l'interopérabilité des conducteurs, selon des modalités à définir conjointement entre le STIF et les deux entreprises.
- à atteindre un objectif de ponctualité commun sur chacune de ces deux lignes (tel que défini en annexe B2.1), et à mesurer cet indicateur de ponctualité selon la même méthode de calcul, sans remise à zéro aux interconnexions à Nanterre Préfecture pour le RER A et à Gare du Nord pour le RER B ;
- à harmoniser les outils de mesure entre la SNCF et la RATP ;

3/ Une responsabilité conjointe avec RFF

Le STIF souhaite la mise en place d'un engagement solidaire et d'une responsabilité conjointe de la SNCF et de RFF pour l'amélioration de la régularité de Transilien.

Dans l'attente d'un contrat entre le STIF et RFF, des objectifs communs intégrant toutes les causes d'irrégularité sont fixés pour la régularité de chacun des 45 axes, et la ponctualité de chacun des 13 sous-réseaux (annexe B2.1).

Les Parties se rapprocheront, avant la formalisation d'un contrat entre le STIF et RFF, pour définir les modalités d'évolution de l'incitation financière associée à l'amélioration de la régularité.

4/ Informations à communiquer au STIF

Une fiche présentant les actions réalisées pour l'amélioration de la régularité (investissements réalisés, organisation des moyens mis en place dans le cadre du PART et plus généralement du contrat, plans d'urgences sur certains axes...) est mise à jour chaque année, dans le cadre du comité de suivi « Qualité de Service ».

article 9 - Accessibilité des Personnes à Mobilité Réduite (PMR)

Le STIF et la SNCF considèrent comme une priorité la recherche d'une accessibilité durable de l'ensemble de la chaîne de déplacement.

L'accessibilité des PMR constitue une priorité du STIF renforcée par les nouvelles obligations fixées par la loi 2005-102 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » adoptée le 11 février 2005. Il est prévu un délai de 10 ans pour rendre les services de transport public accessibles.

En application de ces dispositions, le STIF est en charge de réaliser, en partenariat avec les entreprises de transport, RFF et les associations représentatives des personnes à mobilité réduite, un Schéma Directeur d'Accessibilité des services de transports franciliens (SDA). La mise en application de ce Schéma Directeur est effective dans le cadre du présent contrat. La SNCF met en œuvre les orientations et les plans d'action opérationnels du SDA dans le cadre du présent contrat. En cas de besoin, d'autres éléments pourront être intégrés au contrat par voie d'avenant.

1/ Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise

En partenariat avec le STIF, et en coordination étroite avec RFF maître d'ouvrage de l'aménagement des quais et de leur accès, la SNCF met en œuvre les moyens pour que l'objectif d'accessibilité soit atteint dans les délais impartis. Dans ce cadre, elle mettra en œuvre les actions qui permettront de rendre les services de transport franciliens accessibles :

- Le maintien d'une accessibilité durable de l'ensemble de la chaîne de déplacement, par la fiabilisation du fonctionnement des équipements pour les PMR ;
- L'accessibilité des stations et gares du « Réseau de Référence SDA » :
 - l'équipement progressif des gares du SDA par des portes à effacement latéral (dans les gares où les portes ne sont pas maintenues ouvertes pendant la durée du service) ;

- l'aménagement, à proximité du cheminement rendu accessible, d'au moins un guichet équipé d'une tablette surbaissée et d'une boucle magnétique ;
- le déploiement des équipements nécessaires à l'accès aux quais pour les PMR (SAS PMR pour le franchissement des lignes de contrôle, bandes podotactiles ou dispositifs sonores de guidage...).
- L'accessibilité de l'intérieur du matériel roulant en distinguant, conformément aux dispositions du décret n°2006-138 du 9 février 2006, le matériel neuf qui sera accessible, et le matériel commandé antérieurement à ce décret qui pourra être adapté selon les orientations définies par le SDA ;
- Une meilleure prise en charge des PMR, par des services en gares facilitant l'accueil et l'assistance au voyage :
 - depuis fin 2006, le centre «Acces+Transilien» propose, dans certaines gares, des services d'information préalable au voyage, d'accueil et d'accompagnement des personnes ayant un handicap visuel, cognitif ou moteur ;
 - dans les gares où la configuration de l'infrastructure le permet, des passerelles d'accès quais-trains sur réservation préalable ont été mises en place ;
 - la disponibilité d'une information voyageurs spécifique : signalétique adaptée, système d'information sonore et visuelle embarquée (SISVE)...
- La mise en place d'expérimentations visant à compléter et à améliorer les dispositifs existants, tels que :
 - les dispositifs alternatifs aux ascenseurs pour les espaces contraints ;
 - les dispositifs comble lacune pour la liaison quais-trains ;
 - les services en gares facilitant la prise en charge des PMR et l'accompagnement au voyage.

En application du référentiel défini dans le cadre du SDA pour chaque projet financé par le STIF, la SNCF s'engage à mener avec RFF et les associations les concertations nécessaires, à participer aux réunions pilotées par les collectivités locales gestionnaires des voiries, et à être force de proposition pour l'aménagement et l'équipement des gares en fonction de leurs contraintes spécifiques.

2/ Informations à communiquer au STIF

- Bilan des programmes d'investissements:
 - bilan gare par gare du déploiement des équipements adaptés aux PMR (guichets équipés de tablette abaissée, guichets munis de boucle magnétique, gares équipées de portes à effacement latéral ou dont les portes restent ouvertes pendant le service, automates de ventes abaissés, SAS PMR...) ;
 - suivi précis, en terme quantitatif, de l'équipement du matériel roulant en dispositifs spécifiques d'accessibilité, notamment pour les AGC, la NAT, les VB2N et le tram-train (SISVE, emplacements UFR, combles lacunes mobiles...) ;
- Bilan des expérimentations mises en place dans le cadre du SDA :
 - suivi annuel de la concertation menée avec les associations (transmission de tableau de synthèse ou tableau de bord avec par exemple les dates de réunions de concertation, l'objet de la réunion et les remarques des associations) ;
 - reporting sous forme de tableau de bord annuel sur les expérimentations menées, comme celles relatives à la problématique d'accessibilité de la liaison quai-train.

3/ Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

- disponibilité des ascenseurs sur l'ensemble des installations présentes en gare ;
- délai de remise en service des ascenseurs ;
- suivi des ascenseurs en arrêts de longue durée.

article 10 - Accueil des voyageurs et gestion des espaces en gare

Dans les gares et points d'arrêts, la SNCF est responsable de l'accueil des voyageurs, de l'information, de la distribution des produits tarifaires et de la gestion des équipements. Elle s'engage à maintenir globalement le niveau de service offert aux voyageurs en terme de présence humaine et d'horaires d'ouverture des gares sur le réseau Transilien.

1/ Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise

Afin de faciliter l'accès des voyageurs au système de transport, la SNCF s'engage à assurer :

- une présence humaine aux plages horaires définies par la typologie de niveaux de services figurant dans l'annexe B8. Dans ce cadre, tout voyageur souhaitant une assistance doit pouvoir, dans 85% des cas, identifier en moins de cinq minutes un agent capable de le renseigner. Cet engagement décrit dans l'annexe B2.4, est associé à des pénalités définies dans l'article 52-2 - ;
- la mise à disposition des voyageurs, à chaque accès, d'une information explicite sur la localisation des guichets par rapport aux différents accès de la gare, sur l'absence éventuelle de distribution de titres à cet accès, et sur les horaires d'ouverture de cet accès et de la gare ;
- l'information des voyageurs dans les conditions décrites à l'article 11 -, y compris l'information sur tous les produits tarifaires, leurs tarifs et leur utilisation ;
- un service de distribution des produits tarifaires dans chaque gare et point d'arrêt d'Ile-de-France qui s'appuie, selon le type de gare et sa fréquentation définis dans l'annexe B8, sur des guichets ou des automates ;
- une gestion et une maintenance correctes des équipements mis à disposition du public, tels que les appareils de vente (automates, guichets), les lignes de contrôle automatique billets (CAB), les ascenseurs et les escaliers mécaniques des gares. L'agent vérifie le bon état de marche de ces différents équipements à une fréquence déterminée selon le type de gare défini dans l'annexe B8. En cas de dysfonctionnements, il effectue les signalements nécessaires au centre de maintenance. Afin d'être plus réactive pour détecter les pannes et améliorer les délais de remise en service, la SNCF s'engage à favoriser le développement de la télésurveillance au cours des 4 années d'exécution du contrat.
- concernant les équipements mécaniques en stations et en gares, la SNCF s'engage sur un délai de remise en service en 48 heures pour 85% des pannes courantes, et sur une information à destination des voyageurs pour 95% des pannes exceptionnelles. Cet engagement, dont les modalités précises sont décrites dans l'annexe B2.3, est associé à des pénalités définies dans l'article 52-3 -.

Sur l'ensemble de ces points, la SNCF s'engage sur des niveaux de qualité de service tels que définis par une typologie qui figure dans l'annexe B8. La définition du niveau de service d'une gare s'appuie principalement sur des critères de volume d'activité, mais aussi d'environnement et de spécificités locales du trafic. Pour les gares dont le niveau de service ne serait pas lié uniquement à leur volume d'activité, la SNCF s'engage à communiquer au STIF les critères secondaires qui ont prévalu à la définition de leur niveau de service.

Certaines gares, en fonction de l'évolution de leur contexte local ou plus généralement du trafic, peuvent faire l'objet d'une modification de leur niveau de service défini dans l'annexe B8, sous réserve du maintien du service offert globalement sur l'ensemble des gares Transilien en terme d'accueil des voyageurs. Dans ce cas :

- le nombre de points d'arrêts sans présence humaine (correspondants à la classe 5 de la typologie de l'annexe B8) ne doit pas être augmenté ;
- la SNCF s'engage à informer le STIF des modifications apportées au niveau de service offert et ce, avant toute adaptation effective :
 - en terme d'horaires d'ouverture des guichets et de présence humaine ;
 - en cas d'affectation de gares dans une classe de niveau de service inférieure, elle communique au STIF la description des principaux critères circonstanciés et argumentés qui ont prévalu aux modifications apportées pour chaque gare, ainsi qu'un bilan global de ces modifications.

2/ Informations à communiquer au STIF

- chaque année, dans le cadre du comité de suivi « Qualité de Service » :
 - affectation de chaque gare par classes de niveaux de service définies dans la typologie de l'annexe B8 ;
 - volume global annuel des heures d'ouverture et de présence humaine des gares, obtenu à partir du tableau des horaires réels d'ouverture et de présence humaine de chaque gare par type de jour. Ce tableau devra être fourni sur un format informatique exploitable.
- chaque année, dans le cadre du suivi du programme quadriennal d'investissements effectué par le comité de suivi « Investissements », et selon les dispositions de l'article 35-2 - et de l'article 35-3 - : l'équipement de chaque gare et l'état d'avancement des programmes d'investissements correspondants (rénovation des gares, accessibilité PMR, lignes de contrôle, écrans d'information dynamique, vidéosurveillance, mécanisations...).

3/ Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

- présence humaine en gare ;
- accueil en gare ;
- propreté des gares ;
- disponibilité des escaliers mécaniques sur l'ensemble des installations présentes en gare ;
- délai de remise en service des escaliers mécaniques (engagement de 48 heures) pour les pannes courantes ;
- information systématique à destination des clients dans les 24 heures suivant l'indisponibilité d'un escalier mécanique pour les pannes exceptionnelles ;
- disponibilité des équipements de distribution des titres (ART) ;
- disponibilité des CAB et des valideurs.

article 11 - Information des voyageurs

L'information des voyageurs sur les réseaux concerne :

- l'information théorique en gare et à bord du véhicule ;
- l'information circonstancielle, qui complète l'information théorique par des indications sur les perturbations prévues ou imprévues ;
- l'information en temps réel en gare et à bord des véhicules ;
- l'information multimodale, qui favorise en particulier les correspondances d'un mode à l'autre

L'élaboration du Schéma Directeur d'Information Voyageur (SDIV) a permis la définition d'une politique d'ensemble au niveau régional relative à l'information des voyageurs. La SNCF applique les préconisations du SDIV dans le cadre du présent contrat, et s'engage à participer aux expérimentations du SDIV qui seront mises en œuvre sur la période du contrat. Les modalités de ces expérimentations et leurs conclusions pourront, le cas échéant, être intégrées par avenant.

1/ Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise

La SNCF met en œuvre les moyens nécessaires à l'élaboration, à la mise à jour, et à la maintenance de l'information. Elle maintient les équipements en bon état de marche, pour assurer la continuité de sa diffusion.

Au cours des quatre années d'exécution du contrat, elle s'engage tout particulièrement à faire porter ses efforts sur l'amélioration du dispositif d'information des voyageurs en situation perturbée.

a) L'information théorique

La SNCF affiche dans toutes les gares Transilien les documents suivants, à jour et lisibles :

- le plan du réseau ferroviaire d'Ile-de-France ;
- les horaires des lignes ferroviaires desservant la gare ;
- les horaires d'ouverture de la gare ;
- les principaux tarifs et notamment le prix au départ de la gare ;
- un plan de situation ;
- un plan des réseaux de bus ou de tramway desservant la gare, comprenant une information sur les horaires ou fréquences des lignes en correspondance, sous réserve de disponibilité de ces informations.

A bord du train, un schéma de ligne et un plan du réseau lisibles et à jour sont affichés dans chaque voiture ainsi que l'information relative à la sécurité.

b) L'information circonstancielle

En cas de situation perturbée prévue ou imprévue, la SNCF signale dans les meilleurs délais à son centre d'information multimédias toute perturbation importante affectant son réseau et celui des autres transporteurs (quand elle dispose de cette information), ainsi que les moyens de transports alternatifs dans la mesure du possible.

En cas de situation perturbée prévue (travaux, grèves, manifestations...) :

- lors d'une grève, conformément à l'article 24 -, elle met en place l'engagement de service et d'information;
- lors d'une perturbation prévue autre qu'une grève (travaux notamment), la SNCF diffuse par affichage (ou information temps réel le cas échéant), la nature, le début et la fin prévisionnelle de la perturbation, ainsi que les moyens de substitution mis en place dans les gares concernées :
 - 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 48 heures suivant la fin de la perturbation.

En cas de situation perturbée imprévue, elle donne en temps réel une information à ses voyageurs :

- à bord du train : suite à l'arrêt d'un train en pleine voie, le conducteur informe les voyageurs le plus rapidement possible et dans un délai maximum de 5 minutes, de l'arrêt du train et leur rappelle les consignes de sécurité. Des compléments d'information sont ensuite donnés régulièrement si la perturbation subsiste, avec un intervalle moyen de 5 minutes ne devant pas excéder 10 minutes. Dès qu'il en a connaissance, le conducteur informe par ailleurs les voyageurs de la cause, et si possible, de la durée prévisionnelle de la perturbation ;
- en gare : suite à une perturbation, une annonce sonore est effectuée dans un délai maximum de 5 minutes. Des compléments d'information sont ensuite régulièrement donnés sur la nature de la perturbation et sur ses conséquences sur le plan de transport. Les annonces sont répétées à intervalles réguliers d'au plus 10 minutes, jusqu'à la fin de la perturbation.

c) L'information en temps réel

La SNCF met en œuvre les moyens suffisants pour assurer le bon état de marche des équipements d'information dynamique, en particulier des écrans.

Elle s'engage à travailler, au cours du contrat, à la mise en place d'expérimentations avec la RATP et OPTILE sur la mise à disposition des contenus d'information circonstancielle et temps réel, et en particulier des informations nécessaires aux correspondances trains-bus sur les derniers services conformément aux préconisations du SDIV.

Une homogénéité des principes fonctionnels et ergonomiques à l'égard de l'utilisateur sera à chaque fois recherchée.

d) L'information à destination des PMR

Une attention particulière devra être apportée à l'égard des personnes à mobilité réduite :

- dans la conception des nouveaux dispositifs d'information ;
- dans l'information théorique sur l'état d'accessibilité du réseau et l'information en temps réel sur la disponibilité des équipements (ascenseurs) pour alimenter le service d'information des personnes à mobilité réduite.

e) Service d'information voyageurs multi-modal et multi-opérateurs

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

- un service d'information multimodal et multi-opérateurs, permettant notamment la recherche d'itinéraires d'adresse à adresse ;
- un service d'information multimodal et multi-opérateurs sur l'accessibilité des transports pour les personnes à mobilité réduite.

La SNCF s'engage à fournir au STIF l'intégralité des informations théoriques sur l'offre de transport et sur les équipements d'accessibilité pour les PMR nécessaires à l'approvisionnement et à la mise à jour de ces bases de données, et à les actualiser au moins deux fois par an même si l'offre est inchangée, ainsi qu'à chaque modification significative de l'offre (ajout ou modification de dessertes). Ces informations sont transmises conformément au protocole «Echanges de données entre la SNCF et la base de données communautaire du STIF » figurant à l'annexe B11. Notamment, les modifications doivent être envoyées le plus tôt possible, au plus tard 3 semaines avant la date d'application, sous réserve que les informations aient été transmises par RFF dans les délais et le niveau de qualité requis.

Les Parties s'engagent à étudier, courant 2008, les modalités d'échange des informations circonstancielle sur l'état du trafic et sur l'état de marche des ascenseurs, mentionnées dans ce même protocole.

L'information fournie dans ce cadre se doit d'être fiable et à jour, dans le respect du protocole «Echanges de données entre la SNCF et la base de données communautaire du STIF » figurant à l'annexe B11.

En retour, la SNCF a accès aux informations sur l'offre théorique de la base communautaire concernant l'ensemble des réseaux de transport d'Ile-de-France. Le STIF s'engage à cet effet :

- à fournir à la SNCF une copie ou un extrait de la base de données d'offre décrivant l'offre théorique exhaustive de transports publics en Ile-de-France à chaque mise à jour du site transport-idf.com ;
- à solliciter l'avis préalable de la SNCF sur tout projet d'évolution des interfaces ou des outils.

Toute utilisation par la SNCF de l'information communautaire pour des systèmes d'information sur site ou hors site portera la marque communautaire, y compris lors de partenariats. Le STIF est informé préalablement de tout partenariat utilisant la base de données communautaire.

La SNCF s'engage à ne pas constituer une base d'informations multimodale ou multi-opérateurs sur les transports en commun en Ile-de-France concurrente à la base d'informations communautaire.

2/ Informations à communiquer au STIF

- dans le cadre du suivi du programme d'investissements, bilan du déploiement des écrans d'information dynamique en gares et des SISVE par type de matériel roulant, réactualisé tous les ans, avec projets de déploiement par gare ou par matériel pour l'année n+1 ;
- bilan annuel des expérimentations mises en place pour améliorer l'information en situations perturbées, avec projets pour l'année n+1 ;
- bilan annuel des expérimentations mises en place dans le cadre du SDIV ;
- point spécifique sur l'activité des systèmes d'information à distance (Internet, téléphone fixe, téléphone mobile).

3/ Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

- Taux de disponibilité de l'information voyageur en temps réel

article 12 - Politique de la ville, prévention et sécurité des personnes et des biens

article 12-1 - Politique de la ville

Les entreprises de transport sont amenées à contribuer au développement urbain, économique et social, à la cohésion sociale, en d'autres termes à "rendre la ville accessible à tous".

Depuis plusieurs années, la SNCF s'est engagée dans cette politique de la ville et de développement territorial en liaison avec l'Etat, les collectivités territoriales et tous les acteurs concernés.

Dans le cadre de cette politique qui s'appuiera sur les contrats urbains de cohésion sociale, la SNCF pourra, le cas échéant à la demande du STIF, s'engager dans des programmes d'intervention sur les sites prioritaires. Elle veillera en outre à l'articulation de ses actions avec les dispositifs de la politique de la ville.

article 12-2 - Prévention et sécurité des biens et des personnes

La sûreté sur le réseau Transilien comprend non seulement la lutte contre les atteintes aux biens et aux personnes, mais implique également un traitement du sentiment d'insécurité.

Afin d'atteindre ces objectifs, la politique de sûreté de la SNCF en Ile-de-France repose avant tout sur une politique de prévention intégrant toute la chaîne de sûreté.

Dans ce cadre, la SNCF, avec l'accord du STIF, met en œuvre les politiques correspondantes, dans une approche globale incluant l'ensemble des acteurs institutionnels participant à la sécurité publique.

A ce titre, la SNCF est partie prenante des dispositifs partenariaux dont le cadre privilégié est celui des contrats régionaux, départementaux et locaux de sécurité.

A partir des diagnostics existants, la politique de sûreté sur le réseau Transilien se traduit à travers les deux objectifs suivants :

- le renforcement des actions de sensibilisation et du travail de prévention ;
- l'amélioration du sentiment de sécurité sur l'ensemble des espaces de transport (trains, quais, gares).

1/ Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise

a) Renforcement des actions de sensibilisation, du travail de prévention, et de contrôle non répressif par les personnels de sûreté

La SNCF s'engage à mettre la prévention au cœur de la chaîne de sûreté qu'elle déploie en partenariat avec les forces de police et l'ensemble des acteurs institutionnels.

Ainsi, la SUGE continuera à privilégier les actions de prévention, de sensibilisation et de dissuasion.

L'entreprise s'engage à appuyer sa politique de prévention sur un plan d'actions de prévention arrêté avec le STIF.

Ce plan comprend :

- un diagnostic sûreté annuel ;
- un bilan du plan d'actions de l'année précédente ;
- des actions de sensibilisation auprès de tous les publics, dispensées par des agents de l'entreprise en relation avec les usagers (dont les agents de la SUGE). Ces actions sont menées dans le cadre des partenariats existants et, notamment, du partenariat institutionnel privilégié reposant sur les contrats locaux de sécurité ;
- des actions de communication ;
- des propositions de toutes autres formes d'actions de prévention (traditionnelles ou novatrices).

Afin d'effectuer un bilan en fin d'année, la nature et le nombre des actions du plan de prévention sont clairement identifiés.

Le plan (y compris le bilan circonstancié de l'année écoulée) est présenté au STIF annuellement, dans le cadre d'un comité de suivi « prévention / sûreté », au cours duquel sont validées ses modalités de mise en œuvre.

b) Amélioration du sentiment de sécurité sur l'ensemble des espaces de transport (trains, quais, gares)

La SNCF s'engage, notamment par une présence humaine efficace, à garantir une ambiance rassurante sur l'ensemble des espaces de transport des différents sous-réseaux de Transilien :

- par une présence humaine visible dans les gares, assurée par des personnels mis en place par la SNCF ;
- par l'entretien de ces espaces (propreté, éclairage, information voyageur) et notamment l'intervention rapide en cas de dysfonctionnements (éclairage défectueux par exemple) ;
- par des actions concrètes visant à une meilleure protection du matériel roulant et des espaces de transport à l'encontre des actes de vandalisme.

2/ Informations à communiquer au STIF

- Prévention :
 - plan annuel d'actions de prévention (définition des actions et des objectifs, programme prévisionnel annuel) ;
 - bilan annuel du plan d'actions de prévention.
- Statistiques sûreté :
 - atteintes physiques sur les agents ;
 - dégradations de biens ;
 - ratio atteintes physiques / nombre de voyages ;
 - nombre de réquisitions judiciaires relatives aux enregistrements de vidéosurveillance ;
- Suivi des investissements :
 - dans le cadre du comité de suivi « Investissements », bilan annuel de la programmation des investissements de sûreté ;
- Suivi des engagements de qualité de service :
 - suivi semestriel du nombre de missions d'ilotage dans les gares Transilien et dans les autres emprises dédiées à l'exploitation de Transilien (garages de rames...) ;
 - cessations partielles ou totales d'activités dues à des problèmes de sûreté par ligne ;
 - bilan annuel spécifique relatif à la sûreté.

3/ Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

Les Parties définiront conjointement, pour 2009, les modalités de mise en place d'indicateurs de suivi du fonctionnement des équipements de sûreté :

- indicateur de disponibilité de la vidéosurveillance ;
- indicateur de fonctionnement des bornes d'appel voyageurs.

article 13 - Pôles d'échanges PDU

L'intermodalité se traduit principalement par la mise en œuvre du programme des pôles d'échanges PDU. Piloté par les collectivités locales en étroite relation avec le STIF, les pôles PDU réunissent l'ensemble des maîtres d'ouvrages, collectivités et financeurs concernés par les projets, ainsi que des associations représentatives des usagers.

1/ Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise

La participation de la SNCF à ces comités est indispensable aux différentes phases d'élaboration, d'exécution et d'évaluation des contrats de pôles. La SNCF contribue, en mettant notamment en place des moyens nécessaires pour les projets qui concernent sa maîtrise d'ouvrage ou son domaine, aux études préliminaires pilotées par les collectivités, aux études techniques complémentaires nécessaires à la formalisation des projets, à l'exécution des projets et à l'évaluation de leur impact.

La SNCF exécute des opérations des contrats de pôles PDU pour lesquelles elle a été désignée maître d'ouvrage et a obtenu les subventions inscrites dans ces contrats.

Elle recherche par ailleurs, à titre expérimental, le développement de démarches innovantes de gestion intégrée des pôles d'échanges, éventuellement à l'aide de partenariats. Ces partenariats peuvent notamment avoir pour objectif l'amélioration de l'information voyageur à travers ses différentes composantes (signalétique, jalonnement des correspondances, plans de quartier), de l'accueil et l'assistance des voyageurs, de la vente de titres, ou encore d'une organisation coordonnée des modalités d'exploitation du pôle par les différents transporteurs. Le financement de ces démarches sera traité par voie d'avenant.

2/ Informations à communiquer au STIF

- dans le cadre du suivi du SDIV, contribution aux bilans annuels des expérimentations permettant de mieux assurer les correspondances en cas de perturbations.

article 14 - Réclamation des voyageurs

article 14-1 - Traitement et suivi des réclamations des voyageurs

1/ Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise

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, auquel cas présenter des excuses ; quand le voyageur a subi un préjudice lui accorder éventuellement un geste commercial de l'entreprise ;
- informer le voyageur des suites données à sa réclamation ;
- apporter une réponse au voyageur dans un délai de 18 jours à compter de la réception du courrier ou du courriel ;
- analyser et exploiter les informations issues des réclamations pour améliorer la qualité du service.

2/ Informations à communiquer au STIF

Un indicateur de traitement des réclamations est mis en place par sous-réseau d'ici le 1^{er} juillet 2008. Sa mesure prend en compte le délai de traitement des réclamations effectuées par courriers ou par courriels.

Pour y parvenir, la SNCF doit doter son Centre de Relations Clients Transilien (CRCT) d'un outil informatique adapté pour le traitement des réclamations relatives au réseau Transilien qui parviennent au CRCT et aux services clientèles des Directions Régionales d'Ile-de-France. Afin d'améliorer l'analyse de ces réclamations, cet outil intégrera, dès qu'elle sera établie par le STIF en relation avec les transporteurs, une typologie commune de motifs de réclamations.

3/ Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

Dans le respect de ces principes, la SNCF transmet au STIF chaque semestre un état statistique des réclamations, comprenant une répartition par sous-réseau et par motifs principaux. Cet état est présenté chaque année au comité de suivi « Qualité de Service », et fait l'objet d'une analyse commentée dans le rapport annuel annexé au rapport général d'activité.

article 14-2 - Dispositions spécifiques aux réclamations pour l'accessibilité des systèmes de transport

Dans le cadre des dispositions de l'article 45 de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, la SNCF s'engage, d'ici le 1^{er} juillet 2008 à :

- mettre à disposition des personnes à mobilité réduite des formulaires de demande ou de réclamation en vue de supprimer, de réduire ou de compenser les obstacles auxquels ils auraient été confrontés dans leurs déplacements ; ces formulaires doivent être disponibles dans chaque point d'accueil au public (gares, stations, Terminus, etc.), ainsi que sur le site Internet www.transilien.com ;
- répondre aux demandeurs dans un délai inférieur à 18 jours à compter de la date de réception de la réclamation ;
- tenir un registre spécifique centralisé de l'ensemble des demandes et réclamations visées aux alinéas précédents ;
- tenir le registre visé à l'alinéa précédent à la disposition du STIF lorsqu'il en fait la demande ;
- transmettre, tous les trimestres, un bilan statistique et analytique des demandes et réclamations en matière d'accessibilité des systèmes de transport, et des réponses y étant apportées.

Sur la base de ce bilan, un nouvel indicateur semestriel "réponses aux réclamations des PMR" sera mis en place en 2009.

article 14-3 - Relations entre les services "relation voyageur " du STIF et de la SNCF

Afin de traiter de manière optimale les réclamations adressées au STIF, il est mis en place entre le service "relation voyageur" du STIF et le(s) service(s) en charge des réclamations à la SNCF en Ile-de-France (Transilien avec le CRCT) une procédure écrite de collaboration qui précise :

- le nom d'un correspondant référent à la SNCF/Transilien-CRCT ;
- le nom d'un correspondant référent au STIF pour les réponses aux courriers des voyageurs ;
- les délais de communication des éléments d'information et/ou de réponse demandés ;
- une procédure de communication systématique de la copie des réponses faites par la SNCF/Transilien-CRCT aux réclamations des voyageurs (par courriers, courriels ou tout autre moyen) dès lors que le STIF est en copie.
- une typologie de motifs de réclamation commune au STIF et aux transporteurs.

CHAPITRE IV - TARIFICATION, DISTRIBUTION DES PRODUITS TARIFAIRES ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE

article 15 - Obligations relatives à la tarification

Un titre de transport est la combinaison du droit d'un individu à utiliser les transports en commun 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 télébilletique).

1/ Mise en œuvre des décisions tarifaires du STIF

La tarification est une compétence exclusive et non délégable du STIF.

Le STIF définit la politique tarifaire et fixe les tarifs publics des titres de transport en Ile-de-France. Ces tarifs publics, ainsi que leurs règles d'usage, sont notifiés par le STIF à la SNCF. Il publie ses décisions à chaque changement de tarif.

La SNCF assure en tant que de besoin un rôle de conseil et d'études dans le domaine de la tarification. Elle peut proposer 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.

Le STIF décide de la création des nouveaux titres de transport et des produits tarifaires, et de l'évolution des titres de transports et produits tarifaires 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 définit les 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 canaux de distribution est fournie en annexe C1 du présent contrat. Un avenant à ce contrat est établi pour compléter cette liste à chaque création de titre ou produits tarifaires.

Le STIF décide de toute évolution tarifaire (gamme de titres, prix client, etc). La SNCF s'engage à appliquer l'ensemble des décisions tarifaires du STIF en adaptant ses systèmes de vente.

Les modifications de prix publics sont notifiées par le STIF à la SNCF au plus tard 15 jours avant la date de vente du produit tarifaire concerné accompagnées de tout élément nécessaire à leur application. Par exception à cette disposition, les décisions relatives aux titres Imagine'R applicables à l'année n/n+1 doivent être communiquées avant le 31/03/n.

2/ Informations à communiquer au STIF

La SNCF s'engage à fournir au STIF :

- un tableau de bord mensuel commenté sur les ventes pour le dernier jour du mois suivant, comprenant pour chaque titre :
 - les ventes globales, tous transporteurs, en nombre et en valeur ;
 - les ventes SNCF en nombre et en valeur ;
 - les recettes directes de la SNCF ;
- un bilan annuel des ventes par catégorie de titres, selon la typologie de gares figurant dans l'annexe B8 et par canal de distribution.

Pour répondre à ses besoins statistiques propres, le STIF s'appuiera sur les données de vente collectées par les systèmes d'informations des exploitants franciliens. Les données transmises au STIF comprendront, à terme, pour chaque titre vendu : le tarif, la date, le lieu de vente, le support et pour les billets banlieue l'origine/destination.

Pour ce faire :

- la SNCF participera à un groupe de coordination Ile-de-France piloté par le STIF pour la gestion des données de vente ;
- la SNCF mettra à disposition du STIF les données nécessaires à ses besoins statistiques, conformément aux spécifications décidées par le groupe de coordination cité ci-dessus, sous réserve des résultats des études techniques et des financements des développements et besoins associés, non intégrés au présent contrat.

article 16 - Obligations relatives aux supports des titres de transport

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 SNCF pour en vérifier la faisabilité :

- il nomme les supports ;
- il définit leur visuel 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 définit les conditions générales de vente et d'utilisation, en accord avec les transporteurs pour en vérifier la faisabilité.

La SNCF applique l'ensemble des décisions du STIF relatives aux supports des titres de transport. Elle achète les supports nécessaires à la distribution des titres.

La SNCF assure, autant que de besoin, un rôle de conseil et d'études. Elle propose au STIF les spécifications 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 terme de services offerts.

2/ Informations à communiquer au STIF

La SNCF met à jour chaque année dans le cadre du comité de suivi « billettique » du contrat (annexe C12), pour l'ensemble des types de supports en circulation et pour chaque nom commercial du support :

- le type de support ;
- le nombre de passes en circulation ;
- la durée de vie d'un passe.

Par ailleurs, la SNCF informe le STIF des marchés de supports programmés.

Il est spécialement entendu entre les Parties que n'a valeur contractuelle que la liste ci-dessus des données attendues, et non les valeurs elles-mêmes qui seront fournies de façon confidentielle sous forme d'un tableau de bord.

article 17 - Distribution des produits tarifaires

article 17-1 - Dispositions générales

Un réseau de distribution s'entend comme un ensemble d'intermédiaires permettant la commercialisation de produits tarifaires. Un canal de distribution est l'outil technique utilisé par un réseau de distribution.

Conformément à l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 - Article 1, « le STIF définit les modalités techniques d'exécution ainsi que les conditions générales d'exploitation des services ». La distribution des titres fait partie de ces services.

La SNCF est en charge de mettre en œuvre les moyens et les procédures permettant au voyageur d'acheter et d'utiliser les produits tarifaires dont il a besoin, dans le respect des décisions du STIF et du présent contrat

La SNCF assure la continuité du service de distribution, de vente et d'après-vente, de l'ensemble des produits tarifaires qu'elle est chargée de commercialiser, quel que soit le vendeur, ce qui inclut notamment la délivrance ou la vente et l'après-vente de tout ou partie des produits tarifaires.

La SNCF n'est pas tenu d'assurer l'après-vente des titres vendus hors du respect de la charte Navigo ou par un réseau de distribution non agréé par le STIF.

La SNCF distribue les produits tarifaires listés en annexe C1 du présent contrat, dans les conditions décrites dans les articles 17-2 à 17-5 ci-dessous.

Les actes de distribution des produits tarifaires communautaires, nécessitant une action conjointe de l'ensemble des transporteurs sont définis selon l'article 20 -.

article 17-2 - Vente des produits tarifaires dans les gares, stations et points d'arrêts exploités par la SNCF en Ile-de-France

Cet article traite des gares Transilien (RER et train), stations de tramway et points d'arrêts exploités par la SNCF.

La vente des produits tarifaires valables en Ile-de-France dans ces lieux est réalisée par la SNCF selon les modalités décrites dans le présent article.

1/ Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise

La SNCF assure à tout voyageur la possibilité d'acquiescer, sur la totalité de la période d'ouverture des réseaux et dans tout lieu de vente attaché aux réseaux SNCF, le titre de transport correspondant au déplacement en Ile-de-France qu'il souhaite effectuer :

- au départ et à destination de n'importe quelle gare du réseau Transilien ;
- au départ de la gare où il se trouve et à destination de n'importe quelle gare ou station du réseau RATP.

La description des produits tarifaires vendus par chacun de ces dispositifs est présentée en annexe C1.

La SNCF vend à bord des bus Noctilien des tickets d'accès à bord, et à bord des lignes de bus de jour et d'extrême soirée (article 6-2 -) des billets origine-destination.

2/ Informations à communiquer au STIF

La SNCF s'engage à fournir au STIF les informations suivantes :

- la liste des gares attachées au réseau Transilien exploité par la SNCF, telles que décrites en annexe C2 ;
- la liste des équipements de distribution, en service sur le réseau Transilien SNCF, tels que décrits en annexe C3 (nom, fonctionnalités, lieu type d'installation).

3/ Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

- disponibilité des équipements de vente des produits tarifaires (ART)

article 17-3 - Vente des produits tarifaires en dehors des gares, stations et point d'arrêts exploités par la SNCF en Ile de France

La SNCF distribue tout ou partie de certains produits tarifaires franciliens dans certaines gares situées hors des limites géographiques de la région l'Ile de France. L'annexe C4 liste l'ensemble de ces gares, ainsi que les produits tarifaires qui y sont vendus. L'annexe C2 décrit les équipements permettant la distribution de ces produits dans ces gares.

L'ouverture et la fermeture de chaque point de vente doivent faire l'objet d'une information préalable au STIF dans le cadre du comité de suivi « billettique ».

article 17-4 - Service Après Vente des produits tarifaires assurés par la SNCF

Les actes de service après vente (SAV) sont réalisés par les agences et les guichets dont dispose la SNCF, dans les conditions définies en annexe C5.

La SNCF 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 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 :

- les guichets pour les titres magnétiques et les opérations simples de SAV NAVIGO ;
- des agences pour l'ensemble des opérations de SAV NAVIGO ;
- des services à distance (courrier).

La SNCF s'engage à exploiter les agences dont la liste est fournie dans l'annexe C6 qui décrit :

- leur localisation ;
- les horaires d'ouverture de chaque agence ;
- les actes effectués ;

La SNCF informe préalablement le STIF de toute ouverture ou fermeture d'agences SNCF dans ses emprises.

article 17-5 - Mise en œuvre de nouveaux services ou canaux de distribution de produits tarifaires

Cet article définit les modalités selon lesquelles les transporteurs développent, expérimentent et mettent en œuvre de nouveaux services ou canaux de distribution à destination des voyageurs.

Les objectifs du STIF et de la SNCF en matière de développement de nouveaux services sont les suivants :

- améliorer la qualité de service ;
- assurer la cohérence et la simplicité des modes d'achat offerts par les transporteurs ;
- assurer un traitement équitable et simultané de l'ensemble des voyageurs concernés ;
- assurer l'efficacité économique de la distribution des titres de transports en région Île-de-France

1/ Conditions d'expérimentation

Tout test ou expérimentation concernant un nouveau service ou une nouvelle technologie ayant un impact prévisible sur le service de distribution offert aux voyageurs doit faire l'objet d'une concertation avec le STIF préalable à toute mise en œuvre. Le STIF s'engage à appliquer les mêmes dispositions à toutes les entreprises.

Cette concertation a pour objectifs :

- 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 les différentes initiatives ;
- d'indiquer les normes et standards utilisés.

Elle repose sur une démarche en quatre temps :

1. Réunion de présentation par la SNCF du concept et des objectifs de l'expérimentation avant son lancement ; remise d'un dossier de présentation de l'expérimentation (thème, panel, planning, liste des partenaires).
2. Remarques éventuelles du STIF et suggestion de recadrage de l'expérimentation afin qu'elle soit en phase avec sa politique de distribution des produits tarifaires et coordonnée avec d'éventuelles démarches parallèles.
3. Si accord, signature d'une convention d'expérimentation

Cette convention d'expérimentation définit le périmètre fonctionnel et technique de l'expérimentation, la durée et le planning prévisionnels et les conditions de mise en œuvre.

Si, dans un délai de quatre semaines suivant la réunion de présentation de l'expérimentation, le STIF n'a émis aucune remarque, la SNCF peut, sans attendre la signature de la convention, engager son

expérimentation dans la limite du périmètre décrit dans le dossier de synthèse remis lors de la réunion de présentation du projet.

Toute expérimentation est limitée dans le temps et les moyens (physiques et logiciels) mis en œuvre sont démontables à la fin de l'expérimentation.

4. Bilan de l'expérimentation.

A l'issue de l'expérimentation, la SNCF en présente les résultats au STIF, ainsi qu'aux autres transporteurs. Le STIF, conjointement avec les transporteurs, décide 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.

Une fois le retour d'expérience réalisé et partagé et après concertation, un avenant au contrat détermine, le cas échéant, les modalités de généralisation de l'expérimentation.

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.

La SNCF ne peut se voir imputer les coûts induits par les initiatives des autres transporteurs, n'ayant fait l'objet d'aucun accord formel entre le STIF et l'ensemble des transporteurs. A titre d'illustration, ces coûts peuvent aussi bien être des coûts de développement, d'intervention sur les équipements que de service après-vente.

article 18 - Lutte contre la fraude (validation, contrôle, sécurité billettique)

article 18-1 - Principes généraux

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

La lutte contre la fraude est une des priorités du STIF, en tant qu'Autorité Organisatrice des transports, et de la SNCF. Le STIF fixe les objectifs généraux de la lutte contre la fraude et définit plus particulièrement les exigences minimales de sécurité billettique (voir article 20 -) en concertation avec les transporteurs. La SNCF 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 validé.

La SNCF met en œuvre les moyens nécessaires pour 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 SNCF conseille au mieux le STIF sur les évolutions tarifaires utiles.

Compte tenu de l'interdépendance des réseaux, le rôle du STIF est de coordonner les politiques de lutte contre la fraude et d'harmoniser les règles dans ce domaine, notamment en termes de régularisation des contrevenants et de règles de validation. La SNCF s'engage à collaborer efficacement avec les autres transporteurs franciliens. Le STIF coordonnera autant que nécessaire les actions des transporteurs s'il constate qu'ils ne sont pas parvenus à une harmonisation efficace des pratiques.

Les objectifs de taux de fraude, dont la méthode de calcul figure dans l'annexe C7 sont fixés pour chacun des 14 sous-réseaux, sur la base d'un objectif de moins de 8,5 % la dernière année du contrat, atteint de manière progressive.

La SNCF 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 (article 18-2 -) ;
- 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, à l'aide notamment d'actions de prévention ...

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, et une organisation communautaire (voir article 19 - et article 20 -)

2) Informations à communiquer au STIF

Chaque année, la SNCF communique au STIF :

- le taux de fraude des 14 sous-réseaux ;

article 18-2 - Validation

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

Pour voyager sur les réseaux de transport collectifs franciliens, tout voyageur doit être muni d'un titre de transport validé correspondant au trajet qu'il effectue.

Dans les gares équipées de lignes de contrôle, la SNCF assure que ces lignes de contrôle sont fonctionnelles et constituent un passage obligatoire pour les voyageurs, sous réserve de l'application des règles de sécurité et de la configuration des gares. La SNCF met à disposition des voyageurs :

- les informations susceptibles de le sensibiliser à la validation systématique en entrée, de lui rappeler les règles et risques encourus en cas de non-validation ;
- des équipements de validation en état de bon fonctionnement.

Les équipements de validation utilisés par la SNCF sont décrits dans l'annexe C8, qui précise leur type, leurs fonctionnalités et leur lieu type d'installation.

La validation systématique à l'entrée, dont le contenu et les modalités d'application devront être définis d'ici le 1^{er} janvier 2009 par le STIF en coordination avec les transporteurs, sera mise en œuvre de manière progressive et selon un calendrier ayant pour objectif une généralisation avant la fin du présent contrat. Les développements associés non intégrés au présent contrat devront faire l'objet d'un avenant.

2) Informations à communiquer au STIF

Chaque année, la SNCF communique au STIF, dans une note confidentielle, la description du parc des équipements de validation.

article 18-3 - Contrôle

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

La SNCF met en œuvre des procédures de contrôle efficaces, permettant de dissuader et de réprimer tout acte de fraude, sur la base d'un taux de contrôle global minimum de 2% des voyageurs, sur l'ensemble du réseau Transilien.

Le mode de calcul du taux de contrôle est défini dans l'annexe C9.

2) Informations à communiquer au STIF

Dans le cadre du Comité de suivi billettique, la SNCF propose les aménagements nécessaires à sa stratégie de contrôle, afin de la rendre plus efficace en fonction des évolutions constatées l'année précédente.

3) Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

Chaque année, la SNCF communique au STIF :

- le taux de contrôle effectif sur l'ensemble du réseau Transilien.

article 19 - Système billettique SNCF

1/ Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise

La SNCF 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.

2) Informations à communiquer au STIF

Le schéma d'architecture commenté du système billettique de la SNCF reprenant l'ensemble de ses fonctionnalités sera fourni au STIF dans une note confidentielle mise à jour à chaque fois qu'une modification du Système d'Information impactera cette définition fonctionnelle.

La SNCF participe au comité de suivi « billettique ».

article 20 - Gestion communautaire

article 20-1 - Cahier des charges relatif à la gestion communautaire des produits tarifaires

Certains produits tarifaires sont gérés en commun par les exploitants des services de transports publics de voyageurs. La SNCF participe à la gestion communautaire de ces produits tarifaires.

L'annexe C10, commune aux contrats entre le STIF et les transporteurs, définit les services de distribution, de vente et d'après vente exploités de manière communautaire.

Cette annexe précise les modalités de gestion des titres (spécification technique et fonctionnelle des supports, distribution et gestion de certains supports, distribution et gestion de certains contrats, distribution et gestion de certains droits tarifaires ainsi que la gestion de la relation avec les clients porteurs de supports télébillettiques personnalisés).

article 20-2 - 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 ».

La SNCF adhère à la charte du système télébillettique NAVIGO, jointe en annexe C11 du présent contrat, et s'engage par conséquent 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 œuvre du système Navigo, en intégrant des dispositions en ce sens dans les contrats qu'elle passe avec ces personnes

TITRE III - REALISATION DU SERVICE DE REFERENCE

CHAPITRE I - REALISATION DE L'OFFRE DE REFERENCE

article 21 - Continuité du service

article 21-1 - Principes généraux

La SNCF assure la continuité de son service, sauf cas de force majeure tel que défini à l'article 68 -.

Sur le plan technique, la continuité du service est assurée par la SNCF sur son périmètre par la mobilisation de ses moyens propres, et par leur maintien en état de fonctionnement. Ces moyens font partie des charges de production et sont soumis, le cas échéant, aux expertises nécessaires tant sur l'initiative du STIF que sur celles de la SNCF.

Sur le périmètre RFF, la continuité du service est assurée sur le plan technique par la SNCF dans le cadre de la convention de gestion prévue au décret N° 97-444 du 5 mai 1997, Article 15, relatif aux missions et aux statuts de Réseau Ferré de France.

En cas de défaillance dans la continuité de son service, quelle qu'en soit la cause ou le périmètre (SNCF ou RFF), la SNCF s'engage à diffuser le plus rapidement et le plus complètement les informations nécessaires aux voyageurs, et à les conseiller sur les itinéraires de substitution possibles.

article 21-2 - Information du STIF sur les perturbations significatives

Afin que le STIF soit tenu informé dans les meilleurs délais des incidents significatifs ou des situations de crises, une procédure d'alerte est mise en place entre le STIF et la SNCF pour :

- tout accident lié directement à l'offre de référence entraînant une blessure grave ou une mort (hors suicide) ;
- tout incident majeur touchant l'ordre public dans les emprises de la SNCF ou de RFF ;
- tout incident ayant pour origine l'exploitation (hors suicide) entraînant une interruption de trafic de ligne ou d'axe ferroviaire de plus de 2 heures, ou de plus d'une demi-journée sur les réseaux routiers ;
- les incidents ayant un impact médiatique (presse écrite ou audio-visuelle sur les lieux).

Pour ce type d'incidents, la SNCF informe systématiquement le STIF selon la procédure suivante :

- flash d'alerte par contact téléphonique ou message oral ;
- information complémentaire si l'incident se prolonge par contact téléphonique ou par fax ;
- information de clôture de l'incident.

Elle remet par ailleurs au STIF :

- chaque mois, un point mensuel des interruptions de service du mois précédent ayant entraîné des conséquences sensibles sur les voyageurs ;
- chaque année, un récapitulatif annuel annexé au rapport général d'activité répertoriant les interruptions, leurs causes, leur durée et l'efficacité des mesures prises.

article 22 - Principes généraux sur la mesure de la réalisation de l'offre de référence

La mesure de la réalisation de l'offre de référence porte sur la production kilométrique de l'offre de référence actualisée des différents avenants conclus au cours de la période d'exécution du contrat, ainsi que pour l'offre réalisée, sur la mise œuvre de la composition prévue en matériel roulant.

La production kilométrique est mesurée :

- pour le mode train : en trains x km (TK) commerciaux et totaux par sous-réseau jusqu'au 1^{er} janvier 2010, puis à partir du 1^{er} janvier 2010, en trains x km (TK) commerciaux par axe et en trains x km commerciaux et totaux par sous-réseau ;
- pour le mode routier, en véhicules x km (VK) commerciaux pour le sous-réseau routier.

Le suivi de la composition du matériel roulant prévu sera mesuré, à partir du 1^{er} janvier 2010, en caisses x kilomètres commerciales et totales par axe ferroviaire.

La mesure de la réalisation de l'offre de référence est effectuée par la SNCF. Elle fait l'objet d'un livrable mensuel, dont les modalités sont définies à l'annexe A6. Les écarts significatifs entre l'offre de référence et l'offre réalisée font l'objet de justifications écrites de la part de la SNCF et de préconisations.

article 23 - Pénalités pour non réalisation de l'engagement de production

article 23-1 - La franchise

L'offre de référence, mesurée en kilomètres commerciaux et totaux, est assortie d'une franchise annuelle exprimée en pourcentage de trains x kilomètres ou de véhicules x kilomètres commerciaux, destinée à couvrir les aléas courants d'exploitation imposant une réduction ou une suppression du service.

Une pénalité est appliquée si la production kilométrique réalisée par la SNCF se trouve être annuellement inférieure à la production contractuelle de l'offre de référence minorée de la franchise correspondante, sauf cas de force majeure. Le montant de cette pénalité est défini à l'article 50 -.

La franchise s'applique :

- jusqu'au 31 décembre 2009, à chacun des 14 sous-réseaux ferroviaires et au réseau routier ;
- à partir du 1^{er} janvier 2010, pour chacun des 45 axes ferroviaires et pour le réseau routier.

Le niveau de la franchise est fixé à 3,0 % :

- pour chacun des 14 sous-réseaux ferroviaires et pour le réseau routier jusqu'au 31 décembre 2009 ;
- à partir du 1^{er} janvier 2010, pour chacun des 45 axes ferroviaires et pour le réseau routier.

Les grèves sont de l'entière responsabilité de la SNCF, qui en assume toutes les conséquences en terme de perte de production kilométrique et conformément aux dispositions de l'article 24 -.

La SNCF n'encourt aucune pénalité financière dans les cas de force majeure tels que définis dans l'article 68 -.

article 23-2 - Suivi de la composition en matériel roulant des trains ayant circulés aux heures de pointe

L'engagement de réalisation de la production kilométrique de l'offre de référence est complété à partir de 2010, sur les axes ferroviaires définis à l'article 6-1 - autres que ceux des RER A, RER B et T4, par un engagement sur la mise en œuvre de la composition prévue en matériel roulant pour les trains ayant effectivement circulé aux heures de pointe du matin et du soir.

Lorsque le volume annuel de caisses x km commerciales des trains ayant circulé aux heures de pointe du matin et du soir est inférieur à la valeur de référence contractuelle correspondante indiquée à l'annexe A2 diminuée du volume de caisses x kilomètres des trains de l'offre de référence non réalisés, la SNCF encourt une pénalité pour non-conformité du matériel roulant prévu dans l'offre de référence. Le montant de cette pénalité est défini à l'article 51 -.

article 24 - Engagement de service et d'information en cas de grèves

article 24-1 - Plan de transport adapté

Dans la continuité du dispositif existant et conformément à la loi 2007-1224 du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs, en cas de perturbations significatives résultant d'un préavis de grève pour un jour donné, lorsque le service prévisible est inférieur ou égal à 75% du service contractuel de référence sur un ou plusieurs sous-réseaux, le STIF demande à la SNCF d'assurer 50% de l'offre de référence, de manière uniforme pour chacun des sous-réseaux aux heures de pointe.

La SNCF, selon le niveau de conflictualité, s'engage à mettre en place un plan de transport adapté, dont le niveau de service est soit 60%, soit 50%, soit 33% de l'offre de référence pour chacune des gares des sous-réseaux. Le plan de transport adapté détermine pour, chaque axe, les fréquences et horaires des trains.

Dans ce cas, la mesure des indicateurs de régularité est neutralisée.

article 24-2 - Plan d'information des voyageurs

La SNCF s'engage à délivrer aux voyageurs, au plus tard 24 heures avant le début d'une perturbation prévisible, 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.

La SNCF élabore un plan d'information des voyageurs qui est basé sur :

- la fiabilité de la prévision annoncée 24 heures avant le début de la perturbation ;
- le respect du plan d'information des voyageurs joint en annexe B12.

article 24-3 - Remboursement des voyageurs

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

Ce remboursement des voyageurs est à la charge de l'entreprise. Ses modalités sont précisées dans l'annexe B13.

article 24-4 - Prise en compte de l'effet de la grève sur les recettes voyageurs

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 dans l'article 42-5 -.

article 24-5 - Audits et contrôles

La SNCF 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 SNCF recevra communication des résultats obtenus.

CHAPITRE II - QUALITE DU SERVICE DE REFERENCE

article 25 - Principes Généraux

Le STIF et la SNCF considèrent la qualité de service comme un élément majeur du service public de transport de voyageurs.

A ce titre, le présent contrat a pour objectif de mobiliser la SNCF dans une démarche d'amélioration de la qualité du service rendu aux voyageurs. Il prend plus finement en compte la perception des voyageurs et l'évolution de leurs attentes, à travers notamment :

- une déclinaison plus fine des indicateurs de régularité sur les 45 axes ferroviaires, afin de mieux prendre en compte la situation vécue par chaque voyageur ;
- un meilleur suivi des gares où les arrêts ne sont pas marqués ;
- un engagement solidaire de la RATP et la SNCF sur l'atteinte d'un objectif commun de régularité sur les RER A et B ;
- une responsabilisation conjointe de la SNCF et de RFF pour une meilleure maîtrise des causes d'irrégularité liées à l'infrastructure ;
- la mise en place de comités de lignes, selon les principes définis dans la « charte de fonctionnement des comités de lignes en Ile-de-France » ;
- une meilleure prise en compte de l'information des voyageurs en cas de perturbations ;
- la définition d'un niveau de service aux voyageurs par type de gare, concernant notamment la présence humaine et l'assistance des voyageurs ;

- un engagement sur un délai de remise en service des équipements mécaniques en cas de pannes courantes, et pour les pannes exceptionnelles, un engagement d'information sur la date prévisionnelle de remise en service ;
- en cas de dégradation d'un indicateur, la mise en place de plans d'actions ciblés et objectivés examinés lors des comités de suivi « Qualité de service » ;
- le développement d'outils de mesure automatisés, convergents avec ceux de la RATP pour la mesure de la régularité des RER co-exploités ;
- le renforcement du contrôle des mesures effectuées par la SNCF ;
- l'évaluation de la perception des voyageurs et de son évolution par la réalisation par le STIF d'un Baromètre qualité.

article 26 - Comités de lignes

Afin de favoriser un dialogue de proximité entre le STIF, la SNCF, RFF, les élus locaux et les associations représentatives des usagers sur l'offre de référence et son évolution, le STIF souhaite mettre en place, sous son pilotage, des comités de lignes sur les axes ferroviaires Transilien.

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 B7, le STIF mettra en place les comités de ligne selon un calendrier qui sera défini semestriellement par le comité de suivi « Offre ». Il présentera dans ces comités, la politique de développement et de coordination de l'offre, d'évolution du matériel roulant, et d'amélioration de la qualité de service sur l'axe concerné.

En sa qualité d'exploitant du réseau Transilien, la SNCF participera aux comités de ligne, en présentant notamment les résultats de ponctualité voyageurs et de régularité des trains, les mesures prises ou programmées pour améliorer le service rendu aux voyageurs.

article 27 - Critères d'appréciation de la qualité de service

Le présent contrat intègre deux types d'évaluation complémentaires de la qualité de service :

- l'évaluation de la qualité perçue par les voyageurs, mesurée au travers d'un baromètre qualité réalisé par le STIF défini en annexe B3 ;
- l'évaluation de la conformité de la qualité produite par la SNCF mesurée par rapport à une série d'indicateurs définis en annexe B2.

L'évaluation de la conformité de la qualité produite se fait au travers d'indicateurs se référant pour certains à la norme européenne EN 13816:2002 relative à la qualité de service dans les transports. Des indicateurs sont définis et mesurés dans les domaines suivants :

- la régularité des trains et la ponctualité voyageurs ;
- l'information des voyageurs ;
- la gestion des espaces et la disponibilité des équipements mis à disposition des voyageurs et des personnes à mobilité réduite ;
- la présence humaine et l'accueil en gare ;
- la sûreté ;
- la perception de la qualité de service par les voyageurs.

Le contrat distingue des indicateurs de qualité de service qui donnent lieu à incitation financière (article 27-2 -), et d'autres indicateurs fournis à titre d'information (article 27-3 -).

article 27-1 - Baromètre qualité

Le STIF souhaite mesurer la perception qu'ont les usagers de la qualité produite par la SNCF et la façon dont elle évolue.

Il réalise une fois par an une enquête de perception dans les gares d'Ile-de-France. Cette enquête sert à identifier la perception des voyageurs sur les progrès réalisés et mettre en avant les nouvelles attentes à satisfaire. Elle porte sur les différents thèmes constitutifs de la qualité de service, tels que la régularité, l'information, la sûreté, l'accueil, la gestion des espaces, et l'accessibilité.

Elle est réalisée suivant les modalités précisées dans la fiche « indicateur d'évolution de la perception des voyageurs » de l'annexe B3.

Ses résultats permettent de calculer un indicateur de perception des voyageurs qui intervient dans le calcul du bonus malus, selon les modalités définies à l'article 52-4 -.

Le STIF informe la SNCF, dans un délai de 30 jours ouvrables avant le déroulement de cette enquête, du prestataire mandaté et des jours et lieux de l'enquête. La SNCF fournit au prestataire mandaté par le STIF les autorisations nécessaires à l'exercice de cette mission.

article 27-2 - Indicateurs donnant lieu à incitation financière

Les indicateurs donnant lieu à incitation financière sont les suivants :

- les indicateurs de régularité :
 - 13 indicateurs mesurent la ponctualité voyageurs sur toute la journée et sur chacun des sous- réseaux ferroviaires. Cet indicateur permet de prendre en compte l'engagement solidaire avec la RATP pour les RER A et B ;
 - 44 indicateurs mesurent la régularité des trains de pointe en semaine sur les axes ferroviaires. Cet indicateur permet de prendre en compte la responsabilité conjointe avec RFF ;
 - un indicateur mesure la ponctualité du tramway T4 ;
- les indicateurs de disponibilité des écrans d'information voyageur en temps réel mesurés sur chacun des 14 sous-réseaux ;
- les indicateurs de disponibilité des escaliers mécaniques mesurés sur chacun des 10 sous-réseaux ;
- un indicateur d'accueil en gare, mesurés pour l'ensemble du réseau Transilien ;
- un indicateur de disponibilité des lignes de contrôle automatiques billets (CAB) et des valideurs, mesuré sur l'ensemble des gares équipées du réseau Transilien ;
- un indicateur de disponibilité des automates de vente (ART), mesuré sur l'ensemble des 14 sous-réseaux Transilien ;
- un indicateur de disponibilité des ascenseurs, mesuré sur l'ensemble du parc qui équipe les gares du réseau Transilien ;
- un indicateur de propreté des gares, mesuré pour l'ensemble du réseau Transilien ;
- un indicateur de propreté des trains mesuré pour l'ensemble du réseau Transilien ;
- un indicateur d'évolution de la perception des voyageurs mesuré pour l'ensemble du réseau Transilien.

La mesure de ces indicateurs est assortie, pour trois d'entre eux, par des engagements complémentaires qui font l'objet de pénalités dans le cas où un bonus est obtenu pour l'indicateur auxquelles ces pénalités sont associées :

- un engagement de présence humaine en gare, qui complète l'indicateur d'accueil en gare ;
- un engagement de réparation des pannes courantes des équipements mécaniques en moins de 48h (ascenseurs et escaliers mécaniques),
- une obligation d'affichage du délai prévisionnel de réparation pour les pannes exceptionnelles, qui complètent les indicateurs de disponibilité correspondants ;

Certains de ces indicateurs nécessitent la mise en place d'un dispositif de suivi en 2008, ou la constitution de séries historiques suffisantes permettant de fixer les objectifs à atteindre. Ces indicateurs seront suivis à titre d'information en 2008, pour donner lieu à bonus malus à compter du 1^{er} janvier 2009. Leur liste figure dans l'annexe B2.

article 27-3 - Indicateurs de qualité de service communiqués à titre d'information

La SNCF mesure par ailleurs et transmet au STIF à titre d'information, la valeur des indicateurs suivants ou les informations demandées dans le Titre II (annexe B9) :

- causes d'irrégularité sur les 13 sous-réseaux ;
- bilan des gares dont les arrêts n'ont pas été marqués ;
- indicateurs sur l'accueil en gare ;
- indicateur de traitement des réclamations voyageurs ;
- indicateurs sur la sûreté ;
- indicateurs sur l'accessibilité PMR ;
- indicateur sur les pôles d'échanges ;
- indicateur sur l'information voyageurs.

Ces indicateurs ne donnent pas lieu à incitation financière.

article 28 - Niveau de service et modalités de mesure des indicateurs

Chaque indicateur fait l'objet d'une « fiche indicateur » qui précise sa définition, ses modalités de mesure, son niveau objectif, le montant de son bonus-malus maximum, et la périodicité de son reporting au STIF.

1/ Niveau de service

La SNCF s'engage à atteindre le niveau objectif défini pour chacun des indicateurs décrits en annexe B2.

Ce niveau objectif prend en compte :

- le niveau de qualité atteint à la signature du contrat, afin de maintenir le rôle incitatif du mécanisme de bonus-malus ;
- le niveau d'équipement des réseaux à l'origine du contrat, et son amélioration à terme liée aux investissements financés sur la durée du contrat.

2/ Modalités de mesure

La fiche indicateur 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 maximum de bonus-malus ;
- périodicité du reporting.

Les indicateurs peuvent être mesurés en interne par l'entreprise, ou par un prestataire extérieur qu'elle mandate.

Les malus n'ayant pas pour objectif de devenir des pénalités supplémentaires en cas de non réalisation de l'offre, les mesures de qualité de service conduisant à la détermination des bonus/malus seront faites pendant des périodes traduisant des conditions d'exécution courantes de l'offre de référence, c'est à dire en dehors des situations de perturbations exceptionnelles (cas de force majeure ou grèves).

L'entreprise devra rechercher, au cours de la durée du contrat, à automatiser au maximum ses outils de mesure, et à les harmoniser avec ceux de la RATP pour le suivi de la régularité des 2 lignes de RER co-exploitées.

L'ensemble de ces mesures fait l'objet d'un tableau de bord rempli par l'entreprise et transmis mensuellement et trimestriellement au STIF.

CHAPITRE III - SUIVI DU TRAFIC VOYAGEUR

article 29 - Suivi du trafic par comptages et enquêtes

La SNCF réalise régulièrement des enquêtes et des comptages permettant de connaître la fréquentation des lignes qu'elle exploite, la structure de leur trafic et son évolution sur la durée du contrat.

Toutes les données de trafic communiquées au STIF par la SNCF ne peuvent être fournies à des tiers que sur autorisation préalable du STIF. Ces données sont transmises au STIF sous format informatique.

article 29-1 - Tableau de bord trimestriel de fréquentation des réseaux

La SNCF communique au STIF, dès leur consolidation et avant communication publique, les statistiques trimestrielles du trafic voyageurs sur le réseau Transilien correspondant à une reconstitution par les ventes de titres.

article 29-2 - Comptages et enquêtes

La liste des lignes qui font l'objet de comptages ou d'enquêtes spécifiques est établie chaque année conjointement par la SNCF et le STIF.

La SNCF communique au STIF, sous format informatique, les informations dont elle dispose sur le trafic, et plus particulièrement :

- les entrants en gare pour l'ensemble des gares, pour un jour ouvrable moyen, un samedi et un dimanche. Ces données seront fournies en totalité à l'entrée en vigueur du présent contrat, avec la date de réalisation des comptages correspondants, puis chaque année avec la dernière actualisation des comptages. Les dernières actualisations seront complétées par la réalisation, au cours du contrat, de nouveaux comptages sur 9 sous-réseaux ;
- l'ensemble des résultats et des données détaillées des enquêtes origine/destination sur la ligne et sur l'ensemble du trajet, comprenant notamment les modes de rabattement et de diffusion, la fréquence des déplacements et les titres de transport utilisés par les voyageurs (les coefficients de redressement des enquêtes pourront être communiqués au STIF sur demande) ;
- les comptages exhaustifs (montants / descendants) réalisés ponctuellement, notamment après mise en service de nouvelles lignes ou de modifications importantes de dessertes ;
- les taux de charge par type de jour, par période horaire et par sens sur l'ensemble des lignes du réseau ferré, données obtenues par comptages réguliers sur les tronçons dimensionnant de chaque ligne.

Ces informations sont communiquées au STIF lors de chaque actualisation.

article 30 - Données de validation télébillétique

1/ Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise

La SNCF donne au STIF un accès permanent aux données de validation des titres télébillétiques collectées sur les équipements de validation Transilien, ainsi qu'aux données référentielles associées, selon des modalités techniques décrites dans un document de spécification des transferts de données télébillétique. Les données transmises au STIF pourront ultérieurement concerner l'ensemble des données de validation.

La SNCF 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 plus particulièrement :

- les événements de validation réussie correspondant aux données détaillées générées par l'application SIPS (hors validation des cartes de maintenance, de tests et hors validations refusées) ;
- les caractéristiques des produits tarifaires, objets des validations ;
- les données de référence décrivant le système de transport qui permettent l'analyse des données de validation, en particulier : la codification des lignes et des sous-lignes, la codification et la description des stations, gares et arrêts de bus (y compris leurs coordonnées géographiques).

Afin d'améliorer la qualité des données remontées dans le système d'information du STIF, la SNCF s'attache à ce que les systèmes remontent dans les meilleurs délais l'exhaustivité des données, et alerte le STIF en cas de difficultés spécifiques ou d'incidents. A cette fin :

- la SNCF met en œuvre la connexion de l'ensemble des lignes de contrôle au système de remontée des données de validation vers le STIF avant le 1^{er} octobre 2008 ;
- en cas de difficulté technique relative à l'infrastructure de communication, le STIF et la SNCF 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.
- le STIF pourra solliciter la SNCF en cas de détection de défauts majeurs et répétés sur les données remontées. La SNCF s'engage dans ce cas à faire un retour d'information sur les causes du défaut dans un délai de 10 jours, et à rechercher une solution corrective et à indiquer son calendrier de mise en œuvre dans les meilleurs délais.

A compter du 1^{er} janvier 2009, des niveaux insuffisants de qualité des données transmises au STIF seront assortis de pénalités définies dans l'article 53 -, pour les cas suivants :

- au delà de 10 journées incomplètes par an ;
- pour les journées dont la qualité des remontées de données de validation sera considérée comme inacceptable ;

Les Parties définiront ensemble, au cours de l'année 2008 dans le cadre du comité de suivi « Billétique », les notions de journées incomplètes et de journées inacceptables.

2/ Informations à communiquer au STIF

Le comité de suivi sur les données de télébilletique se réunit avec une périodicité semestrielle. Il est chargé :

- d'effectuer un suivi régulier de l'indisponibilité, des pannes ou des événements exceptionnels qui affectent la chaîne de remontée de données ;
- du suivi des évolutions techniques des systèmes de remontées de données et d'informations de la SNCF et du STIF ;
- de réfléchir à l'évolution et à l'intégration de données issues d'autres systèmes d'informations, notamment pour la remontée de données de validation des titres magnétiques et autres systèmes de comptage de trafic ;

La SNCF fournira chaque semestre, à l'occasion de ce comité de suivi :

- les informations sur le déploiement des matériels ;
- 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 (grèves, manifestations...) ;

Le STIF pourra auditer le système de remontées de données télébilletique de la SNCF pour analyser l'intégrité des processus et des données produites, conformément aux dispositions de l'article 59-2 -.

CHAPITRE IV - COMMUNICATION

article 31 - Principes de gouvernance des actions de communication

article 31-1 - Principes généraux

Le terme communication, dans les articles qui suivent, doit être pris dans son sens le plus large et recouvre, pour l'application du présent contrat, tous les types d'actions (relations presse, actions commerciales et marketing, événementielle, achats d'espaces, dépliants, mailings, internet, projets et chantiers, mise en services et inauguration, signalétique et habillage...), et tous publics (voyageurs, élus, institutionnels...).

Il est nécessaire que les actions de communication s'inscrivent en cohérence avec une politique commune de communication qui définit des axes, des expressions, des moyens et des temps de communication.

Le STIF est légitime à définir cette Politique commune de communication en concertation avec la SNCF et les autres transporteurs. Il en assure la cohérence.

Les articles qui suivent ont pour objectif d'assurer la cohérence et l'efficacité des communications, informations et signes perçus par le voyageur en Ile-de-France, et de clarifier les rôles respectifs entre le STIF et les transporteurs aux yeux des voyageurs.

La SNCF s'engage à respecter les dispositions prévues par ce contrat dans les partenariats, accords ou conventions (dans le domaine économique, culturel, sportif...) qu'elle pourrait engager en Ile-de-France avec des tiers ou dans le cadre d'autres organismes, et entrant dans le champ de la politique commune de communication.

article 31-2 - Champ d'application de la politique commune de communication

L'ensemble des actions de communication entre dans le cadre de la politique commune de communication, à l'exception de :

- la communication « corporate » (valeurs propres de la SNCF ou de déclinaison régionale d'une campagne nationale) ;
- les communications liées à des actions de prospection en dehors de l'Ile-de-France ;
- la communication relative à l'emploi et au recrutement de salariés ;
- la communication interne de l'entreprise ;
- l'information voyageurs ponctuelle de proximité.

La garantie de la cohérence régionale de chaque communication entrant dans le champ de la politique commune de communication sera symbolisée par la présence systématique du logo du STIF, adapté et proportionné à celui du transporteur émetteur.

Lorsqu'une identité visuelle, une terminologie ou un axe créatif sont définis par le STIF, en concertation avec la SNCF, sur un projet ponctuel ou sur des services permanents entrant dans le champ d'application de la politique commune de communication, l'ensemble des réalisations s'y référant est en cohérence avec ceux-ci.

La communication « corporate » de la SNCF et la communication liée à la prospection de nouveaux marchés en dehors de l'Ile-de-France ne peuvent en aucun cas être prises en compte dans le calcul des contributions du STIF issu du compte financier prévisionnel sous-jacent au présent contrat.

article 31-3 - Elaboration de la politique commune de communication

a) Échanges bilatéraux

Le STIF présente par écrit, en mai et novembre, le programme prévisionnel des dossiers susceptibles d'être inscrits à l'ordre du jour de ses Conseils à venir, ainsi que les axes et temps de communication prévus.

A ces mêmes échéances, la SNCF présente par écrit son plan prévisionnel de communication de façon aussi détaillée que possible (brief simplifié, dates, actions d'accompagnement...), ainsi que la liste des événements susceptibles de constituer des temps de communication (mises en service de projets, mises en chantier d'opérations, création de nouveaux services, réalisation d'enquêtes voyageurs...).

Ces échanges permettent une première phase de concertation, au cours de laquelle le STIF fait part de ses remarques (coordination à effectuer, demande en précisions, demande de moyens supplémentaires, demande en opportunité ou ajournement d'une action, refus d'une campagne ...). A l'issue de cette première phase, un plan commun de communication intermédiaire est élaboré.

b) Réunion générale

Le STIF organise ensuite, avec les directeurs communication des transporteurs, une réunion générale de présentation détaillée des actions, et présente la politique commune de communication qui définit les thèmes à développer et la répartition de leur maîtrise d'ouvrage.

article 31-4 - Suivi de la Politique Commune de Communication

a) Réunions bimestrielles

Aux fins d'une information réciproque, des réunions de travail sont organisées, entre le STIF et la SNCF, tous les deux mois. La fréquence de ces réunions est modifiable selon les nécessités. Ces réunions de travail permettent notamment :

- de suivre les réalisations de communication de la SNCF et du STIF ;
- de réagir sur certaines opportunités ;
- d'échanger en continu sur l'actualité des transports susceptible de donner lieu à une action de communication ;
- de valider les actions de la SNCF avant leur mise en œuvre.

b) Principes de validation

Le STIF est associé en amont de toute action de communication et aux étapes clés du déroulement du projet.

Le délai de sollicitation doit être approprié au type d'action, ainsi qu'à son contexte. Ce délai intègre le temps nécessaire à la consultation et à la réflexion du STIF, ainsi qu'un temps réaliste pour que les éventuelles modifications souhaitées par le STIF puissent être prises en compte. Le STIF apporte une réponse dans un délai raisonnable.

article 32 - Identité du STIF et cohérence régionale

article 32-1 - Principes et obligations

Le voyageur en Ile-de-France doit percevoir la cohérence et l'unité du système de transport au travers des communications et informations qui lui sont adressées via les médias ou la presse, mais aussi à travers l'ensemble des éléments, signes et messages qu'il rencontre tout au long de son déplacement, qu'il soit en grande ou petite couronne ou à Paris.

Il est nécessaire que les entreprises continuent d'être systématiquement proactives sur ces questions, et qu'avant tout renouvellement, mise à jour, création de documents ou de mobiliers, la question de la présence de l'identité du STIF soit posée et qu'une proposition soit formulée dans ce sens au STIF.

article 32-2 - 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 nouvelles marques verbales, figuratives ou semi-figuratives, ayant pour vocation notamment de constituer la dénomination d'un titre de transport, ou le titre de transport lui-même, ou d'un service de transport seront déposées par les services du STIF auprès de l'INPI en son seul nom.

Le STIF et la SNCF, en concertation avec les transporteurs, se rapprocheront en 2008 pour définir les modalités selon lesquelles les marques dont les transporteurs sont propriétaires ou co-propriétaires, et qui sont relatives aux titres de transport ou à leur dénomination, et aux services de transport public ou à leur dénomination pourraient être transférées au STIF.

article 32-3 - Habillage du matériel roulant

La SNCF s'engage à apposer le logo du STIF à l'intérieur de chaque véhicule participant à l'exploitation du service de référence (trains Transilien, trams, bus et cars). Ce logo, dont la taille sera proportionnée à la taille de celui de la SNCF, devra être apposé à l'intérieur du véhicule, à un emplacement de la rame à définir.

A l'extérieur des véhicules (train, bus, tram et RER), le STIF définira, en concertation avec la SNCF, des marquages associant les identités visuelles de la SNCF et du STIF. Ces marquages pourront consister en la simple apposition des logos jusqu'à la livrée complète. L'objectif de ces marquages est d'indiquer au voyageur l'appartenance de la ligne empruntée à un réseau intégré francilien, tout en préservant l'identité de la SNCF. L'ensemble du matériel utilisé par la SNCF pour l'exécution du service de référence devra intégrer un marquage de ce type à l'issue du contrat.

Les coûts de fabrication et de pose de ces marquages pourront être pris en compte par voie d'avenant selon des modalités restant à définir par les Parties dans le cadre du comité de suivi « Communication ».

article 32-4 - Supports et documents de communication voyageurs

La SNCF s'engage à indiquer, sur tout support de communication et d'information voyageurs, son lien avec le STIF par la présence du logo du STIF.

Tout document de communication papier (dépliants, affiches, flyers...) ou diffusé par le site Internet Transilien produit par la SNCF devra la première fois faire l'objet d'une validation par le STIF.

La mise à jour, le renouvellement, ou les modifications mineures de documents existants ne nécessitent pas la validation du STIF. Ils devront en revanche intégrer son logo.

Les informations ponctuelles de service (comme des travaux sur la voirie, la déviation temporaire d'une ligne...) n'impliquent pas une validation du STIF, ni la présence de son logo.

article 32-5 - Signalétique, cartographie et représentation des modes

Les éléments relatifs à l'information voyageurs devront être développés en cohérence avec les orientations du schéma directeur de l'information voyageurs (SDIV).

Les principes de représentation du service de référence utiles à l'organisation et au déroulement des déplacements des voyageurs (cartographie, représentation des modes, signalétique ...) seront définis et déterminés par le STIF, en collaboration avec les transporteurs.

La SNCF s'engage à consulter le STIF et à faire valider par ce dernier l'ensemble des éléments nouveaux ou à renouveler relatifs à la signalétique, la cartographie et la représentation des modes. Les Parties s'efforcent de trouver des solutions compatibles à la fois avec les normes de la SNCF au niveau national, et celles des différents réseaux de transports franciliens.

article 32-6 - Les espaces de transports

Pour que la cohérence et l'unité du système de transport soient perceptibles par le voyageur dans leur globalité, la SNCF intègre progressivement l'identité du STIF sur les présentoirs des dépliants commerciaux.

article 33 - Diffusion par le réseau de la SNCF

La SNCF diffusera tout type de documents et objets relatifs aux transports en commun produit par le STIF (dépliants, guides...) à travers son réseau (Transilien, tram, bus), sous réserve de la faisabilité technique de l'opération.

La SNCF s'engage à mettre à la disposition du STIF, selon un calendrier défini suffisamment en amont, une partie du réseau d'affichage dont elle pourrait disposer.

Les Parties se rapprocheront afin d'étudier les conditions dans lesquelles le STIF pourrait travailler avec la SNCF pour la création d'un réseau commun STIF/SNCF de diffusion et de présentation d'affiches et de dépliants à l'intérieur des réseaux de transport.

TITRE IV - BIENS ET INVESTISSEMENTS

Le STIF et la SNCF concourent au maintien et au développement des biens nécessaires à l'exécution du service de transport de voyageurs en Ile-de-France, et plus généralement du patrimoine remis en dotation à la SNCF par l'Etat ou dont la SNCF est propriétaire en vertu des articles 19 et 20 de la loi n° 82-1153 du 30 décembre 1982.

Le présent Titre définit les principes généraux gouvernant d'une part le mode de gestion et le renouvellement des biens, d'autre part la programmation, et le suivi de la réalisation des investissements entre le STIF et la SNCF.

Il définit également les engagements de la SNCF dans la mise en œuvre des politiques d'entretien, de renouvellement et d'extension des biens affectés à l'exécution du service de référence défini par le présent contrat.

CHAPITRE I - NATURE ET MODE DE GESTION DES BIENS

Les biens, matériels et équipements utilisés par la SNCF pour l'exécution du service de référence sont, pour l'essentiel, le matériel roulant ferroviaire, les gares et points d'arrêts, les équipements d'exploitation, les bâtiments nécessaires au fonctionnement de Transilien, ainsi que le Réseau Ferré National de RFF.

Un inventaire des éléments de la SNCF utilisés pour l'exécution du service de référence sera réalisé dans les conditions définies à l'article 35 -.

article 34 - Nature et affectation des biens

article 34-1 - Périmètre

Les biens de la SNCF utilisés pour l'exécution du service de référence comprennent :

- des biens remis en dotation à la SNCF en vertu de la loi n°82-1153 du 30 décembre 1982 ;
- des biens mobiliers utilisés par la SNCF et inscrits à l'inventaire décrit dans l'article 35-1 - ;

article 34-2 - Matériel roulant affecté en priorité au service public de Transport voyageurs en Ile-de-France

La SNCF s'engage à affecter à l'exécution du service de référence le matériel roulant inscrit à l'inventaire prévu à l'article 35-1 -.

En outre, du fait de contraintes liées à la production ferroviaire, de façon occasionnelle et sur l'initiative de la SNCF, les matériels peuvent assurer des dessertes ponctuelles sur le territoire d'autres régions. De même, la SNCF peut engager en Ile-de-France du matériel circulant sur d'autres régions.

article 35 - Inventaire des biens

La SNCF tient à jour l'inventaire des matériels roulants et des gares utilisés pour l'exécution du service de référence.

Les inventaires des matériels roulants et des gares au 31 décembre de chaque année sont transmis sous forme de fichiers informatiques exploitables, au plus tard le 31 mars de l'année suivante.

En complément, la SNCF communique au STIF, au 31 décembre 2008, un inventaire globalisé sur l'ensemble de Transilien des principaux équipements contribuant au service offert aux voyageurs (article 35-3 -). Cet inventaire est complété, en 2010, par des informations relatives à leur localisation par gare, qui devront être à jour au 31 décembre 2011 ;

article 35-1 - Inventaire du matériel roulant

L'inventaire des matériels roulants précise notamment :

- la date de mise en service ;
- la composition par élément ;
- le nombre de places assises ;
- la série ;
- la sous-série ;
- l'établissement de maintenance ;

Les éléments financiers correspondants (valeur brute du matériel, durée et mode d'amortissement, valeur nette comptable, pourcentage de subventions d'investissements se rattachant au bien...) seront tenus à la disposition des auditeurs du STIF.

article 35-2 - Inventaire des gares

L'inventaire des gares est constitué de la liste des gares, points d'arrêts et stations de tramway, qui précise notamment :

- la localisation de la gare sur les 14 sous réseaux et les 45 axes ;
- son accessibilité PMR ;
- son équipement en information voyageurs dynamique ;
- son équipement en lignes de contrôle d'accès ;
- son équipement en vidéosurveillance ;
- la présence de guichet(s) ;
- l'avancement des programmes d'investissements sur les différentes composantes physiques des gares (en précisant, pour chaque programme d'investissement : gare réalisée/gare inscrite au programme mais non encore réalisée)

article 35-3 - Inventaire des équipements contribuant directement au service offert aux voyageurs

Les principaux équipements contribuant au service offert aux voyageurs à répertorier en 2010 pour chaque gare, point d'arrêt et station de tramway sont :

- les dispositifs d'accessibilité (ascenseurs, mécanisations, dispositifs spécifiques) ;
- les dispositifs de vente de titres (ART ...) ;
- les dispositifs d'accueil des voyageurs (guichets) ;
- les dispositifs de contrôle d'accès (CAB, valideurs) ;
- les dispositifs de sécurité (caméras de vidéosurveillance, bornes d'appel) ;
- les dispositifs d'information dynamique (écrans) ;
- les parcs de stationnement vélos.

Cet inventaire précisera le nombre d'équipements présents dans chaque gare ou point d'arrêt.

CHAPITRE II - OBLIGATIONS RELATIVES AUX BIENS

article 36 - Entretien, maintien en état et renouvellement des biens affectés à l'exploitation

Dans le cadre du présent contrat, la SNCF assure la maintenance des biens (matériels, installations et équipements) qu'elle utilise pour l'exécution du service de référence.

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.

article 36-1 - Entretien et maintenance

Les travaux d'entretien et de maintenance entrant dans le cadre du présent contrat comprennent toutes les opérations normales permettant d'assurer le maintien en état des biens, jusqu'au moment où leur vétusté ou une défaillance rend nécessaire des travaux de remplacement et de rénovation, ainsi que les opérations dites de « révision » pour les matériels roulants (révisions techniques) et les bâtiments. Tous les équipements hydrauliques, mécaniques, thermiques, électriques, électroniques, informatiques sont entretenus et maintenus par la SNCF en bon état de fonctionnement.

La SNCF met en œuvre une gestion préventive permettant de déceler, à l'aide des mesures appropriées à chaque équipement, les usures excessives et autres dégradations afin de limiter les défaillances.

article 36-2 - Rénovation, renouvellement et acquisition

Les travaux de rénovation et de renouvellement 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 rénovation, il est entendu la réhabilitation d'un bien de façon à restaurer ses performances d'origine et/ou à prolonger sa durée de vie.

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 à celui du bien d'origine.

Par acquisition, il est entendu l'achat d'un bien concourant à l'extension des moyens affectés à l'utilisation du service de référence.

En application de l'article 15 du décret 2005-664, les projets de lancement d'opérations de rénovation, de renouvellement ou d'acquisition de nouveaux biens ayant un impact important sur le service offert aux voyageurs font l'objet d'un avant-projet soumis à l'approbation du STIF, conformément aux décisions du Conseil du STIF n°7451 et 7452 du 4 Avril 2002.

Afin d'éclairer les choix de maintenir en l'état, de rénover, de renouveler ou d'acquérir des biens nécessaires à l'exécution du service de référence, la SNCF établira un dossier définissant :

- l'état général du bien, avec devis et expertise conditionnant le maintien en l'état du bien ;
- un document définissant la politique de rénovation/renouvellement/acquisition de l'ensemble des matériels et équipements concernés, argumenté et construit sur la base des plans pluriannuels d'investissements (article 38 -) ;
- la description des fonctionnalités nouvelles du bien, le cas échéant ;
- une estimation du coût de possession (correspondant à la somme des coûts d'acquisition, de maintenance et d'exploitation) pour chaque type de matériel donné, sur une période correspondant à la durée de vie dudit matériel.

article 37 - Politique environnementale

La SNCF inscrit son action dans une démarche de protection environnementale et de développement durable, dont les axes majeurs sont :

- l'évaluation, par la réalisation sur la durée du contrat d'un bilan carbone, de l'impact énergétique du transport de voyageurs réalisé par la SNCF dans le cadre du contrat ;
- la recherche d'une réduction des nuisances sonores sur les matériels roulants, des vibrations des organes de roulement, des nuisances des installations industrielles en zones urbaines ;
- la protection des ressources en eaux, par application des obligations contenues dans le Schéma Directeur de l'eau des sites industriels ;
- l'amélioration de la gestion des déchets (volet recyclage des composants des matériels roulants) ;
- l'amélioration de la qualité de l'air dans les gares souterraines.

CHAPITRE III - PROGRAMMATION ET SUIVI DES INVESTISSEMENTS REALISES PAR LA SNCF

Les investissements concernés par le présent chapitre recouvrent, pour l'essentiel, les opérations d'acquisition, de renouvellement et de réhabilitation des biens nécessaires à la réalisation du service de référence, ainsi que des opérations d'amélioration du service offert aux voyageurs.

article 38 - Programmation des investissements

La SNCF définit les investissements à réaliser au cours des prochaines années. Le STIF s'assure de la cohérence des programmes d'investissements de la SNCF avec sa politique des transports, et plus particulièrement avec les schémas directeurs qu'il pilote (Schémas Directeurs de l'Information Voyageurs, de l'Accessibilité, des RER B, C et D...).

Les investissements dont la réalisation est programmée au cours des exercices 2008 à 2011 du présent contrat et dont le financement contribue à l'équilibre du compte prévisionnel annexé au contrat, constituent le Plan Quadriennal d'Investissements (PQI).

Les perspectives d'investissements envisagées à plus long terme par la SNCF et par le STIF ayant un impact significatif sur le service offert aux voyageurs (notamment ceux concernant le matériel roulant, les gares, l'information voyageurs) font l'objet d'échanges entre les Parties. Ces échanges permettent aux Parties de s'assurer de la pérennité et de la cohérence des principaux choix d'investissements effectués dans le PQI, tout en mettant progressivement en place les éléments de programmation des futurs investissements.

article 38-1 - Présentation du Plan Quadriennal des Investissements (PQI)

Le PQI est présenté sous la forme d'un tableau pluriannuel d'investissements annexé au contrat, qui comporte :

- les programmes ou projets individuels d'investissements regroupés en 11 familles thématiques ;
- pour chaque programme ou projet : son montant et ses modalités de financement prévisionnelles.

Le PQI revêt, de par la nature des informations qu'il contient, un caractère confidentiel.

Le PQI fait en outre l'objet de fiches descriptives pour les familles d'investissements suivantes :

- rénovation des gares ;
- information voyageurs ;
- matériel roulant ;
- accessibilité PMR ;

Ces fiches détaillent :

- le montant global et les montants pluriannuels prévisionnels du projet ou du programme sur la durée du contrat ;
- les impacts attendus sur le service de référence, notamment en termes de qualité de service pour les voyageurs et de capacité d'offre de transport ;

ainsi que, pour chaque année, les informations mises à jour suivantes :

- le calendrier prévisionnel des mises en service pour les investissements lancés avant le 1^{er} janvier de l'année n, et le calendrier prévisionnel d'engagement des investissements à lancer les années suivantes ;
- 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 de référence) ;
- les actions de communication à prévoir en phase travaux et pour la mise en service ;

article 38-2 - L'engagement de la SNCF pour la réalisation des investissements 2008-2011

Dans le cadre du présent contrat, la SNCF s'engage :

- à mettre en œuvre les investissements inscrits au PQI, sous réserve de la mise en place des subventions nécessaires ;
- à investir, sur la durée d'exécution du contrat, l'intégralité du financement mis en place par le contrat, conformément au montant et aux dispositions définies dans l'article 44-3 -;

- à mettre en œuvre, dans les délais définis par le contrat, des projets d'investissements prioritaires pour le STIF pour leur impact particulier sur le service offert aux voyageurs ; ces projets sont définis dans l'article 40 - ;

La SNCF propose et met à jour le PQI dans le respect des principes de cohérence rappelés au présent article.

article 39 - Suivi de la réalisation du PQI

Le suivi de la réalisation du PQI est effectué dans le cadre du comité de suivi « Investissements ».

Les modifications significatives du PQI contractuel initial annexé au contrat sont soumises à l'approbation préalable du comité de suivi « Investissements », selon les dispositions prévues dans l'article 39-2 -.

article 39-1 - Informations et documents à fournir au comité de suivi « Investissements »

La SNCF établit et transmet chaque année au STIF, au plus tard le 15/12/n ou quinze jours avant la date du comité de suivi « Investissements » de fin d'année :

- l'actualisation de son programme quadriennal d'investissements (PQI) en emplois et en ressources, pour les années écoulées du contrat, pour le prévisionnel de l'année en cours, et pour la durée restante du contrat ;
- l'actualisation des fiches descriptives des projets ou programmes prioritaires pour le STIF conformément au principe défini dans l'article 38-1 -, notamment en termes de coût et de calendrier de réalisation ;
- les écarts entre le PQI contractuel initial figurant en annexe du contrat et le PQI actualisé (en montants et en calendrier) ;
- pour l'année n en cours, une analyse commentée des écarts avec le PQI contractuel initial figurant en annexe du contrat ;
- une analyse détaillée du programme pour l'année suivante et à titre d'information, une projection jusqu'à la dernière année du contrat ;
- l'actualisation du recensement des investissements susceptibles d'avoir un impact significatif sur le service offert aux voyageurs dans les prochaines années (article 38 -).

article 39-2 - Modifications significatives des investissements du PQI

Afin de permettre au STIF de veiller à l'évolution du service offert aux voyageurs et à la maîtrise des coûts des investissements, la SNCF soumet au comité de suivi « Investissements », toute modification d'un élément du PQI dont l'impact ou le montant sont susceptibles de modifier significativement le service offert aux voyageurs, ou les modalités de financement du PQI.

A cette fin, la SNCF transmet au STIF, au plus tard quinze jours avant la tenue du comité de suivi « Investissements », les informations et documents requis pour la bonne compréhension de ces modifications, notamment :

- les raisons financières, techniques, réglementaires ou autres qui justifient la modification envisagée ;
- l'impact financier de la modification et les mesures à prendre, le cas échéant, pour financer le surcoût ou réaffecter les fonds ;
- l'évaluation de l'impact de la décision sur la qualité de service ;
- les conséquences de la modification sur l'ensemble du PQI ;
- les mesures envisagées, le cas échéant, pour résorber le retard consécutif à la modification dans la réalisation du PQI.

En cas de modification demandée par le STIF, le comité de suivi « Investissements » réexamine le projet sur la base d'un dossier complété dans les meilleurs délais par la SNCF.

Les éléments qui auront été exposés par la SNCF permettent au comité de suivi « Investissements » de se prononcer sur la modification envisagée et sur ses conséquences. S'il y a lieu, un avenant au présent contrat modifie le PQI initial contractuel.

article 40 - Dispositif d'incitation à la réalisation d'investissements considérés comme prioritaires par le STIF

article 40-1 - Principe général

Le STIF souhaite porter une attention particulière à la réalisation de certains projets ou programmes d'investissements ayant un impact particulièrement significatif sur le service offert aux voyageurs.

Ces projets ou programmes prioritaires pour le STIF, qui font l'objet de fiches descriptives mentionnées à l'article 38-1 -, se décomposent en :

- les projets ou programmes d'investissements directement subventionnés par le STIF, qui font l'objet de conventions de financement particulières entre le STIF et la SNCF, et d'un suivi par des comités spécifiques à chaque projet ou programme ;
- les projets ou programmes d'investissements ciblés par le STIF ne faisant pas l'objet de conventions de financement particulières entre le STIF et la SNCF : ils font l'objet d'une fiche descriptive actualisée chaque année, et leur suivi est effectué dans le comité de suivi « Investissements » ;

Afin d'inciter la SNCF à réaliser les investissements considérés comme prioritaires par le STIF dans un délai conforme à celui prévu par le calendrier prévisionnel du PQI, un mécanisme de bonus/malus est mis en place pour les investissements du PQI suivants :

- à partir de 2008 : les investissements de rénovation légère des gares (poursuite des programmes de rénovation du contrat 2004-2008 dans les gares de proche couronne, et extension de ces programmes aux gares de grande couronne) ;
- à l'issue des études nécessaires au choix technologique, qui devront être menées en 2008 : les investissements d'information dynamique (renouvellement des écrans et extension de l'équipement aux gares de grande couronne) ;
- à partir de la programmation qui sera effectuée par le SDA et selon les dispositions qui seront intégrées au contrat entre le STIF et RFF : les investissements de mise en accessibilité PMR des gares ;
- les investissements de matériel roulant.

article 40-2 - Mécanisme d'incitation à la réalisation des investissements prioritaires

Le mécanisme d'incitation a pour vocation de responsabiliser la SNCF sur ses missions de maîtrise d'ouvrage et de maîtrise d'œuvre. Il est fondé sur un calendrier prévisionnel de mises en service associé à la programmation quadriennale des investissements. Ce calendrier intègre les délais courants de concertation et de coordination avec les autres maîtres d'ouvrages concernés par la mise en œuvre des projets (RFF, collectivités...).

Chaque année, dans le cadre du comité de suivi « Investissements », un bilan des mises en service des opérations inscrites aux programmes d'investissements ciblés est effectué à partir de la réalisation des opérations prévues l'année n, et du cumul des opérations réalisées depuis le début du contrat pour ce programme d'investissements.

Un bonus/malus est calculé pour chaque opération individuelle du programme d'investissements faisant l'objet de ce dispositif d'incitation (le traitement d'une gare étant considéré comme une opération individuelle du programme de rénovation des gares).

La méthode de calcul et le niveau des bonus / malus unitaires associés à cet engagement sont précisés dans l'article 55 -.

TITRE V - REGIME FINANCIER

Tous les montants du contrat et de ses avenants sont exprimés en euros HT 2007.

CHAPITRE I - LA REMUNERATION

article 41 - Principes généraux relatifs à la rémunération

La SNCF assure l'exploitation du service de transport régional de voyageurs défini au Titre II (dit service de référence) aux conditions financières définies dans le présent titre.

Le service contractualisé entre le STIF et la SNCF donne lieu à l'établissement d'un compte financier du service Transilien, traduisant l'équilibre économique du contrat. Il comprend l'ensemble des produits et charges affectables au service public, ainsi qu'une rémunération pour marge et aléas, contrepartie des risques supportés intégralement sur l'exploitation du service. Le compte financier prévisionnel est annexé au contrat, accompagné de ses hypothèses d'élaboration. C'est un document de nature confidentielle qui ne pourra être utilisé dans des échanges autres qu'avec la SNCF sur une période de cinq ans suivant la période à laquelle se rapportent les données. Il est établi selon les principes de permanence des méthodes comptables et d'auditabilité décrits au Titre VI.

Les dépenses inhérentes à l'exécution du contrat sont à la charge de la SNCF. Elles sont réputées couvertes par les ressources. Des dispositifs d'intéressements, de bonifications et de pénalités financières permettent par ailleurs d'inciter la SNCF à la bonne exécution du service de référence.

Les ressources de la SNCF sont les suivantes :

- des recettes directes du trafic calculées selon les modalités définies à l'article 42 - ;
- des recettes des activités complémentaires liées à l'activité de transporteur de la SNCF, telles que mentionnées dans l'article 43 - ;
- des contributions versées par le STIF, telles que décrites dans l'article 44 - ;
- d'autres concours publics dont la SNCF est susceptible de bénéficier pour la réalisation du service de référence, et qui participent à l'équilibre du contrat.

Les contributions versées par le STIF à la SNCF au titre du présent contrat sont constituées :

- d'une contribution aux charges d'exploitation destinée à couvrir les obligations de service public, décrite dans l'article 44-2 - ;
- d'une contribution aux charges liées aux investissements, décrite dans l'article 44-3 -.

Les contributions forfaitisées sont actualisées et versées à la SNCF selon les modalités définies au Chapitre IV de ce Titre. Elles ne varient pas en fonction des recettes directes perçues par la SNCF.

Toutefois, les contributions versées par le STIF à la SNCF peuvent être ajustées en cours d'exécution du contrat pour tenir compte :

- des mesures nouvelles décidées en cours de contrat (sur la tarification ou sur la consistance du service de référence), qui seront traitées par voie d'avenant ;
- des pénalités sur l'exécution du contrat définies dans l'article 50 -et l'article 51 -, notamment en cas de non-réalisation de l'offre kilométrique du service de référence.

Des incitations liées à la performance de la SNCF dans l'exécution du service de référence viennent moduler ses ressources. Elles sont constituées des composantes suivantes :

- une incitation sur les recettes issues de la vente des titres se traduisant par un partage de l'écart entre les recettes directes de la SNCF et l'objectif de recettes directes prévu pour chaque année, dont le mécanisme est décrit dans l'article 42-4 - ;
- une incitation à la qualité de service avec la mise en place d'un mécanisme de bonus / malus, décrit dans l'article 52 -.

article 42 - Les recettes directes de la SNCF

article 42-1 - Le calcul des recettes directes

Les recettes directes sont calculées à partir des ventes globales de titres de transport Ile-de-France. Ces ventes 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 SNCF, 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 SNCF ne sont utilisables que sur les réseaux d'autres transporteurs, la SNCF 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 clés de partage établies par type de titre. La part revenant à la SNCF est définie dans l'annexe E2. Les circuits financiers spécifiques et les obligations d'information sont décrits dans des conventions entre les transporteurs. Les entreprises privées (entreprises adhérentes d'OPTILE, TRA...) vendent des Cartes Orange sur pass Navigo et conservent les recettes correspondantes. De ce fait, le STIF versera à la SNCF la part de recettes directes lui revenant sur les ventes effectuées par OPTILE.

article 42-2 - Le calcul de l'objectif de recettes directes pour la SNCF

Pour chaque année du contrat, un « objectif de recettes directes » est fixé sur la base des tarifs hors taxes en vigueur le 1er janvier 2008.

En M d'euros	2008	2009	2010	2011
Objectif de recettes directes SNCF au tarif 01/01/2008 (OBJ RD n)	966,7	982,2	995,9	1007,9

Les objectifs de recettes directes sont calculés à partir des prévisions de ventes 2007 détaillées par titre qui figurent dans l'annexe E5, valorisées aux tarifs hors taxes du 1er janvier 2008 en appliquant un effet volume pour chaque année.

article 42-3 - Prise en compte des effets des décisions tarifaires du STIF

En cas de modification tarifaire décidée par le STIF, qu'il s'agisse d'une modification de la tarification d'un titre existant (en dehors de la revalorisation annuelle des tarifs), de la création ou de la suppression d'un titre, le STIF et la SNCF évalueront les impacts de cette modification tarifaire sur l'ensemble des ventes de titres.

Ce calcul sera établi sur plusieurs années, pour tenir compte des évolutions en tendance des titres existants et de la montée en charge des mesures nouvelles.

Le STIF garantit à la SNCF la neutralisation de l'incidence de ces modifications tarifaires ; dans ce cadre :

- l'objectif de recettes directes est ajusté, à la hausse ou à la baisse, en fonction de la variation des recettes directes évaluée pour la modification tarifaire envisagée ;
- la contribution C11 est ajustée du même montant que l'ajustement de l'objectif de recettes directes mais en sens inverse.

article 42-4 - Le calcul du partage de l'écart entre les recettes directes de la SNCF et l'objectif de recettes directes prévu pour chaque année

Un mécanisme du partage de l'écart entre les recettes directes de la SNCF et l'objectif de recettes directes prévu pour chaque année (indiqué dans l'article 42-2 -) est mis en place :

- si les recettes directes annuelles réelles (RDn) sont comprises à l'intérieur d'une bande passante de plus ou moins 2,5 % au-delà et en deçà de l'objectif de recettes directes pour l'année n (OBJ RDn) actualisé avec l'augmentation tarifaire de n (ATn) calculée à l'article 44-2-3/, l'écart entre les recettes directes et l'objectif actualisé est partagé à hauteur de 50% pour le STIF et 50% pour la SNCF :

- si $97,5\% \text{ OBJ RDn} \times \text{ATn} \leq \text{RDn} \leq \text{OBJ RDn} \times \text{ATn}$, alors le STIF verse à la SNCF :

$$50\% (\text{OBJ RDn} \times \text{ATn} - \text{RDn})$$

- si $\text{OBJ RDn} \times \text{ATn} \leq \text{RDn} \leq 102,5\% \text{ OBJ RDn} \times \text{ATn}$, alors la SNCF verse au STIF :

$$50\% (\text{RDn} - \text{OBJ RDn} \times \text{ATn})$$

- au-delà de la borne supérieure ou de la borne inférieure de la bande passante définie ci-dessus, l'écart supplémentaire de recettes directes est partagé entre le STIF et la SNCF, selon une clé de partage de 90% pour le STIF et 10% pour la SNCF :

- si $\text{RDn} < 97,5\% \text{ OBJ RDn} \times \text{ATn}$, alors le STIF verse à la SNCF :

$$50\% (2,5\% \times \text{OBJ RDn} \times \text{ATn}) + 90\% (97,5\% \text{ OBJ RDn} \times \text{ATn} - \text{RDn})$$

- Si $\text{RDn} > 102,5\% \text{ OBJ RDn} \times \text{ATn}$, alors la SNCF verse au STIF :

$$50\% (2,5\% \times \text{OBJ RDn} \times \text{ATn}) + 90\% (\text{RDn} - 102,5\% \text{ OBJ RDn} \times \text{ATn})$$

article 42-5 - Prise en compte de l'effet de la grève sur les recettes directes

Conformément aux dispositions de l'article 24 -, 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, l'impact sur les recettes voyageurs des titres journaliers est neutralisé pour le STIF lorsque, au moment de l'établissement de la facture, l'objectif de recettes directes de la SNCF n'est pas atteint pour l'année de la grève considérée.

Dans ce cas, la neutralisation de l'effet de la grève sur les recettes voyageurs consiste à rétablir le niveau de recettes directes de la SNCF pour les titres journaliers au niveau d'un jour moyen, par déclaration par la SNCF d'une recette directe reconstituée des titres journaliers perdus par la SNCF le jour de grève, de telle sorte que :

- recette directe d'un jour moyen pour les titres journaliers = recette directe réelle du jour de grève + recette directe reconstituée des titres journaliers perdus par la SNCF le jour de grève.

Le mécanisme de partage annuel des risques est appliqué au total des recettes directes, qui comprend les recettes directes reconstituées par la SNCF à partir d'un jour moyen pour l'ensemble des jours de grèves visés à l'article 24 -.

Le montant de recettes directes d'un jour moyen pour les titres journaliers est établi à :

- 0,728 M€ HT pour une journée normale de semaine ;
- 0,694 M€ HT pour un samedi ;
- 0,556 M€ HT pour un dimanche ou un jour férié.

Ces montants, définis au tarif de janvier 2008, sont actualisés annuellement selon l'augmentation tarifaire moyenne décidée par le STIF.

Si la durée de la grève est supérieure à cinq jours consécutifs, le STIF et la SNCF procèdent à une réévaluation de l'estimation correspondante pour tenir compte, le cas échéant, des pertes de vente d'abonnements.

article 43 - Les recettes complémentaires

Les recettes rapportées par les activités complémentaires liées à l'activité de transporteur de la SNCF en Ile-de-France contribuent à la rémunération du service effectué par la SNCF.

article 43-1 - Les recettes de concession des espaces publicitaires et commerciaux de la SNCF

Les recettes de concession des espaces publicitaires et commerciaux de la SNCF affectées à la rémunération du service effectué par son activité Ile-de-France comprennent notamment :

- les recettes de concession des espaces publicitaires dans les trains Ile-de-France ;
- une quote-part des recettes de concession des espaces publicitaires et commerciaux sur le territoire SNCF des gares, fixée pour chacune d'elles en fonction de l'importance respective des activités, Ile-de-France d'une part, VFE, CIC et TER d'autre part. Ces quote-parts, reprises en annexe E6, sont fixées pour toute la durée du présent contrat.

article 43-2 - Les 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 SNCF facture à la RATP les charges qu'elle a engagées pour le compte de la RATP (recettes d'interconnexion pour la SNCF). Réciproquement, la RATP facture à la SNCF les charges d'interconnexion que celle-ci a engagées pour le compte de la SNCF (charges d'interconnexion pour la RATP).

L'annexe E7 reprend, à titre indicatif, les montants prévisionnels de ces flux pour les années 2008 à 2011, calculés sur la base du service effectué par chaque entreprise au 1^{er} janvier 2008. Les principes de calcul de ces montants figurent dans la convention d'exploitation conclue entre les deux entreprises RATP et SNCF.

article 43-3 - Les recettes complémentaires des trafics VFE, CIC ou TER

Ces recettes correspondent d'une part aux trafics effectués au-delà des limites géographiques de l'Ile-de-France dans des trains Ile-de-France jusqu'à leurs terminus techniques (par exemple, les trafics Houdan - Dreux ou Char - Gisors), d'autre part aux parcours terminaux effectués dans les trains Ile-de-France par des voyageurs Province - Ile-de-France (par exemple, parcours terminal St Lazare-Argenteuil d'un voyage Marseille - Gare de Lyon - Gare St Lazare - Argenteuil).

Les titres correspondants relevant de la tarification du réseau principal, une quote-part de ces recettes est affectée à la rémunération du service effectué par l'activité Ile-de-France, en fonction de l'importance respective des activités Ile-de-France et VFE, CIC et TER.

article 43-4 - Cas particulier : Versements aux activités TER, CIC, VFE au titre des cartes oranges en soudure

La « soudure » correspond à la combinaison, sur un même trajet sans rupture de charge, de plusieurs titres de transport. Par dérogation au principe général d'interdiction de soudure, la SNCF accepte comme titre de transport sur les trains des réseaux TER, CIC ou VFE la combinaison d'une carte Orange et d'un abonnement de travail vendu hors Ile-de-France pour les parcours entre une gare située hors Ile-de-France et une gare en Ile-de-France.

Les cartes orange « soudables » sont des cartes orange mensuelles ou hebdomadaires ayant une extrémité en zone 5 ou 6, vendues avec un abonnement de travail de même durée dont une des extrémités est la première gare après l'entrée en Ile-de-France.

Les réseaux concernés (TER, VFE, CIC) reçoivent pour la part des trajets effectués avec la carte orange sur leurs trains une recette directe des cartes orange en soudure (celle-ci est déduite de l'objectif de RD) et une rémunération spécifique cartes orange soudées telle que décrite dans l'article 44-2 -.

article 43-5 - Les autres recettes

Les autres recettes contribuant à la rémunération du service effectué par la SNCF comprennent notamment :

- les indemnités forfaitaires versées par les voyageurs en situation de fraude ;
- les éventuelles commissions sur les ventes de produits annexes.

article 44 - Les contributions du STIF

article 44-1 - Principe général

Les contributions versées par le STIF à la SNCF au titre du présent contrat, appelées « C », se décomposent en :

- une contribution liée aux charges d'exploitation couvrant les obligations de service public décrites à l'article 44-2 -, appelée « C1 ». Cette contribution est elle-même composée de quatre contributions :
 - une contribution forfaitaire « C11 », couvrant des charges liées à l'exploitation,
 - une contribution payée à l'euro / l'euro « C12 » couvrant les charges liées aux Péages RFF et les impôts et taxes
 - une contribution « C13 » correspondant à l'écart entre l'actualisation des charges et les hausses tarifaires appliquées à l'objectif de recettes directes,
 - une contribution forfaitaire « C14 » couvrant les charges relatives aux cartes Orange soudées.
- une contribution forfaitaire pour le financement des charges d'investissement décrite dans l'article 44-3 -, appelée « C2 ».

Le montant des contributions du STIF « Cn » pour l'année n se décompose en : $C_n = C_{1n} + C_{2n}$.

article 44-2 - La contribution d'exploitation « C1 » relative aux OSP

Elle couvre des charges d'exploitation prévisionnelles encourues pour la mise en œuvre des obligations de service public contractuelles.

1/ Le montant forfaitaire « C11 »

Le montant forfaitaire de la contribution C11 est établi au moment de la signature du présent contrat, pour chaque année de son exécution, et pour l'offre de référence initiale décrite à l'article 6 -. Il est calculé en prenant en compte les charges d'exploitation prévisionnelles, hormis celles qui sont rémunérées à l'euro l'euro, diminuées des recettes complémentaires et de l'objectif de recettes directes prévisionnelles.

Il est indexé chaque année du jeu de la formule décrite à l'article 58-1 -.

En M d'euros HT 2007	2008	2009	2010	2011
Montant de la contribution forfaitaire C11	391,1	398,1	406,5	409,9

2/ Le montant « C12 » couvrant les charges liées aux péages et impôts et taxes

Les charges de péages, impôts et taxes constituant la contribution C12 sont réglées par le STIF à la SNCF à l'euro/l'euro des coûts constatés se rapportant à l'exécution du service de chaque année du contrat.

a) Les péages

Les redevances d'infrastructure, ou péages, sont la contrepartie de l'octroi de l'utilisation de capacités d'infrastructure sur le réseau ferré national (article 1 du décret n°97-446 du 5/5/97). Il s'agit de redevances d'utilisation du réseau ferré national conférant les droits suivants :

- les droits d'accès au réseau ;
- les droits de réservation des sillons et des arrêts en gare ;
- les droits de circulation, y compris RCE (Redevance Complémentaire d'Electricité) et RCTE (Redevance Complémentaire pour le Transport de l'Electricité) ;

Le paiement de ces redevances confère le droit à la SNCF d'utiliser sur le réseau ferré national les capacités d'infrastructure attribuées par RFF et d'y exploiter le service public régional de transport de voyageurs défini par la STIF.

Le STIF s'oblige, en conséquence, à acquitter le coût réel des péages RFF correspondant à la réalisation du service de référence prévu au titre II du contrat.

Une prévision est établie pour le niveau d'offre prévu pour chaque année n au 15 octobre de l'année n-1.

b) Les impôts et taxes

Les impôts et taxes que le STIF acquitte à l'euro l'euro sont :

- la taxe professionnelle sur le matériel roulant et les installations fixes ;
- la taxe foncière ;
- les contributions sociales de solidarité versée à la caisse « Organic » ;
- le droit de sécurité relatif à l'Etablissement Public de Sécurité Ferroviaire (EPSF),
- les autres impôts et taxes diverses.

A titre indicatif, le montant prévisionnel de C12, exprimé en euros courants, s'établit à :

En M d'euros HT courants	2008	2009	2010	2011
Montant prévisionnel C12 relative aux péages, impôts et taxes	696,8	708,4	723,9	736,2

3/ Calcul de la contribution «C13 » correspondant à l'écart entre l'actualisation des charges et les augmentations tarifaires appliquées à l'objectif de recettes directes

La différence résultant de l'écart entre l'objectif de recettes directes pour l'année n (OBJ RDn) actualisé par la formule d'actualisation de la contribution C11 (IC_DEFn) mentionnée à l'article 58-1 - et ce même objectif revalorisé par le coefficient d'augmentation tarifaire de l'année n (ATn) décrit ci-dessous, fait l'objet d'une contribution C13 versée par le STIF lorsqu'il est positif et d'un reversement par l'entreprise lorsqu'il est négatif.

Le coefficient d'augmentation tarifaire de l'année n (ATn) est calculé en faisant le rapport entre les recettes directes de l'année n (RDn) et les volumes de titres de l'année n valorisés aux tarifs et clés de partage en vigueur au 1^{er} janvier 2008¹. Il est arrondi à 5 décimales :

$$C13 = \text{OBJ RDn} \times (\text{IC_DEFn} - \text{ATn})$$

4/ Le montant forfaitaire « C14 »

La contribution forfaitaire C14 constitue la rémunération spécifique cartes orange soudées fixée forfaitairement à 8,1 M€ HT pour chaque année du contrat exprimés en euros 2007.

Le principe d'actualisation est identique à celui de la contribution C11.

article 44-3 - La contribution « C2 » pour le financement des charges liées aux investissements

La contribution forfaitaire C2 concourt au financement des charges liées aux investissements du Plan Quadriennal d'Investissements (PQI) défini dans l'article 38 -.

Le montant forfaitaire de C2, exprimé en euros courants, s'établit à :

En M d'euros courants	2008	2009	2010	2011
Contribution C2 relative au financement des charges d'investissement	316,9	311,3	309,1	313,6
Dont engagement d'investissement de la SNCF	201,0	197,5	194,1	196,3

L'engagement de la SNCF est d'investir la somme de 789 M€ courants sur la durée du contrat ; il est déterminé à partir du compte financier prévisionnel annexé au présent contrat. Il prend en compte les dotations aux amortissements.

A l'issue du contrat, il est procédé à une analyse comparative du total de l'engagement de la SNCF mentionné ci-dessus (A) et du montant des investissements nets de subventions réalisés par la SNCF sur la durée du contrat pour l'exécution du PQI (B). Si cette analyse fait apparaître un écart (A)-(B) positif, cet écart est réinvesti par la SNCF sur des projets concernant le périmètre du contrat définis en accord avec le STIF.

article 44-4 - Réinvestissement d'une partie du résultat au delà d'un certain seuil

A chaque exercice du contrat, il est procédé à une analyse du résultat réalisé par la SNCF : si cette analyse fait apparaître que le résultat réalisé par la SNCF est supérieur à 34 millions d'euros, alors la SNCF affecte la moitié de la partie du résultat dépassant 34 millions d'euros au financement des investissements du Plan Quadriennal d'Investissements du présent contrat.

¹ La mise au tarif du 1^{er} janvier 2008 pour les titres dont les tarifs unitaires ne figurent pas dans le tableau de l'annexe correspondante sera réalisée par neutralisation des hausses tarifaires moyennes constatées, après application des décisions tarifaires du STIF, chaque année..

CHAPITRE II - LES ADAPTATIONS DE LA REMUNERATION LIEES A L'EXECUTION DU SERVICE DE REFERENCE

article 45 - Les adaptations de rémunération liées aux modifications de l'offre de référence

Les modifications de l'offre de référence (compléments ou suppressions) décidées par le STIF au cours du contrat dans les conditions prévues à l'article 7- donnent lieu à un ajustement des contributions du STIF et de l'objectif de recettes directes.

Un avenant prend en compte les conséquences de ces modifications.

1/ Ajustement de l'objectif de recettes directes

L'évaluation forfaitaire des variations attendues de recettes directes est établie conjointement par le STIF et la SNCF et vient en ajustement de l'objectif de recettes directes.

2/ Ajustement de la contribution C11

Le calcul des variations des charges est effectué conformément aux modalités prévues par le titre II du contrat, et sur la base des devis dont le modèle figure dans l'annexe A4 pour les modifications d'offre supérieures à 5000 trains-kilomètres et d'un barème détaillé dans l'annexe A4 pour les modifications inférieures à 5000 trains-kilomètres.

Le montant de la contribution C11 est ajusté d'un montant calculé comme suit : variation des charges diminuée de la variation des recettes directes pour chaque année concernée.

3/ Ajustement de la contribution C12

La contribution C12 étant à l'euro l'euro, l'ajustement de celle-ci n'a de valeur que prévisionnelle. L'ajustement est égal à la variation des péages RFF induite par les modifications du service de référence et, le cas échéant, des impôts et taxes.

4/ Ajustement de la contribution C13

La contribution C13 étant assise directement sur l'objectif de recettes directes, l'ajustement de celui-ci induit mécaniquement l'ajustement de la contribution C13.

article 46 - 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 à la rémunération, le STIF et la SNCF étudieront en relation avec la RATP 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 pour la RATP.

article 47 - Les mesures tarifaires en cas d'alerte à la pollution

Les dispositions de la loi sur l'air du 30 décembre 1996 ainsi que de l'arrêté inter préfectoral du 24 juin 1999 font obligation à la SNCF d'offrir la gratuité, au moins sur certaines communes, des transports collectifs.

En cas d'alerte à la pollution, le STIF a décidé que la gratuité serait offerte aux clients occasionnels sur l'ensemble des réseaux de la SNCF les jours couverts par les décisions prises par le Préfet de Région en application de la loi sur l'air. La perte de recettes directes correspondante est compensée par le STIF selon les bases suivantes:

- 0,728 M€ HT pour une journée normale de semaine,
- 0,694 M€ HT pour un samedi,
- 0,556 M€ HT pour un dimanche ou un jour férié.

Cette compensation fait partie intégrante des recettes directes définies à l'article 42 -. A ce titre elle est prise en compte pour le calcul du partage des risques prévu à l'article 42-4 -.

Ces montants, définis au tarif de janvier 2008, sont actualisés annuellement selon l'augmentation tarifaire moyenne décidée par le STIF.

Les dépenses supplémentaires (renforcements des services et dépenses exceptionnelles de communication) font l'objet d'un devis proposé au STIF qui, après accord, en assure le remboursement. En l'absence de réponse dans un délai d'un mois, l'accord du STIF est réputé acquis.

Si la durée d'une alerte à la pollution devait être supérieure à cinq jours consécutifs, le STIF et la SNCF procéderont à une réévaluation de l'estimation correspondante pour tenir compte, le cas échéant, des pertes de vente d'abonnements.

article 48 - 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 SNCF, 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 SNCF précise au STIF, pour accord et avant application de la mesure, les estimations de recettes correspondantes.

article 49 - Mesures commerciales et ristournes

article 49-1 - 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 SNCF 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 49-2 - Mesures commerciales ponctuelles

Si la SNCF envisage d'accorder des mesures commerciales ponctuelles à destination des voyageurs en vue de les indemniser pour un préjudice subi sur le fonctionnement de son réseau, elle doit se coordonner avec les autres transporteurs pour que ces mesures aient une logique régionale. La SNCF en informe le STIF avant leur mise en œuvre.

Le STIF peut 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.

Le montant des recettes directes des titres concernés est calculé sur la base des tarifs publics, à l'aide des clés de partage prévues en annexe au contrat. L'impact financier de ces mesures est à la charge du décideur.

CHAPITRE III - INCITATIONS FINANCIERES POUR LA REALISATION DU SERVICE DE REFERENCE ET DES INVESTISSEMENTS PRIORITAIRES

article 50 - Pénalités pour non réalisation de l'offre de référence en volume

Lorsque le niveau de production constaté pour une année du contrat est inférieur à la valeur de référence de l'indicateur contractuel correspondant sur l'offre de transport (figurant dans l'annexe A2) minorée de la franchise contractuelle indiquée à l'article 23-1 -, la SNCF encourt une pénalité pour non-réalisation de l'offre, calculée selon les modalités ci-après.

Le niveau de la pénalité est proportionnel au nombre de trains x kilomètres ou de véhicules x kilomètres non réalisés, dans une limite de 2% au-delà de la franchise. Au-delà, la pénalité est plafonnée au montant correspondant au niveau de la franchise plus 2%.

Le montant de la pénalité est, pour chaque sous-réseau ou chaque axe, le produit du nombre de trains x kilomètres ou de véhicules x kilomètres non effectués par un montant unitaire exprimé en euro par train x kilomètre ou euro par véhicule x kilomètre.

Les montants unitaires des pénalités sont les suivants :

- sous-réseaux ferrés (ou axes ferrés à partir de 2010) : 5,15 euros / train x kilomètre ;
- réseau de bus : 2,5 euros / véhicule x kilomètre ;
- tramway : 3,0 euros / tram x kilomètre

Dans les cas de force majeure prévus à l'article 68 -, et sous réserve que la SNCF fournisse tous les éléments justificatifs, la non-réalisation de l'offre ne donne pas lieu à pénalité financière.

article 51 - Pénalités pour non conformité de la composition du matériel roulant

Conformément à l'engagement défini à l'article 23-2 -, lorsque la composition des trains de l'offre de référence réalisés aux heures de pointes du matin et du soir, exprimée en caisses x kilomètres, n'est pas conforme à celle prévue dans l'offre de référence décrite dans l'annexe A1, la SNCF encourt une pénalité pour non-conformité de la composition du matériel.

Le montant unitaire de cette pénalité est fixé à 0,55 euro / caisse x kilomètre non réalisée.

Les modalités de calcul de cette pénalité et de mesure de l'indicateur associé sont détaillées dans l'annexe A7.

article 52 - Incitations financières sur la qualité de service

article 52-1 - Bonus / malus relatifs aux indicateurs de qualité de service

Les engagements souscrits par la SNCF pour la qualité de service à l'article 27-2 - trouvent leur contrepartie dans un système d'incitation du type "bonus / malus" décrit dans l'annexe B1.3.

L'activité routière de la SNCF en Ile-de-France étant d'importance mineure, les dispositifs de bonus/malus concernent exclusivement le réseau ferroviaire.

Si la qualité du service offerte par la SNCF 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 B1.3.

Si la qualité du service offerte par la SNCF 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 B1.3.

Concernant l'indicateur de régularité des trains décrit à l'annexe B.2.1, un mécanisme d'incitation financière spécifique est mis en place afin d'inscrire l'action de la SNCF dans une dynamique de progrès. Ce mécanisme, qui est décrit dans l'annexe B2.1, valorise par un bonus les progressions de résultats significatives.

article 52-2 - Pénalités pour non respect de l'engagement de présence humaine

Conformément à l'engagement défini à l'article 10 -, dans 85% des cas, un voyageur ne doit pas rester plus de 5 minutes sans avoir pu identifier un agent capable de le renseigner.

Lorsque cet objectif est atteint, la SNCF n'encourt aucune pénalité. Dans le cas contraire, elle encourt une pénalité forfaitaire de 1000 euros par situation non conforme, dans la limite d'un montant annuel de 400 000 euros.

Cette pénalité ne s'applique qu'en déduction du bonus annuel obtenu pour l'indicateur d'accueil en gare lorsqu'il existe.

Les modalités de son calcul et de mesure de l'indicateur associé sont détaillées en annexe B2.4.

article 52-3 - Pénalités pour non respect des engagements concernant les équipements mécaniques

Conformément aux engagements définis dans l'article 10 -, la SNCF encourt :

- une pénalité forfaitaire de 50 euros par situation non conforme, quand plus de 85% des pannes courantes d'ascenseurs et d'escaliers mécaniques ne sont pas réparées dans un délai de 48 heures ;
- une pénalité forfaitaire de 1000 euros quand plus de 95% des pannes exceptionnelles sur les ascenseurs et d'escaliers mécaniques ne font pas l'objet d'une information sur leur date prévisionnelle de remise en service.

Le montant global de ces pénalités est plafonné à :

- 400 000 euros HT par an pour les ascenseurs ;
- 400 000 euros HT par an pour les escaliers mécaniques.

Ces pénalités ne s'appliquent qu'en déduction des bonus annuels obtenus respectivement pour les indicateurs de disponibilité des ascenseurs et de disponibilité des escaliers mécaniques lorsqu'ils existent, dans la limite de leur montant annuel.

Les modalités de leur calcul et de mesure des indicateurs associés sont détaillées en annexe B2.3.

article 52-4 - Bonus / malus relatif au baromètre qualité

Conformément à l'article 27-1 -, un baromètre qualité mesurant l'évolution de la perception des voyageurs est réalisé chaque année par le STIF, selon les modalités définies dans l'annexe B3.

A compter de 2009, ce baromètre donnera lieu à bonus malus, sur la base du point de référence mesuré en 2008.

Le bonus malus correspondant s'appliquera de la façon suivante :

- lorsque l'indicateur de perception voyageur s'améliore par rapport à l'année n-1, la SNCF obtient un bonus ;
- lorsque l'indicateur de perception voyageur diminue par rapport à l'année n-1, la SNCF encourt un malus.

article 52-5 - Traitement financier des écarts constatés lors d'un contrôle effectué par le STIF

Conformément à l'article 24-5 -, le STIF peut mandater un prestataire pour contrôler les mesures effectuées par la SNCF. En cas d'écarts constatés entre les contrôles effectués par le STIF et les mesures effectuées par la SNCF, celle-ci peut, lorsqu'elle a obtenu du bonus, encourir une annulation totale de ce bonus dans les deux cas suivants :

- lorsque l'écart entre le résultat de la mesure du STIF et celui de la mesure SNCF dépasse 10% du résultat de la mesure SNCF ;
- lorsque le résultat de la mesure du STIF aurait engendré un malus, alors que le résultat de la mesure de la SNCF donne lieu à bonus. Dans ce cas le malus est alors appliqué.

article 53 - Pénalités liées à la qualité des données de validation télébillétique transmises au STIF

Conformément aux dispositions de l'article 30 -, la remontée des données de validation télébillétique au STIF sera assortie, à partir du 1^{er} janvier 2009, de pénalités appliquées dans les cas suivants :

- au delà de 10 « journées incomplètes » par an ;
- pour les journées dont la qualité des remontées de données de validation est « inacceptable ».

Les notions de « journées incomplètes » et de « journées inacceptables » seront définies conjointement par les parties en 2008.

Le montant unitaire des pénalités mentionnées à l'article 30 - est fixé à :

- 10 000 euros HT par journée incomplète, pour un nombre de journées incomplètes supérieur à 10 par an ;
- 50 000 euros HT par journée de remontée de données de validation considérée comme inacceptable ;

Les pénalités supportées à ce titre sont plafonnées à 300 000 euros HT par an.

article 54 - Pénalités en cas de non-respect des obligations et délais d'information

Une pénalité de 1 000 euros HT par document prévu aux Titres II, III, V et VI du présent contrat, et par jour ouvrable de retard, sans pouvoir excéder un plafond de 30 000 euros HT, sera pratiquée en cas de retard dans la transmission des documents prévus contractuellement.

article 55 - Incitation à la réalisation dans les délais des projets d'investissements prioritaires

Conformément à l'article 40 -, un dispositif d'incitation de la SNCF à réaliser les investissements considérés comme prioritaires par le STIF dans un délai conforme à celui prévu par le calendrier prévisionnel du PQI est mis en place pour les investissements mentionnés dans l'article 40 -.

Le principe de calcul du bonus/malus associé à cet engagement est le suivant :

- si les mises en service de l'année n sont conformes au calendrier prévisionnel ou si les mises en service réalisées depuis le début du contrat sont conformes aux mises en service prévisionnelles cumulées, aucun bonus ni malus ne s'applique ;
- si les mises en service de l'année n et les mises en service depuis le début du contrat sont inférieures aux mises en service prévisionnelles respectivement de l'année n et de la période cumulée, un malus unitaire par opération individuelle du programme d'investissement s'applique alors pour tout mois révolu de retard. Dans le cas où la SNCF estime qu'un retard est entièrement imputable à un autre partenaire, elle saisit par un dossier argumenté le comité de suivi « Investissements », qui apprécie l'impact de ce retard sur le calcul de l'incitation financière ;
- si les mises en service de l'année n et les mises en service réalisées depuis le début du contrat sont supérieures aux mises en service prévisionnelles respectivement de l'année n et de la période cumulée, un bonus unitaire forfaitaire s'applique alors par opération individuelle du programme d'investissement.

Le montant unitaire du bonus/malus est fixé, pour chaque opération individuelle du programme de rénovation des gares (hors programme d'extension du label Transilien), à 3000 euros HT par mois de retard ou d'avance par gare. Les montants unitaires des incitations financières associées aux autres programmes d'investissements prioritaires pour le, STIF seront définis par le comité de suivi « Investissements », conformément aux dispositions mentionnées dans l'article 40-1 -.

CHAPITRE IV - MODALITES DE FACTURATION ET REGLEMENT

article 56 - Factures prévisionnelles

La SNCF fournit au STIF trois prévisions détaillées de la facture relative à l'année n : une avant le 10 juin, une avant le 30 septembre et une dernière avant le 10 décembre de l'année n. Les deux dernières prévisions 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.

Le montant des acomptes est ajusté en fin d'année selon les principes définis à l'article 57-6 -.

article 57 - Règlement des acomptes mensuels

Le STIF transmet à la SNCF un échéancier de versements mensuels de l'année n, le 15 du mois de décembre de l'année n-1 et le 15 du mois précédent la hausse tarifaire pour l'année n.

Lorsque les dates de versements prévues ci-après se trouvent être un jour non ouvré, les versements correspondants sont effectués le dernier jour ouvré qui précède.

La SNCF transmet par courrier au STIF la facture d'acompte correspondante au moins 10 jours calendaires avant la date d'échéance, le cachet de la poste 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 SNCF décale d'autant la date limite de versement par le STIF.

Les contributions du STIF C11, C12, C13, C14 et C2 sont versées mensuellement par le STIF selon les modalités définies aux sous-articles suivants.

article 57-1 - Acompte de la contribution C11

Les acomptes pour la contribution C11 sont versés mensuellement par le STIF le 24 de chaque mois, exception faite pour l'acompte de janvier qui sera versé le 21. Le montant de l'acompte mensuel en euros courants de la contribution C11 (C11m.n) est le produit de $1/12^{\text{ème}}$ de la contribution C11n exprimée en M Euros 2007 dans le contrat à l'article 44-2 -1/, par l'indice composite d'actualisation prévisionnel permettant le passage des euros 2007 aux euros courants de l'année n :

$$C11m.n = (C11n / 12 \times IC_PREV_{n/2007})$$

L'indice $IC_PREV_{n/2007}$ représente l'évolution prévisionnelle de l'indice d'actualisation de la contribution C11 entre l'année 2007 et l'année n. Il est le produit des indices annuels qui sont, selon la date de calcul des acomptes mensuels, définitifs ($IC_DEF_{n/2007}$) ou prévisionnels ($IC_PREV_{n/2007}$). Les modalités de calcul de l'indice d'actualisation définitif de chaque année sont décrites à l'article 58-1 -. Les modalités de calcul de l'indice d'actualisation prévisionnel de chaque année sont détaillées ci-après.

L'indice $IC_PREV_{n/2007}$ est calculé comme suit chaque année :

$$IC_PREV_{2008/2007} = I_PREV_{2008}$$

$$IC_PREV_{2009/2007} = I_PREV_{2008} \times I_PREV_{2009}$$

$$IC_PREV_{2010/2007} = IC_DEF_{2008/2007} \times I_PREV_{2009} \times I_PREV_{2010}$$

$$IC_PREV_{2011/2007} = IC_DEF_{2009/2007} \times I_PREV_{2010} \times I_PREV_{2011}$$

avec :

- I_PREV_n = Indice des prix à la consommation prévu pour l'année n dans la dernière Loi de Finances disponible majoré d'une constante de 0,0075 (si l'indice est publié sous la forme de taux en %, il sera transformé en coefficient d'augmentation sous la forme 1,XXXXX)
- $IC_DEF_{n/2007}$ = Indice définitif d'actualisation de la contribution C11 défini à l'article 58-1.

L'indice $IC_PREV_{2007/n}$ est arrondi à 5 décimales.

article 57-2 - Acomptes de la contribution C12

Les acomptes pour la contribution C12 sont versés mensuellement par le STIF le 24 de chaque mois, exception faite pour l'acompte de janvier qui sera versé le 21. Le niveau de contribution C12n sur lequel est assis le calcul des acomptes mensuels correspond au montant de contribution C12 estimé pour l'année n par la SNCF et transmise au STIF avant le 30 septembre de l'année n-1 dans le cadre de la prévision de facture n pour la part impôts et taxes de la contribution C12, et le 15 octobre de l'année n-1 pour la part des péages de la contribution C12.

$$C12m.n = C12n / 12$$

avec :

C12m.n = acompte C12 mensuel de l'année n en euros courants.

article 57-3 - Acompte de la contribution C13

Les acomptes pour la contribution C13 relative à l'écart entre l'actualisation des charges et les augmentations tarifaires appliquées à l'objectif de recettes directes seront versés mensuellement par le STIF à partir de l'année 2009, le 24 de chaque mois, exception faite pour l'acompte de janvier qui sera versé le 21. Ils sont calculés comme suit :

Acomptes du 1^{er} semestre :

$$C13m.n = OBJ RDn / 12 \times (IC_PREV_{n/2007} - AT_PREV_n)$$

Acomptes du 2nd semestre :

$$C13m.n = [OBJ RDn \times (IC_PREV_{n/2007} - AT_PREV_n) - \text{Somme des acomptes C13 du 1^{er} semestre}] / 6$$

Avec :

- C13m.n = acompte C13 mensuel de l'année n en euros courants,
- IC_PREV_{n/2007} = évolution prévisionnelle de l'indice d'actualisation des acomptes mensuels de la contribution C11 entre l'année 2007 et l'année n. Ses modalités de calcul sont détaillées à l'article 57-1,
- AT_PREV_n = augmentation tarifaire moyenne prévisionnelle entre les tarifs du 01 janvier 2008 et ceux de l'année n. Le STIF et la SNCF partageront les hypothèses sous-jacentes au calcul de l'augmentation prévisionnelle moyenne AT_PREV_n en prenant en compte les dernières informations connues (recettes directes, augmentation tarifaires décidées par le STIF). En l'absence d'autre information, l'augmentation tarifaire de l'année sera prise égale à l'indice des prix à la consommation prévu pour l'année n dans la dernière Loi de Finances disponible.

article 57-4 - Acompte de la contribution C14

Les acomptes pour la contribution C14 relative à la rémunération spécifique des cartes orange soudées, sont versés mensuellement par le STIF, le 24 de chaque mois, exception faite pour l'acompte de janvier qui sera versé le 21. Ils sont calculés comme suit :

$$C14m.n = (C14n / 12) \times IC_PREV_{n/2007}$$

avec :

- C14m.n = acompte C14 mensuel de l'année n en euros courants ;
- IC_PREV_{n/2007} = évolution prévisionnelle de l'indice d'actualisation des acomptes mensuels de la contribution C11 entre l'année 2007 et l'année n. Ses modalités de calcul sont détaillées à l'article 57-1 -.

article 57-5 - Acompte de la contribution C2

Les acomptes pour la contribution forfaitaire C2 liée aux charges d'investissement sont versés mensuellement aux dates suivantes :

- le 2 janvier pour l'acompte de janvier ;
- le 28 février pour l'acompte de mars ;
- le 29 du mois m-1 lorsque m-1 est un mois de 30 jours ;
- le 30 du mois m-1 lorsque m-1 est un mois de 31 jours.

Ils sont calculés comme suit :

$$C2_{m.n} = C2_n / 12$$

avec : $C2_{m.n}$ = acompte C2 mensuel de l'année n en euros courants.

article 57-6 - Modulation des acomptes pour anticiper le partage de l'écart prévisionnel entre les recettes directes attendues et leur objectif

Si, à la clôture des comptes de l'année n-1, les recettes directes réelles sont supérieures (ou inférieures) aux recettes directes prévisionnelles, le montant des acomptes de la contribution C11 de l'année n pour le second semestre est ajusté pour tenir compte par anticipation du partage de cet écart entre le STIF et la SNCF, selon les règles définies à l'article 42-4 -.

Les acomptes des mois de novembre et décembre n sont corrigés pour tenir compte de la dernière prévision de recettes directes transmise par la SNCF au plus tard le 30 septembre n dans le cadre de la prévision de la facture de l'année n.

article 57-7 - Cas particulier des acomptes de l'année 2008

Etant donné que le contrat pour la période 2008 à 2011 est signé au cours de l'année 2008, le STIF et la SNCF régulariseront la situation des acomptes des mois antérieurs à la signature du contrat, conformément aux modalités de calcul des acomptes de chaque contribution définies par le contrat, et en fonction de la contribution forfaitaire provisionnelle approuvée par le Conseil du STIF du 12 décembre 2007 et versée depuis le 1^{er} janvier 2008 à la SNCF. Cette régularisation interviendra dans un délai de 30 jours à compter de la signature du contrat par les Parties.

article 58 - Facture annuelle

article 58-1 - Actualisation annuelle de la contribution C11

La contribution C11 facturée chaque année par la SNCF est le résultat du produit de la contribution C11n exprimée en M Euros 2007 dans le contrat à l'article 44-2 -/1, par l'indice composite d'actualisation définitif permettant le passage des euros 2007 aux euros courants de l'année n :

$$C11_n \times IC_DEF_{2007/n}$$

L'indice $IC_DEF_{2007/n}$ représente l'évolution de cet indice entre l'année 2007 et l'année n. Il est calculé comme suit pour chaque année :

$$IC_DEF_{n/2007} = 68\%(CT_n/CT_{2007}) + 23\%(IPS_n/IPS_{2007}) + 4\%(FSD3_n/FSD3_{2007}) + 5\%(IPCE_n/IPCE_{2007})$$

Avec :

- CT_n = Indice du coût du travail de l'année n calculé en faisant la moyenne arithmétique du 4^{ème} trimestre de l'année n-1 et des 3 premiers trimestres de l'année n de l'indice EK0 correspondant à l'indice trimestriel des salaires mensuels de base de l'ensemble des salariés – Transports, publié par le Ministère du travail, des relations sociales et de la solidarité (DARES).
- $CT_{2007} = CT_n$ avec n = 2007
site INSEE : www.indices.insee.fr (identifiant : 646913).
- IPS_n = Indice des prix des services pour l'année n en moyenne annuelle – par secteur conjoncturel Métropole -Services – Ensemble.
- $IPS_{2007} = IPS_n$ avec n = 2007

site INSEE : www.indices.insee.fr (identifiant : 641257).

- FSD3_n = indice des frais et services divers modèle de référence n°3 pour l'année n, calculé en faisant la moyenne arithmétique des douze indices mensuels de l'année n publiés par « Le Moniteur ».
- FSD3₂₀₀₇ = FSD3_n avec n = 2007

Site : www.lemoniteur-expert.com

- IPCEn = Indice des prix à la consommation pour l'électricité pour l'année n en moyenne annuelle – Métropole – Electricité,
- IPCE₂₀₀₇ = IPCEn avec n = 2007

site INSEE : www.indices.insee.fr (identifiant : 638575).

L'indice IC_DEF_{2007/n} est arrondi à 5 décimales.

article 58-2 - Facturation de la contribution annuelle C12

Les charges de péages, impôts et taxes constituant la contribution C12 sont facturées par la SNCF à l'euro-l'euro des coûts constatés se rapportant à l'exécution du service de chaque année du contrat. La SNCF produit des justificatifs prévus à l'article 58-6 - et à l'article 65-2 - et conformément aux annexes E8 et E9.

article 58-3 - Facturation de la contribution annuelle C13

La contribution C13 facturée par la SNCF pour chaque année n est le produit de l'objectif de recettes directes pour l'année n exprimés en M Euros hors taxes aux tarifs en vigueur au 1^{er} janvier 2008, par la différence entre l'indice d'actualisation de la contribution C11 pour l'année n et les augmentations tarifaires moyennes permettant de passer des tarifs du 1^{er} janvier 2008 au tarifs courants de l'année n :

$$\text{OBJ RDn} \times (\text{IC_DEF}_{2007/n} - \text{AT}_n)$$

avec :

- IC_DEF_{2007/n} = Indice définitif d'actualisation de la contribution C11 représentant l'évolution de l'indice composite d'actualisation entre l'année 2007 et l'année n. Ses modalités de calcul sont définies à l'article 58-1 -,
- AT_n = Augmentation tarifaire moyenne permettant de passer des tarifs du 1^{er} janvier 2008 aux tarifs constatés en année n et telle que calculée à l'article 44-2 - 3/.

article 58-4 - Facturation de la contribution annuelle C14

La contribution forfaitaire C14 relative aux cartes orange soudées, fixée forfaitairement à 8,1 M€ HT pour chaque année du contrat exprimés en euros 2007, est facturée après actualisation selon la formule suivante :

$$\text{C14} \times \text{IC_DEF}_{2007/n}$$

avec :

- IC_DEF_{2007/n} = Indice définitif d'actualisation de la contribution C11 représentant l'évolution de l'indice composite d'actualisation entre l'année 2007 et l'année n. Ses modalités de calcul sont définies à l'article 58-1,

article 58-5 - Facturation de la contribution annuelle C2

La contribution forfaitaire C2 relative aux charges liées aux investissements est exprimée en M Euros courants de chaque année n. La SNCF facture au STIF le montant de la contribution C2 pour chaque année n inscrit à l'article 44-3 -.

article 58-6 - Règlement de la facture annuelle

Au 31 mars de l'année n+1 au plus tard, la SNCF transmet une facture récapitulative faisant apparaître pour l'ensemble des éléments constituant la contribution définitive du STIF après actualisation, les éléments suivants :

- contribution relative aux charges relevant des OSP « C11 », prenant en compte les ajustements successifs opérés par avenant, le cas échéant ;

- contribution relative aux charges payées au réel « C12 » ;
- contribution « C13 » correspondant à l'écart entre l'actualisation des charges et les augmentations tarifaires appliquées à l'objectif de recettes directes « C13 » ;
- contribution relative aux cartes orange soudées « C14 » ;
- contribution relative aux charges liées à investissement « C2 » ;
- reversement par le STIF à la SNCF de la part de recettes directes calculée sur les ventes de titres réalisées par OPTILE ;
- résultat du calcul du partage de l'écart entre les recettes directes de la SNCF et l'objectif de recettes directes prévu pour chaque année ;
- incitations financières liées à l'exécution de service, au chapitre III du titre V ;
- autres rémunérations éventuelles.

Le STIF règle à la SNCF, après vérification, le solde entre les acomptes mensuels d'une part et la facture annuelle et/ou avoir de l'année n d'autre part, au plus tard dans les 38 jours suivant la réception par le STIF du courrier comprenant la facture et/ou avoir de l'année n de la SNCF accompagnée de l'ensemble des justificatifs.

En cas de désaccord, le STIF réserve le règlement du solde à hauteur du montant qu'il juge litigieux. Il appartient alors au STIF d'informer la SNCF dans les meilleurs délais de son désaccord sur le montant du solde précité. L'une ou l'autre des Parties peut alors déclencher la procédure de conciliation prévue à l'article 64 -. Le cas échéant, le STIF règlera des intérêts de retard sur la base du nombre de jours de retard de versement du taux EONIA connu à la date de la facturation.

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.

Un modèle de facturation est décrit dans l'annexe E1.

Les factures seront accompagnées des pièces comptables justificatives suivantes :

- le reporting des ventes et des titres comprenant :
 - les ventes globales (tous transporteurs) annuelles par titre, zone*zone, vendues en et hors Ile-de-France (en nombre et en valeur) ;
 - les ventes de la SNCF annuelles par titre, zone*zone, vendues en Ile-de-France (en nombre et en valeur) ;
 - les recettes directes annuelles par titre, zone*zone, vendues en Ile-de-France (en nombre et en valeur) ;
- les ventes réalisées par OPTILE pour chaque mois de l'année par titre, zone*zone, vendus en Ile-de-France (en nombre et en valeur), ainsi que la part SNCF des recettes directes de ces titres (dans le cas où les informations correspondantes ne sont pas communiquées directement par OPTILE, le STIF fournira à la SNCF ces informations).
- un détail du calcul des indices d'actualisation de la contribution C11 ;
- le calcul détaillé des bonifications et pénalités ;
- le détail des péages Transilien facturés par RFF à la SNCF pour l'exécution du service de référence décrit au Titre II ;
- /
- le calcul de l'écart entre les recettes directes et l'objectif de recettes directes ;
- du rapport annuel d'exécution du contrat tel que décrit à l'article 59-6 -.

TITRE VI - MODALITES D'EXECUTION DU CONTRAT

CHAPITRE I - INFORMATION, SUIVI ET CONTROLE

article 59 - Contrôle de l'exécution du contrat

article 59-1 - Exécution du contrat par la SNCF

Il revient à la SNCF 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, dans le cadre de des contrôles et audits qu'il peut décider de mener.

article 59-2 - Droit de contrôle et droit d'audit général du STIF

Le STIF dispose d'un droit d'audit et d'un droit de contrôle se rapportant à l'exécution par la SNCF du présent contrat. Ce droit d'audit et de contrôle peut être exercé par le STIF, ou par l'intermédiaire d'un ou de plusieurs organismes extérieurs que le STIF mandate à cet effet.

Le droit de contrôle vise à assurer le STIF de la bonne exécution par la SNCF du service de référence prévu par le présent contrat et il consiste à vérifier sur pièces et sur place les documents et informations attestant que les services et prestations sont exécutés conformément aux stipulations du 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 le réseau ferroviaire et routier défini à l'article 6 - du présent contrat, tout en respectant les règles de sécurité.

Le droit d'audit vise à examiner tous les éléments comptables et financiers nécessaires à l'établissement du compte Transilien et à évaluer les méthodes et outils employés par la SNCF 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.

Compte tenu du caractère stratégique pour la SNCF des informations relatives aux données financières, 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 SNCF la liste des auditeurs internes accrédités à cet effet, et à prévenir celle-ci de toute modification de ladite liste.

Les parties s'engagent à conserver la confidentialité des données, informations et documents remis au STIF lors de ces contrôles et audits, durant les cinq ans suivant l'année à laquelle se rapportent les données.

article 59-3 - Modalités d'exercice des contrôles et des audits

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.

Dans les autres cas de contrôle et d'audit, la SNCF est informée de la décision d'audit du STIF, au minimum 30 jours avant la date d'intervention des missions d'audits et de contrôle.

Pour exercer leur contrôle ou mener leur audit, le STIF ou les organismes extérieurs mandatés par le STIF peuvent solliciter des informations ou communications de documents en lien avec le service de référence dans les conditions exposées ci-après.

Dans le cadre des audits ou des contrôles, il peut être demandé à la SNCF la délivrance de tout élément d'information en lien avec le service de référence prévu par le présent contrat. Ces éléments sont communiqués par la SNCF dans un délai raisonnable. Le refus de communiquer un élément demandé dans le cadre d'un audit ou d'un contrôle fait l'objet de pénalités fixées dans l'article 54 -.

Le STIF prend en charge le coût de ces contrôles et audits, sauf dans le cas où ces derniers démontreraient un manquement grave de la SNCF aux obligations auxquelles elle est tenue en vertu du présent contrat.

Tout écart constaté en faveur du STIF 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 constatés.

Les résultats des contrôles et audits sont obligatoirement communiqués à l'autre partie dans un délai raisonnable fixé d'un commun accord. En particulier, si l'une des parties est amenée à utiliser les résultats de ces contrôles et audits dans ses échanges avec l'autre partie, elle les lui aura communiqués au préalable.

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'article 64 - du présent contrat.

article 59-4 - Comptabilité du service

Le compte « Transilien » est établi selon les règles de gestion de la SNCF qui sont communiquées au STIF.

La SNCF informe le STIF chaque année des modifications ayant une incidence significative sur les comptes et en fournit une estimation (incluant un calcul pro forma).

Les Parties déterminent d'un commun accord s'il convient d'en tenir compte dans le calcul de la rémunération de la SNCF.

article 59-5 - Information mensuelle et trimestrielle

1/ Information mensuelle :

La SNCF fournit un tableau de bord mensuel sur les indicateurs listés dans le contrat, au plus tard avant le dernier jour du mois suivant.

Les pénalités définies dans l'article 54 - s'appliquent en cas de retard dans la transmission du tableau de bord mensuel.

2/ Information trimestrielle :

la SNCF fournit un tableau de bord trimestriel commenté contenant une analyse synthétique du trimestre écoulé sur les indicateurs du contrat avant le 15 suivant le 2^{ème} mois suivant la fin du trimestre.

Les pénalités définies dans l'article 54 - s'appliquent en cas de retard dans la transmission du tableau de bord trimestriel.

3/ Cas particulier de l'année 2008

Les premiers tableaux de bord mensuels seront communiqués au STIF au plus tard le 31/03/2008.

article 59-6 - Rapport annuel d'exécution du contrat

La SNCF réalise un rapport annuel sur l'exercice échu et le transmet au STIF au plus tard le 31 mars n+1.

Le rapport annuel comporte un rapport financier comprenant notamment des pièces suivantes :

- le compte de résultat des années n et n-1, du budget des années n et n+1 (sur le format de la maquette financière) ;
- une ventilation des ressources entre : contributions du STIF, objectif de recettes directes, neutralisation tarifaire et partage des risques ;
- l'indication des recettes directes constatées en année n ;
- les indicateurs de suivi de l'évolution des principaux postes de charges, tels que décrits dans l'annexe E3, accompagnés d'un commentaire sur leur évolution entre le constaté n-1 et le constaté n ;
- le montant des investissements intervenus pendant l'année n (distingués entre fonds propres et subventions) ;
- les mises en services des investissements marquants intervenus pendant l'année n (distingués entre fonds propres et subventions) ;
- la facture RFF pro forma de l'année n pour la part des péages du service de référence de Transilien prévu par le contrat, selon le niveau de détail prévu à l'annexe E9 (décomposition des postes de péages en DA, DRS.. par ligne).
- les règles de gestion de la SNCF actualisées pour l'année n détaillées et mise à jour et les modalités d'application au compte Transilien.

La SNCF 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 de référence.

Sous réserve des dispositions de l'article 59-2 -, le STIF s'engage à ne pas diffuser ces informations auprès de tiers au contrat, sauf accord exprès de la SNCF.

article 60 - Suivi de l'exécution du contrat

article 60-1 - Comités de suivi thématiques

Les comités de suivi thématiques sont chargés d'examiner les questions relatives à l'exécution du contrat. Ils seront composés à l'initiative des deux Parties, et se réuniront selon la périodicité indiquée, en tant que de besoin, et conformément aux principes calendaires définis dans les Titres II et III du contrat.

Les comités thématiques mis en place pour le suivi du contrat sont :

- le comité de suivi « Offre de transport » : périodicité trimestrielle ;
- le comité de suivi « Qualité de service » : périodicité trimestrielle ;
- le comité de suivi « Billettique » (voir annexe C12) ;
- le comité de suivi « Communication » : périodicité semestrielle ;
- le comité de suivi « Questions économiques et tarifaires » : périodicité semestrielle ;
- le comité de suivi « Investissements » : périodicité semestrielle.

article 60-2 - Comité de suivi annuel

Le comité de suivi annuel examinera le bilan de l'année échue, à partir notamment du rapport annuel d'exécution de l'exercice échu remis par la SNCF, ainsi que le plan annuel de la politique commerciale de la SNCF, avant la fin du premier semestre de l'année n+1.

article 61 - Expérimentations

Tout test ou expérimentation concernant un nouveau concept de service ou une nouvelle technologie ayant un impact potentiellement significatif sur le service offert aux voyageurs (en terme d'offre, de qualité de service, de tarification ou de vente de titres) doit faire l'objet d'une procédure de validation dans le cadre du comité de suivi adéquat.

Cette procédure a pour objectif :

- de valider la conformité de l'expérimentation avec les objectifs ou les politiques du STIF ;
- d'assurer une connaissance partagée de l'état de l'art ;
- d'indiquer les normes et standards nécessaires à des développements inter-opérables et pérennes ;
- de limiter les investissements redondants ;
- de garantir une parfaite égalité de traitement des voyageurs, tout en ménageant la capacité d'innovation de chacun ;
- de préparer les conditions de mise en œuvre d'une généralisation réussie.

Elle repose sur une démarche en trois temps :

- réunion de présentation du concept et des objectifs au STIF avant son lancement ;
- demande formelle d'autorisation d'expérimentation auprès du STIF décrivant son périmètre (thème, panel, planning, raisons d'une demande de subvention éventuelle chiffrée et explicitée, liste des différents partenaires, modèle économique...)
- si accord, signature d'une convention d'expérimentation.

La procédure concernant les expérimentations liées à la distribution des produits tarifaires est décrite plus précisément à l'article 17-5 -.

En complément à cette procédure, la SNCF s'engage, dans le cadre des comités de suivi mentionnés dans l'article 60-1 -, à présenter le programme des expérimentations réunissant à la fois :

- les projets en phase de préparation ;
- les projets à soumettre au STIF pendant l'année ;
- les expérimentations en cours (point d'avancement et premiers retours).

CHAPITRE II - VIE DU CONTRAT

article 62 - Recours à la procédure d'avenant

Les dispositions du présent contrat et de ses annexes ne peuvent être modifiées que par voie d'avenant, signé par les personnes dûment habilitées à cet effet par chaque partie.

article 63 - Révision du contrat

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 qualifiés de force majeure dans les conditions précisées à l'article 68 -, ou dans le cas de modifications législatives ou réglementaires majeures tendant à bouleverser substantiellement l'équilibre économique et financier du contrat. Pour apprécier l'impact de ces événements, les parties s'appuient sur les données économiques et financières décrites dans l'annexe E4.

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 64 - est alors 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 64 - 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 conviennent de se soumettre, préalablement à toute action contentieuse, à une procédure de conciliation selon les modalités suivantes.

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 dans un mémoire les motifs de la contestation. Ce mémoire est transmis à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception.

A compter de la date de réception du mémoire précité, les parties disposent d'un délai de trente jours pour désigner, d'un commun accord, un conciliateur unique. 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'elles 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 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 examinent de façon contradictoire les motifs de la contestation et les positions respectives des parties. Ils rendent un avis motivé sur le différend dans un délai de trois mois à compter de la désignation du conciliateur unique ou, le cas échéant, du dernier des conciliateurs. Cet avis propose aux parties une solution de conciliation.

Il est adressé au STIF et à la SNCF, qui disposent d'un délai d'un mois pour se concilier ou constater leur désaccord persistant. En cas d'échec de cette procédure, la contestation peut être soumise au tribunal administratif de Paris par la partie la plus diligente.

CHAPITRE III - DISPOSITIONS DIVERSES

article 65 - Régime fiscal

article 65-1 - Généralités

La SNCF 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 des textes en vigueur.

article 65-2 - Les impôts et taxes supportés par la SNCF

La SNCF 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 taxe professionnelle et les taxes foncières sur les propriétés bâties et non bâties sont réglées par la SNCF. La SNCF fait le nécessaire pour obtenir le plafonnement de ses cotisations de taxe professionnelle auquel elle peut prétendre, selon les possibilités offertes par la législation fiscale.

La taxe professionnelle et les taxes foncières sont remboursées par le STIF à la SNCF à « l'euro-l'euro », sur la base des justificatifs des taxes acquittées au titre de l'activité Transilien, déterminées selon les principes de calcul des impositions payées par la SNCF pour ses activités et domaines.

Tous les autres impôts et taxes relatifs à la gestion du service sont également à la charge exclusive de la SNCF, et remboursées par le STIF à « l'euro-l'euro ».

L'annexe E8 précise les principes de calcul de la taxe professionnelle et des taxes foncières payées par la SNCF pour ses activités et domaines, ainsi qu'un modèle de justification de la part de taxe professionnelle affectée à l'activité Transilien. Cette annexe sera complétée avec les principes et modèles pour les autres taxes, après accord du comité de suivi « Affaires économiques et tarifaires ».

article 65-3 - La fiscalité des versements du STIF à la SNCF

Dans le cas où la SNCF bénéficierait d'une exonération partielle ou totale de TVA sur le périmètre du contrat, la contribution contractuelle du STIF serait diminuée, à due proportion des exonérations dont la SNCF a bénéficié et ajustée de leur incidence éventuelle sur le calcul de la taxe sur les salaires acquittée le cas échéant.

article 66 - Responsabilité et assurances

article 66-1 - Responsabilité

La SNCF est responsable des dommages qui, du fait ou à l'occasion de l'exécution de ses obligations prévues par le présent contrat, pourraient être causés aux voyageurs, aux tiers ou au STIF, sauf cas de force majeure telle que décrits à l'article 68 - du présent contrat.

En particulier, elle est responsable, dans le cadre de l'exploitation du service dont elle a la charge, des dommages de toute nature, direct ou indirect, causés :

- aux personnes, sans distinction entre elles ;
- à l'environnement ;
- aux biens, mobiliers ou immobiliers.

La SNCF supporte, sans préjudice des éventuels recours qu'elle serait en droit d'exercer, les conséquences pécuniaires des dommages causés au STIF, aux voyageurs ainsi qu'aux tiers, et résultant de l'exécution des missions qui lui sont confiées, notamment du fait des biens qu'elle a sous sa garde.

article 66-2 - Assurances

La SNCF est titulaire d'une licence d'entreprise ferroviaire en application du décret n°2003-194 du 7 mars 2003. Elle justifie de ce fait avoir pris toutes dispositions utiles pour couvrir les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile à l'égard de ses clients, des tiers et du STIF.

article 67 - Recours à des tiers pour la réalisation du service de référence

article 67-1 - Principes généraux

La SNCF assure directement la réalisation des services qui lui sont confiés. Toutefois, la réalisation du service de référence défini par le présent contrat peut conduire la SNCF à recourir à la sous-traitance, dans les conditions définies ci-après.

La SNCF garde, en toutes circonstances, la responsabilité vis à vis du STIF de la parfaite réalisation de l'ensemble des obligations qui sont définies par le présent contrat. Elle ne peut en aucun cas se prévaloir d'une mauvaise exécution par le sous-traitant pour s'exonérer de ses obligations et responsabilités envers le STIF. En cas de défaillance d'un transporteur affrété, la SNCF 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 SNCF.

Lors de la conclusion de contrats avec des tiers, la SNCF 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.

article 67-2 - Modalités de recours à l'affrètement partiel de l'offre de référence

Le STIF autorise la SNCF à recourir aux affrètements, dont la liste sera mise à jour et communiquée annuellement au STIF dans le cadre du comité de suivi «Offre».

La SNCF peut recourir à un nouvel affrètement, sous réserve d'un accord de principe écrit préalable du STIF. Dans les cas d'urgence ou correspondant à une durée non significative, la SNCF peut recourir à un affrètement sans autorisation préalable du STIF. Elle doit cependant en informer le STIF dans les meilleurs délais.

La SNCF transmet après la signature du marché le nom du ou des titulaires de l'affrètement.

article 67-3 - Autres contrats

Sous réserve des dispositions de l'article 67-1 -, la SNCF 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.

article 68 - Force majeure

Aucune partie n'encourt de responsabilité pour n'avoir pas accompli ou avoir accompli avec retard une obligation, 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, à savoir l'imprévisibilité, l'irrésistibilité et le caractère extérieur aux parties.

Si l'une des parties vient à invoquer la survenance d'un événement de Force majeure, elle le notifie immédiatement par écrit à l'autre partie, en précisant 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. L'autre partie notifie alors dans le délai de 15 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 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 6 mois à compter de la notification prévue au présent article, chaque partie a la possibilité de demander l'application des dispositions de l'article 63 -.

CHAPITRE IV - FIN DU CONTRAT

article 69 - Continuité du service à l'échéance du contrat

Un an avant la date d'expiration du présent contrat, le STIF et la SNCF engageront la préparation du contrat pluriannuel suivant, afin que celui-ci puisse être soumis, avant arrivée à échéance du présent contrat, à la délibération de leurs conseils d'administration.

Au cas où aucun accord ne serait trouvé entre les Parties, l'article 6 ter du décret n° 59-157 du 7 janvier 1959 modifié définit la contribution forfaitaire provisionnelle que le STIF doit alors allouer à la SNCF pour assurer la continuité de son service.

LISTE DES ANNEXES

1- OFFRE

- ANNEXE A1 : L'offre de référence au 1^{er} janvier 2008
- ANNEXE A2 : Indicateurs contractuels portant sur l'offre de transport
- ANNEXE A3 : Opérations de maintenance et de modernisation du réseau ferré
- ANNEXE A4 : Procédure de modification de l'offre de référence
- ANNEXE A5 : Inventaire du parc de matériel roulant
- ANNEXE A6 : Informations périodiques à fournir sur l'offre de transport
- ANNEXE A7 : Calcul des pénalités pour non-conformité de la composition du matériel

2- QUALITE DE SERVICE

- ANNEXE B1 : Système qualité de service
- ANNEXE B2 : Définition des indicateurs donnant lieu à bonus malus
- ANNEXE B3 : Indicateurs d'évolution de la perception des voyageurs
- ANNEXE B4 : Synthèse des bonus malus par indicateurs
- ANNEXE B5 : Affectation des causes d'irrégularité
- ANNEXE B6 : Plans d'actions
- ANNEXE B7 : Charte de fonctionnement des comités de ligne
- ANNEXE B8 : Typologie de niveaux de services dans les gares
- ANNEXE B9 : Indicateurs contractuels fournis à titre d'information
- ANNEXE B10 : Sûreté
- ANNEXE B11 : Protocole sur les échanges de données entre la SNCF et la base communautaire du STIF
- ANNEXE B12 : Plan d'information voyageurs pour la continuité du service
- ANNEXE B13 : Modalités de remboursements des voyageurs pour le dispositif pour la continuité du service
- ANNEXE B14 : Plan de transport adapté pour le dispositif de continuité du service

3- TARIFICATION, DISTRIBUTION DES PRODUITS TARIFAIRES ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE

- ANNEXE C1 : Liste des produits tarifaires et de leurs canaux de distribution
- ANNEXE C2 : Equipement des gares, points d'arrêt et stations de tramway du réseau Transilien pour la distribution des produits tarifaires
- ANNEXE C3 : Liste des équipements de distribution des produits tarifaires
- ANNEXE C4 : Liste des gares hors Ile-de-France vendant des produits tarifaires Ile-de-France
- ANNEXE C5 : Liste des actes de service après-vente
- ANNEXE C6 : Liste des agences Transilien
- ANNEXE C7 : Méthode de calcul du taux de fraude
- ANNEXE C8 : Liste des équipements de validation de Transilien
- ANNEXE C9 : Méthode de calcul du taux de contrôle
- ANNEXE C10 : Cahier des charges relatif à la gestion communautaire des produits tarifaires
- ANNEXE C11 : Charte du système télébilletique Navigo
- ANNEXE C12 : Comité de suivi billettique

4- BIENS ET INVESTISSEMENTS

- ANNEXE D1 : Plan Quadriennal d'Investissements 2008-2011 (Annexe confidentielle)
- ANNEXE D2 : Fiches projets d'investissements prioritaires (Annexe confidentielle)

5- REGIME FINANCIER

- ANNEXE E1 : Modèle de facturation annuelle
- ANNEXE E2 : Clés de répartition des recettes directes pour les titres communs
- ANNEXE E3 : Suivi des principaux postes de charges
- ANNEXE E4 : Compte d'exploitation prévisionnel du contrat (Annexe confidentielle)
- ANNEXE E5 : Prévision d'accostage 2007 des ventes de titres
- ANNEXE E6 : Recettes des activités complémentaires
- ANNEXE E7 : Charges et recettes d'interconnexion
- ANNEXE E8 : Principes de calcul de la taxe professionnelle et des taxes foncières payées par la SNCF pour ses activités et domaines
- ANNEXE E9 : Modèle de justificatif des péages RFF



ANNEXES AU CONTRAT

entre

le Syndicat des Transports d'Ile-de-France

et

la Société Nationale

des Chemins de Fer Français

TABLE DES ANNEXES

1-	<u>OFFRE</u>	<u>4</u>
ANNEXE A1	L'offre de référence au 1 ^{er} janvier 2008	4
ANNEXE A2	Indicateurs contractuels portant sur l'offre de transport	6
ANNEXE A3	Opérations de maintenance et de modernisation du réseau ferré	11
ANNEXE A4	Procédure de modification de l'offre de référence	12
ANNEXE A5	Inventaire du parc de matériel roulant	18
ANNEXE A6	Informations périodiques à fournir sur l'offre de transport	19
ANNEXE A7	Calcul des pénalités pour non-conformité de la composition du matériel	25
2-	<u>QUALITE DE SERVICE</u>	<u>26</u>
ANNEXE B1	Système qualité de service	26
ANNEXE B2	Définition des indicateurs donnant lieu à bonus malus	29
ANNEXE B3	Indicateurs d'évolution de la perception des voyageurs	50
ANNEXE B4	Synthèse des bonus malus par indicateurs	53
ANNEXE B5	Affectation des causes d'irrégularité	54
ANNEXE B6	Plans d'actions	56
ANNEXE B7	Charte de fonctionnement des comités de ligne	57
ANNEXE B8	Typologie de niveaux de services dans les gares	61
ANNEXE B9	Indicateurs contractuels fournis à titre d'information	62
ANNEXE B10	Sûreté	64
ANNEXE B11	Protocole sur les échanges de données entre la SNCF et la base communautaire du STIF	66
ANNEXE B12	Plan d'information voyageurs pour la continuité du service	72
ANNEXE B13	Modalités de remboursements des voyageurs pour la continuité du service	73
ANNEXE B14	Plan de transport adapté pour le dispositif de continuité du service	74
3-	<u>TARIFICATION, DISTRIBUTION DES PRODUITS TARIFAIRES ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE</u>	<u>75</u>
ANNEXE C1	Liste des produits tarifaires et de leurs canaux de distribution	75
ANNEXE C2	Equiperment des gares, points d'arrêt et stations de tramway du réseau Transilien pour la distribution des produits tarifaires	80
ANNEXE C3	Liste des équipements de distribution des produits tarifaires	81
ANNEXE C4	Liste des gares hors Ile-de-France vendant des produits tarifaires Ile-de-france	82
ANNEXE C5	Liste des actes de service après-vente	83
ANNEXE C6	Liste des agences Transilien	84
ANNEXE C7	Méthode de calcul du taux de fraude	85
ANNEXE C8	Liste des équipements de validation de Transilien	86
ANNEXE C9	Méthode de calcul du taux de contrôle	87
ANNEXE C10	Cahier des charges relatif à la gestion communautaire des produits tarifaires	88
ANNEXE C11	Charte du système télébilletique Navigo	96
ANNEXE C12	Comité de suivi billettique	111

4- BIENS ET INVESTISSEMENTS

ANNEXE D1	Plan Quadriennal d'Investissements 2008-2011 (Annexe Confidentielle)	
ANNEXE D2	Fiches projets d'investissements prioritaires (Annexe Confidentielle)	

5- REGIME FINANCIER

112

ANNEXE E1	Modèle de facturation annuelle	112
ANNEXE E2	Clés de répartition des recettes directes pour les titres communs	113
ANNEXE E3	Suivi des principaux postes de charges	117
ANNEXE E4	Compte d'exploitation prévisionnel du contrat (Annexe Confidentielle)	
ANNEXE E5	Prévision d'accostage 2007 des ventes de titres	118
ANNEXE E6	Recettes des activités complémentaires	120
ANNEXE E7	Charges et recettes d'interconnexion	122
ANNEXE E8	Principes de calcul de la taxe professionnelle et des taxes foncières payées par la SNCF pour ses activités et domaines	123
ANNEXE E9	Modèle de justificatif des péages RFF	126

ANNEXE A1 L'OFFRE DE REFERENCE AU 1er JANVIER 2008

1- Description du réseau

- **Carte du réseau ferré avec indication :**

- de l'ensemble des gares Ile-de-France desservies ;
- des gares Ile-de-France desservies par les trains VFE, CIC ou TER ;
- des terminus techniques des trains de l'offre de référence Ile-de-France situés au-delà des limites géographiques de la région Ile-de-France.

- **Carte du réseau bus avec indication :**

- des points d'arrêt desservis.

2- Description de l'offre de référence train par train

Au 1er janvier 2008, l'offre de référence faisant l'objet du présent contrat porte sur les dessertes décrites dans le classeur particulier.

Ce document décrit, train par train, les éléments présentés en article 6 du présent contrat.

La description de chaque train est faite dans le cadre des manchettes de description de l'offre établies pour chacun des 14 sous-réseaux. Les données constitutives de l'offre de référence sont transmises selon le modèle de tableau suivant :

Numéro	Numéro du train
Mission	Code mission
Origine	Nom gare
Via 1	Nom gare
Via 2	Nom gare
Terminus	Nom gare
Activité propriétaire	Nom de l'activité propriétaire
Gares desservies (Manchettes)	Horaires
Temps de Parcours	HH:MM
Régime	
Dimanche	Indication des jours et périodes de circulation et exceptions
Lundi	
Mardi	
Mercredi	
Jeudi	
Vendredi	
Samedi	
Composition	
Composition Dimanche	Nombre d'Unités*Série du matériel (nombre de caisses)-Nombre total de voitures
Composition Lundi	
Composition Mardi	
Composition Mercredi	
Composition Jeudi	
Composition Vendredi	
Composition Samedi	

3- Description synthétique de l'offre de référence

Les tableaux de description train par train sont complétés par :

- le panorama des dessertes. Ce document décrit pour chacun des 14 sous-réseaux, selon les périodes de la journée et les jours de la semaine, les fréquences des différentes missions et les temps de parcours ;
- le catalogue matériel roulant. Ce document décrit pour chaque série, les caractéristiques techniques, l'année de construction, les capacités offertes, les zones d'utilisation ...

4- Liste et nombre d'événements exceptionnels pris en compte dans l'offre de référence

Les événements exceptionnels concernés sont :

4.1 Opérations nécessitant la création de circulations supplémentaires

- Saint Sylvestre,
- Fête de la musique,
- Stade de France,
- Course à pied Paris - Versailles (10 trains).

4.2 Opérations nécessitant la création d'arrêts supplémentaires

- Parc des expositions de Villepinte,
- Fête de l'Humanité (chaque année),
- Salon du Bourget (tous les 2 ans),
- Stade de France (créations de nombreux arrêts supplémentaires sur les RER B et D s'ajoutant aux créations de trains).

4.3 Opérations nécessitant des modifications de la composition des trains

- Fête de l'Humanité (chaque année),
- Salon du Bourget (tous les 2 ans),
- Parc des expositions de Villepinte,
- Stade de France (Forcements de certains trains sur les RER B et D s'ajoutant aux créations de trains).

4.4 Fermeture de la ligne RER C entre Paris-Austerlitz et Invalides et remplacement par des dessertes routières de substitution (opération CASTOR, 6 semaines en août).

Chaque événement exceptionnel fait l'objet, dans le classeur particulier, d'une description de l'offre, adaptée au type d'événement.

A titre d'exemple :

- pour la Nuit de la St Sylvestre (ou de la Fête de la Musique), liste des trains circulant selon les tableaux repris au point 2 de la présente annexe
- pour les manifestations au Stade de France, les principes de desserte, leur amplitude... selon les fréquentations attendues.

1- Définition des indicateurs utilisés

Les indicateurs exprimant les volumes de l'offre de référence pour le réseau ferré et le réseau bus se fondent sur une prévision théorique bâtie à partir des éléments prévus pour 2008 et des conséquences sur les exercices ultérieurs des modifications qui seront réalisées au cours de cette année 2008.

Pour le réseau ferré, il s'agit de la sommation pour l'ensemble de l'Ile-de-France du nombre de trains*kilomètres, ainsi que du nombre de caisses*kilomètres de l'offre de référence.

Pour le réseau bus, il s'agit de la sommation pour l'ensemble de l'Ile de France du nombre de véhicules*kilomètres.

Au-delà de l'année 2008, les prévisions de service sont susceptibles d'évoluer en fonction de la nécessaire adaptation de l'offre à la demande, selon les modalités prévues à l'article 7-3.

Les infrastructures nouvelles seront traitées selon les modalités présentées à l'article 7-4 du contrat.

2- Réseau ferré

Les indicateurs exprimant le volume de l'offre de référence du réseau ferré sont fournis, prévisionnellement à la signature du présent contrat pour les années 2008, 2009, 2010 et 2011. Chaque indicateur fera l'objet d'une mise à jour en décembre N-1 pour l'année N.

Les indicateurs prennent en compte l'ensemble des modifications, pérennes ou temporaires de l'offre de transport, validées par le STIF, et leur calendarisation sur l'année considérée. Ils pourront être adaptés, au cours de l'année N, d'un commun accord, si des modifications de l'offre se produisent. Ils intégreront l'effet en année pleine à partir de 2008 des compléments de dessertes décidées par le Conseil du STIF courant 2007 :

- Paris-Est (Paris - Château Thierry, Paris - Provins et Paris - Coulommiers) ;
- RER A (Heures creuses et contrepointe) ;
- RER C (Heure de pointe sur les branches ouest et nord, hors période d'été) ;
- Auvers-sur-Oise (renforcement le week-end sur Paris-Nord – Auvers-sur-Oise).

Les indicateurs utilisés sont le km*train commercial et le km*caisses commercial :

- le km*train commercial se définit par la somme du kilométrage des trains commerciaux uniquement, pour tous les jours de circulation prévus ;
- le km*caisses commercial se définit par la somme des produits du kilométrage et du nombre de caisses de chaque train, pour les trains commerciaux uniquement, pour tous les jours de circulation prévus.

Les indicateurs sont détaillés suivant deux niveaux :

Au niveau des 14 sous-réseaux, pour la période 2008 - 2011, pour les indicateurs trains*kilomètres totaux et trains*kilomètres commerciaux selon le modèle suivant :

		2008	2009	2010	2011
RER A	Km commerciaux	2 334 614	2 357 090	2 363 036	2 361 719
	Km techniques	77 522	74 855	75 784	74 998
	Total	2 412 136	2 431 945	2 438 820	2 436 717
RER B <i>(dont 5 000 Km commerciaux et 5 000 Km techniques de dessertes spéciales répartis de mars à décembre 2008)</i>	Km commerciaux	4 728 378	4 714 477	4 716 723	4 715 755
	Km techniques	238 820	237 514	240 364	238 836
	Total	4 967 198	4 951 991	4 957 087	4 954 591
RER C	Km commerciaux	10 709 439	10 671 634	10 684 571	10 681 888
	Km techniques	681 251	677 530	686 358	680 227
	Total	11 390 690	11 349 164	11 370 929	11 362 115
RER D <i>(dont 5 000 Km commerciaux et 10 000 Km techniques de dessertes spéciales répartis de mars à décembre 2008)</i>	Km commerciaux	9 311 215	9 281 506	9 293 625	9 298 204
	Km techniques	585 183	582 714	589 648	585 587
	Total	9 896 398	9 864 220	9 883 273	9 883 791
RER E	Km commerciaux	3 982 369	3 971 302	3 975 562	3 974 849
	Km techniques	249 511	248 035	251 523	249 083
	Total	4 231 880	4 219 337	4 227 085	4 223 932
Paris Nord Ouest	Km commerciaux	4 379 040	4 360 194	4 365 989	4 365 898
	Km techniques	587 529	581 046	589 285	583 527
	Total	4 966 569	4 941 240	4 955 274	4 949 425
Paris St Lazare Nord	Km commerciaux	5 699 961	5 679 708	5 691 766	5 687 182
	Km techniques	570 048	566 710	575 006	568 739
	Total	6 270 009	6 246 418	6 266 772	6 255 921
Crépy en Valois	Km commerciaux	515 437	513 695	515 617	515 100
	Km techniques	70 193	69 908	70 810	70 207
	Total	585 630	583 603	586 427	585 307
Paris St Lazare Sud	Km commerciaux	4 485 710	4 459 574	4 445 787	4 467 496
	Km techniques	398 271	394 010	395 624	396 277
	Total	4 883 981	4 853 584	4 841 411	4 863 773
Paris Montparnasse	Km commerciaux	3 456 733	3 444 724	3 449 732	3 453 357
	Km techniques	311 590	310 038	312 380	311 208
	Total	3 768 323	3 754 762	3 762 112	3 764 565
Paris Est <i>(non compris les kilomètres du tramtrain Aulnay - Bondy)</i>	Km commerciaux	4 491 144	4 477 082	4 487 186	4 484 331
	Km techniques	401 467	399 944	404 696	400 995
	Total	4 892 611	4 877 026	4 891 882	4 885 326
T4 <i>(tram-train Aulnay - Bondy)</i>	Km commerciaux	963 108	960 342	959 342	961 117
	Km techniques	49 880	49 554	50 045	49 728
	Total	1 012 987	1 009 896	1 009 387	1 010 845
Paris Sud Est	Km commerciaux	1 567 795	1 562 662	1 565 855	1 565 312
	Km techniques	192 058	191 144	193 996	191 905
	Total	1 759 853	1 753 806	1 759 851	1 757 217
La Verrière - La Défense	Km commerciaux	844 440	838 770	840 030	841 200
	Km techniques	41 624	41 475	41 921	41 700
	Total	886 064	880 245	881 951	882 900
Ensemble des lignes Transilien	Km commerciaux	57 469 383	57 292 760	57 354 821	57 373 408
	Km techniques	4 454 947	4 424 477	4 477 440	4 443 017
	Total	61 924 329	61 717 237	61 832 261	61 816 425

Au niveau des 45 axes, pour la période 2010 – 2011, pour les trains*kilomètres commerciaux et les caisses*kilomètres commerciaux suivant le modèle suivant :

Sous réseaux (14)	Axes (45)	2010		2011	
		T*Km com	Km* caisses	T*Km com	Km* caisses
Paris Nord Ouest	Paris-Nord / Ermont-Eaubonne / Persan-Beaumont				
	Paris-Nord / Ermont-Eaubonne / Pontoise				
	Paris / Montsoult-Maffliers / Persan-Beaumont				
	Paris / Montsoult-Maffliers / Luzarches				
	Creil / Pontoise				
RER E	Hausmann-St-Lazare / Chelles-Gournay				
	Hausmann-St-Lazare / Villiers-sur-Marne / Tournan				
Paris Nord Crépy en Valois	Paris-Nord / Crépy-en-Valois				
RER B	Paris-Nord / Aulnay-sous-Bois				
	Paris-Nord / Aéroport CDG 2				
	Paris-Nord / Mitry-Claye				
RER D	RER D nord				
	RER D sud via Combs-la-Ville				
	RER D sud via Corbeil-Essonnes				
Paris Sud-Est	Paris Lyon / Montargis				
	Paris Lyon / Melun / Montereau via Moret				
	Melun / Montereau via Héricy				
Paris St Lazare Nord	Paris-Saint-Lazare / Ermont-Eaubonne (groupe IV)				
	Paris-Saint-Lazare / Mantes-la-Jolie via Poissy (groupe V)				
	Paris-Saint-Lazare / Mantes-la-Jolie via Conflans-Ste-Honorine & Paris-St-Lazare / Gisors (groupe VI)				
	Saint-Germain-en-Laye / Noisy-le-Roi (GCO)				
Paris St Lazare Sud	Paris-Saint-Lazare / Saint-Nom-La-Bretèche & Paris-Saint-Lazare / Versailles-Rive-Droite (Groupe II)				
	Paris-Saint-Lazare / Cergy-Le-Haut (Groupe III)				
	Nanterre-Préfecture / Cergy-le-Haut				
RER A	Nanterre-Préfecture / Poissy				
	La Verrière / La Défense				
Paris Montparnasse	Paris-Montparnasse / Dreux				
	Paris-Montparnasse / Mantes-la-Jolie				
	Paris-Montparnasse / Plaisir-Grignon ;				
	Paris-Montparnasse / Rambouillet				
	Paris-Montparnasse /Sèvres-Rive-Gauche				
RER C	Brétigny				
	Ourdan				
	Massy-Palaiseau				
	Saint-Martin d'Etampes				
	Saint-Quentin-en-Yvelines				
	Pontoise				
	Versailles-Chantiers				
	Versailles-Rive-Gauche				
Paris Est	Esblly / Crécy-La-Chapelle				
	Paris-Est / Château-Thierry				
	Paris-Est / Coulommiers				
	Paris-Est / La Ferté-Milon				
	Paris-Est / Longueville / Provins				
T4	Aulnay / Bondy				

La SNCF communiquera ces indicateurs à titre expérimental, pour la période 2008 – 2010, dans le courant de l'année 2008.

3- Réseau routier

Pour le réseau routier, il s'agit d'une présentation de la sommation pour l'ensemble de l'Ile de France du nombre de véhicules*kilomètre, avec une déclinaison par ligne.

3.1 Sous-réseau lignes routières de jour

Lignes	2008		2009		2010		2011	
	V*Km tot	V*Km com						
Pont Cardinet/ Péreire Levallois	87580	87580	87580	87580	87580	87580	87580	87580
Esbly/ Crécy-la-Chapelle	56290	56290	56290	56290	56290	56290	56290	56290
Coulommiers/ La Ferté Gaucher	149985	149985	149985	149985	149985	149985	149985	149985
Etampes/ Angerville	89232	89232	89232	89232	89232	89232	89232	89232

3.2 Sous-réseau bus de soirée

Lignes	2008		2009		2010		2011	
	V*Km tot	V*Km com						
Conflans Ste Honorine/ Mantes la Jolie	90410	90410	90410	90410	90410	90410	90410	90410
Plaisir Grignon/ Epône Mézières	41092	41092	41092	41092	41092	41092	41092	41092
Corbeil/ Melun	106284	106284	106284	106284	106284	106284	106284	106284
Montereau/ Melun	15436	15436	15436	15436	15436	15436	15436	15436
Meaux/ La Ferté sous Jouarre	58240	58240	58240	58240	58240	58240	58240	58240
Corbeil/ La Ferté Alais	68916	68916	68916	68916	68916	68916	68916	68916

3.3 Sous-réseau bus Noctilien

Lignes	2008		2009		2010		2011	
	V*Km tot	V*Km com						
N120 Corbeil Essonnes/ RoissyCDG	509453	509453	509453	509453	509453	509453	509453	509453
N121 La Verrière / RoissyCDG								
N130 Paris/ Marne la Vallée Chessy	161985	161985	161985	161985	161985	161985	161985	161985
N131 Gare de Lyon / Etampes / Dourdan	266122	266122	266122	266122	266122	266122	266122	266122
N132 Gare de Lyon / Melun	284189	284189	284189	284189	284189	284189	284189	284189
N140 Gare de l'Est/Roissy CDG	140000	140000	140000	140000	140000	140000	140000	140000
N141 Paris/Meaux	247671	247671	247671	247671	247671	247671	247671	247671
N142 Paris/Tournan	240900	240900	240900	240900	240900	240900	240900	240900
N 150 Paris St Lazare/Cergy le Haut	197976	197976	197976	197976	197976	197976	197976	197976
N 151 St Lazare/Mantes la Jolie	224694	224694	224694	224694	224694	224694	224694	224694
N 152 Paris- Maison Laffitte -Cergy le Haut	154758	154758	154758	154758	154758	154758	154758	154758

3.4 Renforcement été Noctilien

Lignes	2008		2009		2010		2011	
	V*Km tot	V*Km com						
N120 Corbeil Essones / Roissy CDG	1768	1768	1768	1768	1768	1768	1768	1768
N121 La Verrière / Roissy CDG	1602	1602	1602	1602	1602	1602	1602	1602
N132 Paris / Melun	495	495	495	495	495	495	495	495
N131 Paris / Dourdan	871	871	871	871	871	871	871	871
N130 Paris / Torcy	2203	2203	2203	2203	2203	2203	2203	2203

3.5 Travaux Castor

Lignes	2008		2009		2010		2011	
	V*Km tot	V*Km com						
Bus de substitution pour travaux RER C	87969	87969	87969	87969	87969	87969	87969	87969

ANNEXE A3**OPERATIONS DE MAINTENANCE ET DE MODERNISATION DU RESEAU FERRE**

La SNCF transmet au STIF au plus tard au 30/10/N-1 pour chaque axe ferroviaire concerné par une opération de maintenance et de modernisation du réseau ferré intervenant en année N, les éléments suivants :

Lignes	T*km totaux supprimés	T*km commerciaux supprimés	V*km substitués	Durée des travaux (en jours)
Axe ferroviaire X				
Axe ferroviaire Y				
...				

ANNEXE A4 PROCEDURE DE MODIFICATION DE L'OFFRE DE REFERENCE
--

Cette annexe décrit les procédures de modification de l'offre de référence ferroviaire et routière.

1- Modification significative du service de référence

Le Comité de Suivi de l'Offre validera la liste des opérations dont les modifications sont considérées comme significatives pour être intégrées à l'offre de référence.

Pour toute modification significative de l'offre de référence pérenne (article 7-3-b/), la SNCF transmet au STIF un dossier qui fait apparaître :

- le calendrier de mise en œuvre de la modification significative ;
- les impacts pour les voyageurs ;
- les grilles horaires ;
- les unités d'œuvres mobilisées pour la réalisation de l'offre supplémentaire ;
- les données économiques (impact sur les recettes) ;
- les données financières (devis).

1.1 Calendrier de mise en œuvre

La procédure de modification de l'offre de référence se fait suivant le respect du calendrier présenté ci-après (calendrier du service annuel de l'année n) :

1.2 Modalités de facturation (devis)

Les modalités de facturation d'une modification significative (supérieure en valeur absolue à 5 000 trains*Km) de l'offre de référence sont basées sur la variation marginale des coûts de production nécessaires à la modification de l'offre de référence.

Les facturations se font au regard d'un devis différencié détaillant, pour chaque projet de développement d'offre, le coût de l'offre supplémentaire.

- **Méthode de construction des devis**

Le devis pour les modifications d'offre de l'année N reprend pour chaque poste de charges, les unités d'œuvre nécessaires à la mise en œuvre de l'offre nouvelle considérée et les coûts unitaires associés.

Les unités d'œuvre mobilisées sont déterminées et ajustées au regard du profil de chaque projet de développement d'offre : un premier calcul d'unités d'œuvre par poste de charges est effectué sans prendre en compte d'optimisation, puis il est modulé au regard de la spécificité de chaque projet (rôle du coefficient de modulation).

Les coûts unitaires associés sont issus de chaque poste du compte Transilien estimé pour l'année N-1 et indexé de l'évolution prévisionnelle pour l'année N.

Le devis sépare les frais de mise en service (ponctuels) et les charges d'exploitation (récurrentes).

- **Modèle de devis**

Chaque devis différencié sera présenté sous le format suivant :

MODELE DE DEVIS POUR LES MODIFICATIONS SIGNIFICATIVES DE L'OFFRE DE REFERENCE

Caractéristiques de l'offre nouvelle :

- Ligne concernée :
- Gare concernée
- Nombre de T*Km supplémentaires :
- Séries de matériel :
- Nombre de caisses :

Charges	Charges d'exploitation				Frais de mise en service			Remarques
	Coefficient de modulation	Nombre d'Unités d'œuvre	Coût Unitaire année N	Coût Total en K€ année N	Nombre d'Unités d'œuvre	Coût Unitaire année N	Coût Total en K€ année N	
Traction								
Maintenance du matériel roulant								
Echange de matériel entre activités								
Interconnexion (coût de maintenance)								
Prestations Trains								
Surveillance Générale (SUGE)								
Contrôle								
Accompagnement								
Exploitation et entretien des gares								
Contribution gares								
Energie (dont Electrique et diesel)								
Péages RFF								
Impôts et taxes: EPSF								
Charges de circulation et de prise en charge des voyageurs								
Charges de structure Transilien								
Quote-part des fonctions transverses de l'entreprise								
Charges d'investissement								
Provision pour risque industriel								
Rémunération								
Taxe Organic								
Total Général								
A déterminer en fonction du profil du développement d'offre considéré								

2- Modification non significative de l'offre de référence

Pour chacune des modifications inférieures en valeur absolue à 5 000 trains*kilomètres supplémentaires, la SNCF facture sur la base du barème détaillé ci-dessous.

Barème TRANSILIEN 2008-2011 Modifications non significatives de l'offre Coûts par Trains*Km hors péages RFF (*)

(*) Les péages RFF sont calculés sur la base du barème officiel en vigueur au moment de la valorisation

<i>Euros 2007 HT</i>	<i>Coût unitaire du T*km en €/Tkm</i>
Maintenance Matériel Roulant (<i>composition à préciser</i>)	3,59
Traction Trains Conduite et Logistique	4,15
Energie de Traction	2,16
Charges d'exploitation des Gares et de distribution (hors contribution gares)	1,16
Contribution gares (en fonction de la section de la ligne)	0,71
Entretien et Maintenance des Gares	0,35
Lutte Anti Fraude & Sécurité	1,01
Coûts de structure Transilien	1,39
Quote-part d'éléments communs	0,91
Provision pour risque industriel	0,16
Rémunération	0,16
Taxe Organique	0,03
TOTAL	15,79

ANNEXE A5
INVENTAIRE DU PARC DE MATERIEL ROULANT

La SNCF transmet au STIF l'inventaire physique du parc au 31/12/2007 selon le modèle de tableau présenté ci-après. L'inventaire physique du parc sera actualisé chaque année.

Séries	Sous-séries	Etablissements de maintenance	Dates de mise en service	Composition par élément	Nombre de places assises	Observations
Série 1	Sous-série 1	<i>Etablissement maintenance 1</i>				
		<i>Etablissement maintenance 2</i>				
	Sous-série 2					
				
Sous-Total Série 1	<i>Nombre d'éléments</i>	<i>Nombre d'établissements de maintenance</i>	<i>Age moyen de la série</i>	<i>Nombre de caisses = Nombre d'éléments x composition</i>	<i>Nombre total de places assises = Nombre d'éléments x Nombre places assises</i>	
Série 2						
...						
TOTAL	Σ sous totaux	<i>Nombre total d'établissements de maintenance</i>	<i>Age moyen du parc</i>	Σ sous totaux	Σ sous totaux	

La SNCF transmet également les éléments détaillés dans le tableau ci-dessous, sur l'évolution prévisionnelle du parc par série de matériel à l'horizon 2011.

Ces éléments seront actualisés chaque année.

			2007	2008	2009	2010	2011
Série 1	Sous-Série 1	Nombre de caisses					
		Nombre de places assises					
	Sous-Série 2	Nombre de caisses					
		Nombre de places assises					
Série 2	...						

ANNEXE A6
INFORMATIONS PERIODIQUES A FOURNIR SUR L'OFFRE DE TRANSPORT

La SNCF s'engage à fournir mensuellement, trimestriellement et annuellement les éléments suivants portant sur la production de l'offre de transport, ainsi que les cumuls en cours.

1- Réseau ferré

A la signature du contrat, la SNCF n'est pas en mesure de fournir l'intégralité de ces éléments sur les 45 axes constituant le réseau Transilien.

La SNCF s'engage :

- à produire à compter du 1^{er} janvier 2008 l'ensemble des éléments présentés ci-après au niveau des 13 sous réseaux ;
- à produire à compter du 1^{er} janvier 2010 l'ensemble des éléments présentés ci-après au niveau des 45 axes.

La SNCF fournit au 1^{er} janvier de chaque année du contrat une table de transcodification détaillant l'affectation des Origines / Destinations aux axes et l'affectation des axes aux sous-réseaux. A titre exceptionnel, la transmission de la table pour l'année 2008 interviendra au plus tard à la fin du 1^{er} trimestre 2008.

La table de transcodification sert de référentiel au suivi de la réalisation de l'offre détaillé dans les paragraphes suivants.

Les éléments sont transmis suivant le modèle de table suivant :

Origines/Destinations	Axes (45)	Sous réseaux (14)

1.1 Au niveau des 14 sous-réseaux

La SNCF fournit au STIF les éléments de suivi concernant les Trains*Kilomètres réalisés au regard des Trains*Kilomètres prévus et fournit des commentaires détaillés sur les causes d'écarts constatés par sous-réseau.

Sous réseaux	T*Km Prévus	T*Km Réalisés	Écarts	Commentaires
Paris Nord Ouest				
RER E				
Paris Nord Crépy				
RER B				
RER D				
Paris Sud Est				
Paris St Lazare Nord				
Paris St Lazare Sud				
RER A				
La Verrière - La Défense				
Paris Montparnasse				
RER C				
Paris Est				
T4				

1.2 Au niveau des 45 axes ferroviaires (au 1^{er} janvier 2010)

La SNCF fournit au STIF les éléments présentés dans le tableau détaillé ci-après.

En cas de problèmes récurrents constatés sur une ligne ou plusieurs axes, le STIF peut demander à la SNCF un suivi temporaire de ces éléments sur l'ensemble des Origines / Destination constituant la (les) ligne(s), selon les principes d'affectation détaillés dans la table de transcodification.

Dans le cadre du reporting annuel, la SNCF présentera pour chacune des 45 axes une mesure de la production annuelle par rapport à la franchise (à l'exception des km*caisses commerciaux sur les axes RER A et RER B).

Dans le cadre du reporting annuel, la SNCF présentera sous forme d'un tableau Excel, pour chacun des 45 axes ferroviaires, une mesure de la production annuelle par rapport à la franchise, selon le descriptif suivant :

- colonne 1 : Matériel roulant de référence majoritaire sur la ligne et capacité en nombre de places assises
- colonne 2 : T*Km prévus
- colonne 3 : T*Km réalisés
- colonne 4 : Ecart
- colonne 5 : T*Km réalisés en HP
- colonne 6 : Km*caisses totaux prévus
- colonne 7 : Km*caisses totaux réalisés
- colonne 8 : Ecart
- colonne 9 : Km*caisses prévus JOB HP
- colonne 10 : Km*caisses réalisés JOB HP
- colonne 11 : Ecart
- colonne 12 : Km*caisses prévus JOB HP au regard des T*Km réalisés HP
- colonne 13 : Km*caisses prévus JOB HC
- colonne 14 : Km*caisses réalisés JOB HC
- colonne 15 : Ecart
- colonne 16 : Km*caisses prévus Samedis
- colonne 17 : Km*caisses réalisés Samedis
- colonne 18 : Ecart
- colonne 19 : Km*caisses prévus Dimanche
- colonne 20 : Km*caisses réalisés Dimanche
- colonne 21 : Ecart

2- Réseau routier

2.1 Suivi mensuel de l'offre du réseau routier

La SNCF transmet les volumes de véhicules*km totaux et commerciaux théoriques et réalisés, par sous-réseaux (lignes routières de jour, de soirée et Noctilien) et par lignes, par mois.

La transmission de ces informations est faite selon le modèle de tableau suivant :

Lignes	V*Km Totaux			V*Km Commerciaux			Cumul Fin de mois M		
	V*Km Prévus	V*Km Réalisé	%	V*Km Prévus	V*Km Réalisé	%	V*Km Prévus	V*Km Réalisé	%
Service de jour									
Pont Cardinet/Pérelle Levallois									
Esbly/Crécy-la-Chapelle									
Coulommiers/La Ferté Gaucher									
Etampes/Angerville									
Service de soirée									
Conflans Ste Honorine/ Mantes la Jolie									
Plaisir Grignon/Epône Mézières									
Corbeil/Melun									
Montereau/Melun									
Meaux/ La Ferté sous Jouarre									
Corbeil/ La Ferté Alais									
Service Noctilien									
N120									
N121									
N130									
N131									
N132									
N140									
N141									
N142									
N 150									
N 151									
N 152									

2.2 Suivi trimestriel de l'offre du réseau routier

La SNCF transmet les volumes de véhicules*km totaux et commerciaux théoriques et réalisés, par sous-réseaux (lignes routières de jour, de soirée et Noctilien) et par lignes, par mois et pour le trimestre.

La transmission de ces informations est faite selon les modèles de tableau suivant :

Lignes	Mois 1			Mois n			Trimestre T			Cumul		
	V*Km Prévus	V*Km Réalisé	%									
Service de jour												
Pont Cardinet/Péreire Levallois												
Esbly/Crécy-la-Chapelle												
Coulommiers/La Ferté Gaucher												
Etampes/Angerville												
Service de soirée												
Conflans Ste Honorine/ Mantes la Jolie												
Plaisir Grignon/Epône Mézières												
Corbeil/Melun												
Montereau/Melun												
Meaux/ La Ferté sous Jouarre												
Corbeil/ La Ferté Alais												
Service Noctilien												
N120												
N121												
N130												
N131												
N132												
N140												
N141												
N142												
N 150												
N 151												
N 152												

Un tableau identique est communiqué pour les véhicules x kilomètres commerciaux.

La SNCF transmet également une analyse des écarts entre Véhicules*Km commerciaux théoriques et réalisés pour le trimestre par sous-réseau par le biais de commentaires sur les causes.

La transmission de ces informations est faite selon les modèles de tableau suivant :

Trimestre T	% de non réalisation	Commentaires
Service de jour		
Service de soirée		
Service Noctilien		

2.3 Suivi annuel de l'offre du réseau routier

La SNCF transmet les volumes de véhicules*km totaux et commerciaux annuels théoriques et réalisés, par sous-réseaux (lignes routières de jour, de soirée et Noctilien) et par lignes. La transmission de ces informations est faite selon le modèle de tableau suivant :

Année A	V*Km Totaux			V*Km Commerciaux		
	V*Km Prévus	V*Km Réalisés	% Réalisé	V*Km Prévus	V*Km Réalisés	% Réalisé
Lignes						
Pont Cardinet/Péreuse Levallois						
Esbly/Crécy-la-Chapelle						
Coulommiers/LaFerté Gaucher						
Etampes/Angerville						
Conflans Ste Honorine/Mantes la Jolie						
Plaisir Grignon/Epône Mézières						
Corbeil/ Melun						
Montereau/Melun						
Meaux/La Ferté sous Jouarre						
Corbeil/La Ferté Alais						
N120						
N121						
N130						
N131						
N132						
N140						
N141						
N142						
N 150						
N 151						
N 152						

La SNCF transmet également une analyse des écarts entre les Véhicules*Km commerciaux annuels théoriques et les Véhicules*Km commerciaux annuels réalisés pour l'ensemble du réseau, par le biais de commentaires sur les causes. La transmission de ces informations est faite selon le modèle de tableau suivant :

Année A	% de non réalisation	Commentaires
Réseau routier		

La SNCF transmet une mesure de la production annuelle par rapport à la franchise pour l'ensemble du réseau.

2.4 Suivi de l'offre routière de substitution pour travaux

Le Comité de Suivi « Offre » validera la liste des travaux d'importance dont les impacts sont significatifs sur l'offre et la liste des travaux considérés de moindre importance.

La SNCF transmettra un récapitulatif chaque mois, trimestre et année :

- du suivi de l'offre routière de substitution en cas de travaux, en distinguant les travaux d'importance (impact significatif sur l'offre) et les travaux de moindre importance (1 à 2 trains supprimés en fin de service) ;
- du suivi de l'offre routière de substitution en cas d'incidents inopinés.

Le récapitulatif portera sur les volumes d'offre concernés mais aussi sur les volumes en euros mobilisés.

Le récapitulatif se fait suivant le modèle de tableau suivant :

Dessertes concernées	T*km supprimés	T*km substitués	V*km correspondants	Coûts de la substitution en €
Travaux d'importance				
Origine Destination				
Travaux de moindre importance				
Origine Destination				
Incidents inopinés				
Origine Destination				

ANNEXE A7 PENALITES POUR NON CONFORMITE DE LA COMPOSITION DU MATERIEL ROULANT
--

1- Référence

La composition du matériel ayant effectivement roulé est considérée conforme à la composition du matériel prévu dès lors que le volume des caisses*kilomètres prévus est égal au volume des caisses*kilomètres réalisés, au regard des trains*km effectivement réalisés.

2- Périmètre

Le suivi de la conformité de la composition du matériel porte sur l'ensemble des trains commerciaux circulant sur le réseau Transilien en heures de pointes des JOB, à l'exception des trains circulant sur le RER A et le RER B.

3- Périodes de pointe du matin et du soir

Est considéré comme circulant en pointe du matin, tout train commercial dans le sens de la pointe dont l'arrivée à Paris est comprise entre 6h00 et 9h00.

Pour les trains circulant sur les sous-réseaux RER C et RER D, est considéré comme circulant en pointe du matin, tout train commercial dans le sens de la pointe dont le passage, respectivement aux Invalides ou à Châtelet-les-Halles, est compris entre 6h00 et 9h00.

Est considéré comme circulant en pointe du soir, tout train commercial dans le sens de la pointe dont le départ de Paris est compris entre 17h00 et 20h00.

Pour les trains circulant sur les sous-réseaux RER C et RER D, est considéré comme circulant en pointe du soir, tout train commercial dans le sens de la pointe dont le passage, respectivement aux Invalides ou à Châtelet-les-Halles, est compris entre 17h00 et 20h00.

4- Calcul de la pénalité

L'indicateur de respect de la conformité de la composition du matériel sur chaque axe, mesure le volume de caisses*Kilomètres non réalisé parmi les trains ayant effectivement roulés.

La formule suivante présente la méthode de mesure du volume de caisses*kilomètres, par axe sur lequel porte la pénalité :

$$\mathbf{Km*caisses}_p = \sum_{OD} (\text{composition théorique} \times T*km_réalisés_{HP}) - \sum_{OD} (Km*caisses_réalisés_{HP})$$

où :

- $Km*caisses}_p$ est le volume de Km caisses, par axe, non conformes à la composition de référence ;
- Composition théorique est le nombre de caisses prévues dans la composition des trains considérés ;
- $T*km_réalisés_{HP}$ est le volume de trains*km réalisés en heure de pointe ;
- $Km*caisses_réalisés_{HP}$ est le volume de Km*caisses réalisés en heure de pointe.

La mesure des $Km*caisses}_p$ fait l'objet d'un reporting mensuel, trimestriel et annuel dans le cadre du suivi de la réalisation de l'offre.

Le montant de pénalité unitaire est fixé à 0,55 euro HT pour chaque caisse*Km non-réalisée au regard des trains*Km réalisés.

Le calcul de la pénalité par axe est annuel. Il repose sur la formule suivante :

$$\mathbf{P}_{axe} = Km*caisses}_p \times P_U \text{ où :}$$

- $Km*caisses}_p$ est le volume de Km*caisses par axe non conformes à la composition de référence ;
- P_U est le montant de la pénalité unitaire pour chaque Km*caisses non conforme.

ANNEXE B1 SYSTEME QUALITE DE SERVICE

1- Définition du système qualité de service et des thèmes et indicateurs suivis

L'objectif des indicateurs de qualité de service retenus dans le cadre du présent contrat est de mobiliser la SNCF et son personnel dans une démarche d'amélioration de la qualité de service rendu aux voyageurs. Ces engagements qualité portent sur les 6 thèmes suivants :

1. La régularité des trains et la ponctualité voyageurs
2. L'information des voyageurs
3. La gestion des espaces et la disponibilité des équipements mis à disposition des voyageurs et des personnes à mobilité réduite
4. L'accueil en gare et la présence humaine
5. La sûreté
6. La perception des voyageurs

Le STIF et la SNCF ont choisis de retenir dans la plupart des cas des indicateurs déjà employés par la SNCF dans sa procédure interne de démarche vers la qualité. Certains de ces indicateurs se réfèrent à ceux retenus par la norme européenne EN 13816 :2002 relative à la qualité de service dans les transports.

Les engagements de la SNCF en matière de qualité de service portent sur :

- **89 indicateurs qui se déclinent de la façon suivante :**

- 58 indicateurs mesurant la régularité :
 - 13 indicateurs mesurent la ponctualité voyageurs sur toute la journée sur chaque sous réseaux Transilien. Ces indicateurs permettent également de prendre en compte l'engagement solidaire avec la RATP d'une part pour les RER A et B et la responsabilité conjointe avec RFF d'autre part pour l'ensemble des sous réseaux.
 - 44 indicateurs mesurent le retard des trains en pointe en semaine sur des axes cohérents avec les trajets effectués par les voyageurs
 - 1 indicateur mesurant la ponctualité du tramway T4.
- 14 indicateurs de disponibilité des écrans d'information voyageur en temps réel
- 10 indicateurs de disponibilité des escaliers mécaniques
- 1 indicateur d'accueil en gare
- 1 indicateur de disponibilité des CAB et des valideurs
- 1 indicateur de disponibilité des ART
- 1 indicateur de disponibilité des ascenseurs
- 1 indicateur de netteté des gares
- 1 indicateur netteté des trains
- 1 indicateur d'évolution de la perception des voyageurs

- **3 pénalités en cas de non respect des engagements :**

- de présence humaine en gare
- de non respect des délais de remise en service et des obligations d'information concernant les escaliers mécaniques
- de non respect des délais de remise en service et des obligations d'information concernant les ascenseurs.

Certains des indicateurs contractualisés ne pourront pas donner lieu à bonus malus dès la première année d'exécution du contrat faute d'indicateurs existants ou de séries historiques suffisantes permettant de fixer les objectifs de qualité de service à atteindre.

La fiche de chaque indicateur précise donc sa date de mise en œuvre. Ces nouveaux indicateurs concernent :

- la ponctualité voyageurs,
- la ponctualité du tramway,
- l'accueil des voyageurs,
- la présence humaine en gare,
- la disponibilité des escaliers mécaniques sur les autres lignes que A, B et E du RER
- le non respect des délais de remise en service et des obligations d'informations pour les escaliers mécaniques et les ascenseurs,
- la disponibilité des CAB sur les autres lignes que A, B et E du RER
- la disponibilité des ART,
- la perception des voyageurs.

L'ensemble de ces indicateurs seront suivis à titre d'information et transmis au STIF en 2008 au fur et à mesure de leur mise en place et donneront lieu à bonus malus à compter de 2009.

2- Système et méthode de mesure

Le système de mesure propre à chaque indicateur est décrit dans les fiches indicateurs.

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

- les mesures exhaustives sont effectuées soit par relevés automatiques (par exemple, à l'aide de l'outil Saigon pour infogare), soit par relevés quotidiens effectués par les agents dans le cadre du tour de gare. Ces mesures sont pour l'instant relevées de façon manuelle sur un tableau, mais, fin 2008, cette saisie sera informatisée grâce à l'outil Suimagare.
- les mesures par échantillonnage doivent être effectuées par des clients mystères qui sont des enquêteurs externes d'un bureau d'études. A titre d'information, la SNCF s'engage donc à mettre à disposition du STIF à sa demande le planning des enquêtes afin que celui ci puisse organiser des audits et s'assurer de la fiabilité des résultats.

Le plan de sondage de chaque indicateur et la périodicité des mesures sont également précisés.

Concernant la méthode de mesure, la SNCF s'engage, sur la durée d'exécution du contrat à :

- harmoniser ces méthodes de mesure avec celles utilisés par la RATP concernant l'indicateur de ponctualité voyageurs ;
- fiabiliser les systèmes de mesure en recherchant notamment l'automatisation des différents systèmes chaque fois que cela est possible ;
- accroître l'utilisation de la GMAO (Système de Gestion et Maintenance de site Automatisé) pour les équipements mécaniques afin de suivre leur durée d'indisponibilité et d'être plus réactif sur la détection de la panne et leur temps de résolution.

Pour chaque indicateur, le résultat est soit :

- un taux de conformité calculé en pourcentage en rapportant le nombre d'observations conformes au service de référence au nombre d'observations totales
- soit un pourcentage de voyageurs ayant reçu un service conforme au service de référence. Dans ce cas, le nombre d'observations conformes est pondéré du nombre de voyageurs correspondants. Les données utilisées pour cette pondération sont précisées la fiche relative à chaque indicateur.

3- Système d'intéressement et pénalités

Système d'intéressement

A l'exception de l'indicateur de régularité des trains décrit dans l'annexe 3.1.3 pour lequel

le calcul du bonus/malus est décrit précisément dans la fiche correspondante, le système d'incitation repose, pour chaque indicateur défini dans l'annexe 3 sur la fixation de trois valeurs de référence auxquelles sera comparé, à l'issue de chaque année du contrat, le résultat annuel de l'indicateur. Ces valeurs de référence sont définies comme suit :

- valeur " objectif " : si le résultat annuel de l'indicateur est égal à cette valeur, il ne donne lieu ni à bonus, ni à malus
- valeur " inférieure " : si le résultat annuel de l'indicateur est inférieur ou égal à cette valeur, il donne lieu au malus maximal
- valeur " supérieure " : si le résultat annuel de l'indicateur est supérieur ou égal à cette valeur, il donne lieu au bonus maximal.

Toute valeur du résultat annuel comprise entre " Inférieur " et " Supérieur " donne lieu, selon le cas, à un malus ou à un bonus égal au rapport entre la valeur de l'indicateur et l'objectif d'une part et l'amplitude entre l'objectif et la borne inférieure ou supérieure multipliée par la valeur maximale du bonus-malus.

Principe général de calcul :

$$\text{Bonus} = \text{bonus maximum} * \frac{\text{Valeur} - \text{Objectif}}{\text{Valeur sup} - \text{Objectif}}$$

$$\text{Malus} = \text{malus maximum} * \frac{\text{Valeur} - \text{Objectif}}{\text{Valeur inf} - \text{Objectif}}$$

Pour l'ensemble des indicateurs décrits en annexe, le bonus-malus est calculé pour chaque sous réseaux ou pour chaque ligne (en fonction du type d'indicateur) sur la base du résultat de l'indicateur annuel. Toute modification entraînant une évolution des bonus malus fera l'objet d'un avenant au présent contrat.

Pénalités

Le système d'intéressement décrit ci dessus est assorti pour trois indicateurs d'un système de pénalités mesurées sur des indicateurs annexes.

INDICATEURS	INDICATEURS ANNEXES - PENALITES
Disponibilité des escaliers mécaniques	Non respect du délai de remise en service en moins de 48 heures pour les pannes courantes
	Non respect des obligations d'informations pour les pannes exceptionnelles
Disponibilité des ascenseurs	Non respect du délai de remise en service en moins de 48 heures pour les pannes courantes
	Non respect des obligations d'informations pour les pannes exceptionnelles
Accueil en gare	Présence humaine en gare

Le montant de ces pénalités et leur mode de calcul sont décrits dans la fiche relative à chaque indicateur. Ce montant est forfaitaire. Les pénalités s'appliquent dès lors que l'objectif fixé pour ces indicateurs annexes n'est pas atteint. Elles viennent diminuer voire annuler le bonus annuel mais ne s'appliquent pas en cas de malus.

ANNEXE B2 DEFINITION DES INDICATEURS SOUMIS A BONUS MALUS
--

2.1. REGULARITE ET PONCTUALITE

- 2.1.1 - Ponctualité voyageurs
- 2.1.2 - Cas de l'engagement solidaire avec la RATP
- 2.1.3 - Régularité des trains
- 2.1.4 - Cas de la responsabilité conjointe avec RFF
- 2.1.5 - Ponctualité du tramway

2.2. INFORMATION DES VOYAGEURS

- 3.2.1 - Disponibilité des écrans d'information voyageur en temps réel

2.3. DISPONIBILITE DES EQUIPEMENTS

- 2.3.1 - Disponibilité des escaliers mécaniques
- 2.3.2 - Délai de remise en service et d'information
- 2.3.3 - Disponibilité des ascenseurs
- 2.3.4 - Délai de remise en service et d'information
- 2.3.5 - Disponibilité des Contrôles Automatiques Banlieue (CAB) et des valideurs
- 2.3.6 - Disponibilité des Automates Rapides Transilien (ART)

2.4. ACCUEIL ET GESTION DES ESPACES EN GARE

- 2.4.1 - Accueil en gare
- 2.4.2 - Présence humaine en gare
- 2.4.3 - Propreté des gares
- 2.4.4 - Propreté des trains

2.1. REGULARITE DES TRAINS ET PONCTUALITE DES VOYAGEURS

2.1.1 – Ponctualité voyageurs

Application en 2009

Service de référence

Sur l'ensemble du service (heures de pointes et heures creuses), la semaine et les samedi et dimanche, les voyageurs arrivent à l'heure dans leur gare de destination ou ont un retard à l'arrivée inférieur à 5 minutes par rapport à l'horaire théorique

Périmètre de la mesure

Sur les 13 sous réseaux Transilien

Objectif de conformité et montant du bonus-malus

Les montants des bonus malus maximum sont établis au prorata des voyageurs des différents sous réseaux en 2007, sauf pour les RER A et B où ils sont conformes au paragraphe 2.1.2 de la présente annexe. Ils sont fixés pour la période du contrat.

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure	Montant du bonus malus en euros
RER A	91	94	97	200 000 ¹
RER B	91	94	97	450 000 ²
RER C	90	93	96	400 000
RER D	87	92.5	98	400 000
RER E	93	95	97	240 000
Paris Saint Lazare Nord	90	94	98	160 000
Paris Saint Lazare Sud	90	94	98	220 00
La Verrière La Défense	90	94	98	50 000
Paris Nord Ouest	87	92.5	98	150 000
Paris Nord Crépy	87	92.5	98	10 000
Paris Est	90	94	98	75 000
Paris Sud Est	90	93	96	45 000
Paris Montparnasse	90	93	96	100 000
TOTAL				2 500 000

La SNCF ne disposant pas de séries historiques suffisantes à la signature du contrat, cet indicateur sera suivi en 2008 à titre d'information et transmis au STIF tous les mois. Il donnera lieu à bonus malus à compter de 2009. La largeur de la bande passante est fixée à titre indicatif. Elle pourra être revue en fonction des résultats de cet indicateur en 2008.

Méthode de mesure

La mesure porte sur le pourcentage de clients arrivés à leur gare de destination à l'heure ou avec moins de 5 minutes de retard par rapport à l'horaire théorique. La mesure est faite tous les jours, pour tous les trains.

La pondération du trafic gare par gare qui sert à calculer l'indicateur est issue des comptages connus à la signature du contrat au 1^{er} janvier 2008. En cas de nouveaux comptages montrant une évolution significative de la structure du trafic, la SNCF présentera au STIF leur impact sur l'évolution de l'indicateur et le Comité de Suivi Qualité de Service examinera l'opportunité d'actualiser le nombre de voyageurs pris en compte dans le calcul de l'indicateur. Ces indicateurs sont relevés par la Direction Transilien à fréquence mensuelle et annuelle.

Reporting

Cet indicateur est transmis au STIF à une fréquence mensuelle (M+15 jours), trimestrielle et annuelle.

¹ montant après partage avec la RATP

² montant après partage avec la RATP

2.1.2 – Cas particulier de l’engagement solidaire avec la RATP

La SNCF et la RATP ne disposant pas de séries historiques suffisantes à la signature du contrat, cet indicateur sera suivi à titre d’information en 2008 et transmis au STIF tous les mois. Il donnera lieu à bonus malus à compter de 2009.

Définition de l’engagement commun

L’engagement commun de la RATP et la SNCF porte sur l’indicateur de retard des voyageurs décrit ci dessus. Cet engagement permet d’évaluer la ponctualité produite par la RATP et la SNCF sur les lignes qu’elles co-exploitent, les RER A et B. La remise à zéro de la mesure à l’interconnexion est supprimée. Le retard des voyageurs est donc mesuré d’un bout à l’autre de la ligne.

Méthode de calcul

La mesure porte sur le pourcentage de clients arrivés à leur gare de destination à l’heure ou avec moins de 5 minutes de retard par rapport à l’horaire théorique.

La mesure est faite tous les jours, pour tous les trains.

La pondération du trafic gare par gare qui sert à calculer l’indicateur est issue des comptages connus à la signature du contrat au 1^{er} janvier 2008. En cas de nouveaux comptages montrant une évolution significative de la structure du trafic, la SNCF présentera au STIF leur impact sur l’évolution de l’indicateur et le Comité de Suivi Qualité de Service examinera l’opportunité d’actualiser le nombre de voyageurs pris en compte dans le calcul de l’indicateur.

Clé de répartition du bonus malus

Au regard des résultats de l’indicateur du retard des voyageurs mesurés sur les sous réseaux des RER A et B, un montant de bonus malus annuel est calculé par sous réseau suivant la méthode décrite en annexe 2.3. sur la base d’un montant maximum de bonus malus réparti entre la SNCF et la RATP selon les clés de partage suivantes fixées pour la période du contrat :

	SNCF	RATP
RER A	20% soit 200 000 euros	80% soit 800 000 euros
RER B	50% soit 450 000 euros	50% soit 450 000 euros

2.1.3 – Régularité des trains

Application en 2008

Service de référence

Aux heures de pointe, dans le sens de la pointe (le matin, dans les gares parisiennes et le soir dans les gares de banlieue), le train arrive avec un retard inférieur ou égal à 5 minutes au terminus.

Périmètre de la mesure

Sur 44 axes

Objectif de conformité et montant du bonus-malus

Les montants des bonus malus maximum par axe sont établis au prorata des trains suivis en 2007 pour chaque axe aux heures de pointe. Ces montants sont fixés pour la période du contrat.

	Borne inférieure	Objectif	Montant du bonus malus
RER A			
Cergy	91,0	94	80 000
Poissy	92,0	94	70 000
RER B			
Mitry Claye	90,0	94	100 000
Aulnay	90,0	94	40 000
Roissy CDG	90,0	94	100 000
RER C			
Brétigny	86,5	93	50 000
St Martin D'Etampes	89,0	93	45 000
Dourdan	89,5	93	50 000
VMI	91,0	93	80 000
Massy	91,0	93	60 000
St Quentin	91,0	93	60 000
Versailles Chantier	91,0	93	60 000
Versailles Rive Gauche	91,0	93	60 000
RER D			
Villiers le Bel-Orry-Creil	86,0	92.5	140 000
Melun via Combs	85,5	92.5	90 000
Melun via Corbeil	87,0	92.5	150 000
RER E			
Chelles Gournay	93,0	95	90 000
Villiers sur Marne - Tournan	93,0	95	110 000
Paris Saint Lazare Nord			
G6 : Mantes via RD Pontoise	90,0	94	160 000
G5 : Mantes via RG	90,5	94	70 000
G4 : Cormeilles	91,0	94	80 000
Paris Saint Lazare Sud			
G3 : Maison Laffitte	91,0	94	140 000
G2 : St Nom la Bretèche, Versailles RD	91,0	94	160 000
GCO	91,0	94	100 000
La Verrière La Défense	89,5	94	50 000
Paris Nord Ouest		92.5	
Ermont-Persan	89,5	92.5	30 000
Ermont-Pontoise	89,5	92.5	40 000
Montsoult-Persan	89,5	92.5	35 000
Creil-Pontoise	89,5	92.5	35 000
Luzarches	89,5	92.5	40 000
Paris Nord Crépy	88,5	92.5	30 000

Paris Est			
La Ferté Milon	84,0	94	30 000
Longueville-Provins	82,5	94	20 000
Château Thierry	90,0	94	80 000
Esbly-Crécy	90,0	94	20 000
Coulommiers	90,0	94	20 000
Paris Sud Est			
Montargis	89,0	93	20 000
Montereau via Héricy	89,0	93	15 000
Montereau via Moret	89,0	93	15 000
Paris Montparnasse			
Mantes	85,5	93	20 000
Dreux	89,0	93	30 000
Plaisir	90,0	93	30 000
Rambouillet	90,0	93	50 000
Sèvres	90,0	93	40 000
TOTAL			2 800 000

Méthode de mesure

Tous les jours, en semaine, de 6h00 à 9h00 et de 17h00 à 20h00, les horaires d'arrivée des trains à leur terminus sont relevés et comparés aux horaires d'arrivée théorique.

Calcul de la note

Pour chaque ligne, il est établi le pourcentage de trains arrivant avec un retard inférieur ou égal à 5 minutes par rapport à l'offre théorique (au total 45 indicateurs³).

Ces indicateurs sont relevés quotidiennement par la Direction Transilien et consolidés à fréquence hebdomadaire, mensuelle et annuelle.

Un dispositif d'incitation financière spécifique, ayant pour objectif d'inscrire l'action de la SNCF dans une démarche soutenue de progrès (plus particulièrement par rapport aux axes dont les résultats sont sensiblement éloignés de leur objectif), est mis en place pour cet indicateur.

Le calcul du bonus malus de cet indicateur prendra en compte un bonus de progrès pour les axes dont le résultat de l'année n sera compris entre l'objectif et la borne inférieure de régularité, et dont la progression par rapport à l'année précédente aura été significative. Pour chacun des axes ferroviaires et pour l'année n, ce calcul sera effectué selon les principes suivants :

1. si l'objectif de l'axe est atteint, la SNCF obtient un bonus maximum ;
2. si la borne inférieure de régularité est dépassée, la SNCF obtient un malus maximum ;
3. pour un résultat de l'année n compris entre l'objectif et la borne inférieure de régularité :
 - si l'année n, l'écart constaté entre l'objectif et le résultat de l'année n-1 a été réduit d'au moins **1/4** de sa valeur, la SNCF obtient un bonus de progression. Ce bonus est proportionnel à l'écart qui subsiste entre le résultat de l'année n et l'objectif ;
 - si l'année n, l'écart constaté entre l'objectif et le résultat de l'année n-1 s'est détérioré ou n'a pas pu être réduit d'au moins **1/4** de sa valeur, la SNCF obtient un malus. Ce malus est proportionnel à l'écart qui subsiste l'année n entre l'objectif et le résultat de l'année n.

³ Pour les lignes coexploitées avec la RATP, il s'agit du temps perdu sur la partie exploitée par la SNCF

Ces principes sont appliqués selon les formules suivantes :

1- si Valeur n \geq Objectif, Bonus = Bonus maximum

2- si Valeur n \leq Valeur inf, Malus = Malus maximum

3- si Valeur Inf < Valeur n < Objectif

et si (Valeur n - Valeur n-1) \geq 0,25 x (Objectif - Valeur n-1) :

$$\text{Bonus de progression} = \text{bonus maximum} \times \frac{(\text{Valeur n} - \text{Valeur inf})}{(\text{Objectif} - \text{Valeur inf})}$$

4- si Valeur Inf < Valeur n < Objectif

et si (Valeur n - Valeur n-1) < 0,25 x (Objectif - Valeur n-1) :

$$\text{Malus} = \text{malus maximum} \times \frac{(\text{Objectif} - \text{Valeur n})}{(\text{Objectif} - \text{Valeur inf})}$$

Reporting

Cet indicateur est transmis au STIF à une fréquence hebdomadaire (S+8 jours), mensuelle (M+15 jours), trimestrielle et annuelle.

2.1.4 – Ponctualité du tramway

Application en 2009

Service de référence

Le voyageur n'attend pas le tramway plus de $i+2$ minutes, i étant l'intervalle moyen

Périmètre de la mesure

1 sous réseau, le T4

Objectif de conformité

La SNCF ne disposant pas de séries historiques suffisantes à la signature du contrat, cet indicateur sera suivi à titre d'information en 2008 et transmis au STIF tous les mois. Sur la base de séries statistiques transmises au STIF courant 2008, un objectif sera fixé par voie d'avenant afin que cet indicateur donne lieu à bonus malus à compter de 2009.

Montant du bonus-malus

100 000 euros

Méthode de mesure

En 2008, la mesure est faite par prélèvement hebdomadaire sous forme d'un échantillonnage. Les prélèvements sont faits par des enquêteurs de EFFIA.

En 2009, la mise en service du SAEIV permettra de mesurer l'intervalle de manière plus précise et plus exhaustive.

Calcul de la note

La mesure porte sur le temps d'attente du voyageur. Ce temps d'attente ne doit pas être supérieur à $i+2$ minutes, i étant l'intervalle moyen pour une tranche horaire donnée.

Reporting

Cet indicateur est transmis au STIF à une fréquence mensuelle (M+15), trimestrielle et annuelle.

En 2008 cet indicateur sera complété mensuellement, par la transmission du pourcentage de courses réalisées par rapport au nombre de courses théoriques mesuré tous les jours pour l'ensemble des circulations.

2.2. INFORMATION DES VOYAGEURS

2.2.1 – Disponibilité des écrans d'information des voyageurs en temps réel

Application en 2008

Service de référence

Les clients sont informés de l'heure d'arrivée des trains dans les gares équipées du dispositif Infogare. Le système fonctionne en permanence. A la signature du contrat en 2008, 275 gares sont équipées.

Périmètre de la mesure

14 sous réseaux Transilien

L'indicateur est transmis au STIF pour chaque sous réseau équipé

Objectif de conformité

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
94%	96%	98%

Montant total du bonus-malus

Les montants des bonus malus maximum sont établis au prorata des taux d'équipement des différents sous réseaux en 2007. A noter que La Verrière La Défense, Paris Nord Crépy et Paris Sud Est ne disposent pas d'écrans Infogare et n'entrent donc pas dans le calcul. Ces montants sont fixés pour la période du contrat.

	Taux d'équipement en écrans Infogare en 2007	Montant du bonus malus en euros
RER A	4.7%	150 000
RER B	5.1%	150 000
RER C	20%	550 000
RER D	16.5%	450 000
RER E	11.3%	300 000
Paris Saint Lazare Nord	4.3%	150 000
Paris Saint Lazare Sud	11.3%	300 000
Paris Nord Ouest	17.5%	500 000
Paris Est	2.1%	50 000
Paris Montparnasse	7.1%	200 000
TOTAL	100%	2 800 000

Méthode de mesure

Un logiciel informatique (Saigon) réalise tous les quarts d'heure, pendant la période de fonctionnement des écrans d'information des voyageurs en temps réel (Infogare), des tests sur la disponibilité du système, du réseau de télécommunication et des périphériques. Il teste et enregistre si l'information a bien été émise et si elle est bien transmise à l'écran. La disponibilité mesurée est une disponibilité technique qui concerne la transmission de l'information à l'écran mais n'évalue pas le contenu et la perception par le client de l'information produite.

Calcul du taux de disponibilité

Le logiciel informatique SAIGON réalise des tests informatiques sur les afficheurs des différentes gares puis les résultats sont agrégés par ligne pour obtenir un indicateur pour chacun des 10 sous réseaux équipés. Des statistiques mensuelles et annuelles sont tenues.

Exonérations

Les appareils situés dans des gares fermées au public pour travaux.

Reporting

Cet indicateur est transmis au STIF à une fréquence mensuelle, trimestrielle et annuelle.

2.3. DISPONIBILITE DES EQUIPEMENTS

2.3.1 – Disponibilité des escaliers mécaniques

Application en 2008 pour les lignes A, B, et E du RER et en 2009 pour les 10 autres sous réseaux

Service de référence

Lorsqu'un voyageur se présente devant un escalier mécanique ou un trottoir roulant qui relève de la ligne, l'appareil fonctionne.

Périmètre de la mesure

13 sous réseaux Transilien

L'indicateur porte sur toutes les installations présentes en gare.

Il est transmis au STIF pour chaque sous réseau

Objectif de conformité

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
91%	94%	97%

Montant total du bonus-malus

Les montants des bonus malus maximum par sous réseau sont établis au prorata de leur taux d'équipement en 2007. Ces montants sont fixés pour la période du contrat. En 2008, le montant maximal du bonus-malus est limité à 800 000 euros puisque seules les trois lignes A, B et E font l'objet d'une mesure.

	Taux d'équipement en escaliers mécaniques en 2007	Montant du bonus malus en euros
RER A	9.8%	245 000
RER B	8.5%	212 500
RER C	20.7%	517 500
RER D	11%	275 000
RER E	15.9%	397 500
Paris Saint Lazare Nord	7.3%	182 500
Paris Saint Lazare Sud	14.6%	365 000
Paris Nord Ouest	6.1%	152 500
Paris Est	2.4%	60 000
Paris Montparnasse	3.7%	92 500
TOTAL	100%	2 500 000

Méthode de mesure

Au moins une fois par jour, un agent de la gare réalise le constat "Fonctionne" ou "Ne fonctionne pas". En cas d'immobilisation due à un arrêt d'urgence, il procède à la remise en route. Si l'appareil est immobilisé pour une autre raison, l'agent transmet l'information au centre de gestion et maintenance de site (GMS) de Transilien qui appelle les mainteneurs.

La SNCF met en place une organisation permettant d'assurer la traçabilité de la disponibilité des escaliers mécaniques (GMAO).

Calcul du taux de disponibilité

Pour chaque ligne, le taux de disponibilité technique est établi chaque mois à partir du nombre d'heures mensuel de disponibilité théorique des appareils (la base de calcul étant de 16h00 par jour et par appareil, comptées entre 6h00 à 22h00) et du nombre d'heures d'indisponibilité des appareils sur la même tranche horaire (extraction GMAO). Ce taux est pondéré pour chaque appareil par le nombre de voyageurs susceptibles de l'utiliser, estimé à 60 % du flux journalier de la gare.

Exonérations

- les appareils situés dans des gares ou parties de gare intégralement fermées au public pour travaux ;
- les appareils immobilisés pour renouvellement ou rénovation sur une durée supérieure à 3 mois ;
- les appareils, propriété de RFF, dont la remise en service nécessite une participation financière de RFF ;
- les appareils n'ayant pas été mis en service les jours de grève pour des raisons de sécurité.

Par ailleurs, lorsqu'un appareil implanté en batterie avec un ou plusieurs autres appareils est immobilisé pour une durée supérieure à 2 semaines, il est considéré que seuls 50 % des voyageurs susceptibles de l'emprunter sont gênés

Périodicité du reporting

Cet indicateur est transmis au STIF à une fréquence mensuelle, trimestrielle et annuelle

2.3.2 – Délai de remise en service et d’information en cas de pannes des escaliers mécaniques

Application en 2009

Service de référence

Les pannes courantes doivent être réparées dans un délai maximum de 48 heures à compter du signalement issu du tour de gare de l’agent.

Les pannes exceptionnelles doivent faire l’objet d’une information à destination des voyageurs sur le non fonctionnement de l’équipement et sa date prévisionnelle de remise en service dans un délai de 24h à compter du signalement issu du tour de gare de l’agent.

Le STIF et la SNCF étudieront en 2008 la classification entre pannes courantes et pannes exceptionnelles.

Périmètre de la mesure

13 sous réseaux Transilien

L’indicateur porte sur toutes les installations présentes en gare.

Il est transmis au STIF pour chaque sous réseau.

Objectif de conformité

Pourcentage d’escaliers mécaniques réparés dans un délai de 48 heures pour les pannes courantes	85%
Pourcentage d’escaliers mécaniques arrêtés pour pannes exceptionnelles et présentant une information sur les délais de remise en service	95%

Montant de la pénalité

En dessous des objectifs annuels, chaque situation non-conforme fait l’objet d’une pénalité unitaire :

- en cas de non respect des délais de remise en service des escaliers mécaniques pour les pannes courantes la pénalité unitaire est de 50 €.
- en cas de non respect des obligations d’information sur les délais de remise en service pour les pannes exceptionnelles la pénalité unitaire est de 1000 €.

Le montant global des pénalités pour non respect des délais de remise en service et d’information en cas de pannes des escaliers mécaniques est plafonné à 400 000 € par an.

Méthode de mesure

L’indicateur de respect du délai de remise en service des escaliers mécaniques est mesuré dans le cadre de la mesure de l’indicateur de disponibilité des escaliers mécaniques. Il mesure le nombre de pannes courantes traitées dans les délais maximaux de 48 heures.

Calcul du nombre de pannes courantes non remises en service dans les délais

Le calcul du nombre de pannes courantes non remises en service dans les délais est effectué selon la formule suivante :

$$N_{5 \text{ bis } \text{délais}} = (85\% \times PC_t) - PC_{\text{Délais}}$$

Où

$N_{5 \text{ bis } \text{délais}}$ est le nombre de pannes courantes non traitées dans les délais maximaux de 48 heures

PC_t est le nombre de pannes courantes constatées sur une durée t

$PC_{\text{Délais}}$ est le nombre de pannes courantes traitées dans les délais maximaux de 48 heures

Calcul du nombre de pannes exceptionnelles sans information

Le calcul du nombre est effectué selon la formule suivante :

$$N_{5 \text{ bis info}} = (95\% \times P_{\text{ex}_t}) - P_{\text{ex}_{\text{info}}}$$

Où

$N_{5 \text{ bis info}}$ est le nombre de pannes exceptionnelles ne répondant pas aux obligations d'informations prévues au contrat

P_{ex_t} est le nombre de pannes exceptionnelles constatées sur une durée t

$P_{\text{ex}_{\text{info}}}$ est le nombre de pannes exceptionnelles répondant aux obligations d'informations prévues au contrat.

Calcul de la pénalité financière annuelle pour non respect du délai de 48 heures pour les pannes courantes

Le calcul de la pénalité annuelle pour non respect du délai de remise en service des escaliers mécaniques en cas de pannes courantes constatées par sous réseau est appliqué si $N_{5 \text{ bis délais}} > 0$. Si $N_{5 \text{ bis délais}} \leq 0$, alors la SNCF respecte les termes du contrat et n'encourt pas de pénalité.

La pénalité annuelle est calculée selon la formule suivante :

$$P_{\text{délais}} = N_{5 \text{ bis délais}} \times P_u$$

Où

$P_{\text{Délais}}$ est la pénalité annuelle pour non respect des délais de remise en service des escaliers mécaniques

$N_{5 \text{ bis délais}}$ est le nombre de pannes courantes non traitées dans les délais maximaux de 48 heures

P_u est le montant de la pénalité unitaire pour chaque panne non traitée dans les délais maximaux de 48 heures

Calcul de la pénalité financière annuelle pour non respect de l'obligation d'information pour les pannes exceptionnelles

Le calcul de la pénalité annuelle pour non respect des obligations d'information sur les pannes exceptionnelles des escaliers mécaniques constatées par sous réseau est appliqué si $N_{5 \text{ bis info}} > 0$. Si $N_{5 \text{ bis info}} \leq 0$, alors la SNCF respecte les termes du contrat et n'encourt pas de pénalité.

La pénalité annuelle est calculée selon la formule suivante :

$$P_{\text{info}} = N_{5 \text{ bis info}} \times P_u$$

Où

P_{info} est la pénalité annuelle pour non respect des obligations d'information sur les pannes exceptionnelles des escaliers mécaniques

$N_{5 \text{ bis info}}$ est le nombre de pannes exceptionnelles ne répondant pas aux obligations d'informations prévues au contrat

P_u est le montant de la pénalité unitaire pour chaque panne exceptionnelle non traitée dans les obligations d'information prévues au contrat.

Reporting

Cet indicateur est transmis au STIF à une fréquence trimestrielle et annuelle.

2.3.3 - Disponibilité des ascenseurs

Application en 2008

Service de référence

Dans toutes les gares qui en sont équipées, tous les ascenseurs fonctionnent.

Périmètre de la mesure

Ensemble des sous réseaux Transilien

L'indicateur est mesuré sur toutes les installations présentes en gare.

L'indicateur est transmis au STIF pour chaque sous réseau à titre d'information.

Objectif de conformité

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
91%	94%	97%

Montant du bonus-malus

1 500 000 euros

Méthode de mesure

Chaque matin, sauf dimanches et jours fériés, les agents commerciaux des gares doivent vérifier si les ascenseurs fonctionnent correctement et transmettre les informations au centre de GMS Transilien qui les reportent sur des tableaux adressés par mail à INFOMOBI. Ces tableaux reprennent la liste des gares et les numéros des ascenseurs concernés. En face de chacun d'eux sont mentionnées les indications suivantes :

- OK si l'ascenseur fonctionne correctement,
- M si l'ascenseur est en maintenance,
- HS si l'ascenseur est hors service,
- ND si l'ascenseur est en état de fonctionnement mais n'est pas disponible (absence d'agent par exemple),
- NT si l'information n'a pas été transmise,
- Tx si l'appareil fait l'objet de travaux importants (remplacement de la cabine par exemple) ou s'il se situe dans une zone inaccessible en raison de travaux.

Calcul du taux de disponibilité

Le calcul du taux de disponibilité journalier est le suivant :

- Nombre d'ascenseurs OK / Nombre total d'ascenseurs intéressés en Ile de France
- Le taux de disponibilité mensuel sera la moyenne des taux journaliers
- Le taux de disponibilité annuel sera la moyenne des taux mensuels

Exonérations

Sont exonérées de la mesure et du calcul :

- les appareils situés dans des gares intégralement fermées au public pour travaux ;
- les appareils immobilisés pour renouvellement ou rénovation sur une durée supérieure à 3 mois ;
- les appareils, propriété de RFF, dont la remise en service nécessite une participation financière de RFF ;
- les appareils n'ayant pas été mis en service les jours de grève pour des raisons de sécurité.

Reporting

L'indicateur sera fourni mensuellement, trimestriellement et annuellement au STIF.

2.3.4 – Délai de remise en service et d’information en cas de pannes des ascenseurs

Application en 2009

Service de référence

Les pannes courantes doivent être réparées dans un délai maximum de 48 heures à compter du signalement issu du tour de gare de l’agent.

Les pannes exceptionnelles doivent faire l’objet d’une information à destination des voyageurs sur le non fonctionnement de l’équipement et sa date prévisible de remise en service dans un délai de 24h à compter du signalement issu du tour de gare de l’agent.

Le STIF et la SNCF étudieront en 2008 la classification entre pannes courantes et pannes exceptionnelles.

Périmètre de la mesure

Ensemble du réseau Transilien

L’indicateur porte sur toutes les installations présentes en gare.

Il est transmis au STIF pour l’ensemble du réseau Transilien.

Objectif de conformité

Part des ascenseurs remis en service dans un délai de 48h00 pour les pannes courantes	85%
Part des ascenseurs arrêtés pour pannes exceptionnelles et présentant une information sur les délais de remise en service	95%

Montant de la pénalité

En dessous des objectifs annuels, chaque situation non-conforme fait l’objet d’une pénalité unitaire.

- En cas de non respect des délais de remise en service des ascenseurs pour les pannes courantes la pénalité unitaire est de 50 €.

- En cas de non respect des obligations d’information sur les délais de remise en service pour les pannes exceptionnelles la pénalité unitaire est de 1000 €.

Le montant global des pénalités pour non respect des délais de remise en service et d’information en cas de pannes des ascenseurs est plafonné à 400 000 € par an.

Méthode de mesure

L’indicateur de respect du délai de remise en service des ascenseurs est calculé à partir des données issues de la GMAO qui donne la durée d’indisponibilité des ascenseurs.

L’indicateur de respect des obligations d’information sur les délais de remise en service pour les pannes exceptionnelles est mesuré dans le cadre du tour de gare.

Calcul du nombre de pannes courantes non remises en service dans les délais

Le calcul du nombre de pannes courantes non remises en service dans les délais est effectué selon la formule suivante :

$$N_{6 \text{ bis } \text{délais}} = (85\% \times P_{C_t}) - P_{C_{\text{Délais}}}$$

Où :

$N_{6 \text{ bis } \text{délais}}$ est le nombre de pannes courantes non traitées dans les délais maximaux de 48 heures

P_{C_t} est le nombre de pannes courantes constatées sur une durée t

$P_{C_{\text{Délais}}}$ est le nombre de pannes courantes traitées dans les délais maximaux de 48 heures

Calcul du nombre de pannes exceptionnelles sans information

Le calcul du nombre de pannes exceptionnelles sans information est effectué selon la formule suivante :

$$N_{6 \text{ bis info}} = (95 \times P_{e_t}) - P_{e_{\text{info}}}$$

Où :

$N_{6 \text{ bis info}}$ est le nombre de pannes exceptionnelles ne répondant pas aux obligations d'informations prévues au contrat

P_{e_t} est le nombre de pannes exceptionnelles constatées sur une durée t

$P_{e_{\text{info}}}$ est le nombre de pannes exceptionnelles répondant aux obligations d'informations prévues au contrat.

Calcul de la pénalité financière annuelle pour non respect du délai de 48 heures pour les pannes courantes

Le calcul de la pénalité annuelle pour non respect du délai de remise en service des escaliers mécaniques en cas de pannes courantes constatées par sous réseau est appliqué si $N_{5 \text{ bis délais}} > 0$. Si $N_{6 \text{ bis délais}} \leq 0$, alors la SNCF respecte les termes du contrat et n'encourt pas de pénalité.

La pénalité annuelle est calculée selon la formule suivante :

$$P_{\text{délais}} = N_{6 \text{ bis délais}} \times P_u$$

où :

$P_{\text{délais}}$ est la pénalité annuelle pour non respect des délais de remise en service des ascenseurs

$N_{6 \text{ bis délais}}$ est le nombre de pannes courantes non traitées dans les délais maximaux de 48 heures

P_u est le montant de la pénalité unitaire pour chaque panne non traitée dans les délais maximaux de 48 heures

Calcul de la pénalité financière annuelle pour non respect de l'obligation d'information pour les pannes exceptionnelles

Le calcul de la pénalité annuelle pour non respect des obligations d'information sur les pannes exceptionnelles des ascenseurs constatées par sous réseau est appliqué si $N_{5 \text{ bis info}} > 0$. Si $N_{6 \text{ bis délais}} \leq 0$, alors la SNCF respecte les termes du contrat et n'encourt pas de pénalité.

La pénalité annuelle est calculée selon la formule suivante :

$$P_{\text{info}} = N_{6 \text{ bis info}} \times P_u$$

où :

P_{info} est la pénalité annuelle pour non respect des obligations d'information sur les pannes exceptionnelles des ascenseurs

$N_{6 \text{ bis info}}$ est le nombre de pannes exceptionnelles ne répondant pas aux obligations d'informations prévues au contrat.

P_u est le montant de la pénalité unitaire pour chaque panne exceptionnelle non traitée dans les obligations d'information prévues au contrat.

Reporting

Cet indicateur est transmis au STIF à une fréquence trimestrielle et annuelle.

2.3.5 - Disponibilité des Contrôles Automatiques Banlieue (CAB) et des valideurs

Application en 2008 pour les lignes A, B, et E du RER et en 2009 pour les 10 autres sous réseaux

Service de référence

Lorsqu'un voyageur se présente devant un appareil de contrôle ou un valideur, cet appareil fonctionne correctement et le titre de transport est validé ou contrôlé.

Périmètre de la mesure

En 2009, il porte sur ensemble du réseau Transilien

Entre 2008 et 2011, le nombre de CAB va évoluer progressivement, passant de 2 680 en 2008 à 3 180 en 2009, 3 280 en 2010 et 3 380 en 2011.

Objectif de conformité

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
93%	95%	97%

Montant du bonus-malus

Afin de prendre en compte l'évolution du nombre de CAB et de valideurs sur la période du contrat, le montant du bonus malus évolue au cours des quatre années.

2008	1 200 000 euros
2009	1 400 000 euros
2010	1 450 000 euros
2011	1 500 000 euros

Méthode de mesure

Au moins une fois par jour, un agent de la gare réalise le constat "Fonctionne" "Ne fonctionne pas".

Dès détection ou signalement du non-fonctionnement d'un CAB ou d'un valideur, un agent de la gare procède à la remise en service dans le cas de pannes simples ou fait une demande d'intervention au service SNCF spécialisé.

La mesure, enregistrée pour chaque gare, est réalisée en fonction des équipements présents.

La SNCF met en place une organisation permettant d'assurer la traçabilité des mesures et des calculs de disponibilité.

Calcul du taux de disponibilité

Le taux de disponibilité technique est établi, pour chaque gare, en divisant le nombre cumulé de mesures satisfaisantes par le nombre de total de mesures, Le taux de disponibilité servant au suivi de l'indicateur est le taux de disponibilité technique pondéré par le nombre de voyageurs entrants. Il est calculé sur l'ensemble des gares.

Exonérations

Sont exonérées de la mesure :

- les appareils situés dans des gares ou des parties de gares fermées au public pour travaux

Reporting

L'indicateur est fourni mensuellement, trimestriellement et annuellement au STIF.

2.3.6 - Disponibilité des Automates Rapides Transilien (ART)

Application en 2009

Service de référence

Lorsqu'un voyageur se présente devant un appareil distributeur de titres, cet appareil fonctionne correctement et un titre de transport est délivré au voyageur.

Périmètre de la mesure

Ensemble du réseau Transilien

Objectif de conformité

La SNCF ne disposant pas de séries historiques suffisantes à la signature du contrat, cet indicateur sera suivi à titre d'information en 2008 et transmis au STIF tous les mois. Sur la base de séries statistiques transmises au STIF courant 2008, un objectif sera fixé par voie d'avenant afin que cet indicateur donne lieu à bonus malus à compter de 2009.

Montant du bonus-malus

2 400 000 euros

Méthode de mesure

Les mesures sont effectuées quotidiennement par l'agent de la gare dans le cadre du tour de gare. S'il détecte une panne de l'automate, il avise le service d'assistance qui déclenche l'intervention du mainteneur.

Calcul du taux de disponibilité

Le taux de disponibilité est le rapport du nombre de mesures conformes sur le nombre d'observations réalisées. Il n'est pas pondéré par le nombre d'acheteurs potentiels.

Exonérations

- les appareils situés dans des gares ou parties de gares fermées au public pour travaux

Reporting

Cet indicateur est transmis au STIF à une fréquence mensuelle, trimestrielle et annuelle.

2.4.1 – Accueil en gare

Application en 2009

Service de référence

Tout voyageur reçoit un accueil conforme dans les domaines suivants :

- le guichet est facilement repérable, correctement éclairé, rangé et propre ;
- l'information présentée est à jour et utile ;
- les agents présents sont disponibles, en tenue, courtois et accueillants ;
- à sa demande, le voyageur obtient un plan du réseau, est conseillé sur les itinéraires, les titres de transport et renseigné sur les tarifs ;
- au guichet, l'agent lui fournit au voyageur la possibilité d'acquérir le titre de transport correspondant au déplacement en Ile-de-France qu'il souhaite effectuer. Le cas échéant, il reprend le titre de transport délivré ou venant d'être acheté par erreur.
- au guichet, le voyageur peut régler en espèces, par chèque ou par carte bancaire dans la limite des seuils autorisés. Il ne rencontre aucun problème lors de la transaction ;
- l'agent conseille le voyageur, l'aide à utiliser les appareils de vente et lui assure le service après-vente prévu.

Périmètre de la mesure

Ensemble du réseau Transilien hors points d'arrêts et T4

Objectif de conformité

La SNCF ne disposant pas de séries historiques suffisantes à la signature du contrat, cet indicateur sera suivi à titre d'information en 2008 et transmis au STIF tous les mois. Sur la base de séries statistiques transmises au STIF courant 2008, un objectif sera fixé par voie d'avenant afin que cet indicateur donne lieu à bonus malus à compter de 2009.

Montant du bonus-malus

2 400 000 euros

Méthode de mesure

La mesure se fait par visite d'un client mystère.

Les relevés portent sur l'ensemble des guichets ; chaque gare est visitée entre 1 et 3 fois par mois selon le type de la gare. Les visites sont réalisées du lundi au vendredi (sauf jours fériés) entre 6h00 et 21h00.

Le plan de sondage tient compte des heures d'ouverture des gares.

Calcul de la note

Le taux de conformité est égal au nombre de mesures conformes par rapport au nombre d'observations réalisées.

La SNCF communiquera au STIF la grille de mesure de cet indicateur d'ici fin 2008.

Exonérations

Les guichets fermés provisoirement pour travaux ne sont pas mesurés.

Reporting

L'indicateur est fourni trimestriellement et annuellement au STIF.

2.4.2 – Présence humaine en gare

Application en 2009

Service de référence

Tout voyageur doit pouvoir trouver un agent lors de son passage en gare. La situation est considérée comme non-conforme dès lors qu'aucun contact au moins visuel ne peut être établi dans un délai de 5 minutes suivant la demande du voyageur.

Périmètre de la mesure

Ensemble du réseau Transilien hors T4

Il est transmis au STIF pour l'ensemble du réseau Transilien

Objectif de conformité

Pourcentage des voyageurs n'ayant pu trouver un agent dans un délai inférieur à 5 minutes	85%
---	------------

Montant de la pénalité

En dessous de l'objectif annuel, chaque situation non-conforme fait l'objet d'une pénalité forfaitaire de 1000 €.

Le montant global des pénalités est plafonné à 400 000 € par an.

Méthode de mesure

La vérification de cette présence humaine est faite par enquêteur, à l'occasion de la mesure de l'accueil en gare prévue au 3.4.1.

Calcul du taux de conformité

Il est calculé en rapportant le nombre de situations conformes par rapport au nombre total d'enquêtes réalisées dans le mois.

Calcul de la pénalité financière pour non conformité du critère de présence humaine et assistance aux voyageurs en moins de 5 minutes.

Cette pénalité ne s'applique qu'en cas de bonus. Elle est prélevée sur le bonus annuel au titre de l'accueil en gare.

Reporting

L'indicateur est fourni trimestriellement et annuellement au STIF.

2.4.3 - Propreté des gares

Application en 2008

Service de référence

La netteté de la gare est mesurée d'un point de vue client, c'est-à-dire : propreté, maintenance et vétusté des bâtiments et installations. Les niveaux de qualité sont définis pour chacune des zones ci-après : abords, guichets, hall, escaliers, passages souterrains ou supérieurs, quais, abris de quais et voies.

Périmètre de la mesure

Ensemble du réseau Transilien

Objectif de conformité

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
82%	87%	92%

Montant du bonus-malus

2 200 000 euros

Méthode de mesure

Deux fois par an, une enquête est réalisée, selon les principes de la norme FD X 50-794-2A (Activités de service de nettoyage industriel - Système de contrôle de résultat sur site) par un consultant extérieur sur 128 gares (le tiers des gares). Chaque gare est visitée deux fois en heures de pointe du matin et du soir sur la base d'une grille reprenant le service de référence. Les résultats sont exprimés en taux de conformité.

Calcul du taux de conformité

L'indicateur annuel est le taux de conformité moyen résultant des deux mesures annuelles. La SNCF communiquera au STIF la grille de mesure de cet indicateur d'ici fin 2008.

Exonérations

Les gares non accessibles aux voyageurs en raison de travaux ne sont pas mesurées.

Reporting

L'indicateur est fourni semestriellement et annuellement au STIF.

2.4.4 - Propreté des trains

Application en 2008

Service de référence

La netteté et l'ambiance du train sont mesurées d'un point de vue client, c'est-à-dire : propreté et confort des voitures. Les niveaux de qualité sont définis pour chacun des espaces de la voiture : livrée extérieure, accès plate-forme, compartiment et sanitaire. Pour chacune de ces zones, les critères sont indiqués ci-après.

Périmètre de la mesure

Ensemble du réseau Transilien

Objectif de conformité

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
78%	83%	88%

Montant du bonus-malus

2 100 000 euros

Méthode de mesure

Deux fois par an, une enquête est réalisée, selon les principes de la norme FD X 50-794-2A (Activités de service de nettoyage industriel - Système de contrôle de résultat sur site) par un consultant extérieur sur 800 voitures (le cinquième du parc). Les voitures sont contrôlées au hasard dans les trains sélectionnés. Les mesures ont lieu en heures de pointe du matin et du soir. Les résultats sont exprimés en taux de conformité.

Calcul du taux de conformité

L'indicateur annuel est le taux de conformité moyen résultant des deux mesures annuelles.

Reporting

L'indicateur est fourni semestriellement et annuellement au STIF.

**ANNEXE B3 :
INDICATEUR D'ÉVOLUTION DE LA PERCEPTION DES VOYAGEURS**

A compter de 2008, une enquête est réalisée chaque année par le STIF auprès des voyageurs utilisant le réseau SNCF pour avoir leur sentiment sur l'évolution de la situation en matière de qualité de service. L'objectif est de vérifier la cohérence entre l'évolution des indicateurs de qualité de service et l'évolution de la perception des voyageurs quant à la qualité du service rendu par l'entreprise. Pour cela, un échantillon représentatif des voyageurs du réseau SNCF est interrogé.

A partir de cette enquête, un indicateur de perception voyageur (note sur 20) est calculé et donnera lieu à bonus malus à compter de 2009.

Modalités de réalisation de l'enquête

Composition de l'échantillon de voyageurs interrogés

Afin d'assurer le caractère représentatif de l'échantillon, il est composé de la façon suivante :

Mode	Sous réseau	Taille de l'échantillon
RER	Ligne A	700
	Ligne B	700
	Ligne C	800
	Ligne D	800
	Ligne E	700
TRAIN	Paris Est	700
	Paris Nord Ouest	700
	Paris Crépy	700
	Paris Saint Lazare Nord	700
	Paris Saint Lazare Sud	700
	Paris Sud Est	700
	Paris Montparnasse	700
	La Verrière La Défense	700
Tramway	T4	700
TOTAL TRANSILIEN		10 000

Ces personnes sont également identifiées selon les caractéristiques suivantes :

	Caractéristiques	Valeurs
Caractéristiques liées au voyage effectué	Zone de résidence	Zone 1 Zones 2 et 3 Zones 4 et 5 Zones 6 à 8
	Motif du trajet	Domicile-Travail Loisirs Activités administratives ...
	Titre de transport	Navigo Carte Orange Navigo Intégrale Imagin'R Ticket T ...
	Fréquence des déplacements	Plusieurs déplacements par jour Déplacements quotidiens Plusieurs fois par semaine Une fois par semaine ...
	Heures de déplacement	Heures de pointe matin Heures de pointe soir Heures creuses
Caractéristiques liées à l'identité du voyageur	Tranche d'âge	Moins de 18 ans 18-25 ans 25-40 ans 40-60 ans 60 ans et plus
	Sexe	Femme Homme
	CSP	Grille à définir

Méthodes d'enquête

A titre indicatif et afin de limiter les biais d'année en année, les voyageurs sont interrogés pour chaque sous-réseau à l'identique selon les méthodes suivantes :

- 50% sont interrogés en entretien en face-à-face
- 50% sont interrogés par téléphone

Période de l'enquête

Les campagnes d'enquête en face-à-face en gare et les entretiens téléphoniques se déroulent pendant les mois de septembre et octobre, hors période de grève.

Thèmes enquêtés

L'enquête est réalisée sur la base d'un questionnaire portant sur les thématiques suivantes :

- La régularité
- L'information statique et dynamique
- La gestion des situations perturbées (moyens mis en œuvre et information)
- L'accueil
- La gestion des espaces : netteté et disponibilité des équipements
- Le sentiment de sûreté
- L'accessibilité des transports en commun aux personnes à mobilité réduite.

L'objectif est de savoir si la situation s'est améliorée ou dégradée depuis 1 an.

Le cahier des charges de l'enquête est élaboré par le STIF et communiqué pour information à la SNCF. Il est alors examiné avec la SNCF lors des comités de suivi Qualité de Service.

Calcul de l'indicateur de perception voyageur

Calcul de la note par personne interrogée

Pour chacun des 7 thèmes de qualité de service objets de l'enquête, une série de questions est posée, avec réponse selon une échelle de cotation en 5 points (échelle de Likert). L'agrégation des résultats des différentes questions concernant le thème permet de constituer une note sur 5 pour le thème.

Pour calculer la note par personne interrogée, la note obtenue pour chacun des thèmes est multipliée par le coefficient de pondération appliqué à ce thème, selon le système suivant :

Thème	Coefficient de pondération
Régularité	4
Information statique et dynamique	3
Gestion des situations perturbées	2
Accueil	4
Gestion des espaces : netteté et disponibilité des équipements	3
Sentiment de sûreté	2
Accessibilité des transports aux personnes à mobilité réduite	2
Somme des coefficients	20

La note par personne interrogée est constituée par la somme des notes par thème (sur 5) multipliées par le coefficient approprié. Cette note est sur 100. Cette note par personne est divisée par 5 pour obtenir une note sur 20. Elle est arrondie à 1 chiffre après la virgule.

Calcul de la note entreprise

La note de l'entreprise est constituée par la moyenne des notes par personne pondérées par le trafic du sous-réseau auquel elles sont reliées. Cette note est une note à 1 chiffre après la virgule.

Les niveaux de trafic par sous-réseau seront fournis par la SNCF

Application du système d'incitation financière

En 2008, la réalisation de la première vague d'enquête permet d'établir un point de référence (note sur 20), sur la base de l'ensemble des notes données par les voyageurs interrogés. Ce résultat ne donne pas lieu à bonus malus. A compter de 2009, le système d'incitation financière s'applique aux résultats constatés.

Ce système est basé sur la prise en compte de la note sur 20 appelé « indicateur de perception voyageur » et de son évolution par rapport à l'année précédente. Il tient compte des intervalles de confiance.

Le montant annuel de bonus malus s'élève à 200 000 €.

Le système d'incitation fonctionne selon les principes suivants :

- si la note constatée est supérieure à la note de l'année précédente, elle donne lieu à un bonus de 200 000 €,
- si la note constatée est égale à la note de l'année précédente, elle ne donne lieu ni à bonus, ni à malus,
- si la note constatée est inférieure à la note de l'année précédente, elle donne lieu à un malus de 200 000 €.

ANNEXE B4

SYNTHESE DES MONTANTS DE BONUS MALUS ET PENALITES PAR INDICATEURS

	Montant du bonus malus	Périmètre de la mesure	Agrégation de l'indicateur
Régularité des trains	2 800 000	Réseau Transilien hors T4	44 axes
Ponctualité voyageurs	2 500 000	Réseau Transilien hors T4	13 sous-réseaux
Respect de l'intervalle	100 000	T4	1 sous réseau
Information des voyageurs	2 800 000	Ensemble du réseau Transilien	14 sous réseaux
Disponibilité des escaliers mécaniques	2 500 000	Réseau Transilien équipé	10 sous réseaux
Engagement de remise en service des escaliers mécaniques en moins de 48h en cas de pannes courantes et d'information en cas de pannes exceptionnelles	- 400 000	Réseau Transilien équipé	10 sous réseaux
Disponibilité des ascenseurs	1 500 000	Réseau Transilien équipé	ensemble des lignes Transilien équipées
Engagement de remise en service des ascenseurs en moins de 48h en cas de pannes courantes et d'information en cas de pannes exceptionnelles	-400 000	Réseau Transilien équipé	ensemble des lignes Transilien équipées
Disponibilité des ART	2 400 000	Ensemble du réseau Transilien	ensemble des lignes Transilien
Disponibilité des CAB et des valideurs	1 500 000	Ensemble du réseau Transilien équipé	ensemble des lignes Transilien
Accueil en gare	2 400 000	Réseau Transilien hors T4	ensemble des lignes Transilien
Présence humaine en gare en moins de 5 minutes	- 400 000	Réseau Transilien hors T4	ensemble des lignes Transilien
Propreté des gares	2 200 000	Ensemble du réseau Transilien	ensemble des lignes Transilien
Propreté des trains	2 100 000	Ensemble du réseau Transilien	ensemble des lignes Transilien
Evolution de la perception des voyageurs	200 000	Ensemble du réseau Transilien	ensemble des lignes Transilien
Montant du bonus malus hors pénalités	23 000 000		

ANNEXE B5
AFFECTATION DES CAUSES D'IRREGULARITE

CAUSES INTERNES SNCF	LIBELLE CAUSE
MATERIEL ROULANT	Incident de frein sauf engin moteur
	Attelage
	Boite chaude
	Dispositif de correspondance
	Bruits anormaux matériel voyageurs
	Alimentation - chauffage - Climatisation - Eclair.
	Bris de glace
	Instabilité matériel a voyageurs
	Fonctionnement des portes matériel a voyageurs
	Défaillance engin
	Vitesse limitée pour cause engin
	Indisponibilité du parc banlieue
	Dérangement du contrôle de vitesse embarquée
	Défaillance rame réversible
	Soins a engin
	Faute agent matériel
	Echange E. M. suite a immobilisat parc série ref
Dépassement du délai de visite	
EQUIPAGE DES TRAINS	Incident de frein a main serre
	Faute agent traction autre
	Erreur de commande
	Erreur conception roulement
	Erreur de manipulation ou de conduite
	Faute agent traction P.C.
	Prise de service tardive
	Attente engin du dépôt
	Changement de bande graphique
	Attente départ
	Faute Agent Commercial autre
	Erreur de commande
	Prise de service tardive
	Signal d'alarme pour fait commercial
	Attente service voyageur
Difficultés avec voyageur(s)	
Service voyageurs	
ORGANISATION DU TRANSPORT	Manoeuvre sauf engin moteur
	Manutention SNCF
	Arrêt de travail SNCF
	Faute agent mouvement autre
	Correspondance sauvage
	Erreur de direction
	Erreur conception horaire
	Hors tour circulation
	Ouverture tardive
	Faute agent mouvement P.C.
	Prise de service tardive
	Mise a quai tardive
	Espacement KVB
INTERDEPENDANCE DES RESEAUX (SNCF)	Commercial Voyageurs Grandes Lignes
	Divers sauf Malveillance Grandes Lignes
	Malveillance Grandes Lignes
	Matériel Grandes Lignes
	Transport Exploitation Grandes Lignes
	Transport Traction Grandes Lignes
	Equipement v.c. Caténaire Grandes Lignes
	Rétention pour garage
	Essais de frein - attelage
	Evènement extérieur - ligne B du R.E.R.
	Evènement extérieur - ligne C du R.E.R.
	Evènement extérieur - ligne D du R.E.R.
	Evènement S.N.C.F. extérieur région
	Incident exploitation
	Portière ouverte
	Signalisation d'arrière défailante
	Perte de temps en marche
	Déraillement sans motif origine

CAUSES EXTERNES SNCF	LIBELLE CAUSE
INFRASTRUCTURE	Incident de Caténaire
	Dérangement de la radio sol-train
	Alerte radio intempestive
	Rate de fermeture de PN a SAL
	Rate d'ouverture de PN a SAL
	Faute agent Equipement
	Alimentation électrique de traction
	Déclenchement D.B.C.é
	Dérangement d'aiguille
	Dérangement de block
	Dérangement de commande informatisée
	Dérangement du contrôle de la vitesse au sol
	Dérangement de signal
	Dérangement du suivi des trains SAAT ou GAS
	Dérangement de zone
	Dépassement intervalle travaux
	Ralentissement forfaitaire
	Travaux accordés hors programme
	Travaux inopinés et urgents
	Travaux programmes sur AHT...
	Incident voie
Rail casse	
Choc anormal	
MALVEILLANCE	Malveillance sauf S.A. non revendiquée
	Signal d'alarme non revendiqué
	Accident de personne(s)
	Suicide présumé
	Intempéries (sauf patinage)
	Intempéries patinages
	Obstacle(s)
	Divagation de bestiaux
	Accident de PN autre que PN a SAL
	Accident de PN a SAL
	Manifestation(s)
	Alerte a la bombe
	Voyageur(s) malade(s)
	Arrêt de travail autre que SNCF
	Evènement extérieur SNCF et lié à un tiers exploitant
	Evènement extérieur R.A.T.P.

ANNEXE B6

DECLENCHEMENT DES PLANS D' ACTIONS

En cas de dégradation significative et continue d'un indicateur de qualité de service, la SNCF s'engage à présenter au STIF un plan d'action lors des comités de suivi Qualité de Service.

Ces plans détailleront les actions que la SNCF compte mettre en place pour redresser l'indicateur de qualité de service (type d'intervention, moyens humain et techniques mobilisés), ainsi que les résultats chiffrés attendus (nombre de points supplémentaires dans le résultat de l'indicateur).

Ils détailleront également le calendrier prévisionnel de mise en place et de réalisation de ces actions.

ANNEXE B7 CHARTRE DE FONCTIONNEMENT DES COMITES DE LIGNE

Le STIF organise et finance le service de transports en commun sur le territoire francilien, définit les modalités de son évolution au travers de la refonte et l'enrichissement des dessertes, le renouvellement du matériel roulant, l'optimisation des infrastructures, l'essor de l'intermodalité, des pôles d'échanges et des parcs-relais, et l'évolution du système tarifaire.

Le STIF souhaite instaurer les moyens d'un dialogue de proximité avec les représentants des usagers et les élus locaux afin d'éclairer les décisions en matière de développement du service de transport au travers d'instances de concertations, les comités de ligne.

La présente chartre définit les missions et règles de fonctionnement de ces instances.

Définition et Objectifs du dispositif

Les comités de ligne ont pour mission d'instaurer un échange entre les représentants des usagers, les élus locaux, les exploitants et l'autorité organisatrice des transports en Ile-de-France dans le but de développer et d'améliorer la qualité du service de transport public de voyageurs. Ils répondent à la volonté de coordonner plus étroitement les différents acteurs du transport public, au-delà des relations institutionnelles entre le STIF, la SNCF et RFF. Ils ne se substituent pas aux contacts bilatéraux entre l'opérateur de transport, les élus locaux et les associations d'usagers.

Les comités de ligne sont des instances de dialogue sur le fonctionnement des réseaux. Leur développement se veut indépendant des structures de projet dans le cadre des schémas directeurs. En ce sens, dans un souci de maîtrise des phases de projet, les comités de ligne se positionnent postérieurement aux structures existantes dédiées à l'élaboration des projets.

Les comités de ligne ont ainsi pour objet :

- l'information et la consultation des acteurs locaux sur la politique du STIF en matière d'organisation et de développement du réseau de transport public ;
- l'expression des associations représentant les usagers et des autres partenaires du transport public sur les conditions d'exercice du service ;
- la prise en considération des attentes et besoins des participants en matière de développement de l'offre ;
- la coordination des différents acteurs du transport public.

Lieux d'écoute et d'expression des besoins, ils permettent notamment d'enrichir les propositions d'évolution du service par une vision partagée des différents acteurs. Ils offrent l'occasion de présenter le fonctionnement global d'un axe ou d'un secteur, en particulier pour motiver certains arbitrages dans la conception de l'offre. Les observations et les propositions émises lors des réunions alimenteront les études et décisions de l'autorité organisatrice.

Dans ce cadre, les comités de ligne portent, en première phase, sur les réseaux ferrés (Transilien, RER et tramways). Ils sont réunis dans les cadres suivants :

- difficultés structurelles et récurrentes de qualité de service : capacité, ponctualité, régularité, information des voyageurs,
- présentation des orientations pour les refontes d'offre (projet cadencement, nouveaux matériels),
- développement de l'intermodalité : parc-relais, vélo-station, complémentarité des réseaux,
- suivi des plans d'actions mis en pace pour les axes les plus fragiles.

Le Comité des Partenaires du Transport Public est associé à la mise en œuvre de l'ensemble du dispositif et aux évolutions de celui-ci.

Constitution des comités de ligne

Les comités de ligne sont créés et réunis à l'initiative du STIF qui établit la convocation et l'ordre du jour. Ils sont présidés par un élu du Conseil du STIF et sont composés :

- des représentants des associations d'usagers et de consommateurs membres du Comité des partenaires du transport public,
- des représentants des autres collèges constituant le Comité des partenaires du transport public,
- des associations représentatives des usagers de la ligne,
- des groupements d'associations d'échelle régionale ou nationale d'usagers ou de consommateurs non-membres du Comité des partenaires du transport public,
- des maires des communes gares de la ligne,
- des intercommunalités traversées par la ligne,
- des conseils généraux des départements desservis,
- des Régions limitrophes (pour les TER assurant une desserte en Ile-de-France),
- des différents services du STIF,
- des différents services de ou des opérateurs concernés (dont le directeur de ligne ou son représentant),
- d'un représentant de RFF ;
- d'un représentant de la RATP lorsqu'il s'agit d'une ligne exploitée conjointement avec la SNCF.

Les élus informeront au besoin le nom de leur représentant en réponse aux convocations. Les administrateurs du STIF membres de la Commission Démocratisation peuvent assister aux comités de ligne.

Dans le cadre d'expérimentations, il pourra être envisagé d'ouvrir les comités de ligne à des acteurs de la démocratie locale (conseils de quartiers,...) et à d'autres formes de représentation des usagers (volontaires, tirés au sort,...).

Répartition territoriale

Paris Saint Lazare : 3 comités

- *Groupe II et GCO : lignes Paris – Versailles, Paris – Saint-Nom-la-Bretèche et Noisy-le-Roi – Saint-Germain-en-Laye*
- *Groupe V : ligne Paris – Poissy – Mantes-la-Jolie*
- *Groupes IV et VI : lignes Paris – Ermont et Paris – Conflans – Mantes-la-Jolie*

Paris Montparnasse : 2 comités

- *Paris – Rambouillet + La Défense – La Verrière*
- *Paris – Dreux / Mantes via Plaisir*

Paris Nord : 2 comités

- *Paris – Persan / Pontoise via Ermont + Pontoise - Creil*
- *Paris – Persan via Montsoul / Luzarches*

Paris Est : 4 comités

- *RER E branches de Chelles et Tournan*
- *Paris – Meaux – Château-Thierry + antennes (La Ferté-Milon et Crécy)*
- *Paris – Provins / Coulommiers*
- *T4*

Paris Sud-Est : 1 comité

- *Secteur sud Seine-et-Marne (Montereau par les deux rives et Montargis)*

RER A et Groupe III : 3 comités

- *Groupe III : Paris – Nanterre – Cergy-Pontoise / Poissy (incluant les dessertes au départ de Paris Saint-Lazare et les missions interconnectés du RER A*
- *RER A Secteur ouest RATP : branche Saint-Germain-en-Laye*
- *RER A Secteur est RATP : branches Marne-la-Vallée / Boissy-Saint-Léger*

RER B : 2 comités

- *Secteur nord : Roissy / Mitry (avec une approche spécifique sur la desserte Transilien Paris – Crépy-en-Valois)*
- *Secteur sud : Robinson / Saint-Rémy-les-Chevreuse*

RER C : 3 comités

- *Secteur nord : branche Pontoise*
- *Secteur sud-ouest : branches Versailles RG / Versailles Chantiers / St Quentin en Yvelines*
- *Secteur sud : de Juvisy - Brétigny à Dourdan et Etampes*
- *Secteur sud et « rocade » : Paris – Massy via Orly, Paris – Juvisy – Massy – Versailles Chantiers*

RER D : 3 comités

- *Secteur nord*
- *Secteur sud zone Corbeil / Evry Ville Nouvelle / Malherbes*
- *Secteur sud zone Combs la Ville / Melun*

(Nota : les communes de Maisons-Alfort, Alfortville et Villeneuve-Saint-Georges seront invités aux deux réunions du secteur sud)

Fonctionnement des comités de ligne

La représentation du Conseil du STIF consiste à :

- rappeler le cadre institutionnel de fonctionnement des transports publics en Ile-de-France,
- présenter le contexte et les enjeux de la politique des transports,
- développer la mission des comités de ligne et en faire respecter les règles de fonctionnement,
- veiller à l'intérêt général dans l'écoute des attentes locales.

L'animation d'un comité de ligne vise à :

- présenter la situation et les perspectives de la ligne,
- instaurer un dialogue des participants sur le fonctionnement de la ligne,
- assurer une équité de parole entre les intervenants,
- assurer le suivi des demandes et propositions formulées.

Les comités de ligne se réunissent chacun au moins une fois tous les 18 mois.

Les réunions seront annoncées par courrier aux participants dans un délai de trois semaines avant leur tenue.

Le STIF et la SNCF s'engagent à fournir en séance les éléments techniques d'une bonne compréhension du fonctionnement des transports publics en Ile de France en termes d'offre, de qualité de service et de besoins de mobilité.

Le STIF s'engage à fournir en amont des réunions l'ordre du jour aux participants, et en particulier aux opérateurs afin qu'ils puissent collecter les informations requises et ainsi apporter les premiers éléments de réponses disponibles. Il assure le secrétariat des réunions et rédige le compte rendu.

Les opérateurs s'engagent à participer systématiquement aux réunions. Les opérateurs (ainsi que RFF pour la partie le concernant) ont pour mission de fournir l'ensemble des éléments techniques nécessaires à la constitution par les services du STIF du dossier du président du comité : présentation du fonctionnement de la ligne (bilan de production, régularité, ponctualité, etc...) ,et éléments de réponse sur l'ensemble des points figurant à l'ordre du jour.

Les opérateurs s'engagent à répondre aux sollicitations des membres du comité de ligne, soit en séance, soit par courrier, auprès de l'ensemble des membres du comité.

Action complémentaire des opérateurs

Les comités de ligne sont conçus et animés par le STIF. Cependant, le STIF peut demander exceptionnellement à la SNCF de présenter, lors de ses réunions des comités intergares, tout ou partie des thèmes ressortant du comité de ligne du secteur concerné. Dans ce contexte, le STIF validera préalablement les éléments présentés en séance par les opérateurs et le compte-rendu des échanges.

Suivi et Communication

Un compte rendu synthétique comportant un relevé des questions non finalisées et des annexes nécessaires est adressé dans un délai de 2 mois après la réunion. Pour chaque réunion, les propositions émanant des participants sont recensées et feront l'objet d'un retour d'information par l'envoi d'un document de suivi à l'ensemble des participants.

Les réunions ne sont pas ouvertes à la presse écrite et audiovisuelle, mais font l'objet d'un compte-rendu public diffusé par le STIF. Présentations et comptes-rendus seront mis en ligne sur le site Internet www.stif-idf.fr. Le STIF étudiera la possibilité d'une démarche interactive lors de leur consultation.

ANNEXE B8
TYPLOGIE DE NIVEAUX DE SERVICES

		Niveau de service 1	Niveau de service 2	Niveau de service 3	Niveau de service 4	Niveau de service 5
Nombre de montants journaliers		+ de 15 000	de 5000 à 15 000	de 1000 à 5000	- de 1000	- de 500
Pourcentage de gares concernées au 1^{er} janvier 2008		11%	20%	30%	24%	15%
Horaires d'ouverture des gares (1)	semaine	6h15-00h00	6h35-23h00	7h00-19h00	7h30-12h00	fermé
	samedi	6h30-00h00	7h00-23h00	Quelques heures selon le contexte local	fermé	fermé
	dimanche		7h00-21h15			
Informations sur les horaires d'ouverture		par affichage dans chaque gare et sur internet	par affichage dans chaque gare et sur internet	par affichage dans chaque gare et sur internet	par affichage dans chaque gare et sur internet	non
Présence humaine	journée	oui	oui	oui	oui le matin, non l'après midi	non
	extrême soirée	oui	oui	soit en gare soit à bord des trains	non	non
	week-end	oui	oui	selon le contexte local	selon le contexte local	non
	sur les quais en pointe	oui	oui	non	non	non
Vérification des équipements (nombre de fois par jour)		au moins 2 fois par jour	1 fois par jour lors du tour de gare	1 fois par jour lors du tour de gare	1 fois par jour lors du tour de gare	2 fois par semaine

(1) : les horaires peuvent varier de quelques minutes en fonction du contexte local

ANNEXE B9 INDICATEURS CONTRACTUELS FOURNIS A TITRE D'INFORMATION

REGULARITE

- indicateur de retard des trains en pointe et dans le sens de la pointe désagrégé pour chacun des 13 sous réseaux. Cet indicateur est fourni toutes les semaines avec répartition des trains irréguliers par causes d'irrégularité telles que définies dans le contrat 2004-2007
- Indicateur de retard des trains en journée, désagrégé pour chacun des 13 sous réseaux fourni toutes les semaines
- Suivi des gares dont les arrêts n'ont pas été marqués transmis trimestriellement

MISE EN ACCESSIBILITE PMR

Bilan des programmes d'investissement

- Bilan à la signature du contrat du nombre de stations accessibles (équipées d'ascenseurs ou de monte-charges) et de l'équipement en ascenseurs (Nombre et liste des gares équipées) mis à jour annuellement
- Projet de déploiement pour l'année n+1 du nombre de stations accessibles (équipées d'ascenseurs ou de monte-charges) et de l'équipement en ascenseurs (Nombre et liste des gares équipées) transmis annuellement
- Bilan à la signature du contrat du nombre de CAB PMR (Nombre et liste des gares équipées) mis à jour annuellement
- Projet de déploiement pour l'année n+1 du nombre de CAB PMR (Nombre et liste des gares équipées) transmis annuellement
- Bilan du déploiement des équipements adaptés aux PMR (guichets surbaissés, guichets munis de boucles magnétiques, portes d'accès au bâtiment voyageur à effacement latéral, automates de ventes accessibles,...) gare par gare ;
- Suivi précis en terme quantitatif sur le matériel roulant accessible (notamment NAT et VB2N)

Bilan des expérimentations mises en place dans le cadre du Schéma Directeur d'accessibilité

- Suivi annuel de la concertation menée avec les associations (transmission de tableau de synthèse ou tableau de bord avec par exemple les dates de réunions de concertation, l'objet de la réunion et les remarques des associations) ;
- Reporting sous forme de tableau de bord annuel sur les expérimentations menées type problématique d'accessibilité quai-train.

Indicateurs

- Suivi trimestriel des ascenseurs en arrêts longue durée

ACCUEIL ET GESTION DES ESPACES EN GARE

- Inventaire fin 2007 de l'équipement des gares remis à jour annuellement
- Typologie des gares mise à jour annuellement
- Liste détaillée gare par gare en fonction de leur appartenance à chaque niveau de service
- Suivi trimestriel des escaliers mécaniques en arrêts longue durée

INFORMATION VOYAGEURS

Bilan des programmes d'investissement

- Bilan à la signature du contrat de l'équipement INFOGARE des gares (Nombre et liste des gares, des lignes équipées) mis à jour annuellement
- Projet de déploiement INFOGARE pour l'année n+1 transmis annuellement
- Bilan à la signature du contrat de l'équipement SISVE mis à jour annuellement
- Projet de déploiement SISVE pour l'année n+1 transmis annuellement

Bilan des expérimentations mises en place dans le cadre du Schéma Directeur d'Information Voyageur (SDIV)

- Bilan annuel des expérimentations menées pour améliorer l'information en situations perturbées et projet des expérimentations à venir pour l'année n+1
- Bilan annuel des expérimentations menées dans le cadre du SDIV
- Point annuel spécifique sur l'activité des systèmes d'information à distance (internet, téléphone fixe, téléphone mobile)

PREVENTION ET SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES

Bilan des programmes d'investissement

- Bilan annuel de la programmation des investissements

Bilan annuel de la prévention

- Plan annuel d'actions de prévention (définition des actions et des objectifs, programme prévisionnel annuel, moyens humains affectés)
- Bilan annuel du plan d'actions de prévention

Statistiques sûreté

- Atteintes physiques sur agents
- Vols au préjudice de l'entreprise
- Atteintes aux clients
- Vols simples au préjudice des clients
- Dégradations de biens
- Ratio atteintes physiques / nombre de voyages
- Nombre d'enregistrement d'incidents par caméras de vidéosurveillance avec mise à disposition des autorités compétentes
- Suivi trimestriel du nombre moyen d'équipes SUGE par jour
- Cessations partielles ou totales d'activités dues à des problèmes de sécurité par ligne
- Réactivité des interventions du SUGE après déclenchement d'une alarme
- Bilan annuel spécifique sûreté présenté (rapport et présentation orale) et communiqué également sous format papier

Indicateurs

- Taux de disponibilité de la vidéosurveillance
- Taux de disponibilité des bornes d'appel

POLES D'ECHANGES

- Bilan annuel sur les expérimentations menées en matière d'intermodalité permettant de mieux assurer les correspondances en cas de perturbations

RECLAMATIONS DES VOYAGEURS

- indicateur de traitement des réclamations voyageurs

AUTRES INDICATEURS

- Taux de charge détaillé par ligne
- Trafic par ligne: bilan à la signature du contrat et mise à jour annuelle
- Enquête Satisfaction Voyageurs de la SNCF

ANNEXE B10 SURETE

La sûreté des personnes et des biens répond à une triple exigence : celle des Franciliens, celle des pouvoirs publics et celle des personnels de l'entreprise. Il s'agit d'une politique publique dont la responsabilité est partagée et qui relève d'un équilibre entre les structures internes de l'entreprise et les partenariats avec les services de l'Etat, les collectivités locales (Région, départements, communes) et l'Autorité Organisatrice.

Les ambitions de Transilien se concrétisent à travers une politique et des investissements essentiellement tournés vers les domaines de la sensibilisation, de la prévention et de la dissuasion.

La sûreté des personnes et des biens s'appuie à la SNCF sur une organisation structurée à 2 niveaux :

- au niveau central, la Direction de la sûreté qui, en collaboration avec les Branches d'activités, détermine la politique sûreté de l'Entreprise et assume l'expertise en la matière, tant au niveau des évolutions législatives et réglementaires qu'au niveau des compétences à acquérir par le personnel (expertise métier). Elle intègre le Service Central de la Surveillance Générale (SUGE), qui assure la direction fonctionnelle et coordonne l'action des brigades.
- au niveau régional, 5 brigades SUGE couvrent le territoire d'Ile-de-France et assurent les missions opérationnelles.

Les missions des agents de la SUGE sont de trois natures génériques : prévention, intervention et investigation :

- Prévention : sensibilisation des personnes sur les mesures de prévention devant être prises, veille sur l'application des procédures prévues, préconisation des mesures utiles suite aux enquêtes menées, conseil aux autres services en matière de sûreté.
- Intervention : interpellation en flagrant délit (art 53 et 73 du code de procédure pénale) des auteurs de délits de droit commun lésant directement ou indirectement les intérêts de la SNCF, de ces clients ou de ses agents, établissement de procès verbaux sur constat d'infraction à la police des chemins de fer avec, s'il y a lieu, interpellation des auteurs, sauvegarde des biens des victimes en cas d'accident.
- Investigation : généralement sur demande des forces de l'ordre dans le cadre de réquisition, notamment dans le cas de vols et escroqueries au préjudice de l'entreprise, de ses clients et de ses personnels, des actes de malveillance envers la sécurité des circulations, les bâtiments, voies et matériel et de toute entrave à l'exploitation ferroviaire, ainsi que des atteintes aux personnes (clients ou agents).

Les cinq brigades SUGE du réseau SNCF Ile-de-France et le PC national de la sûreté disposent d'un effectif global au 31 décembre 2007 de 1 200 agents. Ces brigades interviennent sur l'ensemble du territoire des cinq régions SNCF de Paris et pour toutes les activités de l'entreprise. Les missions assurées pour l'activité de Transilien représentent en 2007, un volume égal à 710 agents en équivalent temps plein.

D'autre part, des prestataires externes contribuent à la sûreté du réseau ; le volume de travail qu'ils effectuent correspond à 700 équivalents temps plein.

Le niveau et le coût des prestations sûreté sont contractualisés chaque année entre la Direction de Transilien et la Direction de la Sûreté d'une part et entre les Directions de lignes Transilien et les brigades SUGE d'autre part.

Les agents de la SUGE sont recrutés sur des critères physiques et psychologiques spécifiques. Leur formation initiale se déroule sur 26 semaines. Ces agents sont assermentés et disposent d'une autorisation de port d'arme. Ils exercent leurs missions dans le cadre des décrets qui régissent la police des Chemins de Fer (article 23 de la loi du 15 juillet 1845 et décret n°730 du 22 mars 1942 modifié).

Ils exercent leurs missions en tenue d'uniforme spécifique dont la visibilité contribue à la dissuasion de la commission d'actes malveillants et a un impact positif sur le sentiment de sécurité des voyageurs, des agents et du public. Très exceptionnellement, ils peuvent être amenés à effectuer des missions en civil mais sans arme de service, dans le cadre, par exemple, de l'identification des auteurs de "vols à la tire" ou de la lutte contre la délinquance financière.

Afin d'améliorer l'efficacité des interventions sur l'ensemble du territoire de leur compétence, les brigades SUGE sont organisées en antennes situées sur des nœuds ferroviaires ou des gares importantes, à proximité de zones urbaines denses ou sensibles. Fin 2007, on en dénombre 33 situées en région Île-de-France, se répartissant ainsi : 5 sur le secteur de Paris-Est, 8 sur celui de Paris-Nord, 10 sur celui de Paris-Rive-Gauche, 5 sur celui de Paris-Saint-Lazare et 5 sur celui de Paris-Sud-Est.

Les missions s'effectuent principalement dans les gares et dans les trains, les brigades disposant de véhicules routiers pour leurs déplacements en Ile de France. Les agents sont dotés, à titre individuel du système de radio IRIS qui leur permet d'entrer en contact rapidement avec les forces de l'ordre.

L'activité sinophile est également présente pour des missions de dissuasion et des opérations de gardiennage dans des sites sensibles ou sur lesquels le risque ferroviaire est permanent (sites de remisage de rames à proximité des voies principales par exemple).

Les missions de la SUGE s'exercent essentiellement dans les emprises de la SNCF. Les relations avec les services de Police et de Gendarmerie sont fondées, dans le contexte légal, sur la complémentarité et le partenariat. Ce partenariat est favorisé, d'un part, par le partage d'un système d'information commun (IRIS) avec la Police Régionale des Transports (PRT) et, d'autre part, par les procédures de coordination qui privilégient les relations de PC à PC.

Par ailleurs, la présence humaine est complétée par 1 440 bornes d'appel d'urgence (BAU) et postes d'appel en gare (PAEG), répartis sur l'ensemble des gares d'Ile de France, qui mettent l'appelant en relation phonique immédiate, 24 heures sur 24, avec un Centre de Gestion des Appels (CGA) chargé, après analyse de la situation, de déclencher l'intervention adéquate (police, pompiers...).

A fin 2007, 145 gares de Transilien sont équipées de caméras de vidéo surveillance. Celles-ci sont reliées :

- à des enregistreurs conservant 72 heures d'enregistrement,
- aux 5 Centres de Gestion des Appels traitant également les remontées des appels en provenance des BAU et des Boîtiers d'Alarme Mobiles (BAM) portées par les agents de Transilien,
- au PC National Sûreté de la SUGE,
- à la Préfecture de Police et au PC de la Police Régionale des Transports.

Prochainement, les antennes SUGE seront équipées pour recevoir les images en direct et enregistrées des gares dont elles sont en responsabilité.

Pour se mettre en conformité avec la loi, Transilien va devoir compléter son équipement afin de visualiser les abords immédiats des gares et de répondre aux nouvelles normes technologiques.

Par ailleurs, à la demande du Ministère de tutelle, Transilien devra équiper en vidéo surveillance la totalité des 385 gares et points d'arrêt de son réseau. Une hiérarchisation des sites non encore équipés a été réalisée par Transilien afin de déterminer les priorités en tenant compte des concepts de prévention de la malveillance et de la délinquance ainsi que du risque d'un acte de terrorisme. Un programme d'équipement sur 5 ans a été établi.

Enfin, la SNCF participe aux Contrats Locaux de Sécurité et aux Contrats Départementaux spécialisés Transport d'Ile de France.

Transilien souhaite, par ailleurs, développer les expériences de médiations sociales et les interventions en milieu scolaire permettant de prévenir le plus en amont possible les actes de malveillance et les comportements à risque vis-à-vis du transport ferroviaire.

ANNEXE B11

PROTOCOLE SUR LES ECHANGES DE DONNEES ENTRE LA SNCF ET LA BASE DE DONNEES COMMUNAUTAIRE DU STIF

L'information multimodale relève du communautaire et de la maîtrise d'ouvrage du STIF.

Il revient à la SNCF d'y contribuer pour ce qui relève de son champ de compétence, pour un certain nombre de données et selon des procédures identifiées.

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

11.1 - FOURNITURE DES DONNEES SNCF A LA BASE COMMUNAUTAIRE

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

11.1.1 - Données d'offre théorique

• **Offre de Référence**

L'offre de référence regroupe toutes les lignes ferrées et les lignes bus (Noctilien, lignes de fin de soirée, ...) déclarées au plan de transport. Les données de référence concernant l'information voyageur comprennent :

- les données réseau :
 - pour le fer, l'information est structurée en réseaux, lignes selon le code STIF, parcours et identifiant de la circulation (code-mission ou numéro de train ; une différenciation existe entre RER, train, mode, itinéraire, arrêts commerciaux, arrêts physiques avec leur code UIC et géocodés
 - pour le bus, l'information est structurée en réseaux, lignes selon le code STIF, parcours, mode, itinéraire, arrêts commerciaux, arrêts physiques géocodés s'ils sont situés en Ile-de-France ;
- les courses et calendrier d'application ;
- les correspondances bus intra-transporteurs, et les correspondances bus-gare et gare-gare.

Les données sont fournies par la SNCF à partir de ses outils, sous forme d'un ensemble de fichiers texte, comprenant les informations pour toutes ses lignes (RER, train, tram train, Noctilien, bus de journée et d'extrême soirée).

Accessoirement, pour une partie de l'offre bus (navette Pont Cardinet et bus travaux Castor par ex), la SNCF fournit les données sous forme d'une base « AMIEX ».

➤ **Éléments de qualité**

Les données fournies par la SNCF respectent les critères de qualité suivants :

- Utilisation des codes STIF pour identifier les lignes (import et export) : la SNCF doit utiliser le code STIF déclaré au plan de transport ; le STIF est dépositaire et responsable de la cohérence et de la pérennité des codes lignes ; le STIF concerte avec la SNCF sur les codes STIF à utiliser
- Utilisation d'un identifiant pérenne et unique pour chaque arrêt physique (import et export) ;
- Informations justes : une donnée juste est une donnée conforme à la réalité ; la desserte, les horaires, mais également le code et le nom de la ligne doivent être cohérents avec ce que peut constater un voyageur sur le terrain ;
 - Informations à jour : il est demandé une mise à jour à chaque modification de l'offre et à minima 2 mises à jour par an, même si l'offre est inchangée ;
 - Profondeur de calendrier : la profondeur de calendrier demandée est de 3 semaines.

- **Equipements d'accessibilité**

La SNCF fournit au STIF pour la base communautaire les informations sur les équipements d'accessibilité du réseau. Les équipements d'accessibilité concernent :

- l'accessibilité des stations, des gares et des points d'arrêts pour les bus Noctilien ou autres bus et cars (pour les UFR et PMR) ;
- les équipements d'information sonores ou visuels : existence ou non de dispositifs d'information sonores et / ou visuels en embarqué (information sur le prochain arrêt desservi et / ou sur les perturbations) ou au sol (information du prochain passage, et / ou sur les perturbations) ; ces informations seront fournies lorsque tous les matériels équipant la ligne en seront équipés
- l'accessibilité des matériels roulants (pour le fer, toutes ou au moins une voiture adaptée par train ; pour les lignes routières, tous les véhicules d'une ligne ont l'équipement).

D'autre part, pour le plateau téléphonique INFOMOBI, la SNCF fournit l'équipement des gares en dispositifs spécifiques (bandes podo tactiles, boucles magnétiques, etc).

Les fichiers Excel utilisés pour fournir ces différentes informations, reprennent les identifiants de la base de données communautaire, et sont structurés conformément aux spécifications précisées en annexe.

- **Eléments de qualité**

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

11.1.2 - Données d'informations circonstancielles

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

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

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

- **Informations circonstancielles portant sur le trafic**

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

- des perturbations prévues, comme des gares fermées pour rénovation, des travaux sur voies ferrées ou sur les routes,
- des perturbations imprévues : incident matériel (caténaire cassé, problème alimentation électrique ou signalétique), ou d'origine humaine (voyageur malade, bagage abandonné) ;
- dans le cas des grèves, la SNCF fournira les données horaires modifiées, accessibles sur un site internet (actuellement : abcdtrain.com). Le STIF pourra mettre à disposition les données via un lien sur ce site.

Les parties s'engagent à étudier courant 2008 les modalités d'échange d'infos circonstancielles sur le trafic.

- **Information sur le fonctionnement des ascenseurs**

L'état du fonctionnement de chaque ascenseur, relevé chaque matin des jours ouvrables, est transmis au STIF (ou son prestataire désigné) avant 8H dans un fichier Excel.

L'information sur les opérations de maintenance ou les délais de remise en service est transmise dans un mail ou autre process mis en place par le STIF en accord avec la SNCF.

- **Éléments de qualité**

Un indicateur suit la fourniture effective de l'état du fonctionnement des ascenseurs avant 8h00 chaque jour ouvrable, tel que prévu au contrat (vérification de la présence d'un fichier, vérification que l'heure d'arrivée est antérieure à 8h00). Ce contrôle sera effectué par le STIF ou son prestataire .

11.1.3. Autres informations

- **Fiches horaires et plans de ligne**

Les fiches horaires et les plans de ligne de la SNCF seront accessibles sur le site SNCF www.transilien.com. Les horaires seront fournis aux clients sous forme de tableau synthétique par ligne ou réseau (cas des RER), avec indication des codes missions. Les plans seront également accessibles sur le site www.transilien.com par lignes ou par réseau.

- **Information sur les tarifs**

La SNCF fournit au STIF des fichiers Excel contenant :

- la liste des OD possibles avec pour chacune les codes tarifs correspondants ;
- La liste des prix par codes tarif, avec indication du prix du billet unitaire et prix par carnet de 10.

La liste des codes tarifs par OD contient pour chaque OD possible, le nom et code UIC de la gare de départ, le nom et code UIC de la gare d'arrivée et la liste de 1 à n codes prix (ou « numéro de prix ») correspondants.

La liste des prix par codes tarifs est un fichier Excel qui contient pour chaque code tarif (ou « numéro de prix »), le prix du billet unitaire et le prix par carnet de 10.

- **Éléments de qualité**

Une nouvelle version de ces fichiers sera envoyée au STIF à chaque modification de tarif ou de codification OD.

Le délai entre la décision de mise à jour des tarifs (effectuée par le STIF) et la fourniture effective du fichier des prix par code tarif (effectuée par la SNCF) devra être la plus réduite possible, de manière à ce que les mises à jour puissent être en ligne au moins trois semaines avant la date effective de mise en application des nouveaux tarifs.

11.2 - PROCESS DES ECHANGES D'INFORMATION ENTRE LA SNCF ET LA BASE COMMUNAUTAIRE DU STIF

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

Toute évolution technique ultérieure de part ou d'autre devra être formalisée sous forme d'avenant, permettant d'assurer la continuité et la maîtrise du système au cours du temps.

11.2.1- Process pour la fourniture des données d'offre théorique

- ***Offre de référence***

Les données sont fournies à chaque modification de l'offre et au minimum 2 fois par an, lors des changements d'horaires d'hiver et d'été.

La SNCF envoie à partir de ses outils un ensemble de fichiers texte, comprenant les informations pour toutes ses lignes (RER, train, tram train, Noctilien, bus de journée et d'extrême soirée).

Les process respectent les spécifications détaillées définies dans l'annexe jointe : « Spécifications Détaillées Imports Données d'Offre de Référence à la Base Communautaire – SNCF ».

Accessoirement, pour une partie de l'offre bus (navette Pont Cardinet et bus travaux Castor par ex), la SNCF fournit les données sous forme d'une base « AMIEX ».

L'envoi se fait par mail dans tous les cas ou par dépôt sur un serveur FTP du STIF. En retour, un accusé de réception et d'intégration est fourni par le STIF par mail.

- ***Equipements d'accessibilité***

Les équipements d'accessibilité qui ont vocation à figurer dans la base communautaire sont fournis, à court terme, suivant un process dérogatoire de la fourniture des autres données.

Ils sont fournis dans un premier temps sous forme de fichiers excel ou CSV, tel que défini dans l'annexe jointe : « Process pour la fourniture des informations sur les équipements d'accessibilité ».

Ces fichiers sont envoyés par mail ou support électronique.

Dans un deuxième temps, ces données pourront être fournies en partie avec les données d'offre théorique, lorsque des fichiers de type Trident seront utilisés.

11.2.2 - Process pour la fourniture des informations circonstancielle

- ***Process pour la remontée journalière de l'état des ascenseurs***

Ces informations sont fournies sous forme de Fichiers Excel, tels que décrits dans l'annexe « Process pour la fourniture des informations sur les équipements d'accessibilité ».

Ces fichiers sont mis à disposition sur un serveur FTP.

11.2.3 - Autres informations

- ***Process pour la fourniture des fiches horaires et les plans de ligne***

En 2007, la SNCF met à disposition ces données sous forme d'un lien sur la page d'accueil des « fiches horaires » du site Transilien.

Au cours de l'année 2008, une étude sera menée pour évaluer les conséquences d'une modification permettant d'obtenir un lien profond aboutissant dans le site SNCF à partir de transport-idf.com au document souhaité par l'utilisateur, sans ressaisie des éléments de sa requête.

- ***Process pour la fourniture des tarifs***

Un process de fourniture sera établi en 2008.

Actuellement, les tarifs sont fournis sous forme de fichiers Excel tels que définis précédemment.

Le fichier des codes tarifs (ou « numéros de prix ») par OD est fourni à chaque modification de codes UIC de numéros de prix.

Le fichier du prix par code tarifs (ou « numéros de prix ») est fourni à chaque modification des prix, ou en cas de correctif.

La fourniture de ces fichiers s'effectue par mail.

11.3 - PRINCIPES DE GOUVERNANCE DE L'INFORMATION COMMUNAUTAIRE

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

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

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

11.3.1 - Politique globale de l'information communautaire

Afin d'assurer la cohérence d'une politique d'information multimodale partagée par l'ensemble des transporteurs et le STIF, lisible pour le voyageur et les collectivités territoriales, et respectueux des rôles décisionnels de chacun, la SNCF s'engage à respecter la politique globale d'information du STIF définie au travers du SDIV ou par la Direction de la Communication du STIF.

La SNCF utilise la base communautaire du STIF pour l'information de ses clients selon les usages en vigueur au démarrage du contrat.

Toute action nouvelle de la SNCF utilisant la base communautaire sera soumise à un accord des parties avant mise en œuvre et le STIF, en tant que de besoin, en informera le Comité de Suivi de l'information Communautaire, dont l'avis pourra être sollicité, en particulier lors d'action à l'égard de tiers.

L'origine des informations communiquées aux voyageurs est mentionnée conformément à l'article 11 du contrat.

11.3.2 - Contribution à la base communautaire

Les contributions de la SNCF à la base communautaire sont précisées dans les parties 1 et 2 de cette annexe.

Après chaque import de données SNCF, le STIF fournira un compte-rendu de l'intégration.

En retour de la participation de la SNCF à la Base Communautaire, le STIF s'engage :

- à lui fournir une copie ou un extrait de celle-ci comprenant l'offre théorique de tous les transporteurs à chaque mise à jour du site transport-idf.com ;
- à soumettre tout projet d'évolution des interfaces ou des outils à une concertation préalable.

• Fourniture de la base de données d'offre théorique par le STIF à la SNCF :

Une copie de la base de données régionale est faite à chaque mise à jour du site transport-idf.com. Cette copie comprend uniquement les données d'offre théorique, au format base de données SQL. Elle est mise à disposition sur un serveur FTP STIF et le STIF envoie un mail de mise à disposition.

La base consolidée est plus que la simple juxtaposition des données transporteurs.

Ces données répondent à un certain nombre de critères de qualité :

- contrôles en termes de formats ;
- contrôles en termes de périmètre : durée de validité, exhaustivité de l'offre ;
- contrôles en termes d'harmonisation : par exemple, nom des arrêts commerciaux (les noms sont mis en cohérence pour qu'un même arrêt utilisé par deux transporteurs ait un nom unique) ;
- ajouts d'informations inter-transporteurs : par exemple pour les correspondances (validité des distances fournies, compléments par la création des correspondances entre transporteurs : bus-bus ou bus-fer ou fer-fer).

Les données exportées vers la SNCF bénéficient de l'ensemble de ces contrôles qualité effectués.

11.3.3 - Administration et fonctionnement du dispositif

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

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

Elle s'organisera autour d'un Comité de Suivi et d'une Commission Technique, les deux organes rassemblant la communauté des transporteurs aux côtés du STIF.

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

- ***Le Comité de Suivi***

Il sera présidé par le STIF et se réunira au minimum une fois par trimestre, sur convocation du STIF.

Il aura à connaître :

- le suivi opérationnel de la base communautaire (consolidation des données et leur qualité) ;
- les axes d'amélioration du fonctionnement de la base communautaire et de l'évolution des interfaces ;
- la mise en œuvre du SDIV ;
- la politique de diffusion de l'information définie par le STIF ;
- les actions d'information engagées par les transporteurs ou des tiers et utilisant la base communautaire.

- ***La Commission Technique***

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

Elle connaîtra :

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

ANNEXE B12 PLAN D'INFORMATION VOYAGEUR POUR LA CONTINUITE DU SERVICE

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

48 heures avant une perturbation importante, la SNCF communique publiquement sur le risque d'une perturbation et donne rendez vous pour une information détaillée le lendemain.

24 heures avant le début d'une perturbation importante, la SNCF communique publiquement et sur ses sous réseaux en informant de la nature, des localisations de la perturbation et des prévisions du niveau de service.

Le jour même de la perturbation, dès 6h30, une information précise est donnée sur les niveaux de service selon le mode utilisé.

Le début et la fin prévisionnelle de la perturbation devront être obligatoirement indiqués. Les voyageurs seront informés des horaires des trains circulant le jour de grève pour chaque ligne affectée par la perturbation.

12.2 – Les supports

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

Les supports de communication sont les suivants :

- **une information téléphonique**

- par un numéro vert gratuit (0 805 700 805) mis spécialement en service en cas de perturbation importante et permettant soit d'obtenir les horaires des trains prévus à la circulation grâce à des téléconseillers, soit les tendances de circulation si le service est saturé ou fermé par un renvoi automatique sur le serveur vocal.
- par les numéros habituels : les conseillers Info (0891 36 20 20/0.23 €/min) pour les horaires ; le serveur vocal Transilien (0 890 36 10 10/0.15€/min) et les 36 35 pour les tendances de circulation ;

- **une information à distance**

- sur internet avec les sites abcdtrains.com pour les horaires des trains prévus à la circulation qui sont régulièrement mis à jour et transilien.com pour l'état du trafic.
- vers les téléphones portables : Portail Mobile Transilien sur le wap qui renseigne sur les 6 prochains trains et abcdtrains.com sur le wap ;

- **une information dans la presse quotidienne régionale** (achat d'espace pour informer les voyageurs sur les outils d'information) ;

- **des annonces en gares ;**

- **un affichage dans chaque gare Transilien et dans les principaux points d'arrêts routiers** de la liste exhaustive des trains circulant le jour de grève.

Par ailleurs, des agents Transilien sont présents dans les gares afin de renseigner et d'informer au mieux les voyageurs.

<p style="text-align: center;">ANNEXE B13</p> <p style="text-align: center;">MODALITES DE REMBOURSEMENT DES VOYAGEURS</p> <p style="text-align: center;">POUR LE DISPOSITIF DE CONTINUITE DU SERVICE</p>

1- Principe général

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

- pour les abonnements : les modalités et le montant de ce remboursement sont définis en fonction du type du titre et de la durée pendant laquelle son utilisation a été empêchée ;
- en ce qui concerne les billets : l'information donnée sur la perturbation, notamment en cas de grève, permet au client de choisir de ne pas voyager ce jour-là (et donc ne pas composer son titre de transport). Le billet (non composté) étant valable sur une longue période, il n'y a donc pas lieu de procéder au remboursement.

2- Inexécution avérée

L'inexécution sera appréciée par axe. Le remboursement sera effectué sous forme d'une réduction de prix de vente de titres, appliquée dans les gares de l'axe concerné.

Pour les abonnements vendus en gare (cartes Orange mensuelles et hebdomadaires, CST à 75% de réduction...), les prix des abonnements en vente dans les périodes suivant la grève seront réduits à due proportion des jours d'inexécution (par jour d'inexécution du service, $1/x$ ème de l'abonnement mensuel ou hebdomadaire, x = nombre de jours du mois si abonnement mensuel ou 7 si abonnement hebdomadaire).

Pour les abonnements annuels de type Intégrale ou Imagine'R, la mensualité du mois M+1 (ou M + 2 selon le temps disponible pour préparer la mise en œuvre des traitements) sera réduite selon la proportion évoquée ci-dessus pour l'abonnement mensuel.

En cas de manquement marginal dans la mise en œuvre du plan de transport ou du plan d'information, le client pourra, s'il le désire, adresser une demande de remboursement.

Le Centre de Relations Clientèle Transilien examinera la demande du client, dans le but d'établir s'il a effectivement été dans l'impossibilité de voyager, et effectuera le remboursement du titre à due proportion des jours où cette impossibilité aura été constatée.

<p style="text-align: center;">ANNEXE B14 PLAN DE TRANSPORT ADAPTE POUR LE DISPOSITIF DE CONTINUITE DU SERVICE</p>

En cas de perturbations significatives résultant d'un préavis de grève pour un jour donné, conformément à l'article 24, la SNCF met en place un plan de transport adapté sur la base d'un niveau de service fonction du niveau de conflictualité :

- soit 60% du service normal en heure de pointe
- soit au moins 50% du service normal en heure de pointe
- soit 33% du service normal en heure de pointe

Trois plans de transports adaptés sont élaborés sur la base de ces niveaux de service. Ils déterminent pour chacun des 13 sous-réseaux les fréquences et horaires des trains par gare. Ils s'appliquent pour les heures de pointe à savoir 6h00-9h00 et 17h00-20h00.

Ces trois plans de transports adaptés sont consultables au STIF.

ANNEXE C1 LISTE DES PRODUITS TARIFAIRES ET DE LEURS CANAUX DE DISTRIBUTION

1- Liste des produits tarifaires

Au 1^{er} janvier 2008, les titres proposés aux clients sont les suivants :

1.1 Une gamme de titres de voyage ne donnant pas droit à l'intermodalité, à l'exception du métro et du RER dans Paris.

Cette gamme comprend :

- le ticket t+ à l'unité,
- le ticket d'accès à bord,
- le carnet de 10 tickets t+,
- le billet réseau ferré origine - destination vendu à l'unité,
- le carnet de 10 billets réseau ferré origine - destination,
- les billets des dessertes bus à tarif spécial (Orlybus, Roissybus).

Les tickets **t+** à l'unité et les billets des dessertes bus à tarif spécial ne sont vendus qu'à plein tarif. Les autres titres sont vendus soit à plein tarif soit avec réduction à certaines catégories de population ; les taux de réduction et les populations bénéficiaires ne sont pas identiques sur l'ensemble des réseaux :

Réduction de 50 % accordée :

- sur les réseaux de la RATP, de la SNCF et d'OPTILE :
 - aux titulaires de cartes de familles nombreuses,
 - aux titulaires de cartes solidarité transport,
 - aux enfants de 4 à moins de 10 ans ;
- sur les réseaux de la RATP et de la SNCF :
 - aux groupes de jeunes sous certaines conditions,
 - à certains porteurs de certaines cartes d'invalidité (ONAC 50% et 75%, carte Cécité avec étoile verte, invalidité besoin d'accompagnement cécité, priorité des mutilés et réformés de guerre),
 - aux titulaires de cartes Améthyste 1/2 tarif ;
- sur le réseau de la RATP :
 - aux enfants et adultes titulaires de la carte de famille d'agents ou de retraités RATP ;

Réduction de 75% accordée :

- sur le réseau SNCF à l'exception de la section urbaine :
 - aux militaires,
 - aux ayants-droit de la SNCF,
 - à certains porteurs de certaines cartes d'invalidité (ONAC 75%).

1.2 Une gamme d'abonnements à parcours déterminés (Origine-Destination fixées)

Cette gamme comprend :

- la carte hebdomadaire pour 12 voyages sur un trajet sur le réseau ferré,
- des abonnements pour élèves, étudiants ou apprentis valables sur les « trains et/ou RER » et « trains et/ou RER + métro »,

1.3 Une gamme de forfaits

Cette gamme comprend :

- des forfaits zonaux ouverts à tous :
 - Carte Orange hebdomadaire et mensuelle, abonnement Intégrale,
 - Mobilis, valable une journée,
 - Paris Visite valable de 1 à 5 jours ;
- des forfaits zonaux ouverts à certaines catégories de population :
 - Abonnements Imagine'R réservés aux collégiens, lycéens et étudiants de moins de 26 ans et inscrits dans un cursus reconnu par l'Education nationale, résidant en Ile de France,
 - Paris Visite à tarif réduit valable de 1 à 5 jours et réservé aux jeunes de 4 à moins de 12 ans,
 - Ticket Jeunes week-end, valable les samedis, dimanches ou jours fériés et réservés aux jeunes de moins de 26 ans,
 - Abonnements hebdomadaires et mensuels réservés aux porteurs de la carte CST,
 - Forfait gratuit transport pour les bénéficiaires du RMI.

1.4 Des titres spéciaux

- titres réservés à des clients particuliers :
 - billet « pompiers », pour un trajet sur l'ensemble des réseaux RATP ou pour un trajet sur le réseau Transilien SNCF dans Paris, destiné aux sapeurs pompiers de la ville de Paris,
 - forfaits valables sur la RATP et la SNCF :
 - cartes annuelles de la famille Améthyste "gratuité", achetées par les Conseils Généraux ou par le centre d'Aide Sociale pour ce qui concerne Paris, et délivrées à leurs ressortissants sous certaines conditions de résidence, de statut, d'âge et de revenus,
 - coupons gratuits distribués à certains franciliens, titulaires de cartes ONAC (Office National des Anciens Combattants) ou à leur guide,
 - coupon gratuit « autorisation de passage » distribués aux franciliens titulaires de la carte d'invalidité besoin d'accompagnement cécité ou de la carte Cécité avec étoile verte pour leur guide,
 - cartes "Police", forfaits annuels destinés aux fonctionnaires de la Préfecture de Police et du Ministère de l'intérieur ;
 - forfaits valables sur l'entreprise l'ayant délivré :
 - cartes « administrations », forfaits annuels vendus à certaines administrations,
 - « facilités de circulation » destinées aux personnels des entreprises travaillant pour la RATP ou la SNCF,
 - cartes d'accès ou de transport des « personnels des commerces ou entreprises » (Relay, Selecta, prestataires de services divers...),
 - cartes de circulation gratuites, forfaits annuels offerts par la RATP ou la SNCF à certaines personnes ou à certaines entreprises ou administrations,
 - cartes de circulation du personnel, forfaits annuels destinés aux agents et retraités des entreprises de transport.
- titres événementiels, tels que :
 - le billet "Fête de la musique" ou autre manifestation similaire,
 - les billets spéciaux créés lors de manifestations importantes ou événements particuliers,
 - les billets spéciaux combinés avec la vente d'un autre service (Mondial deux roues, salon aéronautique, forfaits loisir,
 - des titres Congrès réservés aux personnes participant à des manifestations ou congrès se tenant en Ile de France,
 - le billet spécial complément aéroport pour les congressistes arrivant ou repartant en avion.

2- Canaux de distribution

Sont indiqués dans le tableau suivant :

- pour les titres de transport : les supports sur lesquels ils peuvent être chargés et les lieux de distribution ;
- pour les supports : les lieux et les moyens de distribution (hormis les moyens « communautaires »).

Titres	Services Transilien	Supports						Canal de Vente-SAV					
		Magnétique	Passage Navigo Intégrale	Passage Navigo Imagine'R	Passage Navigo Découverte	Papier	Bus	Guichet	ART	DISCOBB	Agence		
Orange hebdo	Vente - SAV	X			X			V(3) - SAV (2)	V(3)		SAV passe Navigo		
Orange Mensuelle	Vente - SAV	X			X			V(3) - SAV (2)	V(3)		SAV passe Navigo		
Mobilités	Vente - SAV	X						V(3) - SAV (2)	V(3)				
Intégrale	Vente-SAV		X					SAV (2)			V(3)-SAV		
Imagine'R Scolaire	Rechargement titre			X				V(3) - SAV (2)					
Imagine'R étudiant	Rechargement titre			X				V(3) - SAV (2)					
CST gratuité (1)	Vente - SAV et rechargement des droits sur passe Navigo (mars 2008)	X (jusque fin 2008)			X (à compter de mars 2008)			V(3)-SAV (2) (à compter mars 2008)	V(3) (mars 2008)		SAV passe Navigo (à compter mars 2008)		
CST hebdo (1)	Vente - SAV et rechargement des droits sur passe Navigo (mars 2008)	X (jusque fin 2008)			X (à compter de mars 2008)			V(3)-SAV (2) (à compter mars 2008)	V(3) (mars 2008)		SAV passe Navigo (à compter mars 2008)		
CST mensuelle (1)	Vente - SAV et rechargement des droits sur passe Navigo (mars 2008)	X (jusque fin 2008)			X (à compter de mars 2008)			V(3)-SAV (2) (à compter mars 2008)	V(3) (mars 2008)		SAV passe Navigo (à compter mars 2008)		
forfaits spéciaux valables que sur réseau SNCF (Cartes "administrations", facilités de circulation...)	Vente - SAV	X						V(3) - SAV (2)					
O/D SNCF	Vente - SAV	X						V(3) - SAV (2)	V(3)				
O/D mixte RATP - SNCF	Vente - SAV	X						V(3) - SAV (2)	V(3)				
Carnets O/D SNCF	Vente - SAV	X						V(3) - SAV (2)	V(3)				
Carnets O/D mixte RATP - SNCF	Vente - SAV	X						V(3) - SAV (2)	V(3)				
Ticket t+	Vente - SAV	X						V(3) - SAV (2)	V(3)				
Carnet tickets t+	Vente - SAV	X						V(3) - SAV (2)	V(3)				
Ticket d'accès à bord	Vente - SAV	X						V(3) - SAV (2)	V(3)				
O/D SNCF demi-tarif	Vente - SAV	X						V(3) - SAV (2)	V(3)				
O/D mixte RATP - SNCF demi-tarif	Vente - SAV	X						V(3) - SAV (2)	V(3)				
Carnets O/D SNCF demi-tarif	Vente - SAV	X						V(3) - SAV (2)	V(3)				
Carnets O/D mixte RATP - SNCF demi-tarif	Vente - SAV	X						V(3) - SAV (2)	V(3)				
Carnet tickets t+ demi-tarif	Vente - SAV	X						V(3) - SAV (2)	V(3)				
Carte hebdomadaire 12 voy.	Vente - SAV	X						V(3) - SAV (2)	V(3)				
Abonnements O-D pour étudiants, élèves ou apprentis	Vente - SAV	X						V(3) - SAV (2)	V(3)				
Paris Visite	Vente - SAV	X						V(3) - SAV (2)	V(3)				
Ticket jeune WE	Vente - SAV	X						V(3) - SAV (2)	V(3)				
Titre Pompiers	Vente - SAV	X						V(3) - SAV (2)	V(3)				
Autres titres franciliens type fête de la musique	Vente - SAV	X						V(3) - SAV (2)	V(3)				
(1) Titres solidarité transport en télébilletique courant 2008, la SNCF ne distribue pas les droits CST gratuité et réduction sur magnétique													
(2) SAV pour titre démagnétisé en magnétique et pour passe HS en télébilletique	Bus												
	Guichet	X									X		
	ART	X											
	DISCOBB	X											
(3) V = ventes	Agence		X				X (à compter de 2008)						

Titres	Services communautaires	Supports			Canal de distribution communautaire du titre
		Passe Navigo Intégrale	Passe Navigo Imagine'R	Passe Navigo	Courrier
Orange hebdo	GRC souscription			X	
Orange Mensuelle	GRC souscription			X	
Intégrale	GRC - Vente et SAV	X			X
Imagine'R Scolaire	GRC - Vente et SAV		X		X
Imagine'R étudiant	GRC - Vente et SAV		X		X
CST gratuité	GRC Passe Navigo - Suivi chargement des droits			X (à compter de mars 2008)	
CST hebdo	GRC Passe Navigo - Suivi chargement des droits			X (à compter de mars 2008)	
CST mensuelle	GRC Passe Navigo - Suivi chargement des droits			X (à compter de mars 2008)	
		Canal de distribution supports	Passe Navigo Intégrale	Passe Navigo Imagine'R	Passe Navigo
GRC : Gestion Relation Client		Internet		X (SAV)	X
		Courrier	X	X	X

ANNEXE C2
ÉQUIPEMENT DES GARES, POINTS D'ARRÊT
ET STATIONS DE TRAMWAY DU RESEAU TRANSILIEN
POUR LA DISTRIBUTION DES PRODUITS TARIFAIRES

Cette annexe décrit la liste des informations attendues par le STIF relatives aux équipements de distribution et de validation des produits tarifaires pour chaque gare, point d'arrêt ou station de tramway du réseau Transilien.

Il est spécialement entendu entre les Parties que n'a valeur contractuelle que la liste ci-dessous des données attendues, et non les valeurs elles même qui seront fournies une première fois et de façon confidentielle, au cours du premier trimestre succédant la signature du présent contrat, sous forme de tableau de bord. Elles seront mises à jour annuellement lors du comité de suivi billettique.

Les valeurs seront confidentielles durant les cinq années suivant l'année à laquelle se rapportent les données.

Ces informations sont fournies par les transporteurs afin que le STIF garde, pour information, une vision de niveau d'équipements des gares et stations d'Ile-de-France.

Les informations fournies par la SNCF sont les suivantes, par gare et station :

- Nom de la gare/station ;
- Type de station/gare ;
- Nombre d'entrants ;
- Guichets (nombre de guichets) ;
- Horaires d'ouverture ;
- Nombre d'automates ART ;
- Contrôle d'accès et sortie (nombre de lignes de contrôles et par accès ; nombre de valideurs par lignes de contrôle ; type de Lignes de contrôle ; nombre de portes de sorties par type et point de sortie).

<p style="text-align: center;">ANNEXE C3 LISTE DES EQUIPEMENTS DE DISTRIBUTION DES PRODUITS TARIFAIRES</p>

Cette annexe décrit la liste des informations attendues par le STIF relatives aux équipements de distribution des produits tarifaires choisis par la SNCF.

Il est spécialement entendu entre les parties que n'a valeur contractuelle que la liste ci-dessous des données attendues, et non les valeurs elles même qui seront fournies une première fois et de façon confidentielle, au cours du premier trimestre succédant la signature du présent contrat, sous forme de tableau de bord. Elles seront mises à jour annuellement lors du comité de suivi billettique.

Les valeurs seront confidentielles durant les cinq années suivant l'année à laquelle se rapportent les données.

Ces informations sont fournies par les transporteurs afin que le STIF garde, pour information, une vision de l'état du parc des équipements de distribution et de ses capacités d'évolution.

Ce tableau de bord sera mis à jour annuellement lors du comité de suivi billettique.

Les informations fournies par la SNCF sont les suivantes :

- Nom de l'équipement ;
- Moyens de paiement acceptés ;
- Nombre installés à la date de mise à jour de l'annexe ;
- Prévisions d'installation sur les quatre années du contrat.

Par ailleurs, la SNCF fournit, à titre confidentiel et pour chaque type d'équipement, un descriptif fonctionnel sous la forme d'une note.

ANNEXE C4
LISTE DES GARES HORS ILE-DE-FRANCE
VENDANT DES PRODUITS TARIFAIRES ILE-DE-FRANCE
ET DES PRODUITS VENDUS DANS CHACUNE D'ENTRE ELLES

Cette annexe fournit la liste des gares hors Ile-de-France autorisées à distribuer des produits tarifaires franciliens.

Elle est modifiée annuellement suite à présentation des modifications souhaitées par la SNCF ou le STIF lors du comité de suivi billettique.

Nom	Commune	Titres vendus	Matériel
BORNEL BELLE EGLISE	BORNEL BELLE EGLISE	COM / COH	PVM configuré avec vente CO
BOUTIQUE SENLIS	SENLIS	COM / COH	PVM configuré avec vente CO
CHAMBLY	CHAMBLY	COM / COH	PVM configuré avec vente CO
CHANTILLY GOUVIEUX	CHANTILLY GOUVIEUX	COM / COH	PVM configuré avec vente CO
CHAUMONT EN VEXIN	CHAUMONT EN VEXIN	COM / COH	PVM configuré avec vente CO
CIRES LES MELLO	CIRES LES MELLO	COM / COH	PVM configuré avec vente CO
CLERMONT DE L'OISE	CLERMONT DE L'OISE	COM / COH	PVM configuré avec vente CO
CREIL	CREIL	COM / COH	PVM configuré avec vente CO
CREPY EN VALOIS	CREPY EN VALOIS	COM / COH	PVM configuré avec vente CO
EPERNON	EPERNON	COM / COH	PVM configuré avec vente CO
GISORS EMBRANCHEMENT	GISORS EMBRANCHEMENT	COM / COH	PVM configuré avec vente CO
HERMES BERTHECOURT	HERMES BERTHECOURT	COM / COH	PVM configuré avec vente CO
LA FERTE MILON	LA FERTE MILON	COM / COH	PVM configuré avec vente CO
LE PLESSIS BELLEVILLE	LE PLESSIS BELLEVILLE	COM / COH	PVM configuré avec vente CO
LIANCOURT RANTIGNY	LIANCOURT RANTIGNY	COM / COH	PVM configuré avec vente CO
LONGUEIL STE MARIE	LONGUEIL STE MARIE	COM / COH	PVM configuré avec vente CO
MAINTENON	MAINTENON	COM / COH	PVM configuré avec vente CO
MALESHERBES	MALESHERBES	COM / COH	PVM configuré avec vente CO
MAROEUIL SUR OURCQ	MAROEUIL SUR OURCQ	COM / COH	PVM configuré avec vente CO
MERU	MERU	COM / COH	PVM configuré avec vente CO
MONTATAIRE	MONTATAIRE	COM / COH	PVM configuré avec vente CO
MOUY BURY	MOUY	COM / COH	PVM configuré avec vente CO
NANTEUIL LE HAUDOIN	NANTEUIL LE HAUDOIN	COM / COH	PVM configuré avec vente CO
ORRY LA VILLE COYE	ORRY LA VILLE	COM / COH	PVM configuré avec vente CO
PONT STE MAXENCE	PONT STE MAXENCE	COM / COH	PVM configuré avec vente CO
PRECY SUR OISE	PRECY SUR OISE	COM / COH	PVM configuré avec vente CO
RIEUX ANGICOURT	RIEUX ANGICOURT	COM / COH	PVM configuré avec vente CO
ST JUST EN CHAUSSEE	ST JUST EN CHAUSSEE	COM / COH	PVM configuré avec vente CO
ST LEU D'ESSERENT	ST LEU D'ESSERENT	COM / COH	PVM configuré avec vente CO
ST PIAT	ST PIAT	COM / COH	PVM configuré avec vente CO
ST SULPICE AUTEUIL	ST SULPICE AUTEUIL	COM / COH	PVM configuré avec vente CO

ANNEXE C5
LISTE DES ACTES DE SERVICE-APRES-VENTE

Cette annexe décrit les actes de SAV pour chaque produit tarifaire.

Le contenu de cette annexe est défini d'un commun accord par le STIF et la SNCF.

L'ensemble des informations attendues est communiqué au STIF une première fois avant la signature du contrat dans le tableau de la page suivante. Toute modification de cette liste doit être soumise à l'approbation du STIF. L'ensemble des modifications apportées est présenté lors du comité de suivi billettique.

La SNCF peut pendant la durée du contrat modifier ses procédures de Service Après Vente sans accord préalable du STIF si ces modifications relèvent de la seule organisation interne et n'ont pas d'impacts significatifs sur le service aux clients.

Type de produits tarifaires	Type d'acte	Localisation de traitement
Navigo Orange	Changement données clients	Agences
	Passe HS : coupon dépannage	Guichets
	Passe HS : changement de passe	Agences
	Passe volé : changement de passe	Agences
Navigo Découverte Orange	Passe HS si puce lisible : coupon de	Guichets
Orange sur magnétique	Coupon démagnétisé : échange	Guichets
Navigo Intégrale	Souscription	Agence /GRC
	Suspension contrat	Agences / GRC
	Résiliation contrat	Agences / GRC
	Reprise contrat	Agences / GRC
	Changement de zone	Agences / GRC
	Changement données clients	Agences / GRC
	Passe HS : coupon dépannage	Guichets
	Passe HS : changement de passe	Agences / GRC
	Passe volé : changement de passe	Agences / GRC
Navigo Imagine'R Scolaire et Etudiants	Souscription	GRC
	Résiliation contrat	GRC
	Changement de zone	GRC/internet
	Changement données clients	GRC/internet
	Passe HS : coupon dépannage	Guichets
	Passe HS : changement de passe	GRC
	Passe volé : changement de passe	GRC/internet
Navigo CST Gratuité	idem Navigo pour CO en 2008	idem Navigo pour CO
CST Gratuité sur magnétique	coupon démagnétisé : échange	Guichets
Navigo CST mensuel / hebdo	idem Navigo pour CO en 2008	idem Navigo pour CO
CST mensuel / hebdo sur magnétique	coupon démagnétisé : échange	Guichets
O/D sur magnétique	coupon démagnétisé : échange	Guichets
Ticket t+ sur magnétique	coupon démagnétisé : échange	Guichets
Ticket d'accès à bord sur magnétique		
Ticket d'accès à bord sur papier		

ANNEXE C6
LISTE DES AGENCES TRANSILIEEN

Cette annexe décrit la liste des agences Transilien. Elle est modifiée annuellement en cas d'évolutions significatives ou d'ouverture de nouvelles agences.

Elle sera complétée par un tableau de bord qui fournira le nombre total de TPV, et le nombre d'actes réalisés par mois par typologie d'actes pour chaque agence.

Il est spécialement entendu entre les parties que n'a valeur contractuelle que la liste ci-dessus des données attendues et non les valeurs elles même qui seront fournies une première fois et de façon confidentielle, au cours du premier trimestre succédant la signature du présent contrat, sous forme de tableau de bord. Elles seront mises à jour annuellement lors du comité de suivi billettique.

Les valeurs seront confidentielles durant les cinq années suivant l'année à laquelle se rapportent les données.

Nom	Localisation	Horaires et Jours d'ouverture
BFM	Gare SNCF - Rue de Chevaleret - Paris 13ème	Lundi à vendredi - (7h30 -20h)
Gare d'Austerlitz	Gare SNCF - 55, quai d'Austerlitz - Paris 13ème	Lundi à vendredi - (7h30 -20h)
Gare de l'Est	Gare SNCF - Halle IDF - Place du 11 nov. 1918 – Paris 10 ^{ème}	Lundi à vendredi - (7h15 - 20h)
Gare de Lyon	Salle d'échanges RERD-11, place Louis Armand – Paris 12ème	Lundi à vendredi - (12h15 - 19h15)
Gare Montparnasse	Gare SNCF - 17, bd de Vaugirard (Niveau 0) - Paris 14ème	Lundi à vendredi - (7h45 - 19h15)
Gare du Nord	Gare SNCF - 18, rue de Dunkerque (niveau -1) - Paris 10ème	Lundi à vendredi - (7h30 - 19h45)
Gare Saint-Lazare	Gare SNCF - Cours de Rome (pendant travaux) - Paris 8ème	Lundi à vendredi - (7h45 - 19h30)
Pereire-Levallois	Gare SNCF - 4 bis, Place du Maréchal Juin - Paris 17ème	Lundi à vendredi - (12h - 19h)
Aulnay-sous-bois	Gare SNCF - 5, place du général de Gaulle - 93600 Aulnay	Lundi à vendredi - (7h - 14h)
Brétigny-sur-Orge	Gare SNCF - Place Pierre Venin - 91220 Brétigny-sur-Orge	Lundi à vendredi - (7h - 11h30 + 16h20 - 20h)
Cergy-Préfecture	Gare SNCF - Boulevard de l'Oise - 95000 Cergy	Lundi à vendredi - (7h10 - 19h45)
Chelles-Gournay	Gare SNCF - Place Gasnier Guy - 77500 Chelles	Lundi à vendredi - (12h30 - 19h30)
Conflans Ste Honorine	Gare SNCF - 2 ter, rue Eugène Beurrurier – 78700 Conflans Sainte Honorine	Mardi à vendredi (12h15 - 19h30) - Fermée le lundi - Samedi (9h15 - 16h30)
Evry-Courcouronnes	Gare SNCF - Place de la Gare - 91000 Evry	Lundi à vendredi - (12h15 - 19h15)
Juvisy	Gare SNCF - Place Banette et Planchon - 91260 Juvisy	Lundi à vendredi - (7h30 - 12h30 + 13h - 20h)
Mantes-la-Jolie	Gare SNCF - Place du 8 mai 1945 - 78200 Mantes-la-Jolie	Lundi à vendredi - (13h - 19h45)
Melun	Gare SNCF - Place Gallieni - 77000 Melun	Lundi à vendredi (12h30 - 19h30) - sauf les 2 derniers jours ouvrables du mois (13h - 20h)
Poissy	Gare SNCF - 14, place Georges Pompidou - 78300 Poissy	Lundi à vendredi - (12h15 - 19h20)
Pontoise	Gare SNCF - Place du Général de Gaulle - 95350 Pontoise	Lundi à vendredi - (12h - 19h)
Saint-Cloud	Gare SNCF - 42, rue Dailly - 92210 Saint-Cloud	Lundi à vendredi - (12h - 19h)
Saint-Quentin-	Place Charles de Gaulle - 78180 Montigny-le-Bretonneux	Lundi à vendredi - (7h30 - 19h30)
Savigny-le-Temple	Gare SNCF-Place du 19/031962 - 77176 Savigny-le-Temple	Lundi à Vendredi - (10h - 20h)
Versailles-Chantiers	Gare SNCF - 4, rue de l'abbé Rousseau - 78000 Versailles	Lundi à jeudi (7h30 - 18h30) - Vendredi (7h30 - 17h15)
Vert Galant	Gare SNCF - Place de la Gare - 93420 Villepinte	Lundi à vendredi - (12h30 - 19h)
Villiers-le-Bel	Gare SNCF - Place du général Leclerc - 95400 Arnouville-les-Gonesses	Lundi à vendredi - (12h - 19h)

ANNEXE C7 METHODE DE CALCUL DU TAUX DE FRAUDE
--

Le contrat prévoit un objectif de taux de fraude déclaré global de 8.5% des voyageurs pour l'ensemble du réseau Transilien exploité par la SNCF en fin de contrat.

1- Méthodologie de calcul du taux de fraude

Taux de fraude = (Nombre de voyageurs se déclarant fraudeurs sortant des gares enquêtées)/(nombre de voyageurs enquêtées).

Deux fois par an, une enquête est réalisée par un organisme indépendant mandaté par la SNCF pour mesurer la fraude auto-déclarée. Cette enquête explore plusieurs axes (nature de la fraude, âge des fraudeurs, CSP, ligne, jour, heure, etc). Elle permet ainsi de mieux connaître le phénomène et d'adapter les mesures de lutte contre la fraude. En 2006, le taux global de fraude auto déclarée a atteint 9.9%.

La fraude est constituée de la fraude observée qui repose sur les déclarations spontanées de situation irrégulière auxquelles s'ajoutent les déclarations incohérentes et/ou contradictoires de clients non auto-déclarés comme fraudeur

Rapporté au nombre de voyageurs contrôlés, le nombre de régularisations permet de définir un taux de fraude constaté.

La SNCF présentera au STIF, pour information et commentaire, la note méthodologique de l'enquête sur la fraude.

2- Informations à communiquer :

La SNCF fournira au STIF chaque année pour le comité de suivi billettique les informations suivantes :

- Taux de fraude auto déclaré globalement par ligne et par enquête ;
- Types de fraude recensés ;
- Types de fraudeurs identifiés.

ANNEXE C8 LISTE DES EQUIPEMENTS DE VALIDATION DE TRANSILIE

Cette annexe décrit la liste des informations attendues par le STIF pour avoir connaissance des équipements de validation des produits tarifaires choisis par la SNCF.

Il est spécialement entendu entre les parties que n'a valeur contractuelle que la liste ci-dessous des données attendues et non les valeurs elles même qui seront fournies une première fois et de façon confidentielle, au cours du premier trimestre succédant la signature du présent contrat, sous forme de tableau de bord. Elles seront mises à jour annuellement lors du comité de suivi billettique.

Les valeurs seront confidentielles durant les cinq années suivant l'année à laquelle se rapportent les données.

Ces informations sont fournies par les transporteurs afin que le STIF garde, pour information, une vision de l'état du parc des équipements de validation et de ses capacités d'évolution.

Ce tableau de bord sera mis à jour annuellement lors du comité de suivi billettique.

Les informations fournies par la SNCF sont les suivantes :

- Type d'appareil ;
- Description fonctionnelle ;
- Nombre de matériels sur l'ensemble du réseau ;
- Prévisions d'installation sur les quatre années du contrat ;
- Type de lieux d'installation.

Par ailleurs, la SNCF fournit, à titre confidentiel et pour chaque type d'équipement, un descriptif fonctionnel sous la forme d'une note.

ANNEXE C9 METHODE DE CALCUL DU TAUX DE CONTROLE
--

Le contrat prévoit un objectif de taux de contrôle global minimum de 2% des voyageurs du réseau Transilien exploité par la SNCF en fin de contrat.

1- Méthodologie de calcul du taux de contrôle

Taux de contrôle = Nombre de voyageurs contrôlés sur la ligne / Nombre de voyageurs entrants dans les gares de la ligne

Tout voyageur est susceptible d'être contrôlé régulièrement dans les emprises du ou des opérateurs exploitants afin de dissuader les contrevenants et de conforter les voyageurs en situation régulière.

2- Informations à communiquer

La SNCF fournira au STIF chaque année et pour le comité de suivi billettique les informations suivantes :

- Nombre de voyageurs contrôlés sur chaque ligne du réseau Transilien ;
- Nombre de régularisations ;
- Nombre de procès verbaux émis et indemnités forfaitaires perçues (paiement immédiat) ;
- Taux de recouvrement des sommes dues par les contrevenants ;
- Eléments statistiques sur la mise en œuvre du délit de fraude d'habitude instauré par l'article 50 de la loi du 15 novembre 2001 relative à la sécurité quotidienne (LSQ).

Ces données sont au niveau global de la SNCF.

ANNEXE C10 CAHIER DES CHARGES RELATIF A LA GESTION COMMUNAUTAIRE DES PRODUITS TARIFAIRES

Chapitre 1 : Généralités

Article 1 : Objet

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

Article 2 : Définitions

Aux fins du Cahier des charges, les termes suivants auront la signification fixée au présent article:

« **Produit tarifaire** » : Un Produit tarifaire est la matérialisation du titre de transport sur un support (papier, magnétique ou télébillettique).

« **Titre de Transport** » : Un titre de transport est la combinaison du droit d'un individu à utiliser les transports collectifs sur un périmètre géographique et temporel donné, d'un profil de son détenteur et d'un tarif.

« **Supports** » : Moyen matériel pouvant contenir un titre de transport (passe NAVIGO, coupon magnétique).

« **Passes** » : Support télébillettique sous forme de carte à puce

« **Profil** » : Information concernant l'utilisateur contenue dans un passe NAVIGO et donnant droit à un tarif ou un droit à voyager particulier (profil CST, profil agent, profil « imagine R »...)

« **CGVU** » : désigne les conditions générales de vente et d'utilisation adoptées par décision du STIF qui spécifient les procédures de vente, de SAV et les droits de l'utilisateur pour un Produit tarifaire, un Support ou un Titre de transport.

« **Tarif** » : Prix public d'un titre de transport décidé par le STIF.

« **Entreprises** » : Désigne toute entreprise titulaire d'un droit d'exploiter un service de transport public de voyageurs en Ile-de-France avec laquelle le STIF a conclu un contrat relatifs aux modalités d'exploitation des services de transports auquel est annexé le présent Cahier des charges.

« **Cahier des charges** » : Désigne le présent cahier des charges relatif à la gestion communautaire des Produits tarifaires.

« **Audit** » : Désigne pour l'application du présent Cahier des charges toutes les opérations de contrôle techniques ou d'audit financier prévues dans le contrat relatif aux modalités d'exploitation du service de transport conclu entre le STIF et les Entreprises

Article 3 : Suivi du Cahier des charges

Article 3.1 : Comité de suivi

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

Les membres du « Comité de suivi » sont :

- Le STIF qui en assure la présidence,
- La RATP,
- La SNCF,
- L'association OPTILE mandatée par ses membres

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

Le Comité de suivi se réunit au moins une fois par an, dans le courant du mois d'avril de chaque année.

Le STIF peut en outre convoquer un comité de suivi exceptionnel.

Les Entreprises remettent annuellement au plus tard le 31 mars de l'année n+1 un rapport communautaire d'activité composé des informations suivantes récoltées l'année n:

- l'analyse détaillée du retour d'expérience sur l'année n permettant de proposer d'éventuelles corrections sur les procédures et moyens mis en œuvre ;
- les objectifs cibles de l'année n+1 ;
- les évolutions techniques et fonctionnelles envisagées pour l'année n+1.

Les Entreprises doivent :

- avertir le STIF de toute enquête voyageurs menée par leurs soins sur NAVIGO et d'en communiquer les résultats au STIF ;
- présenter leur programme d'expérimentation communautaire ;
- faciliter les enquêtes voyageurs et les audits menés par le STIF.

Article 3.2 : Suivi technique

Dans le cadre du comité de suivi du Cahier des charges communautaire, chaque trimestre, les Entreprises transmettent au STIF un tableau de synthèse des opérations effectuées sur le SIG Navigo (création de passes, opération de SAV, inscription de droits, cas d'indisponibilité du serveur sur la période).

Ce tableau sera défini en coordination entre le STIF et les transporteurs lors du premier Comité de suivi.

Pour les Produits tarifaires «imagine R», les Entreprises transmettent chaque semaine pendant la période courant du 1^{er} septembre au 31 décembre de chaque année et chaque mois autrement les données physiques de distribution des Produits tarifaires «imagine R» Etudiant et Scolaire à savoir pour chacune des catégories :

- Nombre de dossiers de demandes d'abonnements reçus,
- Nombre de demandes complètes,
- Nombre d'abonnements délivrés,
- Nombre d'abonnement restant à délivrer,
- Nombre d'abonnements délivrés hors délai,
- Nombre de demandes de compléments de dossiers envoyées,
- Nombre de compléments reçus en retour,
- Nombre de dossiers incomplets en stocks,
- Nombre d'abandons,
- Relevé des incomplétudes par nature.

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

Article 4 : Organisation Communautaire

Les Entreprises s'appuient sur une structure communautaire à laquelle elles confient la mission de mettre en application l'ensemble des articles du présent Cahier des charges.

La forme de cette structure est laissée au libre choix des Entreprises.

Ses statuts, ainsi que toute modification éventuelle, sont transmis au STIF.

Un référent est nommément désigné, à la signature du Cahier des charges, comme interlocuteur principal du STIF pour la gestion de cette structure communautaire. Sauf cas de force majeure, le STIF est informé de tout changement de référent au moins un mois avant la prise de fonction.

De même, le STIF nomme à la signature du présent Cahier des charges un référent pour le suivi de son application. Sauf cas de force majeure, les Entreprises sont informées de tout changement de référent au moins un mois avant la prise de fonction.

Article 5 : Informatique et liberté

La structure communautaire effectue toutes les déclarations de traitement de données à caractère personnel nécessaires auprès de la CNIL.

La structure communautaire et le STIF se communiquent pour information :

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

Chapitre 2 : Obligations relatives aux activités communautaires

Ce chapitre décrit les activités relatives à la distribution de Produits tarifaires réalisées de manière communautaire par les Entreprises.

Les objectifs poursuivis par le STIF relatifs aux canaux de distribution visent au respect de l'égalité de traitement, une amélioration permanente de la qualité de service et la maîtrise des coûts de développement et d'exploitation sur l'ensemble du territoire de la région Ile-de-France.

Pour cela, le STIF encourage les Entreprises à développer et gérer de manière communautaire le maximum de systèmes de distribution de titres et Produits tarifaires possible.

Article 6 : Obligations relatives aux supports des titres de transport

Article 6.1 : Spécifications des supports télébillettiques

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

		Titres							
		Orange Hebdo	Orange Mensuelle	Intégrale	Imagine'R scolaire	Imagine'R étudiant	CST gratuité	CST hebdo	CST mensuelle
Supports	Passe Navigo	Oui	Oui	Non	Non	Non	Oui (mars 2008)	Oui (mars 2008)	Oui (mars 2008)
	Passe Navigo Intégrale	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	Non
	Passe Navigo Imagine'R	Non	Non	Non	Oui	Oui	Non	Non	Non
	Passe Navigo Découverte	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	Non

Les obligations des Entreprises et du STIF, concernant la définition des supports sur lesquels les titres de transport sont chargés, sont décrites dans les contrats relatifs aux modalités dans lesquelles sont exploités les services de transports, conclus entre le STIF et les Entreprises.

Il est rappelé que tout support télébillettique doit respecter les dispositions du référentiel commun télébillettique d'Île de France conformément aux conditions décrites dans la charte NAVIGO.

Article 6.2 : Achat des supports

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

Article 7 : Gestion relation client

La Gestion relation client, ci-après désignée « GRC », correspond à l'ensemble des prestations communautaires relatives à la gestion des relations avec les usagers titulaires de titres «Intégrale», «imagine R» et Cartes Orange sur passes NAVIGO.

Il est entendu qu'une partie des actions de GRC sont réalisées par ailleurs de manière individuelle par chacune des Entreprises, à savoir la relation client effectuée selon les termes des contrats relatifs aux modalités dans lesquelles sont exploités les services de transports, conclus entre le STIF et les Entreprises.

Article 7.1 : Distribution des passes NAVIGO

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

La distribution des passes Navigo comporte :

- une composante individuelle (distribution en agences par exemple) utilisant dans son processus un ou des outils communautaires (connexion au Système d'Information et de Gestion communautaire cf. Article 9). Cette composante est mise en place selon les modalités et dans les limites spécifiées dans les contrats relatifs aux modalités d'exploitation des services de transports conclus entre le STIF et les Entreprises.
- une composante communautaire : lorsque la demande est effectuée par correspondance au moyen de dossiers distribués dans les réseaux de vente des Entreprises ou en ligne sur Internet.

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

Article 7.2 : Distribution du Produit tarifaire «imagine R»

Le Produit tarifaire «imagine R» est composé du titre de transport «imagine R» sur un passe «NAVIGO imagine R» distribué communautairement par correspondance lors de la première demande du voyageur.

Lors des éventuelles demandes ultérieures, l'instruction du droit est effectuée communautairement et le titre de transport est distribué individuellement par les Entreprises sur leurs équipements.

La distribution du Produit tarifaire respecte les CGVU «imagine R».

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

Article 7.3 : Distribution du Produit tarifaire «Intégrale»

Le Produit tarifaire «Intégrale» est composé du titre de transport «Intégrale» sur un passe «NAVIGO Intégrale » distribué de manière communautaire par correspondance ou dans les agences des transporteurs.

La distribution du Produit tarifaire «Intégrale» respecte les CGVU «Intégrale».

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

Article 7.4 : Services après vente

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

Article 8 : Services Internet et vente à distance

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

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

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

Le site www.imagine-r.com permet au voyageur titulaire d'un Produit tarifaire «imagine R» :

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

Article 8.1 – Prestations confiées aux Entreprises

Dès l'entrée en vigueur du présent Cahier des charges, les Entreprises remettent au STIF la documentation fonctionnelle présentant ces trois sites.

La mise en œuvre de développements nouveaux de ces sites est réalisée en accord avec les stipulations du chapitre 3 du Cahier des charges.

Les Entreprises s'engagent à ne pas redévelopper la fonctionnalité remplie par le site www.navigo.fr. Les Entreprises participent aux évolutions du site www.navigo.fr et peuvent utiliser le module, mis à leur disposition de manière communautaire.

Article 8.2 – Titularité et exploitation du nom de domaine

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

Le STIF met gratuitement ce nom de domaine à la disposition des Entreprises pour les besoins de l'exploitation du site www.navigo.fr.

Il demeure seul titulaire du nom de domaine **navigo.fr**

Le STIF s'engage à maintenir en vigueur ce nom de domaine et à engager tous les frais et formalités nécessaires à sa protection.

Article 8.3 – Sécurité des sites internet communautaires

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

Article 8.4 - Responsabilité

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

Article 9 : Système d'information et de gestion communautaire

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

Il est développé et géré de manière communautaire par les Entreprises.

Il contient la base de données des clients possédant un passe Navigo, un passe Navigo Intégrale ou un passe Navigo Imagine R.

Dès l'entrée en vigueur du présent Cahier des charges, les Entreprises remettent au STIF la documentation fonctionnelle présentant le Système d'Information et de Gestion communautaire.

Les évolutions du Système d'Information et de Gestion communautaire respectent les modalités définies dans le chapitre 3 du présent Cahier des charges.

Le Système d'Information et de Gestion communautaire contient les données de distribution des titres Orange, CST, «imagine R» et «Intégrale» vendus par les Entreprises de manière individuelle ou communautaire sur les passes Navigo, Navigo Intégrale et Navigo Imagine R.

Le Système d'Information et de Gestion communautaire est en liaison avec les systèmes des Entreprises de transport pour, entre autres, recevoir et émettre les données de vente, créer, émettre et recevoir des listes noires, blanches et vertes.

Article 10 : Gestion de la CST

Le STIF confie à des prestataires la gestion des droits à réduction CST : CST 75% et CST Gratuité.

Les informations contenues dans le Système d'Information et de Gestion Communautaire pour les bénéficiaires de la CST possesseurs d'un passe NAVIGO doivent pouvoir être consultées, enrichies et mises à jour depuis les systèmes d'information propres aux Entreprises et depuis les systèmes d'information des prestataires visés à l'alinéa précédent.

L'interface des systèmes d'information des Entreprises et des prestataires doit être compatible avec le Système d'Information et de Gestion communautaire. Les Entreprises et le STIF imposent le respect de cette condition dans tous les contrats conclus avec leurs prestataires.

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

Chapitre 3 : Evolutions et modifications des activités communautaires

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

Il est distingué deux types d'évolutions du service :

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

Article 11 : Evolutions mineures

Le STIF est informé annuellement dans le cadre du rapport d'activités communautaire des évolutions visées par cet article.

Pour les évolutions d'un service offert aux voyageurs, le STIF peut émettre un avis consultatif s'il est saisi a priori ou remettre en cause, a posteriori, la classification de l'évolution, valider ou non sa mise en service et demander, le cas échéant, son retrait.

Article 12 : Evolutions majeures

Les évolutions visées à cet article sont réalisées selon les modalités suivantes :

- Lancement du projet :
 - Information du STIF ou par le STIF du lancement du projet ;
 - Mise en place d'une cellule de suivi de projet ;
 - Détermination des étapes clés du projet et des éléments techniques, financiers et de délais que le STIF et les transporteurs doivent valider.
- Mise au point : Les spécifications générales (techniques et fonctionnelles) sont réalisées conjointement par l'équipe projet et validées par le STIF en concertation avec les transporteurs.

Les Entreprises et le STIF examinent ensemble :

- Le calendrier de mise en œuvre de la modification significative ;
 - Les impacts pour les voyageurs ;
 - Les données économiques.
- Développement : La responsabilité technique est à la charge des Entreprises qui informent le STIF du suivi du projet. Les Entreprises mettent en œuvre les procédures et outils nécessaires conformes aux spécifications. Le STIF valide aux étapes clés du projet déterminées au lancement du projet les éléments techniques ayant un lien avec la sécurité, l'interopérabilité ou le service offert au voyageur.
 - Mise en service : La mise en service est conditionnée par une décision du STIF.

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

Article 13 : Développement d'Interfaces techniques

Les Entreprises définissent les spécifications des interfaces pour se connecter au Système d'Information et de Gestion communautaire. Celles ci sont transmises aux prestataires dûment mandatés par le STIF qui doivent les appliquer.

Des réunions de pilotage sont mises en place au lancement du projet et durant son suivi à une périodicité cohérente avec les besoins de chacun des acteurs.

Les adaptations spécifiques et la mise en place, facilitées par les Entreprises, sont à la charge technique et financière des prestataires qui souhaitent se connecter.

Chapitre 4 : Communication

Article 14 : Obligations relatives à la communication communautaire

Les actions de communication concernant les activités communautaires s'inscrivent en cohérence avec la Politique Commune de Communication pilotée par le STIF en concertation avec les Entreprises.

La structure communautaire indique sur tout support de communication et d'information voyageurs son lien avec le STIF par la présence du logo du STIF.

Toute action de communication, réalisée par la structure communautaire fait l'objet d'une validation préalable par le STIF. Le délai de validation doit être approprié au type d'action ainsi qu'à son contexte.

La mise à jour, le renouvellement, ou les modifications mineures de documents existants ne nécessitent pas la validation du STIF.

Les informations techniques et ponctuelles de service (information sur un incident technique...) n'impliquent pas une validation du STIF, ni la présence de son logo.

ANNEXE C11 CHARTRE DU SYSTEME TELEBILLETIQUE NAVIGO
--

PREAMBULE

Par décision du 8 juillet 1999, le Syndicat des transports d'Île-de-France, Autorité organisatrice des transports publics d'Île-de-France, a engagé la généralisation de la télébilletique sur le réseau de transport relevant de sa compétence.

Le système télébilletique d'Île-de-France inhérent est appelé système Navigo.

En tant qu'Autorité Organisatrice des Transports, le STIF est garant de la sécurité et de l'interopérabilité de ce système tant vis à vis des éléments internes au système Navigo que vis à vis d'éléments externes (gestion d'interfaces avec d'autres systèmes billettiques non franciliens ou avec des services autres que le transport collectif). Pour cela en étroite collaboration avec les exploitants des réseaux de transports collectifs franciliens et Adhérents à la présente Charte, le STIF établit les règles communautaires fonctionnelles, techniques et de sécurité pour assurer le bon fonctionnement du système Navigo dont la mise en œuvre relève de la responsabilité des exploitants.

CHAPITRE I – OBJET DE LA CHARTE

Article 1 – Périmètre et caractéristiques du système Navigo ⁴

Le système Navigo est le système d'information en charge de la gestion des Produits tarifaires télébilletiques de transports publics franciliens.

Comme tout système d'information, il correspond à un ensemble organisé de ressources (personnel, données, procédures, matériel, logiciel...) permettant d'acquérir, de stocker, de structurer, de superviser, de sécuriser, de transporter, de diffuser et de communiquer les informations billettiques, sous forme de textes ou de données codées, auprès des Adhérents à la présente Charte et des usagers des transports publics franciliens.

Le système Navigo se compose des éléments suivants :

- Les produits Navigo (matériels et logiciels), utilisés par les usagers :
 - tout "support Navigo", correspondant aux différents composants électroniques ou logiciels contenant les droits et titres de transport des usagers (exemple : passe Navigo) ;
 - tout équipement ayant pour fonction de lire, valider, vendre, contrôler, opérer une action de SAV sur un support Navigo ;
 - tout module de sécurité correspondant aux différents composants électroniques contenant les secrets Navigo, c'est-à-dire les clés de chiffrement de l'application télébilletique francilienne.
- Les différents systèmes informatiques et de télécommunications (matériels et logiciels) mis en œuvre et utilisés par les Adhérents et traitant des données Navigo (données usagers, données supports, données de validation, données de vente, données de contrôle, données de SAV, données de supervision...).

⁴ Navigo est une marque du STIF

- Les référentiels d'interopérabilité de Navigo contenant les règles techniques et fonctionnelles communes de Navigo destinés à assurer l'interopérabilité :
 - le RCTIF ;
 - le RTTIF.
- Les moyens en personnels et les procédures pour :
 - les processus d'achat des différents produits Navigo (cartes et SAM) et des éléments des systèmes d'information et de télécommunication dédiés à Navigo ;
 - la mise en œuvre du système Navigo (spécifications, développements, recette) ;
 - l'exploitation et la maintenance des différents équipements et systèmes informatiques et de télécommunications Navigo ;
 - la gestion des opérations inhérentes au cycle de vie des supports et modules de sécurité Navigo (fabrication, personnalisation, transfert, stockage, distribution, utilisation, destruction) ;
 - le traitement des données à caractère personnel ;
 - la lutte contre la fraude (contrôle, mise en opposition...) ;
 - le traitement des évolutions du système Navigo.

Article 2 - Objet

Afin d'organiser la sécurité et l'interopérabilité du système Navigo, la présente Charte fixe les modalités :

- de pilotage et de coordination du système Navigo (Chapitre II) ;
- de définition et d'application des règles d'élaboration et de mise en œuvre du système Navigo (Chapitre III) ;
- de contrôle du système (Chapitre IV) ;
- de traitement des incidents pouvant avoir une portée communautaire (Chapitre V).

Article 3 - Définitions

« Adhérent » : Toute personne morale ayant, au travers d'un contrat avec le STIF, à mettre en œuvre et exploiter tout ou partie du système Navigo pour la réalisation de ses activités.

« Charte » : désigne la présente Charte du système télébilletique NAVIGO

« Titre de transport » : Un titre de transport est la combinaison d'un droit à utiliser les transports collectifs sur un périmètre géographique et temporel donné, d'un profil et d'un tarif.

« Produit tarifaire » : Un produit tarifaire est la matérialisation d'un titre de transport sur un support papier, magnétique ou télébilletique. Le nom du produit tarifaire est l'association du nom du titre et du nom du support.

« RCTIF » : Le Référentiel Commun Télébilletique Île-de-France définit les contraintes techniques des produits Navigo en termes de communication entre l'équipement et le support. Il est constitué de l'ensemble des spécifications techniques, permettant d'assurer l'interopérabilité face aux clients, complétées par la description des tests de conformités et des exigences contractuelles et procédurales. Le RCTIF s'appuie sur les normes et standards en vigueur.

« RTTIF » : Le Référentiel Traitement Titres d'Île-de-France définit :

- le codage des données sur les supports ;
- les règles de traitement de ces données lors des opérations de validation, de vente, de contrôle, de SAV ;
- les formats des listes d'échanges de données entre les différents systèmes d'information :
 - liste noire, correspondant à la liste des supports et titres à invalider suite au constat d'une fraude ou de perte et vol ;
 - liste d'invalidation, correspondant à la liste des supports et titres invalidés par les équipements de validation par mise en application de la liste noire ;
 - liste verte, correspondant à la liste des droits et profils à charger sur les supports lors de leur présentation sur un appareil de vente ;
 - liste de rechargement, correspondant à la liste des droits et profils chargés sur les supports par la mise en application de la liste verte par les appareils de vente ;
 - liste des ventes, correspondant à la liste des droits et profils chargés, supprimés ou annulés sur les supports par les appareils de vente ;
 - liste blanche, correspondant à la liste des titres chargés sur les supports en circulation.

Le RTTIF s'appuie sur les normes et standards en vigueur.

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

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

Le comité de sécurité Navigo et le comité d'interopérabilité Navigo sont deux comités indépendants.

Le comité de sécurité Navigo est l'organe de pilotage et de coordination de la sécurité du système Navigo.

Le comité d'interopérabilité Navigo est l'organe de pilotage et de coordination de l'interopérabilité du système Navigo.

4.1 – Constitution des comités

4.1.1 Composition

Les membres des comités sont :

- le STIF,
- la RATP,
- la SNCF,
- l'association OPTILE mandatée par ses membres

4.1.2 Représentation des membres dans les comités

Tout Adhérent à la Charte est membre des comités visés dans la présente Charte.

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

4.2 – Missions du comité de Sécurité

Le comité de sécurité a pour mission :

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

4.3 – Missions du comité d'interopérabilité

Le comité d'interopérabilité a pour mission :

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

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

4.4 – Organisation des comités

Le STIF préside le comité de sécurité Navigo et le comité d'interopérabilité Navigo.

Chaque représentant des membres bénéficie d'une voix délibérative.

Les décisions sont prises à l'unanimité. En cas de désaccord, le STIF décide en dernier ressort après justification sur la base des exigences de la politique tarifaire des transports collectifs franciliens qu'il décide et des impératifs de sécurité du système NAVIGO.

Dans le cas où les décisions prises conduisent à des engagements nouveaux par rapport aux engagements pris par les Adhérents dans les contrats, conclus avec le STIF, régissant les modalités relatives à l'exploitation des services de transport, Les conséquences financières de ces nouveaux engagements font l'objet d'un avenant aux contrats précités.

Les comités se réunissent au moins une fois par semestre. Ils se réunissent, en outre, sur convocation du STIF, éventuellement à la demande d'un des membres, et en cas de crise.

Sur demande de l'un des membres et avec l'accord du STIF, des experts peuvent participer aux réunions des comités.

Pour le bon fonctionnement des comités, chaque membre collabore activement :

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

Chaque membre a la responsabilité du personnel et des moyens matériels qu'il met à disposition des comités.

Article 5 - Responsabilité des Adhérents à la Charte Navigo

Les Adhérents :

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

Article 6 - Rôle particulier du STIF

Le STIF :

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

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

Article 7 – Définition des règles de Sécurité du système Navigo

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

7.1 – Cahier des « Exigences minimales de sécurité »

Le Cahier des « Exigences minimales de sécurité » définit les « outils » permettant de limiter les risques en assurant la maîtrise des entités, des processus et des acteurs, des objets sensibles, du fonctionnement communautaire. Il décrit notamment :

- les fonctions de gestion de la sécurité du système billettique ;
- la gestion des secrets (documentation sensible et clefs cryptographiques) ;
- la gestion du cycle de vie des supports ;
- la gestion des équipements sensibles (notamment ceux de vente) ;
- les responsabilités des différents Adhérents en fonction de leur périmètre d'activité (validation, vente, gestion des secrets...).

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

Une version provisoire du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » a été élaborée par le STIF en collaboration étroite avec RATP, SNCF et OPTILE en 2002. Elle a permis de mettre en œuvre le système Navigo sur la base d'outils et de procédures assurant la bonne gestion de sa sécurité.

Suite au retour d'expérience des Adhérents et aux évolutions du système Navigo, la version provisoire du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » servira de base à l'élaboration de la version opérationnelle du Cahier des « Exigences minimales de sécurité », pour une mise en œuvre prévue au 1^{er} janvier 2009.

Toute évolution du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » est réalisée sous l'égide du Comité de Sécurité Navigo qui peut décider de créer un groupe de travail spécifique composé par les membres du comité de sécurité et dont l'objet vise à préparer le cadre de ces évolutions.

Ce document est diffusé par le STIF aux membres du comité de sécurité, et transmis, au moins pour partie, par ceux-ci, sous leur responsabilité, aux personnes ayant à en connaître et qu'ils ont chacun autorisées à participer à la mise en œuvre du système télébillettique Navigo.

Il en va de même de chaque nouvelle évolution ultérieure.

7.2 – Application des règles de sécurité du système Navigo

Tout Adhérent respecte le Cahier des « Exigences minimales de sécurité » au travers des « Spécifications opérationnelles du système Navigo » qu'il définit sous sa propre responsabilité.

Les « Spécifications opérationnelles de sécurité du système Navigo » constituent une description des règles et des procédures internes de mise en œuvre du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » par chaque Adhérent à la présente Charte. Elles sont établies en tenant compte du périmètre d'activité de l'Adhérent.

Toute évolution des « Spécifications opérationnelles de sécurité du système Navigo » relève de la responsabilité de chaque Adhérent.

Chaque Adhérent remet au STIF, à titre confidentiel, ses propres « Spécifications opérationnelles de sécurité du système Navigo », et celles des personnes qu'il a autorisées à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du Système Navigo.

Certains documents, en raison du niveau élevé de confidentialité ne peuvent être remis au STIF, ils seront consultables lors des contrôles prévus dans la présente Charte. Toutefois chaque Adhérent indiquera dans ses « Spécifications opérationnelles de sécurité du système Navigo » la liste de l'ensemble des documents non remis.

Il en va de même de chaque nouvelle version.

7.3 - Délai d'entrée en vigueur des décisions

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

Pendant le délai précité accordé aux Adhérents, les « Spécifications opérationnelles de Sécurité du système Navigo » antérieures restent en vigueur.

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

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

8.1 - Périmètre de l'interopérabilité Navigo

L'interopérabilité Navigo s'articule autour :

- du Référentiel Commun Télébillettique Île-de-France (le RCTIF) :

Ce référentiel est constitué par les spécifications techniques d'interopérabilité des équipements Navigo et des supports. Elles ne portent que sur les spécifications techniques du dialogue équipement – support. Elles se limitent aux exigences techniques d'échanges sécurisés de données entre le support sans contact et l'équipement de lecture. Elles ne concernent donc pas le fonctionnement intrinsèque de l'équipement.

- du Référentiel Traitement Titres d'Île-de-France (le RTTIF) :

Le RTTIF décrit règles communes de traitements des données Navigo et notamment :

- le codage des contrats, des profils sur les supports ;
- le traitement des supports lors des opérations de validation et de vente ;
- le format des listes de données échangées entre les différents systèmes ;
- les spécifications techniques des supports répondant aux exigences fonctionnelles définies par le STIF.

8.2 - Produits télébillettiques concernés par le RCTIF

Les produits Navigo sont dans leur ensemble concernés par le RCTIF. Toutefois, dans sa version en vigueur à la signature de la présente Charte, le RCTIF ne traite que des équipements qui communiquent avec les passes Navigo. Les Adhérents à la Charte s'engagent à ce que le RCTIF prenne en compte l'ensemble des produits Navigo avant la fin de l'année 2008.

- La conformité au RCTIF des produits, proposés par les industriels aux Adhérents, est contrôlée par des Organismes de contrôle indépendants avant leur mise en service, dans les conditions définies aux articles 11 et 12 et selon les principes suivants :
 - en cas de contrat de mise au point d'un produit avant fabrication pour le compte d'un Adhérent, le contrôle de conformité au RCTIF s'effectue dès la mise au point du produit et avant sa fabrication en série voire, au plus tard, avant sa première mise en service ;
 - en cas d'achat de produits existants (mis préalablement sur le marché), toute commande d'un Adhérent ne concerne que des produits conformes RCTIF.

Le choix des produits ou leur mise en service est du seul ressort de l'Adhérent. De plus, chaque Adhérent peut définir des fonctionnalités supplémentaires spécifiques, ou accepter des fonctionnalités supplémentaires proposées par les fournisseurs, sous réserve que ne soient altérées ni les fonctionnalités d'interopérabilité du RCTIF ni la sécurité du système télébillettique.

Le STIF tient à disposition des membres des comités mentionnés à l'article 4 de la présente Charte la liste des produits agréés RCTIF que lui a communiqué le (ou les) Organismes de contrôle et les informe de tout nouvel agrément.

8.3 – Elaboration du RCTIF

Les spécifications techniques d'interopérabilité du RCTIF sont rédigées par le Comité d'Interopérabilité et plus particulièrement la Commission RCTIF.

Les autres parties du RCTIF sont élaborées par le STIF, en collaboration avec le Comité d'Interopérabilité.

8.4 - Evolution du RCTIF

Toute évolution du RCTIF liée aux spécifications techniques d'interopérabilité est proposée par la commission RCTIF au Comité d'Interopérabilité qui décide des modifications et des évolutions, en tenant compte des versions antérieures en vigueur et des incidences de ces modifications, notamment :

- les exigences du RCTIF auxquelles les fournisseurs de produit(s) contrôlé(s) conforme(s) ou en cours d'instruction de conformité ont adhéré ;
- le respect de la législation et la réglementation en vigueur.

Les évolutions ne concernant pas les spécifications techniques d'interopérabilité sont élaborées par le STIF, en collaboration avec le Comité d'Interopérabilité.

L'entrée en vigueur de toute évolution du RCTIF est définie par le Comité d'Interopérabilité.

8.5 – Elaboration du RTTIF

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

8.6 - Evolution du RTTIF

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

L'entrée en vigueur de toute évolution du RTTIF est définie par le Comité d'Interopérabilité.

8.7 - Validation et suppression des versions du RCTIF/RTTIF

Sans préjudice des stipulations des articles 8.1 à 8.7, toute nouvelle version du RCTIF et/ou du RTTIF est validée selon le processus suivant :

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

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

La mise en œuvre des stipulations de la présente Charte, du RCTIF, du RTTIF nécessite la mise en œuvre d’actions spécifiques par les Adhérent et notamment :

- en intégrant dans leurs marchés les obligations découlant de la présente Charte et les exigences techniques du RCTIF et du RTTIF ;
- en installant et ne mettant en service que des unités de produits conformes au RCTIF ;
- en vérifiant la bonne prise en compte des exigences techniques du RTTIF par les systèmes mis en œuvre par la validation des spécifications et par la prononciation de la recette de chaque système.

Au travers de cette procédure, les Adhérents sont responsables du respect des règles d’interopérabilité du RTTIF par leurs fournisseurs.

- en exploitant chaque unité de produit dans le respect de la conformité au RCTIF et au RTTIF : à savoir, maintenir conforme le produit dans le respect des exigences d’interopérabilité ;

et plus particulièrement pour le RCTIF :

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

CHAPITRE IV – MODALITES DE CONTROLE DU SYSTEME

Article 10 - La responsabilité du contrôle

Le STIF est responsable du contrôle du respect des spécifications de sécurité et du RCTIF. Il réalise ou fait réaliser pour son compte des expertises sur les produits ou les moyens de mise en œuvre du système Navigo. Ces expertises sont réalisées par plusieurs Organismes de contrôle :

- d'une part pour le contrôle des éléments relatifs à la sécurité Navigo ;
- d'autre part pour le contrôle des éléments relatifs à l'Interopérabilité Navigo au titre du RCTIF.

Article 11 - Organismes de contrôle

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

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

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

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

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

Article 12 – Portée des contrôles

Les contrôles portent sur le respect par les Adhérents à la présente Charte :

- des exigences minimales de sécurité au travers de la mise en œuvre des spécifications opérationnelles rédigées par chacun ;
- du RCTIF ;
- des décisions de retrait de la conformité RCTIF d'un produit dès qu'ils en ont été avertis.

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

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

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

CHAPITRE V – MODALITES DE TRAITEMENT DES INCIDENTS A PORTEE COMMUNAUTAIRE

Article 13 - Le « Plan d'Urgence »

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

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

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

L'Organisme de contrôle devra rendre compte de l'Incident auprès du STIF, de l'Adhérent contrôlé et de la Cellule de Crise, en rapportant :

- les causes et conséquences de l'Incident ;
- le niveau de gravité de l'Incident :
 - mineur. Un Incident est mineur lorsqu'il entraîne un dysfonctionnement technique ou sécuritaire du système (ou d'un de ses composants) sans nuire à son exploitation.
Un grand nombre d'Incidents mineurs peut être considéré comme un Incident majeur ;
 - majeur. Un Incident est majeur lorsqu'il entraîne un dysfonctionnement technique ou sécuritaire du système (ou d'un de ses composants) en nuisant à son exploitation sans la bloquer ;
Un grand nombre d'Incidents majeurs peut être considéré comme un Incident bloquant ;
 - bloquant. Un Incident est bloquant lorsqu'il entraîne un dysfonctionnement technique ou sécuritaire du système (ou d'un de ses composants) en bloquant son exploitation ;

Les différents contrôles et mesures constatés par l'Organisme de contrôle sont opposables à l'Adhérent.

Le coût du contrôle est à la charge du STIF. Cependant, si le contrôle fait apparaître la responsabilité du (ou des) Adhérent(s) contrôlé(s), et indépendamment des éventuels préjudices qui pourraient être allégués, celui-ci (ou ceux-ci) supportera (ont) le paiement total du contrôle dans le cas d'un Incident, quelque soit le niveau de gravité défini en Cellule de crise.

Tout Adhérent concerné a un délai d'un mois pour contester les conclusions du contrôle. En cas de désaccord entre les parties, un débat contradictoire sera organisé par le STIF.

Si aucune solution amiable n'est obtenue il sera fait application des dispositions, relatives au règlement amiable des conflits, prévues dans les contrats relatifs aux modalités d'exploitation des services de transport conclus entre le STIF et les Adhérents.

Article 15– Le traitement des Incidents

Le traitement d'Incident(s) de sécurité ou d'interopérabilité s'effectue selon le processus suivant :

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

CHAPITRE VI – DISPOSITIONS DIVERSES

Article 16 - Confidentialité

Sous réserve des dispositions spécifiques de la Charte, chacun des Adhérents s'engage à ne pas divulguer à son personnel ou à des tiers, qui n'auraient pas à en connaître les documents, les informations et les renseignements contenus dans le Cahier des « Exigences minimales de Sécurité », les « Spécifications opérationnelles de sécurité du système NAVIGO », le RCTIF et les documents constituant le RTTIF, ainsi que tout autre document confidentiel auquel il accède dans le cadre de l'exécution de la présente Charte. Il est responsable des agissements sous ce rapport des personnels ou partenaires qui cesseraient leur activité pour son compte.

La diffusion de tout document lié à la présente Charte ne peut être réalisée après signature d'un accord de confidentialité entre l'Adhérent et le destinataire des informations.

Cet engagement demeure après résiliation ou à l'échéance du contrat ou marché à l'origine de son adhésion.

Du fait de la confidentialité des documents, tout Adhérent devra, en cas de cessation totale d'activité de transport en Île-de-France, respecter les consignes de destruction de tout ou partie des matériels et de la documentation (notamment les « Exigences minimales de Sécurité », les « Spécifications opérationnelles de sécurité du système Navigo », le RCTIF et le RTTIF).

Article 17 - Protection des données à caractère personnel

Au cours de la mise en œuvre de la présente Charte, chaque Adhérent s'engage à ce que soient respectées la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel, ainsi que le droit

d'accès à ces données et, le cas échéant, le droit de rectification, conformément aux lois et réglementations applicables, en particulier la recommandation relative à la collecte et au traitement d'informations à caractère personnel par les sociétés de transport collectif dans le cadre d'applications billettiques (adoptée le 16 septembre 2003 par délibération n° 03-038 de la Commission Nationale Informatique et Libertés).

Article 18 – Marque RCTIF

18.1 – Propriété de la marque

Le STIF est titulaire et propriétaire des marques :

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

18.2 - Utilisation de la marque par les Adhérents

Pour la mise en œuvre de la présente Charte, les Adhérents à sont autorisés à faire référence aux termes REFERENTIEL COMMUN TELEBILLETTEQUE ÎLE-DE-FRANCE et RCTIF :

- dans les documentations techniques ;
- dans les documents de consultation destinés aux fournisseurs ;
- dans les contrats avec les fournisseurs ;
- et plus généralement à tous les échanges utiles à l'interopérabilité du système Navigo.

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

Pour éviter toute appropriation indésirable par des tiers, le STIF est déclaré propriétaire des Exigences minimales de sécurité, du RCTIF, du RTTIF, et de toute documentation accessoire à ces documents.

En conséquence, chaque Adhérent à la présente Charte reconnaît que le STIF est propriétaire de tous les droits d'utilisation, d'exploitation, de représentation, de reproduction et de diffusion de chaque version des documents mentionnés au premier alinéa du présent article, et ce :

- pour une durée limitée à la durée de protection légale ;
- envers tout utilisateur des documents précités ;
- envers toute personne, pour tout type de destination concernant directement ou indirectement le transport en Île-de-France.

Il est précisé que tout document d'interopérabilité communiquée au Comité d'Interopérabilité et éventuellement intégrée dans le RCTIF ou dans le RTTIF n'est pas grevée de droits, ni de savoir-faire propriétaire, à l'exception des normes auxquelles il est fait référence dans ces documents. Cette communication relève de la seule responsabilité de celui qui l'effectue auprès du Comité d'Interopérabilité et prend les mesures adéquates pour s'assurer de la transmissibilité des informations auprès du titulaire du droit ou du savoir-faire propriétaire.

Le STIF reconnaît que les Adhérents, dans les respects des clauses de l'article 16 de la Charte, ont des droits d'utilisation, d'exploitation, de représentation, de reproduction et d'intégration, de chaque version des documents mentionnés au premier alinéa du présent article, pour eux-mêmes, dans le cadre d'une concession à titre gratuit. Ils ne peuvent en aucun cas céder ces droits à des tiers.

Article 20 - Sanctions

Le STIF peut faire cesser, avec effet immédiat, l'exploitation de tout produit ou système à l'origine d'un incident bloquant conformément aux articles 14 et 15.

En cas de désaccord entre le STIF et l'un des Adhérents, il sera fait application des dispositions, relatives au règlement amiable des conflits, prévues dans les contrats relatifs aux modalités d'exploitation des services de transport conclus entre le STIF et les Adhérents.

ANNEXE C12 COMITE DE SUIVI BILLETIQUE
--

Le Comité de suivi billettique STIF-SNCF a pour objectif de permettre à la SNCF de présenter au STIF un bilan de la distribution des titres et de la lutte contre la fraude sur l'année écoulée, de proposer les évolutions qu'elle juge pertinente pour améliorer la qualité et la productivité des services proposés.

Le Comité de suivi billettique STIF-SNCF se réunira dans les deux derniers mois de chaque année n.

La SNCF s'engage à remettre un rapport d'activité pour la distribution des titres et pour la lutte contre la fraude sur la base des informations exigées dans le contrat, ainsi que :

- l'analyse détaillée du retour d'expérience sur l'année n permettant de proposer d'éventuelles corrections sur les procédures et moyens mis en œuvre ;
- les objectifs cibles de l'année n+1 ;
- les évolutions envisagées pour l'année n+1 ;
- les services proposés aux voyageurs pour l'année n+1 ;
- les équipements à mettre en œuvre au cours de l'année n+1 ;
- les consignes données aux agents pour l'année n+1 ;
- les outils de communication à destination des voyageurs envisagés pour l'année n+1 : plan de communication, documentations... ;
- le budget prévisionnel pour l'année n+1 : programme d'investissements, estimation des coûts d'exploitation (dont les coûts de supports et les coûts agents) et de maintenance, notamment pour les équipements de distribution des titres et de lutte contre la fraude, ainsi que pour le système billettique.

Toute évolution souhaitée par la SNCF ou par le STIF entraînant des modifications des annexes nécessitera la rédaction d'un avenant au contrat. En cas de désaccord ou d'avenant nécessaire au contrat, les deux parties s'engagent à trouver un accord au plus tard, le 31 décembre de l'année n.

Le STIF se réserve le droit au cours de l'année de contrôler la bonne réalisation des missions de la SNCF en terme de distribution des titres et de lutte contre la fraude par :

- des réunions de travail ;
- des audits diligentés par lui.

En cas de difficultés nouvelles rencontrées en cours d'année, la SNCF et le STIF peuvent réunir de manière anticipée le Comité de suivi billettique STIF-SNCF afin d'étudier les aménagements nécessaires.

La SNCF s'engage à :

- fournir dans les délais prévus par le présent contrat le rapport d'activité pour la distribution des titres et la lutte contre la fraude ;
- avertir le STIF de toute enquête voyageurs menée par ses soins sur la question de la distribution et d'en communiquer les résultats au STIF ;
- présenter son programme d'expérimentation ;
- soumettre à avis du STIF tout projet de communication auprès des voyageurs sur la thématique de la lutte contre la fraude ;
- répondre à toute demande d'information complémentaire du STIF ;
- faciliter les enquêtes voyageurs et audits menés par le STIF.

ANNEXE E1
MODELE DE FACTURATION ANNUELLE

	Euros HT	Euros TTC
Contribution forfaitaire d'exploitation C11		
Montant contractuel		
Modification du service de référence		
Modification tarifaire		
Indice d'actualisation C11		
montant annuel actualisé		
Montant actualisé C11		
Charges payées à l'euro-l'euro C12		
Contribution péages réel		
Contribution impôts et taxes réels		
Contribution payée à l'euro l'euro C12		
Compensation de l'écart d'actualisation des charges et hausse tarifaire pour les RD C13		
Objectif de recettes directes au tarif du 1/01/2008		
Recettes directes réalisées		
Recettes directes réalisées au tarif du 01/01/2008		
Indice de hausse tarifaire (ATn)		
Indice d'actualisation C11		
Compensation écart d'actualisation des charges et hausses tarifaires C13		
Rémunération cartes orange soudées C14		
Montant contractuel		
Indice d'actualisation C11		
Montant actualisé C14		
CONTRIBUTION C1		
Contribution C2 pour financement des investissements		
Montant contractuel		
CONTRIBUTION C2		
REVERSEMENT STIF DE LA PART SNCF DE VENTES OPTILES		
Objectif de recettes directes au tarif du 01/01/08		
Correction des recettes directes modifications tarifaires		
Correction des recettes directes modifications de l'offre de référence		
Indice d'augmentation tarifaire (Atn)		
Objectif de recettes directes actualisé		
Recettes directes réalisées		
Correction de recettes directes neutralisation de l'impact des grèves pour le STIF si RD < Obj RD		
Recettes directes actualisées		
Partage de l'écart de RD bande passante 50%		
Partage de l'écart de RD bande passante 90%		
CLAUSE DE PARTAGE DES RISQUES		
Incitation financières		
Insuffisance de RD pour gratuité jours d'alertes pollution		
Pénalités pour non-réalisation de l'offre kilométrique		
Pénalités pour non-conformité du matériel roulant		
Bonus/Malus Qualité de service hors régularité et ponctualité		
Bonus/Malus Régularité des trains		
Bonus/Malus Ponctualité voyageurs		
Pénalités fournitures informations ou autres		
INCITATIONS FINANCIERES		
REMUNERATION EXCEPTIONNELLE		
REMUNERATION		

ANNEXE E2

CLES DE REPARTITION DES RECETTES DIRECTES POUR LES TITRES COMMUNS

1- Cartes oranges mensuelle – hebdomadaire- Intégrale

Les entreprises privées vendent des cartes orange sur passe Navigo et conservent les recettes correspondantes. Le STIF versant à la RATP et la SNCF la part de ces recettes lui revenant, la base de partage des recettes cartes orange entre la RATP et la SNCF est la recette globale tous opérateurs.

	CARTE ORANGE MENSUELLE			CARTE ORANGE HEBDOMADAIRE			CARTE INTEGRALE		
	SNCF	RATP	OPTILE	SNCF	RATP	OPTILE	SNCF	RATP	OPTILE
1-2	0,037	0,963	0	0,037	0,963	0	0,045	0,955	0
1-3	0,203	0,797	0	0,203	0,797	0	0,253	0,747	0
1-4	0,501	0,499	0	0,501	0,499	0	0,538	0,462	0
1-5	0,668	0,332	0	0,668	0,332	0	0,684	0,316	0
1-6	0,856	0,144	0	0,856	0,144	0	0,859	0,141	0
2-3	0,062	0,938	0	0,062	0,938	0	0,068	0,932	0
2-4	0,279	0,721	0	0,279	0,721	0	0,297	0,703	0
2-5	0,788	0,212	0	0,788	0,212	0	0,789	0,211	0
2-6	0,788	0,212	0	0,788	0,212	0	0,789	0,211	0
3-4	0,307	0,693	0	0,307	0,693	0	0,317	0,683	0
3-5	0,748	0,252	0	0,748	0,252	0	0,765	0,235	0
3-6	0,788	0,212	0	0,788	0,212	0	0,789	0,211	0
4-5	0,774	0,226	0	0,774	0,226	0	0,791	0,209	0
4-6	0,950	0,050	0	0,949	0,051	0	0,939	0,061	0
5-6	0,976	0,024	0	0,975	0,025	0	0,975	0,025	0

2- Forfaits CST mensuel – hebdomadaire

Lorsque les entreprises privées vendront des forfaits CST mensuels et hebdomadaires sur passe navigo, elles conserveront les recettes correspondantes. Le STIF versant à la RATP et la SNCF la part de ces recettes lui revenant, la base de partage des recettes des forfaits CST entre la RATP et la SNCF est la recette globale tous opérateurs.

	CST MENSUEL 75%			CST HEBDOMADAIRE 75%		
	SNCF	RATP	OPTILE	SNCF	RATP	OPTILE
1-2	0,037	0,963	0	0,037	0,963	0
1-3	0,203	0,797	0	0,203	0,797	0
1-4	0,501	0,499	0	0,501	0,499	0
1-5	0,668	0,332	0	0,668	0,332	0
1-6	0,853	0,147	0	0,854	0,146	0
2-3	0,062	0,938	0	0,062	0,938	0
2-4	0,279	0,721	0	0,279	0,721	0
2-5	0,788	0,212	0	0,788	0,212	0
2-6	0,788	0,212	0	0,788	0,212	0
3-4	0,307	0,693	0	0,307	0,693	0
3-5	0,748	0,252	0	0,748	0,252	0
3-6	0,788	0,212	0	0,788	0,212	0
4-5	0,774	0,226	0	0,774	0,226	0
4-6	0,966	0,034	0	0,962	0,038	0
5-6	0,987	0,013	0	0,983	0,017	0

3- Cartes Imagin'R scolaire et étudiant

	CARTE IMAGINE'R SCOLAIRE			CARTE IMAGINE'R ETUDIANT		
	SNCF	RATP	OPTILE	SNCF	RATP	OPTILE
1-2	0,039	0,960	0,001	0,081	0,916	0,003
1-3	0,201	0,793	0,006	0,195	0,799	0,006
1-4	0,410	0,468	0,122	0,408	0,508	0,084
1-5	0,573	0,282	0,145	0,572	0,309	0,119
1-6	0,772	0,123	0,105	0,787	0,146	0,067
2-3	0,088	0,903	0,009	0,220	0,635	0,145
2-4	0,434	0,169	0,397	0,220	0,635	0,145
2-5	0,434	0,169	0,397	0,584	0,158	0,258
2-6	0,434	0,169	0,397	0,584	0,158	0,258
3-4	0,156	0,565	0,279	0,220	0,635	0,145
3-5	0,434	0,169	0,397	0,584	0,158	0,258
3-6	0,434	0,169	0,397	0,584	0,158	0,258
4-5	0,233	0,208	0,559	0,388	0,199	0,413
4-6	0,434	0,169	0,397	0,584	0,158	0,258
5-6	0,438	0,072	0,490	0,584	0,158	0,258

4- Forfaits Mobilis et Ticket Jeune week-end

	MOBILIS		
	SNCF	RATP	OPTILE
1-2	0,031	0,969	0
1-3	0,191	0,804	0,005
1-4	0,517	0,463	0,020
1-5	0,693	0,287	0,020
1-6	0,849	0,131	0,020

	TICKET JEUNE WEEK-END		
	SNCF	RATP	OPTILE
1-3	0,192	0,805	0,003
1-5	0,649	0,269	0,082
1-6	0,842	0,104	0,054
3-6	0,667	0,083	0,250

5- Forfait Paris Visite

	PARIS VISITE							
	SNCF		RATP		ORLYVAL		OPTILE	
	ADULTES	ENFANTS	ADULTES	ENFANTS	ADULTES	ENFANTS	ADULTES	ENFANTS
1 JOUR								
1-3	0,100	0,100	0,900	0,900	0	0	0	0
1-6	0,151	0,210	0,452	0,760	0,389	0,009	0,008	0,021
2 JOURS								
1-3	0,100	0,100	0,900	0,900	0	0	0	0
1-6	0,154	0,162	0,754	0,809	0,074	0,010	0,018	0,019
3 JOURS								
1-3	0,100	0,100	0,900	0,900	0	0	0	0
1-6	0,248	0,251	0,715	0,722	0,020	0,010	0,017	0,017
5 JOURS								
1-3	0,100	0,100	0,900	0,900	0	0	0	0
1-6	0,346	0,348	0,618	0,624	0,020	0,010	0,016	0,018

6- Forfaits Congrès

	CONGRES		
	SNCF	RATP	OPTILE
	PARIS	PARIS	PARIS
2 JOURS			
1-2 Paris	0,010	0,990	0
1-2 Stade de France	0,632	0,368	0
1-3	0,229	0,771	0
1-4	0,820	0,180	0
1-5	0,024	0,976	0
3 JOURS			
1-2 Paris	0,010	0,990	0
1-2 Stade de France	0,632	0,368	0
1-3	0,229	0,771	0
1-4	0,827	0,173	0
1-5	0,028	0,972	0
4 JOURS			
1-2 Paris	0,010	0,990	0
1-2 Stade de France	0,632	0,368	0
1-3	0,229	0,771	0
1-4	0,811	0,189	0
1-5	0,028	0,972	0
5 JOURS			
1-2 Paris	0,010	0,990	0
1-2 Stade de France	0,632	0,368	0
1-3	0,229	0,771	0
1-4	0,832	0,168	0
1-5	0,030	0,970	0
7 JOURS			
1-2 Paris	0,010	0,990	0
1-2 Stade de France	0,632	0,368	0
1-3	0,229	0,771	0
1-4	0,835	0,165	0
1-5	0,032	0,968	0

7- Cartes Améthyste gratuite, demi tarif, et Émeraude

	AMETHYSTE GRATUITE			AMETHYSTE 1/2 TARIF		
	SNCF	RATP	OPTILE	SNCF	RATP	OPTILE
75	0,204	0,796	0			
92	0,174	0,826	0			
93	0,124	0,876	0			
94	0,182	0,818	0			
78	0,714	0,286	0	0,714	0,286	0
91	0,396	0,604	0	0,396	0,604	0
95	0,638	0,362	0	0,638	0,362	0
77	0,638	0,362	0	0,714	0,286	0
EMERAUDE	0,019	0,981	0			

8- Part urbaine (U') du billet Paris-Banlieue (BU)

PART U' du BU		
SNCF	RATP	OPTILE
0,216	0,784	0

9- Tickets t+

Le nombre de tickets t+ à prendre en compte pour le partage des recettes entre la RATP et la SNCF correspond au total des ventes (tous opérateurs) diminué des validations effectuées (modulo un coefficient de stock mort sur les ticket t+ vendus en carnet) sur les lignes régulières hors RATP et SNCF.

	TICKET t+		
	SNCF	RATP	OPTILE
Unités	0,014	0,986	0
Carnets PT	0,014	0,986	0
Carnets TR	0,014	0,986	0

10- Ticket d'accès à bord

Les recettes des tickets d'accès à bord des bus reviennent à 100% à l'entreprise qui les vend.

11- Autres titres

	SNCF	RATP	OPTILE
Pompiers	0,038	0,962	0
Orlybus	0	1,000	0
Roissybus	0	1,000	0
Disney	0,018	0,982	0
Police	0,668	0,332	0
ONAC	1	0	0

- Billets B, BUB et part banlieue des billets BU :
 - Les recettes des billets origine-destination B (banlieue-banlieue), BUB (banlieue-Paris-banlieue) et la part banlieue des billets BU reviennent à l'entreprise qui effectue le service.
- Fête de la musique :
 - Pour les ventes réalisées par la RATP, celle-ci reverse à Optile 6,8% du montant des recettes collectées et conserve le solde
 - Pour les ventes réalisées par la SNCF, celle-ci :
 - reverse à la RATP 16,8% du montant des recettes collectées,
 - reverse à OPTILE 6,8% du montant des recettes collectées
 - et conserve le solde

ANNEXE E3

SUIVI DES PRINCIPAUX POSTES DE CHARGES

Le compte de charge de Transilien sera présenté selon le format du compte financier contractuel annexé au contrat. Chacun des postes de charges fera l'objet d'un commentaire sur l'évolution par rapport à l'année N-1. La liste des postes en question est détaillée ci-dessous, avec des compléments spécifiques sur certains postes.

1. Traction

Indicateurs annuels à retenir pour le suivi du contrat 2008-2011 :

- nombre de trains-kilomètres couverts par ce poste.

Décomposition de la ligne de coût dans les rapports annuels :

- Conduite
- Logistique

2. Energie traction

Indicateurs annuels à retenir pour le suivi du contrat 2008-2011 :

- nombre de trains - kilomètres couverts par ce poste ;
- consommation d'énergie électrique équivalent en Tonnes Brutes Kilométriques Remorquées (TKBR)

3. Prestation-trains

Indicateurs annuels à retenir pour le suivi du contrat 2008-2011 :

- nombre de trains-kilomètres couverts par ce poste ;
- détail des prestations trains par axe

4. Echange de matériel roulant entre activités

Décomposition de la ligne de coût dans les rapports annuels :

- Produits
- Charges

5. Entretien maintenance du matériel roulant

Décomposition de la ligne de coût dans les rapports annuels :

- Automotrices
- Locomotives
- Voitures
- Règles de maintenance
- Frais de structure

6. Exploitation des gares et distribution

7. Entretien et maintenance des gares

8. Lutte anti-fraude et sûreté

Décomposition de la ligne de coût dans les rapports annuels :

- LAF et accompagnement
- Sûreté

9. Coût de structure Transilien

10. Quote-part éléments communs

11. Qualité de service

Décomposition de la ligne de coût dans les rapports annuels :

- distinction de chaque poste de coût

12. Charges financières

Décomposition de la ligne de coût dans les rapports annuels :

- Charges financières
- Produits financiers

ANNEXE E5
PREVISION D'ACCOSTAGE 2007 DES VENTES DE TITRES¹

Titre	Tarif	Nombre de titres 2007
COM 1.2	53,5	4 901 760
COM 1.3	70,8	2 604 683
COM 1.4	87,6	1 751 345
COM 1.5	105,2	1 085 967
COM 1.6	118,5	365 781
COM 2.3	50,5	370 981
COM 2.4	65,2	47 539
COM 2.5	78,6	25 464
COM 2.6	89,7	2 383
COM 3.4	49,1	575 480
COM 3.5	61,8	186 312
COM 3.6	72,1	28 846
COM 4.5	48,9	470 479
COM 4.6	55,4	52 049
COM 5.6	48,2	164 331
Total COM		12 633 400
CST Mensuelle 75% 1.2	13,35	579 564
CST Mensuelle 75% 1.3	17,7	491 696
CST Mensuelle 75% 1.4	21,9	387 263
CST Mensuelle 75% 1.5	26,3	297 871
CST Mensuelle 75% 1.6	29,6	75 975
CST Mensuelle 75% 2.3	12,6	28 788
CST Mensuelle 75% 2.4	16,3	3 330
CST Mensuelle 75% 2.5	19,65	710
CST Mensuelle 75% 2.6	22,4	67
CST Mensuelle 75% 3.4	12,25	47 853
CST Mensuelle 75% 3.5	15,45	9 802
CST Mensuelle 75% 3.6	18	1 343
CST Mensuelle 75% 4.5	12,2	42 643
CST Mensuelle 75% 4.6	13,85	3 988
CST Mensuelle 75% 5.6	12,05	15 105
Total CST Mensuelle 75 %		1 986 000
COH 1.2	16,3	2 552 120
COH 1.3	21,6	1 222 876
COH 1.4	26,7	1 072 917
COH 1.5	32,1	785 734
COH 1.6	36,1	277 779
COH 2.3	15,4	126 948
COH 2.4	19,9	28 417
COH 2.5	24	17 578
COH 2.6	27,3	2 437
COH 3.4	15	267 564
COH 3.5	18,8	126 192
COH 3.6	22	22 217
COH 4.5	14,9	261 226
COH 4.6	16,9	43 640
COH 5.6	14,7	127 355
Total COH		6 935 000
CST Hebdomadaire 75% 1.2	4,05	170 930
CST Hebdomadaire 75% 1.3	5,4	144 890
CST Hebdomadaire 75% 1.4	6,65	139 511
CST Hebdomadaire 75% 1.5	8	98 690
CST Hebdomadaire 75% 1.6	9	44 902
CST Hebdomadaire 75% 2.3	3,85	11 762
CST Hebdomadaire 75% 2.4	4,95	2 020
CST Hebdomadaire 75% 2.5	6	750
CST Hebdomadaire 75% 2.6	6,8	80
CST Hebdomadaire 75% 3.4	3,75	27 785
CST Hebdomadaire 75% 3.5	4,7	9 256
CST Hebdomadaire 75% 3.6	5,5	1 776
CST Hebdomadaire 75% 4.5	3,7	29 765
CST Hebdomadaire 75% 4.6	4,2	4 010
CST Hebdomadaire 75% 5.6	3,65	13 873
Total CST Hebdo 75%		700 000

Titre	Tarif	Nombre de titres 2007
CI 1.2	45,01	2 756 915
CI 1.3	59,58	2 057 081
CI 1.4	73,79	1 668 529
CI 1.5	88,55	1 260 574
CI 1.6	99,73	544 284
CI 2.3	42,44	118 212
CI 2.4	54,91	24 306
CI 2.5	66,18	19 696
CI 2.6	75,53	2 011
CI 3.4	41,34	212 376
CI 3.5	51,98	143 072
CI 3.6	60,68	24 249
CI 4.5	41,16	149 064
CI 4.6	46,57	24 801
CI 5.6	40,52	50 830
Total CI		9 056 000
Mobilis 1-2	5,6	2 150 625
Mobilis 1-3	7,5	631 860
Mobilis 1-4	9,3	924 022
Mobilis 1-5	12,5	1 155 108
Mobilis 1-6	15,9	435 285
Total Mobilis		5 296 900
Tickets jeunes week-	3,2	1 164 778
Tickets jeunes week-	6,4	789 727
Tickets jeunes week-	8	124 532
Tickets jeunes week-	4	37 463
Total Tickets jeunes		2 116 500
Im'R scolaires 1-2	23,2	914 267
Im'R scolaires 1-3	32,45	251 217
Im'R scolaires 1-4	41,68	156 438
Im'R scolaires 1-5	50,95	96 801
Im'R scolaires 1-6	57,13	40 750
Im'R scolaires 2-3	23,2	506 480
Im'R scolaires 2-4	30,85	22 158
Im'R scolaires 2-5	40,18	4 959
Im'R scolaires 2-6	44,8	646
Im'R scolaires 3-4	23,2	870 720
Im'R scolaires 3-5	29,35	43 275
Im'R scolaires 3-6	37,03	5 775
Im'R scolaires 4-5	23,2	981 809
Im'R scolaires 4-6	27,78	40 243
Im'R scolaires 5-6	23,2	575 248
Total Im'R scolaires		4 510 786
Im'R étudiants 1-2	23,2	1 675 491
Im'R étudiants 1-3	32,45	877 216
Im'R étudiants 1-4	41,68	596 720
Im'R étudiants 1-5	50,95	446 146
Im'R étudiants 1-6	57,13	151 060
Im'R étudiants 2-3	23,2	98 742
Im'R étudiants 2-4	30,85	12 796
Im'R étudiants 2-5	40,18	7 289
Im'R étudiants 2-6	44,8	683
Im'R étudiants 3-4	23,2	209 486
Im'R étudiants 3-5	29,35	99 983
Im'R étudiants 3-6	37,03	12 364
Im'R étudiants 4-5	23,2	249 982
Im'R étudiants 4-6	27,78	28 758
Im'R étudiants 5-6	23,2	87 286
TOTAL Im'R		4 554 000

Titre	Tarif	Nombre de titres 2007
PV 1J AD 1-3	8,5	265 837
PV 1J ENF 1-3	4,25	57 506
PV 1J AD 1-6	18	292 166
PV 1J ENF 1-6	9	130 026
PV 2J AD 1-3	14	380 958
PV 2J ENF 1-3	7	30 784
PV 2J AD 1-6	27,5	95 182
PV 2J ENF 1-6	13,75	9 953
PV 3J AD 1-3	19	728 304
PV 3J ENF 1-3	9,5	44 089
PV 3J AD 1-6	38,5	145 528
PV 3J ENF 1-6	19,25	11 421
PV 5J AD 1-3	27,5	310 679
PV 5J ENF 1-3	13,75	23 370
PV 5J AD 1-6	47	213 987
PV 5J ENF 1-6	23,5	20 211
Total Paris Visite		2 760 000
TITRE 2 JOURS 1à 2 PARIS	6,35	982
TITRE 2 JOURS 1à 2 STADE F	6,65	0
TITRE 2 JOURS 1à 3	6,65	0
TITRE 2 JOURS 1à 4	10	0
TITRE 2 JOURS 1à 5	18,95	0
TITRE 3 JOURS 1à 2 PARIS	9,55	5 308
TITRE 3 JOURS 1à 2 STADE F	9,85	0
TITRE 3 JOURS 1à 3	9,85	887
TITRE 3 JOURS 1à 4	14,15	0
TITRE 3 JOURS 1à 5	24,35	0
TITRE 4 JOURS 1à 2 PARIS	12,55	5 437
TITRE 4 JOURS 1à 2 STADE F	13,15	0
TITRE 4 JOURS 1à 3	13,15	925
TITRE 4 JOURS 1à 4	19,75	0
TITRE 4 JOURS 1à 5	32,6	0
TITRE 5 JOURS 1à 2 PARIS	16,05	3 791
TITRE 5 JOURS 1à 2 STADE F	16,75	0
TITRE 5 JOURS 1à 3	16,75	0
TITRE 5 JOURS 1à 4	22,6	0
TITRE 5 JOURS 1à 5	37,85	0
TITRE 7 JOURS 1à 2 PARIS	21,25	618
TITRE 7 JOURS 1à 2 STADE F	23,3	0
TITRE 7 JOURS 1à 3	23,3	652
TITRE 7 JOURS 1à 4	31,1	0
TITRE 7 JOURS 1à 5	48,7	0
Total Titres Congrès		18 600
Emeraude	340,3	1 536 565
Améthyste G. 75	657,6	98 124
Améthyste G. 92	319,5	685 636
Améthyste G. 93	372,2	634 843
Améthyste G. 94	351,3	559 708
Améthyste G. 78	281	123 098
Améthyste G. 91	244,9	132 333
Améthyste G. 95	333,7	25 928
Améthyste G. 77	211,3	39 182
Total Améthyste Gratuité		2 298 852
Améthyste 1/2 77	84,5	72 671
Améthyste 1/2 78	108,6	43 917
Améthyste 1/2 91	76,8	43 476
Améthyste 1/2 95	105,4	81 503
Total Améthyste 1/2 tarif		241 567

Titre	Tarif	Nombre de titres 2007
Police	715,4	389 820
ONAC		105 590
ASR		25 648
CH 12		113 300
		ventes ticket t+
Tickets		RATP+SNCF
Ticket t+ unité	1,5	70 109 900
Ticket d'accès à bord	1,5	32 759 100
Ticket t+ carnet	1,11	306 085 600
Ticket t+ carnet TR	0,555	60 446 500
Total Ticket		469 401 100
Billets origine destination		
Billet B		12 605 800
Billet B TR		
Billet BUB		11 800 500
Billet BUB TR		
Billet UB PT		57 138 800
Billet UB TR		8 078 900
Carnet B		3 776 400
Carnet B TR		
Carnet BUB		3 025 600
Carnet BUB TR		
Carnet UB PT		37 115 200
Carnet UB TR		8 037 800
Total billets banlieue		141 579 000
Billet militaires		
supplément aéroport		
Orlyval avec trajet sncf		605 093
Pompiers	0,92	1 300 000
fête de la musique	2,5	81 700
mondial de l'auto		
Musée du Louvre		
événements		
Autre		
Billets Orlybus		907 700
Billets Roissybus		765 000
Billets Disney		21 850
Cartes de circulation		7 200
BILLETS AYANT-		
CO soudées		

Ce tableau sert également de modèle pour les déclarations trimestrielles sur les ventes de titres fournies par la SNCF. Les cartes orange en soudure sont déclarées en ventes zone-zone et déduites des recettes directes de la SNCF.

¹ hors aléas de fin d'année 2007

ANNEXE E6

RECETTES DES ACTIVITES COMPLEMENTAIRES

1- Les recettes des produits de concessions des espaces publicitaires et commerciaux

La SNCF perçoit des redevances de publicité et des produits issus des concessions commerciales qu'elle a pu accorder à l'intérieur des espaces voyageurs en Ile de France (gares, quais,...).

A titre indicatif, les montants de recettes prévisionnelles, hors Activité Gares, affectées à l'activité Transilien retenues pour les années 2008 à 2011 (euros constants, valeur 2007) sont les suivants :

	2008	2009	2010	2011
Recettes	5,2 M€	5,2 M€	5,2 M€	5,2 M€

2- Les recettes complémentaires VFE, CIC et TER

L'interpénétration du réseau de la SNCF Ile de France avec celui d'autres activités SNCF entraîne un partage des recettes de trafic entre activités dénommées « parcours complémentaires ».

2-1 Description des principes

❶ La vente des titres de transport Ile de France (Carte Orange, billets,...) s'effectue principalement :

- dans le réseau de distribution Ile de France (ventes en Ile de France) ;
- mais aussi dans quelques cas, dans le réseau de distribution du Réseau Principal (ventes hors Ile de France). Ces ventes s'effectuent :
 - soit au tarif Ile de France. C'est le cas de certaines gares limitrophes à la zone d'exercice de la carte orange qui ont la possibilité de vendre des cartes oranges au même titre qu'un déposant ;
 - soit au tarif du Réseau Principal, dans le cas des "parcours terminaux", c'est à dire un Marseille - Viroflay par exemple, où le billet Ile de France Paris-Viroflay est vendu par l'activité VFE en tenant compte de la dégressivité des tarifs appliqués sur le réseau principal en fonction du nombre de kilomètres parcourus par le voyageur.

Les recettes provenant de la vente de l'ensemble de ces titres sont attribuées automatiquement dans un premier temps au compte Ile de France ou à celui du Réseau Principal, en fonction de l'appartenance du point de vente et indistinctement de la réalisation effective de la prestation de transport.

Une répartition des recettes est ensuite opérée entre activités en fonction de la réalisation de la prestation de transport qui elle-même peut être assurée de différente façon.

❷ La prestation de transport relative à ces titres Ile de France vendus ou non en Ile de France est ainsi assurée par :

- les trains du réseau Ile de France (cas principal) ;
- mais aussi par des trains appartenant au Réseau Principal (VFE, CIC et TER) :
 - En effet, une partie des porteurs de titres de transport Ile de France (Carte orange, billets,...) utilisent pour leurs déplacements des trains du réseau principal, en premier lieu parce que le parcours emprunté par le voyageur dans la zone Ile de France est aussi desservi par ces trains (ex : Paris-Versailles).
 - De plus, certains parcours empruntés par le voyageur et assurés par des trains du réseau principal peuvent comporter une partie sur le réseau principal contigu au réseau Ile de France et une partie sur le réseau Ile de France, sans pour autant comporter d'arrêts en Ile de France.

Dans ce dernier cas, certains voyageurs associent, pour des raisons tarifaires, un titre du réseau principal (Abonnements de travail...) à un titre Ile de France (Carte Orange) pour la réalisation de leur trajet (ce sont les titres dits "soudés"). C'est le cas par exemple sur la liaison Epernon - Paris.

❶ Enfin, des trains Ile-de-France sont parfois amenés à dépasser les limites tarifaires de la Région Ile de France.

C'est le cas de tous les "terminus techniques" situés au-delà des limites tarifaires de la région Ile de France (ex : Paris-Dreux, Paris-Gisors,...). Ces prestations assurées par des trains Ile de France en dehors de son réseau viennent renforcer le trafic assuré normalement par les trains du réseau principal.

2-2 Mode d'affectation des recettes

A la lecture des principes, il apparaît que les recettes comptabilisées dans une activité et issue de la vente d'un titre de transport ne prédestine pas le voyageur à utiliser une prestation nécessairement propre à cette même activité.

Cas des parcours terminaux

Les parcours terminaux ne concernent pas des parcours multi-activités mais seulement des parcours Ile de France. Dans ce contexte, l'ensemble de ces recettes engrangées par le réseau principal est identifié et rétrocedé à l'activité Ile de France.

Autres cas

Les recettes de chaque activité qui ont vocation à être partagées parce qu'elles ont pu concerner une prestation de transport qui n'est pas du ressort d'une seule activité est, dans un premier temps, recensé pour former une "assiette de répartition". C'est le cas notamment :

- des recettes du Réseau Principal issues de titres du Réseau Principal et identifiées comme étant relatives à des parcours sur lesquels se situent des "Terminus Techniques" de l'activité Ile de France ;
- des recettes du Réseau Principal (ventes hors IdF) issues de titres Ile de France et identifiées comme étant relatives à des "parcours soudés" ;
- des recettes Ile de France (ventes en IdF) issues de titres Ile de France et identifiées comme étant relatives à des "parcours soudés".

Cette assiette de répartition n'est pas répartie entre activités en fonction d'un rapprochement direct entre la recette et la prestation de transport (c'est à dire entre le produit et la charge). Cette méthode est en effet difficile à retenir autrement que par des clés de répartition qui seraient issues de matrices complexes et difficiles à valider.

Aussi, la répartition de l'assiette est réalisée de la manière suivante (outil FC12K) :

- à partir de la programmation de transport de l'activité Ile de France et de celle du Réseau Principal, chaque Origine-Destination (OD) comportant une interpénétration entre le réseau principal et le réseau Ile de France est tout d'abord recensée ;
- chacune de ces OD multi-domaniales est valorisée en nombre de voyageurs donnant ainsi une densité à la prestation de transport ;
- enfin, la densité de la prestation rapportée au trafic permet d'établir une règle de répartition pour l'ensemble de l'assiette.

Point particulier : les prestations trains

Le fait que certains voyageurs porteurs de titres Ile de France bénéficient, pour leurs parcours en Ile de France exclusivement, de prestations de transport réalisées avec des trains du Réseau Principal ne se solutionne pas par une répartition de recettes entre activités mais par la refacturation de charges "Prestation Train" à l'activité Ile de France au coût réel de la prestation assurée par le réseau principal.

2-3 Prévisions

A titre indicatif, la prévision des recettes issues des parcours complémentaires dans leur ensemble est la suivante (euros constants, valeur 2007) :

	2008	2009	2010	2011
Parcours complémentaires	14,8 M€	14,8 M€	14,8 M€	14,8 M€

ANNEXE E7 CHARGES ET RECETTES D'INTERCONNEXION

Le 9 mars 1979 était signé un "protocole relatif à l'appellation RER" entre la SNCF et la RATP. Ce protocole initiait la création d'un service de transport régional de bout en bout, totalement multimodal, c'est à dire unique et transparent pour le voyageur, indépendamment des exploitants concernés.

Le principe repose encore aujourd'hui sur une ligne unique exploitée et utilisée par les deux entreprises de transport :

- exploitée (gérée) par les deux entreprises pour la partie située sur leur domaine respectif,
- mais aussi utilisée par l'une ou l'autre des deux entreprises de transport en y faisant circuler ses propres matériels roulants.

Il en découle qu'un matériel roulant appartenant à une entreprise peut être amené à circuler sur le domaine exploité par une autre entreprise : c'est le principe de l'interconnexion qui est régi tant par des règles d'exploitation que par des règles financières conventionnelles entre la SNCF et la RATP.

En effet, en vertu des dispositions réglementaires qui régissent la SNCF et la RATP, chacune des deux entreprises peut être autorisée à faire circuler son matériel roulant sur le réseau exploité par l'autre.

En application de ce dispositif, la SNCF et la RATP sont convenues de prendre un certain nombre de dispositions relatives aux conditions générales d'exploitation et d'entretien des lignes sur lesquelles circulent des trains interconnectés répondant aux caractéristiques de service définies dans le "protocole relatif à l'appellation RER" du 9 mars 1979.

A ce titre, les deux entreprises ont signé, le 24 mai 1983, une "convention générale d'exploitation" régissant le dispositif global d'interconnexion sur les lignes RER. Des conventions particulières d'exploitation ont ensuite été signées au fur et à mesure de la mise en service de nouveaux réseaux.

Aujourd'hui, trois lignes RER (A, B et D) sont concernées par le mécanisme d'interconnexion et ont donc donné lieu à signatures d'accords particuliers reprenant, outre les principes de la convention générale, un certain nombre de spécificités d'exploitation. Toutefois les dispositions financières de la convention d'interconnexion sont en cours d'adaptation au contexte des contrats avec le STIF.

Sur cette base, les prévisions de facturation à la RATP repris par la SNCF au titre de l'interconnexion des lignes B et D du RER dans la maquette de référence au contrat sont les suivants pour les années 2008 à 2011 (€ constant, valeur 2007, référence indice composite SNCF) :

	2008	2009	2010	2011
Recettes d'interconnexion	19.6 M€	19.2 M€	18.3 M€	17.2 M€

A l'inverse les montants prévisionnels facturés par la RATP à la SNCF au titre de l'interconnexion des lignes B et A du RER sont les suivants pour les années 2008 à 2011 (€ constant, valeur 2007, référence indice composite SNCF).

	2008	2009	2010	2011
Charges d'interconnexion	60.7 M€	59.9 M€	57.7 M€	55.3 M

ANNEXE E8 PRINCIPES DE CALCUL DE LA TAXE PROFESSIONNELLE ET DES TAXES FONCIERES PAYEES PAR LA SNCF POUR SES ACTIVITES ET DOMAINES
--

1- Principe général

Les charges réparties sont les charges réelles supportées par la SNCF au titre d'un exercice.

Les unités d'œuvre utilisées pour le calcul des cotisations payées du fait de chaque activité ou domaine sont issues du système d'information du patrimoine (inventaire immobilier) et des systèmes comptables (fichier des immobilisations) et sont donc auditable.

2- Calcul de la taxe professionnelle

2-1 Détermination de la taxe professionnelle payée par la SNCF au niveau national

De par la loi (CGI article 1474A) qui lui impose de répartir la valeur locative de son matériel roulant entre toutes les communes sur le territoire desquelles des locaux et terrains sont affectés à son activité de transporteur, la SNCF est amenée à payer de la taxe professionnelle dans près de 9.000 communes.

Le montant payé globalement par la SNCF au titre d'une année N est déterminé courant décembre à l'issue de la prise en compte des avis d'imposition qui lui sont adressés par les services de l'Etat.

Les cotisations à payer qui figurent sur ces avis (un par commune) résultent de l'ensemble des réductions et abattements calculés par les services de l'Etat sur la base des éléments déclarés par la SNCF au cours de l'année N-1, lesquels tiennent compte notamment :

- de l'abattement pour trafic international applicable à la valeur locative des véhicules des entreprises de transport ;
- de la réduction pour création d'établissement ;
- de l'écrêtement des bases brutes communales institué lors du remplacement de la patente par la taxe professionnelle ;
- du dégrèvement pour investissement nouveau applicable aux biens éligibles à l'amortissement dégressif

Après avoir procédé aux contrôles techniques et fonctionnels de ces cotisations (les avis sont transmis à la SNCF sous format électronique), le département des affaires fiscales de la SNCF calcule le montant du dégrèvement valeur ajoutée qui sera demandé par l'Entreprise à l'Etat au titre du plafonnement de ses cotisations en fonction de sa valeur ajoutée et impute ce dernier sur le total des cotisations à payer.

Il en résulte un montant à payer qui est ensuite réparti entre les différentes activités de l'Entreprise ferroviaire.

2-2 Calcul de la taxe professionnelle à répartir entre les différentes activités ou domaines de la SNCF

Le total des cotisations payées calculé comme indiqué ci-dessus est tout d'abord ventilé par catégorie de biens au prorata des bases brutes déclarées :

- base brute du matériel roulant, en distinguant les biens amortissables sur 30 ans et sur moins de 30 ans ;
- base brute des autres biens (terrains, locaux, outillages et autres équipements mobiliers).

Ces différentes cotisations sont ensuite rapportées au total des unités d'œuvre servant à leur répartition entre activités, à savoir :

- les valeurs brutes comptables des biens meubles : matériel roulant, outillages, mobiliers ...
- les superficies en m² pondérés des bâtiments occupés ;

à fin N-2, date de référence pour le calcul de la base d'imposition.

Les taux qui en résultent sont ensuite appliqués par catégorie de bien au total des unités d'œuvre de chaque activité : Gares, Voyages France Europe, Transilien, TER, Fret ...

3- Calcul des taxes foncières

3-1 Détermination des taxes foncières payées par la SNCF au niveau national

Les taxes foncières sont établies au nom du propriétaire des immeubles (terrains et construction) existants au 1^{er} janvier de l'année d'imposition.

Les cotisations à payer qui figurent sur les avis d'imposition reçus par la SNCF (un par commune) concernent à la fois les biens propriété de RFF, les biens immobiliers remis en dotation par l'Etat à la SNCF à la date du 1^{er} janvier 1983 et les biens construits ou acquis par la SNCF depuis cette date. Seuls les immeubles acquis au nom de RFF ou mutés par les services du cadastre dans ses comptes de propriétaire à l'occasion d'une cession ou d'un remembrement sont imposés à son nom.

Le calcul des taxes foncières à répartir entre les activités et domaines de la SNCF nécessite en conséquence de déterminer, commune par commune, le montant des taxes foncières incombant à RFF sur la base des cotisations payées et des biens propriété de RFF au 1^{er} janvier de l'année d'imposition tels que figurant dans l'inventaire immobilier tenu par la SNCF.

Ces calculs qui permettent de déterminer a contrario la quote-part des taxes foncières payées par la SNCF pour l'ensemble de ses immeubles sont effectués fin décembre-début janvier à l'issue de la prise en compte de l'ensemble des avis d'imposition reçus au titre de l'exercice écoulé.

3-2 Calcul des taxes foncières à répartir entre les différentes activités ou domaines de la SNCF

Le total des cotisations payées par la SNCF pour l'ensemble de ses immeubles est ensuite réparti entre les activités ou domaines au prorata des m² pondérés des bâtiments et des m² des terrains de ces activités et domaines à fin N-1.

Modèle de justificatif de la taxe professionnelle affectée à SNCF / Transilien

Taxe Professionnelle Transilien

en Millions d'euros

ETAPE 1 : Détermination des valeurs locatives après abattement pour trafic international

Eléments fonciers	A
Equipement et outillage	B
Matériel roulant < 30 ans	C1
Matériel roulant 30 ans	C2
Total Matériel roulant	D

Total Base Brute **0,0**
A + B + D

ETAPE 2 : Détermination de la base nette imposable

Total Base Brute	0,0
Écritelement	E1
Réduction pour création d'établissement	E2
Réduction des bases = 16%	E3
Total Base Nette	0,0

E4 = E0 - E1 - E2 - E3

9 000 déclarations dans 9 000 communes



Taxe professionnelle avant dégrèvements

Taux moyen national d'imposition SNCF

ETAPE 3 : Calcul des dégrèvements

Dégrèvement pour Investissements Nouveaux	G
Dégrèvement Plafonnement 3.5% VA dont part Collectivités dont part Etat	H
Le total dégrèvements DIN + PYA Etat est f	0,0
	G + I

Taxe professionnelle après dégrèvements **0,0**
F - G - H

ETAPE 4 : Ventilation de la Taxe Professionnelle à répartir sur les Activités de la SNCF

Taxe Professionnelle après dégrèvements	0	J
- TP hors périmètre EPIC	0	K
Taxe Professionnelle à répartir	0	L = J - K

ETAPE 5a : Ventilation de la TP affectable au MR

Matériel roulant < 30 ans
Matériel roulant 30 ans

Total TP SNCF sur MR

C1 / E x L
C2 / E x L

C1 + C2

Total TP SNCF sur Immobilisations **0,0**

M + N

ETAPE 6a : Calcul du taux moyen de TP sur Matériel Roulant SNCF

Matériel roulant

durée < 30 ans
durée 30 ans

VO N-2	TP	Taux de TP
(w)	(y)	(z = y/w)
		%
		%

ETAPE 6b : Calcul de la TP affectée aux éléments fonciers de Transilien

surface d'occupation des sols affectée à Transilien % O

TP sur Elements fonciers Transilien Q = M x O

ETAPE 7a : Calcul de la TP affectée au MR imposable de Transilien

Matériel roulant

durée < 30 ans
durée 30 ans

VO N-2 TN	Taux	TP Transilien
(w')	(z)	(w' x z)
	%	
	%	

ETAPE 7b : Calcul de la TP affectée aux équipements et outillages imposables de Transilien

Matériel Fixe Transilien soumis à TP (VO N-2) P1

Matériel Fixe SNCF soumis à TP (VO N-2) P2

soit part Matériel Fixe affectée à Transilien % P = P1 / P2

TP sur équipements outillages Transilien R = N x P

Total TP sur IF Transilien **0,0** = Q + R

ANNEXE E9
MODELE DE JUSTIFICATIF DES PEAGES RFF

	DA	DRS	DRAG	DC	RCE	Total
RER E						
Paris Est						
RER B						
Paris Nord Ouest						
RER A						
Paris St Lazare Sud						
Paris St Lazare Nord						
SQDF						
RER C						
Paris Montparnasse						
RER D						
Paris Sud Est						
Paris Nord Crépy						
T 4						
Total Transilien						

Avec :

- DA : Droits d'accès
- DRS : Droits de Réserve des Sillons
- DRAG : Droits de Réserve des Arrêts en Gare
- DC : Droit de Circulation
- RCE : Redevance Complémentaire d'Electricité

- Paris St Lazare Sud : groupes II et III
- Paris St Lazare Nord : groupes IV, V et VI



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