



CONTRAT

entre

le Syndicat des Transports d'Ile-de-France

et

SNCF Mobilités

2016 – 2019

CONTRAT	1
Préambule	10
Chapitre I - LES AMBITIONS DU CONTRAT	10
Chapitre II - L'OBJET ET DUREE DU CONTRAT	14
article 1 - Objet du contrat	14
article 2 - Durée du contrat	14
Chapitre III - MISSIONS DES PARTIES	14
article 3 - Missions du STIF	14
article 4 - Missions de SNCF Mobilités	15
Chapitre IV - PERIMETRE DU CONTRAT	16
article 5 - Le champ d'application du contrat	16
article 5-1 - Activités directement liées à l'exécution du service défini par le STIF.....	16
article 5-2 - Les activités annexes	16
article 5-3 - Activités exclues du champ d'application du contrat	17
article 5-4 - Dispositions relatives à l'utilisation de l'infrastructure du Réseau Ferré National de SNCF Réseau	17
article 5-5 - L'utilisation de l'infrastructure	17
article 5-6 - La réservation de sillons	17
article 5-7 - L'acquittement des péages.....	18
article 6 - Obligations de service public incombant à SNCF Mobilités.....	18
Titre I - L'OFFRE ET LA REGULARITE ASSOCIEE	19
Chapitre I - L'OFFRE FERROVIAIRE	19
article 7 - Principes de description de l'offre	19
article 7-1 - Périmètre.....	19
article 7-2 - Intégration de la description de l'offre dans le système d'information « Offre de Référence Contractualisée » du STIF.....	20
article 8 - Description de l'offre.....	21
article 8-1 - Principes de description de l'offre	21
article 8-2 - Mise à jour des documents relatifs à la description de l'offre.....	22
article 9 - Modification de l'offre contractuelle.....	22
article 9-1 - Principes généraux.....	22
article 9-2 - Programmation des modifications d'offre contractuelle	22
article 9-3 - Les modifications temporaires programmées pouvant conduire à une modification de l'offre contractuelle	23
article 9-4 - Les modifications pérennes de l'offre contractuelle	26
article 9-5 - Retour d'expérience suite à une évolution structurante de l'offre contractuelle.....	30
Chapitre II - REALISATION DE L'OFFRE	31
article 10 - Mesure de l'offre réalisée.....	33
article 10-1 - Mesure de la production de l'offre contractuelle	33
article 10-2 - Respect des compositions du matériel roulant des trains ayant circulé aux heures de pointe	35
article 10-3 - Mesure de la qualité de l'offre.....	36
article 11 - Continuité du service	41

article 11-1 - Principes généraux	41
article 11-2 - Les travaux	42
article 11-3 - Situations perturbées	44
Chapitre III - ENGAGEMENT DE SERVICE ET D'INFORMATION EN CAS DE GRÈVES	46
article 12 - Principe général.....	46
article 13 - Engagement de service et d'information en cas de grèves.....	46
article 13-1 - Engagement de niveau de service	46
article 13-2 - Engagement d'information	47
article 14 - Remboursement des voyageurs.....	47
article 15 - Prise en compte de l'effet de la grève sur les recettes voyageurs.....	47
article 16 - Audits et contrôles.....	47
Chapitre IV - OFFRE ROUTIERE DONT RESEAU NOCTILIEN.....	47
article 17 - Périmètre de l'offre contractuelle	47
article 17-1 - Description de l'offre contractuelle	48
article 17-2 - Modification de l'offre de référence.....	48
article 18 - Mesures de la qualité de service associées à l'offre contractuelle	48
article 18-1 - Mesure de la réalisation de l'offre contractuelle.....	48
article 18-2 - Pénalités pour non réalisation de l'offre de référence	49
article 18-3 - Mesure de la ponctualité	49
article 18-4 - Système d'incitation à l'atteinte de l'objectif de ponctualité	50
article 18-5 - Autres éléments de qualité de service.....	50
article 19 - Sécurité sur le réseau Noctilien	50
article 19-1 - Double Equipage Noctilien.....	50
article 19-2 - Vidéosurveillance	50
article 19-3 - Géolocalisation du véhicule	50
article 19-4 - Système d'alarme	50
article 20 - Livrée des véhicules Noctilien.....	51
article 21 - Accès aux gares	51
Titre II - LES OBLIGATIONS DE QUALITÉ DE SERVICE ASSOCIÉES À L'EXÉCUTION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE.....	52
Chapitre I - LES ENGAGEMENTS DE QUALITÉ DE SERVICE.....	52
article 22 - Le niveau de service attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise en matière d'information voyageurs.....	52
article 22-1 - L'amélioration de la qualité de l'information fournie.....	52
article 22-2 - Le développement des services d'information voyageur	54
article 22-3 - La participation au système d'information multimodale francilien	54
article 22-4 - Innovations et mutualisation communautaire.....	55
article 23 - Le niveau de service attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise en matière de gestion des espaces en gares (ambiance, accueil, entretien, accessibilité).....	56
article 23-1 - Engagement global / généralités.....	56
article 23-2 - Netteté des espaces et des trains.....	56
article 23-3 - Accueil et assistance.....	57
article 23-4 - Niveau de service en gare	57

article 24 - Le niveau de service attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise en matière d'accessibilité aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR).....	60
article 24-1 - Les services spécifiques pour les voyageurs handicapés	60
article 24-2 - Les investissements en matière d'accessibilité	62
article 25 - Sûreté des biens et des personnes : Prévention, règles du bien vivre ensemble..	63
Chapitre II - LE SYSTÈME DE MESURE ET D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE.....	64
article 26 - Les principes de mesure	65
article 26-1 - Niveaux de service	65
article 26-2 - Modalités de mesure	65
article 27 - Critères d'appréciation de la qualité de service	66
article 27-1 - Les indicateurs par politique	66
article 27-2 - Enquête annuelle d'évaluation de la perception des voyageurs.....	67
article 28 - Les incitations financières à la qualité de service	68
article 28-1 - Bonus/Malus et pénalités relatifs aux indicateurs de qualité de service..	68
article 28-2 - Impact financier de l'enquête de perception voyageurs	68
article 28-3 - Pénalités pour écarts constatés lors d'un contrôle effectué par le STIF ..	68
Chapitre III - LE SUIVI DE LA QUALITÉ DE SERVICE	69
article 29 - Le comité de suivi de la qualité de service	69
article 30 - Les groupes de travail thématiques.....	70
Chapitre IV - CITOYENNETÉ ET RELATION VOYAGEURS	71
article 31 - Comités de ligne.....	71
article 32 - Réclamation des voyageurs.....	71
article 32-1 - Traitement des réclamations voyageurs	71
article 32-2 - Dispositif de suivi des réclamations voyageurs	73
article 32-3 - Dispositions spécifiques aux signalements pour l'accessibilité des systèmes de transport	73
Article 32 Bis - La relation au quotidien avec les associations d'usagers	74
Titre III - UNE COMMUNICATION AU SERVICE DU VOYAGEUR.....	75
Chapitre I - ROLES RESPECTIFS DES PARTIES	75
article 33 - Le rôle du STIF : garantir la cohérence tout au long du parcours voyageurs.....	75
article 34 - Le rôle de SNCF Mobilités en matière de communication.....	75
Chapitre II - DEFINITIONS, PERIMETRE, CLASSIFICATION.....	76
article 35 - Définitions	76
article 36 - Le périmètre	76
article 37 - Classification et implication des parties.....	77
Chapitre III - MISE EN COHÉRENCE DU SYSTÈME DE TRANSPORT RÉGIONAL	78
article 38 - Respect de la cohérence graphique et sémantique, respect de l'identité du STIF et des éléments d'identification des produits, services et projets élaborés par le STIF sur les supports de communication.....	80
article 39 - Les marques, les dessins et modèles.....	80
article 40 - Matériel roulant,	81
Chapitre IV - PILOTAGE	81
article 41 - L'information du STIF.....	81
article 42 - Le plan d'action et sa mise en œuvre	81

article 43 - Les autres modalités	82
article 43-1 - Comité de suivi.....	82
article 43-2 - Information en fin d'année	82
article 43-3 - Information du STIF vers les transporteurs.....	83
Chapitre V - LA DIFFUSION	83
article 44 - Les principes et les modalités.....	83
article 45 - Les espaces d'affichage à bord des trains.....	84
Chapitre VI - CONTROLES ET PENALITES	85
article 46 - Pénalités pour défaut d'information relative au plan d'actions prévisionnel et au bilan annuel	85
article 47 - Pénalités pour défaut relatif aux actions de communication.....	85
article 48 - Non-respect du plan de diffusion	85
article 49 - Evolution du montant du programme de communication partagée	85
Titre IV - TARIFICATION, GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES ET SUIVI DU TRAFIC	87
Chapitre I - TARIFICATION	87
article 50 - Obligations relatives à la tarification.....	87
article 50-1 - Mise en œuvre des décisions tarifaires du STIF	87
article 50-2 - Informations à communiquer au STIF.....	88
article 51 - Obligations relatives aux supports des titres de transport	89
article 51-1 - Mise en œuvre des décisions du STIF relatives aux supports des titres de transport.....	89
article 51-2 - Informations à communiquer au STIF.....	90
article 52 - Gestion des produits tarifaires.....	90
article 52-1 - Dispositions générales	90
article 52-2 - Vente des produits tarifaires dans les gares, stations et points d'arrêts exploités par SNCF Mobilités en Ile-de-France	91
article 52-3 - Vente des produits tarifaires hors Ile-de-France et sur Internet	92
article 53 - Service après-vente des produits tarifaires assurés par SNCF Mobilités.....	93
article 53-1 - Mise en œuvre de nouveaux services.....	93
article 53-2 - Modalités de vente sur les Guichets Automatiques Bancaires et sur Internet	95
article 53-3 - Vente via d'autres canaux de distribution	95
article 54 - Lutte contre la fraude (validation, contrôle, sécurité billettique).....	95
article 54-1 - Principes généraux	95
article 54-2 - Validation.....	97
article 54-3 - Contrôle.....	97
article 54-4 - Système billettique SNCF Mobilités.....	98
article 55 - Activités communautaire	98
article 55-1 - Gestion communautaire de la billettique	98
article 55-2 - Charte du système télébillettique Navigo.....	99
article 56 - Sécurité du Système NAVIGO.....	99
article 57 - Evolution des architectures systèmes billettiques SNCF Mobilités	99
Chapitre II - ETUDES ET SUIVI DU TRAFIC VOYAGEURS	100
article 58 - Transmission au STIF des études réalisées par SNCF Mobilités	100

article 58-1 - Études relatives à l'amélioration ou à l'extension de l'offre de transport	100
article 58-2 - Études relatives aux retours d'expérience dans le cadre de travaux....	100
article 58-3 - Études de mobilité des Franciliens.....	100
article 59 - Suivi du trafic par comptages et enquêtes origine - destination	101
article 59-1 - Comptages manuels et enquêtes origine - destination	101
article 59-2 - Suivi du trafic par comptages automatiques	102
article 59-3 - Financement du programme d'études.....	103
article 59-4 - Transmission des informations.....	103
article 60 - Conditions de mise à disposition des données de comptages et des enquêtes Origine Destination par SNCF Mobilités au STIF	103
article 60-1 - Cas général	103
article 60-2 - Conditions de la mise à disposition des données de comptages et d'enquêtes du trafic voyageurs par SNCF Mobilités à des tiers.....	105
article 60-3 - Cas spécifique des données mises en open data.....	105
article 61 - Mesure globale du trafic	105
article 61-1 - sur le réseau ferré.....	105
article 61-2 - sur le réseau de surface (Noctilien)	105
article 61-3 - Conditions de transmission et communication publique.....	106
article 62 - Suivi du trafic voyageurs grâce à l'utilisation des données numériques.....	106
Chapitre III - DONNEES DE VALIDATION TELEBILLETTIQUES	106
article 63 - Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise	106
article 63-1 - Principes généraux	106
article 63-2 - Traitement des anomalies	107
article 64 - Suivi et amélioration de la qualité des flux de données télébillettiques.....	109
article 65 - Accès aux données et auditabilité du système	110
article 66 - Mesure du taux de validation	111
Chapitre IV - INCITATION A LA PERFORMANCE SUR LA QUALITE ET LE VOLUME DES DONNEES DE VALIDATION TELEBILLETTIQUES.	112
article 67 - Pénalités liées à la qualité des données de validation télébillettiques transmises au STIF.....	112
Titre V - BIENS ET INVESTISSEMENTS	113
Chapitre I - NATURE ET INVENTAIRE DES BIENS DE SNCF MOBILITES	114
article 68 - Nature et affectation des biens.....	114
article 68-1 - Périmètre.....	114
article 68-2 - Matériels roulants	115
article 69 - Inventaire des biens	115
article 69-1 - Inventaire des équipements en gares	115
Chapitre II - OBLIGATIONS DE SNCF MOBILITES RELATIVES AUX BIENS.....	116
article 70 - Généralités	116
article 71 - Entretien, maintien en état et renouvellement des biens affectés à l'exploitation	116
article 71-1 - Entretien, maintenance et rénovation	116
article 71-2 - Renouvellement et acquisition	117
article 71-3 - Dispositions particulières pour les matériels roulants	117

Chapitre III - ROLE DE SNCF MOBILITES ET DU STIF DANS LA PROGRAMMATION DES INVESTISSEMENTS	117
article 72 - Rôle du STIF dans la définition de la politique d'investissement	117
article 73 - Rôle de SNCF Mobilités dans la définition, la programmation et la mise en œuvre des investissements	119
article 74 - Choix d'investissements pouvant impacter directement ou significativement le service aux voyageurs	119
article 74-1 - Traitement des modifications par rapport au PQI initial	119
article 74-2 - Choix d'investissement sur le matériel roulant	120
article 75 - Programmation des investissements	120
article 75-1 - Programmation quadriennale des investissements (PQI)	120
article 75-2 - Modalités de financement	121
article 75-3 - Définition des perspectives d'investissements sur le long terme	121
article 76 - Engagement de SNCF Mobilités pour la réalisation des investissements du PQI	124
article 77 - Mise en place des financements	125
article 78 - Suivi de la réalisation du PQI	126
article 78-1 - Suivi physique et financier de la réalisation du PQI	126
article 78-2 - Instances de suivi du PQI	127
article 78-3 - Informations et documents à fournir au comité de suivi du PQI	128
article 78-4 - Information en cas de modification	129
article 79 - Evaluation par les voyageurs des investissements réalisés	130
Titre VI - REGIME FINANCIER	131
Chapitre I - LA REMUNERATION	131
article 80 - Principes généraux relatifs à la rémunération	131
article 81 - Les recettes directes de SNCF Mobilités	132
article 81-1 - Le calcul des recettes directes	132
article 81-2 - Le calcul de l'objectif de recettes directes pour SNCF Mobilités	133
article 81-3 - Prise en compte des effets des décisions tarifaires du STIF	133
article 81-4 - Le calcul du partage de l'écart entre les recettes directes de SNCF Mobilités et l'objectif de recettes directes prévu pour chaque année	134
article 81-5 - Prise en compte de l'effet de la grève sur les recettes directes	135
article 82 - Les recettes complémentaires	136
article 82-1 - Les recettes d'interconnexion	136
article 82-2 - Les versements aux activités TER et TET, au titre des titres Navigo en soudure	137
article 83 - Les contributions du STIF	139
article 83-1 - Principe général	139
article 83-2 - La contribution d'exploitation « C1 » relative aux obligations de service public	139
article 83-3 - La contribution « C2 » au financement des investissements	141
Chapitre II - ADAPTATIONS DE LA RÉMUNÉRATION LIÉES À L'EXÉCUTION DU SERVICE CONTRACTUALISÉ	143
article 84 - Modification significative du service contractualisé	143
article 84-1 - Principe général	143
article 84-2 - Ajustement des contributions	143

article 85 - Création d'un titre ou modification significative des conditions d'utilisation d'un titre existant	143
article 86 - Les mesures tarifaires en cas d'alerte à la pollution.....	144
article 87 - Les autres mesures de gratuité partielle ou totale.....	144
article 88 - Mesures commerciales et ristournes.....	144
article 88-1 - Ventes en grand nombre à des intermédiaires	144
article 88-2 - Mesures commerciales ponctuelles	144
article 89 - Remboursement des voyageurs en cas de situation inacceptable	145
Chapitre III - MODALITÉS DE FACTURATION ET DE RÈGLEMENT.....	145
article 90 - Factures prévisionnelles	145
article 91 - Règlement des acomptes mensuels.....	146
article 91-1 - Règlement des acomptes mensuels des contributions « C11 »	147
article 91-2 - Règlement des acomptes mensuels des contributions « C12 »	147
article 91-3 - Règlement des acomptes mensuels de la contribution « C13 ».....	148
article 91-4 - Règlement des acomptes mensuels de la contribution « C2 »	148
article 92 - La facture annuelle	149
article 92-1 - Indexation annuelle de la contribution C11.....	149
article 92-2 - Facturation de la contribution annuelle C12	149
article 92-3 - Facturation de la contribution annuelle C2.....	149
article 92-4 - Règlement de la facture annuelle	150
article 93 - Incitation à la réalisation des investissements	152
article 93-1 - Volet modernisation	152
article 93-2 - Volet CPER, CPJ, CPRD	152
Titre VII - MODALITES D'EXECUTION DU CONTRAT	153
Chapitre I - CLAUSES SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES	153
article 94 - Introduction.....	153
article 95 - Bilan social et environnemental, engagement de SNCF Transilien	153
article 96 - Politique de réduction de l'empreinte environnementale	153
article 97 - Santé des voyageurs et des riverains	154
article 98 - Contribuer à la cohésion sociale et au dynamisme des territoires.....	155
article 99 - Lutte contre le dumping social.....	156
article 100 - Préservation des conditions de travail et de la qualité du dialogue social.....	156
article 101 - Lutte contre les discriminations	156
article 102 - Prise en compte de la sensibilité des voyageurs à la place de la publicité dans les espaces de transport.....	157
Chapitre II - INFORMATION, SUIVI ET CONTROLE	158
article 103 - Informations sur l'exécution du contrat.....	158
article 103-1 - Principes généraux	158
article 103-2 - Comptabilité du service.....	158
article 103-3 - Information mensuelle et trimestrielle.....	158
article 103-4 - Rapport annuel d'exécution du contrat	158
article 104 - Suivi de l'exécution du contrat.....	161
article 104-1 - Comités de suivi thématiques	161

article 104-2 - Audition de SNCF Mobilités par le Conseil d'administration du STIF...	162
article 105 - Contrôle de l'exécution du contrat.....	162
article 105-1 - Contrôle de l'exécution du contrat par SNCF Mobilités.....	162
article 105-2 - Droit de contrôle et droit d'audit général du STIF	162
article 105-3 - Modalités d'exercice des contrôles et des audits	163
article 105-4 - Modalités spécifiques de contrôle et d'audit par le STIF des investissements faisant l'objet de conventions de financement.....	165
article 106 - Sanction en cas de non-respect délais d'information.....	166
Chapitre III - OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE.....	166
article 107 - Définition des « Informations Confidentielles »	166
article 108 - Obligation générale de Confidentialité.....	168
article 109 - Obligations particulières de confidentialité.....	168
article 109-1 - Informations Confidentielles fondées sur des éléments de savoir-faire ou des éléments financiers à caractère stratégique	168
article 109-2 - Informations Confidentielles liées aux procédures d'acquisition des matériels roulants et à la sécurité publique.....	169
article 110 - Durée des obligations de Confidentialité.....	170
Chapitre IV - PROPRIETE INTELLECTUELLE	170
Chapitre V - OPEN DATA.....	171
Chapitre VI - VIE DU CONTRAT.....	171
article 111 - Recours à la procédure d'avenant	171
article 112 - Révision du contrat	171
article 113 - Règlement amiable des différends.....	172
Chapitre VII - DISPOSITIONS DIVERSES	173
article 114 - Régime fiscal.....	173
article 114-1 - Généralités.....	173
article 114-2 - Les impôts et taxes supportés par SNCF Mobilités	173
article 114-3 - Transfert des droits à déduction de la TVA.....	173
article 115 - Responsabilité et assurances	174
article 115-1 - Responsabilité.....	174
article 115-2 - Assurances	174
article 116 - Recours à des tiers pour la réalisation du service de référence.....	174
article 116-1 - Principes généraux	174
article 116-2 - Modalités de recours à l'affrètement partiel et à des délégations d'exploitation de l'offre de référence	175
article 116-3 - Autres contrats	175
article 117 - Force majeure	175
Chapitre VIII - FIN DU CONTRAT	176
article 118 - Continuité du service à l'échéance du contrat	176

PREAMBULE

Chapitre I - LES AMBITIONS DU CONTRAT

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

Le contrat 2016-2019, outil de mise en œuvre opérationnelle des politiques d'offre et de services rendus aux voyageurs franciliens intervient dans un cadre législatif et réglementaire rénové par la loi n° 2014-872 du 4 août 2014 portant réforme ferroviaire (et ses décrets d'application), qui crée le Groupe Public Ferroviaire composé de trois établissements publics : l'EPIC SNCF, SNCF Réseau et SNCF Mobilités, trois établissements publics indissociables et solidaires. Conformément à l'article L 2141-1 du Code des Transports, le présent contrat est signé avec SNCF Mobilités, mais il profite des synergies et des gains d'efficacité nés du rapprochement avec SNCF Réseau, en particulier en ce qui concerne le traitement de l'impact des travaux sur les déplacements des Franciliens.

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

La priorité réaffirmée à l'amélioration de la ponctualité

La ponctualité des voyageurs et la qualité de l'offre réalisée demeurent la priorité pour le STIF et SNCF Mobilités. Les indicateurs de mesure de la qualité de l'offre réalisée et leurs incitations financières ont été fortement remaniés dans le contrat 2012-2015 afin de correspondre davantage à la « vision des voyageurs ». Dans le présent contrat, ces acquis ont été conservés, des évolutions ont été apportées afin de rendre mieux compte encore du vécu des voyageurs.

La qualité de l'offre est davantage mesurée à l'aune du vécu des voyageurs : la suppression des trains ainsi que la suppression des arrêts en gare sont sanctionnés dans l'indicateur de ponctualité qui sera désormais calculé mensuellement afin de ne pas lisser le résultat sur l'année. La distinction entre heures de pointe et heures creuses est désormais fournie ainsi que le poids de l'évolution de la ponctualité des branches, et cela afin de mieux rendre compte des progrès réalisés sur chacune d'entre elles. La notion de « branche » est également réformée, pour s'affranchir d'une vision technique et ainsi correspondre à un parcours voyageur.

Sur les lignes de RER co-exploitées entre la RATP, SNCF Mobilités et SNCF Réseau une classification commune des causes de non ponctualité est établie qui viendra compléter l'ensemble des indicateurs communs déjà mis en place.

Au-delà du dispositif d'incitations financières, SNCF Mobilités s'engage à mettre en œuvre en liaison avec la RATP et SNCF Réseau, toutes les mesures qui concourent à l'amélioration de la réalisation de l'offre et notamment :

- Après la mise en œuvre de la suppression de la relève sur le RER B fin 2009 et le regroupement des entités opérationnelles dans un centre de commandement unique en 2013, SNCF Mobilités et la RATP ont l'objectif de poursuivre la gestion unifiée sur la ligne B en cohérence avec le schéma directeur du RER B piloté par le STIF.
- SNCF Mobilités s'engage également à travailler, dans le cadre du schéma directeur de la ligne A piloté par le STIF, à la mise en œuvre de mesures d'amélioration de l'exploitation et du service rendu aux voyageurs. Pour cela elle collaborera activement avec la RATP et SNCF Réseau pour mettre en œuvre les modalités d'exploitation les plus appropriées, notamment en situation perturbée.
- SNCF Mobilités dispose d'un plan d'action commun RER A avec la RATP, dont les grandes lignes sont les suivantes : conception d'une nouvelle offre plus robuste pour la ligne A et la ligne L3 au départ de Paris Saint Lazare, rapprochement opérationnel des acteurs décisionnaires en temps réel, constitution d'une équipe commune permettant une analyse partagée des événements et la mise au point de méthodes d'exploitation adaptées.
- Pour les lignes L et J du réseau de Paris Saint Lazare, dont la production et la ponctualité se sont dégradées pendant la durée du contrat précédent, SNCF Mobilités mettra en œuvre des actions spécifiques visant à réduire le nombre de trains supprimés et améliorer la ponctualité des voyageurs.

L'amélioration de la qualité de service grâce à une présence humaine renforcée

Le STIF et SNCF Mobilités considèrent la qualité de service comme un élément fondamental du service public de transports de voyageurs. Dans la continuité des efforts déjà engagés, le présent contrat vise à renforcer la mobilisation de SNCF Mobilités pour l'amélioration de la qualité du service rendu aux voyageurs.

Cela passe notamment par quatre axes prioritaires :

- Une présence humaine en gare renforcée pour un meilleur service et plus de sécurité ;
- L'accompagnement de la mise en œuvre du Schéma Directeur d'Accessibilité par une amélioration du service pour les personnes en situation de handicap ;
- Une information voyageur améliorée, notamment en situation perturbée grâce à un renforcement de l'information intermodale et à une meilleure coordination entre les différents supports ;
- Un renforcement général de l'ambiance qui passera en particulier par un effort de propreté des espaces et des trains avec un renforcement des contrôles.

Afin de mettre la vision des voyageurs au cœur du dispositif contractuel, le précédent contrat avait renforcé le poids de l'enquête perception dans le dispositif d'incitations financière à la qualité de service. Celui-ci était passé de 1% à 10% de l'enveloppe financière. Le contrat 2016-2020 consacre la prééminence de l'enquête perception réalisée par le STIF en entérinant la suppression de l'enquête propre à Transilien. Ainsi le STIF et SNCF Mobilités disposent désormais d'un seul et même outil de mesure de perception de la qualité de service par les voyageurs. Cet outil modernisé permettra aux équipes opérationnelles de s'approprier cet indicateur afin d'évaluer les progrès réalisés.

Enfin, le contrat permet de poursuivre le travail d'écoute des usagers et des élus via :

- des comités de lignes au fonctionnement amélioré ;
- un dialogue préalable à la mise en place de nouveaux horaires avec les associations d'usagers et les élus concernés ;
- la poursuite des retours d'expérience pour comprendre les causes des incidents majeurs et surtout appréhender les moyens de les prévenir ;
- l'information des associations d'usagers et des élus en amont de travaux influençant significativement les conditions de réalisation de l'offre commandée par le STIF.

Un programme d'investissement encore en croissance, s'inscrivant dans une gouvernance renouvelée

Avec presque 2,5 Mds€ d'investissements consacrés à la modernisation des réseaux existants et plus de 1,3 Mds€ pour le CPER pour la période 2016-2019, le plan d'investissement de ce nouveau contrat s'inscrit une fois encore dans la dynamique de forte augmentation de l'investissement engagée depuis 2006.

Cette croissance importante marque la volonté du STIF et de SNCF Mobilités de poursuivre les investissements nécessaires à la production d'un service de qualité, garantissant une meilleure fiabilité pour les déplacements quotidiens des franciliens, et intégrant les politiques de services définies par le STIF sur l'ensemble des réseaux de transports en commun. Le nouveau plan d'investissements 2016-2019 répond pour cela à plusieurs objectifs :

- assurer le maintien en conditions opérationnelles des installations et équipements nécessaires à la production du service de façon à garantir la continuité et la qualité du service attendues par les voyageurs (révisions du matériel roulant, préservation du patrimoine des gares, ...) ;
- poursuivre la modernisation des matériels roulants, et adapter les installations aux nouveaux matériels, en particulier les ateliers ;
- assurer l'accessibilité du transport aux personnes à mobilité réduite, en mettant en accessibilité les gares prévues au Schéma Directeur d'Accessibilité et en augmentant la disponibilité des équipements en gare (ascenseurs, escaliers mécaniques,...) ;
- mettre en œuvre de nouveaux services pour les voyageurs, notamment une information voyageurs plus cohérente entre les différents canaux de diffusion et adaptée aux enjeux de la multi-modalité ;
- moderniser l'exploitation (nouveaux systèmes de supervision de l'exploitation,...).

Cet ambitieux programme d'investissement est engagé grâce à l'effort du STIF et des collectivités franciliennes.

Afin de tenir compte du nouveau rôle du STIF qui finance désormais le matériel roulant à 100%, la gouvernance du matériel est renforcée, en garantissant la prise en compte des orientations du STIF dans la définition des besoins fonctionnels, une grande transparence sur les opérations réalisées sur les matériels et sur leur utilisation.

Au-delà du matériel roulant, la gouvernance évolue également pour permettre au STIF de suivre désormais encore plus finement la réalisation physique des investissements, au-delà du suivi financier. Cette gouvernance renforcée s'appuie toujours sur la contractualisation en emplois et en ressources, des plans d'investissements déclinant les orientations stratégiques du STIF et la garantie que la totalité des moyens financiers engagés par le STIF (au travers des contrats ou par le biais de conventions de financement *ad hoc*) est bien destinée au financement des investissements en Ile-de-France.

Une attention particulière sera apportée à la programmation des investissements avec une vision par ligne. Une nouvelle instance de trajectoire de ligne est créée afin de s'assurer de la cohérence de l'ensemble des investissements prévus, quel que soit le maître d'ouvrage, qui concourent à l'amélioration du service.

Au-delà du contrat STIF-SNCF Mobilités, une gouvernance spécifique aux travaux regroupant le STIF, SNCF Mobilités et SNCF Réseau (le cas échéant avec la RATP) est désormais mise en place afin d'avoir une vision de l'ensemble du système. Les objectifs poursuivis seront notamment :

- examiner préalablement l'incidence des travaux ayant un impact important pour les voyageurs, en vue de limiter au maximum les désagréments occasionnés ;
- vérifier les modalités de substitution ;

Cette nouvelle gouvernance s'inscrit dans le respect des prérogatives et les responsabilités respectives de SNCF Réseau et de SNCF Mobilités en matière de sécurité des circulations ferroviaires et d'entretien et de maintenance du réseau ferré national.

Un cadre financier maîtrisé

Les contributions versées à SNCF Mobilités s'inscrivent dans le cadre du règlement européen sur les obligations de service public, de la loi n° 2009-1503 du 8 décembre 2009 relative à l'organisation et à la régulation des transports ferroviaires et portant diverses dispositions relatives aux transports et de la loi n° 2014-872 du 4 août 2014 portant réforme ferroviaire, auxquels elles se conforment. Elles tiennent également compte des décisions récentes de l'Autorité de Régulation des Activités Ferroviaires en matière de tarification de l'accès aux gares de voyageurs.

Le contrat 2016-2019 consolide les avancées du contrat précédent, en améliorant le dispositif des restitution au STIF de l'écart entre les investissements sur fonds propres prévus et les investissements réalisés. Ainsi, l'engagement de réalisation des investissements de SNCF Mobilités est assorti d'un dispositif d'ajustement automatique de la contribution versée en cas de non réalisation des investissements correspondant à l'écart entre le montant des investissements prévus et le montant des investissements réalisés (et plus seulement à la restitution des amortissements et frais financiers non supportés par SNCF Mobilités).

Une responsabilité sociale et environnementale affirmée

Le nouveau contrat renforce la dimension sociale et environnementale de l'action de SNCF Mobilités. Il prévoit qu'un Bilan Social et Environnemental soit fourni chaque année par SNCF Mobilités afin de permettre au STIF de s'assurer concrètement des progrès réalisés.

Attentif aux conditions de travail des agents de SNCF Mobilités, le STIF invite l'entreprise nationale de service public à veiller à la préservation de la qualité du dialogue social et à l'amélioration de la qualité des conditions de travail de ses agents. SNCF Mobilités s'efforce d'assurer les meilleures conditions de travail possibles à ses salariés, de prévenir les accidents du travail et de garantir la santé au travail des salariés

SNCF Mobilités mène une politique active de promotion de l'égalité au sein de l'entreprise et de lutte contre toutes formes de discrimination, que le STIF souhaite soutenir.

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

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

Le contrat 2016-2019 innove ainsi en instituant des incitations financières à la performance sociale et environnementale.

Chapitre II - L'OBJET ET DUREE DU CONTRAT

article 1 - Objet du contrat

Le présent contrat, conformément à l'article R. 1241-25 du Code des transports relatif à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France, définit les conditions de réalisation par SNCF Mobilités du service public de transport collectif de voyageurs en Ile-de-France dont elle est chargée.

A ce titre, le contrat définit les modalités précises de fonctionnement des relations entre le STIF et SNCF Mobilités en ce qui concerne notamment:

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

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

article 2 - Durée du contrat

Le contrat est conclu pour une durée de quatre années à compter du 1^{er} janvier 2016.

Chapitre III - MISSIONS DES PARTIES

article 3 - Missions du STIF

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

- Fixer les relations à desservir, en définissant notamment l'offre de transport et le niveau de qualité de service ;
- Désigner les exploitants en charge des services de transport public de personnes, et conclut avec eux des contrats de service public ;
- Définir les modalités techniques d'exécution ainsi que les conditions générales d'exploitation et de financement des services de transport ;
- Veiller à la cohérence des programmes d'investissement, sous réserve des compétences reconnues à SNCF Réseau et à la RATP en sa qualité de gestionnaire de l'infrastructure ;

- Arrêter la politique tarifaire de manière à obtenir l'utilisation la meilleure, sur le plan économique et social du système de transport ;
- Concourir aux actions de prévention de la délinquance et de sécurisation des personnels et des usagers
- Favoriser le transport des personnes à mobilité réduite en définissant les principes de mise en œuvre des articles L. 1112-1 et suivants du code des transports sur l'accessibilité des réseaux ;
- Définir, assurer ou faire assurer l'information multimodale ;
- Garantir le caractère intermodal des systèmes ;
- Contrôler l'exécution de l'offre ;
- Coordonner la modernisation du système de transport collectif francilien, en définissant les schémas de principe des grands investissements publics et en approuvant les avant-projets correspondants des maîtres d'ouvrage concernés ; le STIF peut dans ce cas assurer la maîtrise d'ouvrage ;
- Etre à l'initiative de l'élaboration et de la révision du Plan de Déplacements Urbains d'Ile-de-France dans le cadre des dispositions des articles L 1241-14 et suivants du code des transports ;
- Définir et mettre en œuvre la politique globale de communication relative à l'organisation des transports en Ile-de-France, hormis celle des entreprises.

article 4 - Missions de SNCF Mobilités

SNCF Mobilités, 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 exécute en particulier l'offre de services qui lui est confiée pour l'Ile-de-France, et qui est définie par le présent contrat.

Dans le cadre du présent contrat, SNCF Mobilités :

- Assure l'exécution du service 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, d'information du STIF ;
- 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 des prestations d'études, de conseil, d'ingénierie et d'assistance relevant de l'exploitation du service ;
- Assure les relations avec les clients.

Chapitre IV - PERIMETRE DU CONTRAT

article 5 - Le champ d'application du contrat

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

Sans préjudice des dispositions ci-dessus, le service public de transport collectif de voyageurs assuré par SNCF Mobilités, comprend :

- l'exploitation de l'ensemble des services réguliers de voyageurs assurés par les trains ou tram-trains Transilien et par les lignes routières tels que décrits dans l'offre contractuelle ;
- l'exploitation des gares, points d'arrêts, stations de tramway, arrêts de bus et gares routières relevant de son périmètre de compétences ;
- 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 en Ile-de-France, et sans préjudice des droits des autres transporteurs franciliens en la matière ;
- les activités concourant directement à la réalisation du service de transport public en Ile-de-France exercées en commun avec les autres transporteurs ;
- les autres activités contribuant à la valorisation des services et espaces de transport sans préjudice des compétences reconnues à SNCF Réseau en tant que gestionnaire d'infrastructures ;
- le contrôle des voyageurs, au regard des règles de police des chemins de fer ;
- les actions de prévention concourant au sentiment de sécurité par les voyageurs.

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

Certains services peuvent également être financés par des collectivités locales ou leurs groupements, en vertu de conventions spécifiques conclues conformément à l'article R. 1241-35 du Code des transports, ou même par d'autres tiers. SNCF Mobilités est autorisée, après information préalable du STIF, à contractualiser avec des tiers des services publics temporaires accessoires à « l'offre contractuelle ». Ces services ne doivent ni détériorer l'équilibre du contrat, ni nuire à la qualité du service telle que définie par le contrat.

article 5-2 - Les activités annexes

Entrent dans le champ d'application du présent contrat les activités annexes aux activités décrites à l'article 5-2, sous réserve qu'elles ne nuisent pas à l'exécution des dites activités.

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

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

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 5-3 - Activités exclues du champ d'application du contrat

Les activités exclues du champ d'application du contrat sont :

- les activités de SNCF Mobilités autres que les transports régionaux de voyageurs en Ile-de-France, à l'exception des activités opérationnelles (Intercités et TER ou filiale dédiée) qui assurent des dessertes en Ile-de-France ;
- les activités de SNCF Mobilités 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 SNCF Réseau ;
- 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 à l'exécution de l'offre contractuelle dans le cadre d'activités exclues du contrat est soumise à information préalable du STIF.

article 5-4 - Dispositions relatives à l'utilisation de l'infrastructure du Réseau Ferré National de SNCF Réseau

SNCF Mobilités exploite les services régionaux de transport ferroviaire de voyageurs d'Ile-de-France sur les infrastructures du Réseau Ferré National (RFN) appartenant à SNCF Réseau.

Pour mettre en œuvre, sur les infrastructures du RFN, l'offre de référence dans les conditions prévues par le contrat, SNCF Mobilités:

- 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 9-3.

article 5-5 - L'utilisation de l'infrastructure

SNCF Mobilités exécute un volume d'offre et un niveau de qualité de service décrit au Titre II, en utilisant l'infrastructure du RFN existante.

SNCF Mobilités 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.

article 5-6 - La réservation de sillons

SNCF Mobilités assure la réservation des sillons conformément aux demandes du STIF, afin de mettre en œuvre l'offre de référence dans les conditions prévues à l'article 9.

La Conférence Régionale de Concertation sur les Sillons (CRCS), associant notamment SNCF Réseau, le STIF et les entreprises ferroviaires dont SNCF Mobilités, permet un échange d'informations sur les questions relatives à l'affectation des capacités.

article 5-7 - L'acquittement des péages

La tarification des infrastructures relève de la décision de l'Etat. Les péages acquittés par SNCF Mobilités en contrepartie de l'utilisation du RFN pour la réalisation de l'offre de référence sont facturés au STIF par SNCF Mobilités, conformément aux modalités de l'article 83-2.

article 6 - Obligations de service public incombant à SNCF Mobilités

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

- 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 ;
- de contribuer aux obligations liées à l'accessibilité des services de transport issues des articles L.1112-1 et suivants du code des transports.

TITRE I - L'OFFRE ET LA REGULARITE ASSOCIEE

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

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

Chapitre I - L'OFFRE FERROVIAIRE

article 7 - Principes de description de l'offre

article 7-1 - Périmètre

L'offre faisant l'objet du présent contrat porte sur les services réguliers ouverts au public exploités par SNCF Mobilités, et comprend les dessertes, les installations de service du réseau ferroviaire et les matériels roulants permettant d'assurer l'exploitation des 13 lignes Transilien ainsi que l'actuel et les futures lignes de tram-train ainsi que sur l'offre complémentaire mise en œuvre lors des événements exceptionnels récurrents décrits à l'article 9-3.

Le réseau ferroviaire comprend:

- 13 lignes Transilien (A, B, C, D, E, H, J, K, L, N, P, R et U), dont 5 lignes de RER (A, B, C, D et E) parmi lesquelles 2 (A et B) sont co-exploitées avec la RATP. Ces 13 lignes sont subdivisées en 43 branches décrites en annexe I-A-1.

Le périmètre contractuel du ressort de SNCF Mobilités sur les deux lignes de RER A et B co-exploitées est constitué de 4 branches selon les regroupements décrits en annexe I-A-1. SNCF Mobilités s'engage à proposer aux voyageurs, en partenariat avec la RATP, un service homogène sur l'ensemble de ces deux lignes.

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

La desserte de 7 de ces lignes Transilien (les lignes C, H, J, K, N, P, R) est complétée par des trains d'autres activités de SNCF Mobilités (Intercités et Trains Express Régionaux - TER), ayant au moins deux arrêts en Ile-de-France, couverts par le mécanisme des prestations trains, et qui relèvent de la compétence d'autres autorités organisatrices. Les liaisons ferroviaires concernées sont décrites en annexe I-A-1.

- 1 ligne de tram-train (T4)

Le détail de ces trains est inclus dans le classeur particulier décrivant le service annuel contractualisé et dans le descriptif train au train transmis annuellement par SNCF Mobilités, conformément à l'article 8-1 et à l'Annexe I-A-2.

L'offre au 1er janvier 2016 est décrite pour chacune des 13 lignes Transilien et de la ligne de tram-train, dans les annexes I-A-1 et I-A-2 et distingue :

- la description de l'offre contractuelle
- la description des lignes

Les données kilométriques de l'offre contractuelle correspondant au périmètre contractuel du ressort de SNCF Mobilités sont détaillées par branche de ligne en distinguant les trains x kilomètres commerciaux en heures de pointe et en heures creuses pour les 43 branches des lignes ferroviaires et de la ligne de tram-train. Ces données sont reprises dans l'annexe I-A-5 couvrant la durée du contrat et servant de référence à l'indicateur annuel de suivi de réalisation de l'offre. Les volumes de trains x kilomètres totaux comprenant les kilomètres techniques sont également fournis par SNCF Mobilités à titre d'information.

Le nombre et la liste des événements exceptionnels récurrents dont il est tenu compte dans la définition de l'offre contractuelle (renforcements pour des événements ponctuels tels que les salons, les rencontres sportives...) figurent dans l'annexe I-A-4. Cette annexe I-A-4 est actualisée chaque année au plus tard le 31/10/n-1 et précise la liste des événements exceptionnels pris en compte dans l'offre contractuelle et le niveau d'offre annuel par ligne au titre de ces événements.

Les données de composition des matériels roulants sont établies chaque année à partir de l'offre contractuelle pour chacune des branches des lignes ferroviaires (hors RER A et B et tram-train T4) en places x kilomètres aux heures de pointe.

SNCF Mobilités transmet au STIF :

- au plus tard le 31 octobre de l'année N-1 les éléments techniques permettant d'élaborer l'annexe I-A-5, à savoir une première version non exhaustive et non finalisée de l'offre théorique de l'année N qui permet au STIF et à SNCF Mobilités d'engager la réflexion sur l'offre qui sera mise en œuvre au changement de service.
- et au plus tard le 31 décembre de l'année N-1 l'annexe I-A-5 complétée et finalisée pour l'année N. Cette annexe sert de référence à l'indicateur annuel de suivi de la composition des matériels roulants selon les modalités définies en annexe I-A-7.

Les données relatives à l'offre sont fournies sous format électronique au plus tard le 31 décembre de chaque année, selon les modalités définies à l'article 8-1.

article 7-2 - Intégration de la description de l'offre dans le système d'information « Offre de Référence Contractualisée » du STIF

Les annexes contractuelles visées dans cet article sont les suivantes : I-A-2, I-A-3, I-A-4, I-A-5 et I-A-8.

Dans le cadre du système d'information développé par le STIF comportant les données relatives à l'offre contractuelle définie à l'article 7-1, SNCF Mobilités s'engage à :

- ne pas modifier les formats de transmission des annexes utilisés à l'occasion de la transmission du service annuel 2015 (fichiers Excel conservant exactement la même structure en termes de lignes et colonnes). Tout projet de modification de ces formats devra faire l'objet d'échanges en amont et d'un accord du STIF afin de s'assurer de la possible récupération des données.
- désigner chacun des objets contractuels (lignes et arrêts) présents dans ces annexes selon les principes définis dans l'annexe II-A-5 du présent contrat. L'objectif de mise en œuvre de l'intégralité de ces principes est la transmission du service annuel 2018 (au 15 décembre 2017).

- participer aux groupes de travail mis en place par le STIF afin de simplifier d'ici la fin du contrat les modalités d'échange entre le STIF et SNCF Mobilités des données relatives à l'offre contractuelle définie à l'article 7-1. Ces travaux doivent permettre d'aboutir à la définition d'interfaces (de type API, webservice...) entre les systèmes d'information de SNCF Mobilités et du STIF en vue d'une alimentation directe du système d'information « Offre de Référence Contractualisée » du STIF relevant du périmètre de l'offre contractuelle.

article 8 - Description de l'offre

article 8-1 - Principes de description de l'offre

Le service contractualisé des 13 lignes Transilien, comprenant les trains d'autres activités SNCF Mobilités desservant l'Île-de-France couverts par le mécanisme des prestations trains, et de la ligne de tram-train, est donné ligne par ligne et branche par branche en annexe I-A-2. Il précise, selon les indications ci-après, la description des lignes, la description de l'offre commandée par le STIF, les éléments transmis à titre indicatif.

Ainsi, SNCF Mobilités transmet chaque année au plus tard le 31 décembre de l'année n-1 l'annexe I-A-2 sous forme d'un classeur particulier papier accompagné du fichier informatique correspondant décrivant :

- les caractéristiques du réseau ferré,
- les caractéristiques du réseau routier
- les missions par ligne, par période type horaire (heures de pointe, heures creuses, soirée) et par type de jour (hiver : JOB, samedi, dimanche et fêtes ; été : JOB, samedi, dimanche et fêtes).

Outre ce descriptif, SNCF Mobilités fournit l'offre contractuelle de l'année N, en distinguant l'offre plein été et l'offre hors plein été, chaque année au plus tard le 31 décembre de l'année N-1, sous forme d'un descriptif train par train détaillé par branche intégrant les actualisations des avenants intervenus en cours d'année N-1 et reprenant :

- le numéro du train,
- son code mission,
- son horaire gare par gare,
- le temps de parcours de l'origine-destination,
- l'activité exploitant ce train (Transilien, Intercités ou TER),
- le type de matériel roulant affecté à ce train, sa composition et son nombre de caisses ou de voitures, sa capacité totale (places assises + debout 4 voyageurs /m², à l'exception du matériel AGC B82500 pour lequel est retenue la valeur de 2 voyageurs /m²)
- le kilométrage commercial de l'origine-destination.

Si besoin, les descriptifs trains par trains (manchettes) du service d'été de l'année N seront réactualisés avant le 31 mars de l'année N.

Cette description représente 100% de l'offre dont le niveau annuel est indiqué en annexe I-A-5. Cette annexe est établie conjointement avec la RATP pour les éléments relatifs aux lignes A et B du RER.

article 8-2 - Mise à jour des documents relatifs à la description de l'offre

L'offre contractuelle est susceptible d'être modifiée chaque année à la demande de l'autorité organisatrice. L'annexe I-A-2 décrivant l'offre est actualisée, en liaison avec la RATP le cas échéant, pour tenir compte des évolutions décidées par le STIF. Les mises à jour sont transmises par SNCF Mobilités :

- à chaque révision de l'offre contractuelle décidée par le STIF : dans un délai de 30 jours ouvrés à compter de la première mise en application des modifications concernées,
- à chaque évolution de la description de la ligne ou du parc de matériel roulant : lors de la mise à jour annuelle de l'annexe I-A-2,
- dans le cas de déploiement progressif de nouveaux matériels roulants : par la transmission semestrielle de la mise à jour du descriptif train au train, tel que détaillé à l'annexe I-A-2.

La mise à jour annuelle de l'annexe I-A-2 décrivant les services de l'année N est transmise au STIF par SNCF Mobilités au plus tard le 31 décembre de l'année N-1.

Par ailleurs, afin de favoriser une bonne intermodalité entre opérateurs, SNCF Mobilités transmettra dans les meilleurs délais les futures grilles horaires du SA N+1 aux opérateurs de bus.

article 9 - Modification de l'offre contractuelle

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

Le STIF finance les études nécessaires au-delà des moyens d'études propres de SNCF Mobilités qui sont évalués, pour la durée du présent contrat, à la réalisation équivalente à 1 scénario d'évolution de desserte par ligne et par an. Au-delà de ce volume d'études, SNCF Mobilités adressera un devis au STIF pour chacune de ces demandes d'études préalables.

article 9-1 - Principes généraux

Par modification de l'offre contractuelle, on entend les adaptations à la hausse ou à la baisse de l'offre par rapport à l'offre contractuelle définie à l'article 7 et appréciée au 1^{er} janvier de chaque année, et qui font l'objet d'une décision du STIF.

Le service contractualisé peut être modifié de façon :

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

Les demandes de renforcements d'offre temporaires formulées par un tiers sont transmises au STIF par SNCF Mobilités dès qu'elle en a connaissance. La mise en œuvre de ces renforcements est conditionnée par leur financement par le tiers ayant exprimé la demande, et fera l'objet d'une autorisation préalable du STIF.

article 9-2 - Programmation des modifications d'offre contractuelle

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

En septembre de l'année N-3, les évolutions d'offre sont exprimées par le STIF avec l'appui de SNCF Mobilités (et de la RATP pour les RER A et B) sous la forme d'un tableau de bord listant l'ensemble des études d'évolution d'offre envisagées pour les trois années à venir, selon les dispositions prévues à l'annexe I-A-9. Ce tableau de bord est présenté et réactualisé par SNCF Mobilités à chaque comité de suivi de l'offre.

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

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

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

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

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

Concernant les études et enquêtes que le STIF commande :

- SNCF Mobilités 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 selon les modalités définies à l'article 108 et , le cas échéant, à l'article 109-1, et à fournir les résultats de ces études et enquêtes.

Il est par ailleurs entendu entre les Parties que le Comité de Suivi Offre (COSO) peut décider, le cas échéant, d'une modification de l'offre contractuelle dès lors que celle-ci n'a aucune conséquence financière sur l'équilibre économique du contrat.

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

Les modifications temporaires, portant notamment sur des évolutions de dessertes ou de matériel roulant, pouvant éventuellement conduire à une modification de l'offre contractuelle relèvent notamment des causes distinctes suivantes :

- d'ajustements calendaires relevant notamment de l'incertitude sur la programmation des vacances scolaires à la date de signature du contrat ;
- d'événements exceptionnels autres que ceux prévus dans l'offre contractuelle et décrits en annexe I-A-3 et I-A-4 ;
- de travaux programmés impactant la capacité de transport.
- d'ajustements programmés d'offre permettant d'adapter l'offre aux besoins des voyageurs. Ces ajustements portent essentiellement sur la composition des matériels roulants.

Pour chacune des causes visées ci-dessus, SNCF Mobilités soumet à l'accord du STIF à l'occasion des comités de suivi « Offre » (COSO), la liste des modifications temporaires de l'offre contractuelle par ligne, établies conjointement avec la RATP pour les RER A et B, et leur incidence sur la production, en distinguant le cas échéant les éléments relevant du périmètre contractuel de la RATP.

SNCF Mobilités présente alors également une évaluation de l'incidence financière de ces modifications. La décision de modification des niveaux d'offre contractuelle, et leurs éventuelles conséquences financières, est prise par le STIF après un examen préalable obligatoire en COSO. Les modifications apportées et leurs éventuelles conséquences financières associées sont intégrées au contrat par voie d'avenant.

1/ Les ajustements calendaires

L'annexe I-A-5 précise le niveau d'offre contractuelle sur la base d'un calendrier couvrant la durée du contrat. Les ajustements calendaires s'effectueront en référence à ce calendrier.

2/ Les événements exceptionnels

L'annexe I-A-4 précise la liste des événements exceptionnels pris en compte dans l'offre contractuelle et le niveau d'offre annuel par branche au titre de ces événements.

SNCF Mobilités transmet annuellement au plus tard le 31/10/n-1 une mise à jour de cette annexe pour l'année N, établie en liaison avec la RATP pour les lignes A et B, dont les conséquences sur l'offre contractuelle sont traitées conformément aux modalités précisées ci-avant.

Les renforts d'offre liés à des événements exceptionnels non pris en compte dans l'offre contractuelle (voir liste en annexe I-A-4) sont à la charge financière des demandeurs et font l'objet d'une demande préalable de SNCF Mobilités, et de la RATP le cas échéant, au STIF dès qu'elle en a connaissance.

Après instruction avec le demandeur et le STIF, le cas échéant lors de réunions techniques ad hoc, de la faisabilité technique et des conséquences sur l'offre contractuelle, SNCF Mobilités adresse obligatoirement cette demande au STIF, accompagnée d'un projet chiffré, 6 semaines au plus tard avant sa date prévisionnelle de mise en œuvre.

Sauf avis contraire du STIF, au moins 4 semaines avant la date prévisionnelle de mise en œuvre, SNCF Mobilités adresse formellement sa réponse au demandeur et traite directement avec lui.

Le STIF adresse à SNCF Mobilités ses demandes de renforts liés à des événements exceptionnels, hors dispositif type « nuits festives » non prévu dans l'offre contractuelle, 2 mois au moins avant la mise en œuvre prévisionnelle, sauf cas d'urgence dûment motivé par le STIF.

A titre exceptionnel, le STIF peut décider la mise en œuvre d'un dispositif de type « Nuits Festives » au-delà des 2 prévus contractuellement (Nuit de la Saint Sylvestre et Fête de la Musique, reprises en annexe I-A-3) pour étoffer l'offre de nuit exceptionnelle de 2 à 5 nuits festives (soit 3 Nuits Festives supplémentaires). Etant donné les moyens à engager ou les impossibilités éventuelles liées aux travaux d'infrastructure, la demande doit intervenir à SNCF Mobilités au moins 9 mois avant la date envisagée pour l'événement.

Sous deux mois, SNCF Mobilités indique au STIF la faisabilité de la réalisation d'une offre « Nuits Festives » et les éventuelles conditions de mise en œuvre (notamment impossibilité de circulation sur une ou plusieurs lignes, autres solutions en substitution à une offre routière, ...)

Les modalités financières associées à la mise en œuvre de ces Nuits Festives supplémentaires seront discutées au cas par cas.

Dans le cas où le STIF décide de participer au financement des dessertes liées à l'événement, sa contribution est alors déterminée à partir d'un chiffrage des coûts marginaux et des recettes prévisionnelles attendues, présentés par SNCF Mobilités. L'instruction de la demande par les services du STIF peut nécessiter des compléments d'informations sur les éléments communiqués.

La décision du STIF, qui peut nécessiter des compléments d'informations sur les coûts communiqués, intervient dans les meilleurs délais, au plus tard 5 jours avant l'évènement. Le dispositif de communication accompagnant l'évènement est défini selon les modalités décrites au Titre III.

3/ Les travaux

a) Cas des travaux n'ayant pas d'impact sur l'équilibre financier du contrat

Pour permettre au STIF d'évaluer les impacts de ces modifications d'offre sur les usagers et les mesures mises en œuvre pour les maîtriser, SNCF Mobilités livrera pour chaque année n et au plus tard le 31/10/n-1 l'annexe I-A-8 décrivant les travaux ayant un impact important sur l'offre de transport, et permettant de suivre les différents plans de transport proposés pour prendre en charge les usagers de manière optimale.

L'annexe I-A-8 permettra d'indiquer si les alternatives proposées aux usagers sont :

- Type 1 : du bus de substitution (mise en place de bus sur les mêmes Origine-Destination que les interruptions de circulation, avec les mêmes arrêts de desserte et offrant une capacité suffisante au regard des comptages),
- Type 2 : d'autres dispositifs de prise en charge (exemple : reports sur d'autres lignes, renforts en capacité...) pour lesquels SNCF Mobilités donnera une description détaillée.

Des échanges techniques, sur la base de l'annexe I-A-8 et des éléments présentés en Comité de Suivi Travaux (COSu Travaux) trimestriels, voire lors de réunions dédiées, permettront au STIF d'évaluer la pertinence des plans de transport alternatifs proposés.

A chaque fin de trimestre (T), SNCF Mobilités transmet, pour l'année N, le contenu de l'annexe I-A-8 de la manière suivante :

- IA 8 du trimestre T-1 exhaustif avant valorisation financière
- Actualisation des trimestres T et suivants de l'année N
- A la fin du trimestre T1 de l'année N, SNCF Mobilités transmet le bilan actualisé de l'année N-1, avec le bilan financier valorisé

Le Comité de Suivi Offre (COSO) sera l'instance de validation des plans de transports alternatifs au regard des réfections applicables le cas échéant (les TKC substitués selon les cas de « type 2 » ci-dessus seront comptabilisés dans l'offre réalisée sous réserve de validation en COSO). Le calendrier de revue se tiendra au plus tôt 3 mois et au plus tard 6 mois après les travaux, en fonction de la date du COSO.

b) Cas des travaux impactant l'équilibre financier du contrat

Il s'agit de travaux programmés perturbant de façon significative l'exploitation normale du service, de par leur durée et leur impact sur les voyageurs : les travaux programmés éligibles concernent essentiellement l'interruption durable, totale ou partielle, et en continu d'une ligne de train/tram-train.

L'approbation de l'avenant par le Conseil du STIF est un préalable à la mise en œuvre de ces modifications définies ci-après.

Pour des travaux éligibles prévus l'année N, et pour lesquels SNCF Mobilités propose une modification de l'offre par avenant :

- au plus tard lors du COSO de juin/juillet N-2 : SNCF Mobilités présente au STIF pour validation, pour la ou les lignes concernées, la liste et le calendrier prévisionnel des travaux prévus;

- au plus tard le 31/08/N-2 : Si le STIF valide le principe d'un avenant, SNCF Mobilités communique un dossier technique présentant les conséquences prévisionnelles de ces travaux sur l'offre ferrée de référence (nombre de trains supprimés et/ou créés, durée de la modification, conséquences pour les voyageurs). Ce dossier permet la présentation des conséquences des travaux lors de la Commission Offre Transport (COT) du STIF d'Octobre N-2, en vue d'une présentation au Conseil d'Administration du STIF de février/mars N-1.
- au plus tard au 31/08/N-1, SNCF Mobilités transmet un dossier technique et un devis estimatif (fourchette de prix) indiquant :
 - o le plan de transport proposé pour prendre en charge les usagers de manière optimale (alternatives de transport multimodales avec capacité d'accueil, Origine-Destination, rallongement maximal du temps de parcours, aussi bien via bus de substitution ou renforts de lignes régulières ou autre mode);
 - o les impacts financiers en termes de surcoûts du plan de transport (coût du plan de transport ferré et routier, des moyens de prise en charge spécifiques mis en œuvre pendant les travaux, des études et enquêtes spécifiques nécessaires pendant ou en amont de ces travaux, et auquel est soustrait l'ensemble des économies liées à la non-circulation des trains réalisées par SNCF Mobilités, valorisées selon le barème des coûts unitaires défini à l'annexe VI-12
- Au plus tard au 31/12/N-1 (ou à une date fixée lors du COSO d'Octobre N-1), SNCF Mobilités transmet un dossier technique finalisé et un devis définitif.
- Au plus tard lors du Conseil du STIF de février/mars de l'année N (ou à une date fixée lors du COSO de janvier N), le plan de transport et les moyens de prise en charge client prévus, sont soumis à l'approbation du Conseil de STIF et intégrés au contrat par voie d'avenant.

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

4/ Les ajustements programmés d'offre

Les modifications de l'offre en cours d'année, en particulier les adaptations portant sur la composition des matériels roulants, peuvent rendre nécessaire une actualisation de l'offre contractuelle.

SNCF Mobilités transmet, avant leur mise en œuvre, la description détaillée par ligne des modifications proposées en précisant leur incidence sur le descriptif des missions établi dans l'offre contractuelle et leurs conséquences techniques et financières.

En cas d'incidence sur l'équilibre économique du contrat, les modifications et les conséquences financières associées sont intégrées au présent contrat par voie d'avenant.

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

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

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

L'approbation de l'avenant par le Conseil du STIF est un préalable à la mise en œuvre des modifications répertoriées à l'article 9-4-1.

Certaines évolutions de grilles horaires peuvent être proposées par SNCF Mobilités afin d'améliorer la robustesse du plan de transport et donc la ponctualité voyageurs. La description de la nature des modifications envisagées, leurs conséquences et les bénéfices attendus pour les voyageurs seront soumises à la validation du STIF en COSO. Le cas échéant, concernant les modifications n'ayant pas d'impact sur l'équilibre financier du contrat ou entraînant un ajustement mineur des grilles horaires, le STIF pourra valider et préciser par courrier l'approbation et la mise en œuvre de ces modifications.

1/ Dispositions communes aux modifications pérennes de l'offre contractuelle

Le STIF élabore en relation avec SNCF Mobilités, et la RATP pour les RER A et B, la consistance, la nature et le niveau de performance des services de transport ferroviaires de voyageurs en Ile-de-France et les conditions technico-commerciales de réalisation.

a) Modalités de réalisation des études

Dans le cadre de la conception d'une nouvelle offre structurante (refonte complète de grille sur une ligne, étude globale d'une évolution sur l'ensemble du réseau), le STIF soumet à SNCF Mobilités, et à la RATP le cas échéant pour les lignes A et B, un cahier des charges décrivant la teneur de l'offre Transilien cible : missions, politique de dessertes, fréquences et amplitudes horaires, matériel roulant selon les besoins des usagers.

Ce cahier des charges est transmis dans un délai compatible avec les délais de conception et de mise en production tels que définis dans l'annexe I-A-9.

Par ailleurs, l'ensemble des nouvelles offres envisagées sont listées dans le tableau de bord prévu à l'article 9-2 et présentées au Comité de suivi de l'offre du 1er trimestre N-2.

Sur la base de ce tableau de bord, ainsi que, le cas échéant, du/des cahier(s) des charges relatif(s) aux évolutions d'offre structurantes, le STIF valide lors du Comité de suivi de l'offre du 1er trimestre N-2 la liste des études à mener par SNCF Mobilités.

SNCF Mobilités programme alors des comités techniques avec le STIF afin de proposer en comité de suivi de l'offre des 2^{èmes} et 3ème trimestres un tableau de bord actualisé et partagé entre les Parties.

b) Modalités de décision et d'application

Pour toute modification pérenne de l'offre contractuelle, notamment celles ayant une incidence sur l'équilibre financier et les objectifs de production et de qualité de service, SNCF Mobilités, en lien avec la RATP le cas échéant pour les lignes A et B, 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) sous réserve de leur conformité avec le calendrier prévu et annexé au présent contrat ;
- les éléments économiques et financiers correspondant aux hypothèses présentées sur le service projeté : estimation des variations attendues de trafic et de recettes directes en valeur annuelle liées à la modification d'offre envisagée, et chiffrage des dépenses prévisionnelles sous forme d'un devis figurant dans l'annexe VI-12, conformément aux dispositions de l'article 84-2 sur l'adaptation de la rémunération de SNCF Mobilités.
- l'évaluation des conséquences sur la robustesse de l'exploitation et les moyens nécessaires au maintien de la performance du service,

En termes de calendrier, pour une mise en œuvre de modifications pérennes de l'offre contractuelle devant intervenir à l'année N (y-compris au 15 décembre N-1), SNCF Mobilités transmet :

- le 31 août N-2 : un dossier technique décrivant le projet d'évolution d'offre et le résultat des études, accompagné d'un devis estimatif. Ces documents permettent la présentation des évolutions envisagées à la Commission Offre Transport (COT) du STIF d'Octobre N-2 puis au Conseil du STIF de Novembre ou Décembre N-2.
- Au plus tard le 31 Décembre N-2 : un devis définitif accompagné d'un dossier technique affiné, le cas échéant. Le STIF soumet à l'approbation du Conseil du STIF de février/mars N-1 la teneur des grilles de desserte de la nouvelle offre ainsi que l'avenant au contrat.

Ces délais s'inscrivent dans la procédure de calendrier figurant dans l'annexe I-A-9. Les Parties peuvent convenir exceptionnellement de déroger au calendrier après validation lors d'un COSO.

Au cas où des études techniques complémentaires seraient réalisées à l'issue de la phase d'approbation du projet, SNCF Mobilités et le STIF s'interdisent toute communication des résultats de ces études à des tiers autres que SNCF Réseau et, sauf accord contraire des Parties, confèrent à ces données un caractère confidentiel tel que défini à l'article 108 et, le cas échéant, à l'article 109-1.

Les incidences des modifications pérennes sur l'offre contractuelle et sur les équilibres financiers sont traitées par voie d'avenant au présent contrat.

c) Procédure de réservation des sillons

Dans le cadre de la conception d'une nouvelle offre, le STIF commande formellement à SNCF Mobilités, au plus tard le 1^{er} mars de l'année N-1, la mise en œuvre effective des trains Transilien y compris la réservation des sillons nécessaires dont le processus de réservation est décrit à l'annexe I-A-9.

La réservation des sillons prévue à l'article 5-6 est faite par SNCF Mobilités 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 cette date, SNCF Mobilités fait ses meilleurs efforts pour accéder à ces demandes.

SNCF Mobilités transmet au STIF à chaque étape du processus de commande des sillons, la liste des sillons commandés, dans un format de type Excel, qui sera compatible avec le système d'information développé par le STIF, tel que décrit à l'article 7-2 et avec le système d'information de SNCF Mobilités.

SNCF Mobilités alerte le STIF dès qu'elle perçoit des retours sillons susceptibles d'altérer l'offre commandée par le STIF, et le cas échéant convient avec le STIF des suites à donner.

d) Modifications liées au Contrat de Projets

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

Dans ce cas, les informations attendues sont traitées selon les modalités prévues aux articles 9-3 et 11-2. L'avant-projet (AvP) approuvé par le STIF constitue une étape décisionnelle pour l'exécution des travaux d'aménagement de ces infrastructures. Il contient les éléments prévus par la délibération n°2011/0631 du 6 juillet 2011, notamment ceux relatifs au niveau et au coût d'exploitation.

L'avant-projet contient en particulier un bilan financier présentant les principaux postes de dépenses du projet ainsi que les hypothèses retenues en unités d'œuvre et en coût par unités d'œuvre, pour le projet lui-même ainsi que pour les lignes concernées par la restructuration liée au projet.

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

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

Les projets d'exploitation (PEX) à réaliser sur la durée du contrat, doivent être transmis au STIF dans un délai de 18 à 12 mois avant la date prévisionnelle de mise en service de la nouvelle infrastructure.

Dans le cas contraire, l'approbation de l'avenant par le Conseil du STIF n'est pas un préalable à la mise en service, qui ne peut être différée en invoquant cette raison. En cas de variation des dates prévisionnelles de mise en service, les conséquences sont examinées en comité de pilotage du projet.

Les projets d'exploitation comprennent :

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

Les compléments d'information nécessaires à la décision du STIF demandés par courrier ou par courriel doivent être communiqués dans un délai de deux à quatre semaines, sauf cas dûment justifié et accepté par le STIF, sous peine de pénalités définies à l'article 106.

A l'issue des travaux d'affinement du projet d'exploitation et de négociation par les Parties, SNCF Mobilités transmet son devis dans les mêmes délais et conditions que pour les modifications d'offre pérennes (article 9-4-1/a).

Un accord entre le STIF et SNCF Mobilités sur l'offre nouvelle à intégrer à l'offre contractuelle par voie d'avenant doit avoir été conclu, pour s'insérer dans le processus figurant dans l'annexe I-A-9. La décision du STIF porte sur la modification de l'offre contractuelle et les conséquences financières afférentes, qui font l'objet d'un avenant au présent contrat.

2/ Cas particulier des modifications des dessertes assurées en Ile-de-France par les trains Intercités et TER.

Chaque autorité organisatrice des transports définit les conditions de dessertes sur son territoire. Toutefois la mise en œuvre des services interrégionaux se fait de manière concertée entre les deux autorités en lien avec SNCF Mobilités. Par modification pérenne est entendu tout changement d'horaires ou de dessertes, ou changement de type de matériel roulant utilisé.

Le STIF prévoit de formaliser des accords bipartites avec les autorités organisatrices concernées. Ces accords, qui pourront définir l'offre, les modalités de gouvernance, de financement et d'incitations associées, pourront être repris dans les conventions d'exploitation entre les différentes activités SNCF Mobilités et leurs autorités organisatrices respectives. Toute conséquence sur le présent contrat sera traitée par voie d'avenant. Le STIF tiendra informée SNCF Mobilités des avancées de ces accords. Par ailleurs, Transilien, les TER et Intercités réaliseront, dans la limite de leurs propres moyens d'étude, les études demandées pour accompagner les autorités organisatrices dans la préparation de ces accords et en informeront leurs autorités organisatrices respectives.

Le processus mis en place pour toute modification de dessertes applicable pour le service de l'année A respecte le calendrier précisé en annexe I-A-9.

Toute modification pérenne du service, qu'elle soit à l'initiative du STIF ou d'une autre autorité organisatrice, devra être concertée entre les deux autorités et SNCF Mobilités, afin d'en évaluer l'ensemble des conséquences, notamment financières.

Par la suite :

- Lorsqu'il s'agit de la modification du parcours en Ile-de-France ou de la création de trains ou d'arrêts supplémentaires, SNCF Mobilités saisit l'Autorité Organisatrice concernée et 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), SNCF Mobilités présente à l'Autorité Organisatrice concernée et au STIF la faisabilité le cas échéant de création de dessertes de substitution ferroviaire (arrêts nouveaux sur d'autres trains Intercités ou TER ou création de trains dédiés Ile-de-France). Ces modifications sont présentées à l'Autorité Organisatrice concernée et 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 Intercités, ou de devis « production Transilien » en cas de création de trains Transilien.
- Lorsqu'il s'agit d'une évolution des matériels roulants (pouvant conduire à une réévaluation du montant des prestations trains), SNCF Mobilités transmet à l'Autorité Organisatrice concernée et au STIF un projet détaillant train par train l'affectation du matériel roulant et compositions ainsi qu'un devis le cas échéant d'évolution d'offre associé.

Les incidences des modifications pérennes sur l'offre contractuelle et sur les équilibres financiers sont traitées par voie d'avenant au présent contrat.

article 9-5 - Retour d'expérience suite à une évolution structurante de l'offre contractuelle

Dans le cadre d'une évolution structurante de l'offre contractuelle, SNCF Mobilités doit fournir au STIF un retour d'expérience au plus tard un an après la mise en service de la nouvelle offre.

Ce retour d'expérience est notamment composé :

- d'un bilan de la production et de la réalisation de l'offre ferroviaire ;
- d'un bilan de la ponctualité de la ligne ;
- d'un bilan du trafic des voyageurs : charge des trains et évolution de l'offre et de la demande de transport sur la ligne.
- Le bilan du trafic des voyageurs nécessite de s'appuyer sur des comptages avant et après la mise en service de la nouvelle offre.

Les modalités de la programmation des comptages manuels sont définies dans l'article 59-1 du présent contrat. Lorsque cela est possible, la programmation des comptages sera modifiée pour que le financement des comptages réalisés l'année de mise en service de la nouvelle offre puisse être pris en compte dans l'enveloppe globale du contrat. L'élaboration du retour d'expérience n'est toutefois pas prioritaire sur d'autres besoins dans la détermination de la date des comptages.

Dans le cas où la programmation des comptages est incompatible avec la mise en service de la nouvelle offre, le financement des comptages devra être pris en compte spécifiquement dans le devis du renfort d'offre dans un avenant au présent contrat.

Dans le cas où le STIF a donné son accord à l'utilisation des comptages automatiques, ceux-ci pourront se substituer à une campagne de comptages manuels.

Chapitre II - REALISATION DE L'OFFRE

La qualité de l'offre réalisée est une priorité pour le STIF et SNCF Mobilités. C'est la raison pour laquelle le contrat prévoit la mise en place d'indicateurs de mesure de la qualité de l'offre réalisée associés à des incitations financières. Les trains TER et Intercités faisant partie de l'offre contractuelle font également l'objet d'un suivi et d'incitations financières pouvant être repris dans les contrats conclus entre SNCF Mobilités et les autorités organisatrices concernées pour ces activités.

SNCF Mobilités, conjointement avec la RATP pour les lignes co-exploitées, s'engage à réaliser l'offre contractuelle ou à défaut l'offre la plus proche possible de l'offre contractuelle.

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

- Les mesures d'exploitation (situation nominale, situation dégradée) et d'organisation concourant à une meilleure unicité du service et une plus grande transparence pour les voyageurs.
 - o En particulier, après la mise en œuvre de la suppression de la relève sur le RER B fin 2009 et le regroupement des entités opérationnelles dans un centre de commandement unique en 2013, SNCF Mobilités et la RATP ont l'objectif de poursuivre la gestion unifiée sur la ligne B en cohérence avec le schéma directeur du RER B piloté par le STIF.
 - o SNCF Mobilités s'engage également à travailler dans le cadre du schéma directeur de la ligne A piloté par le STIF à la mise en œuvre de mesures d'amélioration de l'exploitation (amélioration de la ponctualité au départ de Cergy le Haut et Poissy, travail commun avec la RATP sur des scénarios communs plus robustes en situation perturbée, travail sur des processus de sécurisation de la composition des trains, etc.) et du service rendu aux voyageurs. Pour cela elle collaborera activement avec la RATP et SNCF Réseau pour mettre en œuvre les modalités d'exploitation les plus appropriées, notamment en situation perturbée

- SNCF Mobilités met en œuvre avec la RATP un plan d’actions commun RER A, dont les grandes lignes sont les suivantes :
 - o Conception d’une nouvelle offre pour la ligne A et la ligne L3 au départ de Paris Saint Lazare plus robuste aux heures de pointe grâce à l’augmentation de capacité des nouveaux trains, pour le Service Annuel 2018
 - o Rapprochement opérationnel des acteurs décisionnaires en temps réel, suivant des modalités à définir par SNCF Mobilités, SNCF Réseau et RATP au regard de la mixité des circulations de la Région de Paris Saint Lazare
 - o Constitution d’une équipe commune courant 2016 permettant une analyse partagée des événements et la mise au point de méthodes d’exploitation adaptées aux conditions de circulation de la ligne A et de la Région de Paris Saint Lazare

Ce plan d’action RER A fait l’objet d’un suivi avec le STIF lors des trajectoires de ligne et à l’occasion des Comités de ligne RER A.

Des investissements seront à réaliser :

- o dans le cadre du programme d’investissement et conformément aux règles de gouvernance du présent contrat ;
- o conformément aux schémas directeurs des lignes A et B pilotés par le STIF lorsqu’ils seront inscrits au PQI en emplois et en ressources.

A titre d’exemple :

- o Implantation de balises courant 2016 permettant la localisation des matériels sur le réseau SNCF.
- o Création d’une 4ème voie en gare de Cergy le Haut début 2019, qui permettra de rendre plus robustes les retournements des trains dans cette gare, et de ne pas propager les retards aux trains suivants.

Pour les lignes L et J du réseau de Paris St Lazare, SNCF Mobilités mettra en œuvre des actions spécifiques visant à améliorer la qualité de la production, notamment la régularité (refonte de la desserte L Sud en 2016, réorganisation des ateliers de maintenance, mise en œuvre d’un nouveau centre d’exploitation pour la gare St Lazare en 2016, poursuite du déploiement de Francilien sur le réseau de St Lazare à partir de 2018, etc..). En parallèle, un vaste programme de fiabilité du réseau est mis en œuvre sur le réseau de Paris St Lazare.

Les actions suivantes sont mises en œuvre dès le début du contrat :

- La nouvelle desserte L2U à compter du Service Annuel 2016. Cette desserte permet une meilleure adéquation de l’offre de transport avec la mobilité des voyageurs. Elle a donné lieu à une co-construction avec les associations et élus.
- l’adaptation des ateliers et des garages pour le déploiement de Francilien sur L2

Un suivi de ces actions sera présenté au STIF à l’occasion des Réunions Mensuelles Ponctualité (telles que décrites dans l’article 10.3.1) ou à l’occasion des COSU Travaux (tels que décrits dans l’annexe I A 10) si elles concernent des travaux sur les installations.

Pour l’ensemble des lignes du réseau Paris Saint Lazare, SNCF Mobilités mettra en œuvre toutes les mesures qui concourent à l’amélioration de la réalisation de l’offre et notamment :

- Les mesures d'exploitation (situation nominale, situation dégradée) et d'organisation y compris en lien avec SNCF Réseau
- Les investissements à réaliser :
 - o Dans le cadre du programme d'investissement et conformément aux règles de gouvernance du présent contrat ;
 - o Conformément aux schémas directeurs et aux schémas de secteurs pilotés par le STIF lorsqu'ils seront inscrits au PQI en emplois et en ressources.

article 10 - Mesure de l'offre réalisée

article 10-1 - Mesure de la production de l'offre contractuelle

1/ Principes

La mesure de la réalisation de l'offre contractuelle porte sur la production kilométrique de l'offre contractuelle, telle que décrite en annexe I-A-5, actualisée des différents avenants conclus au cours de la période d'exécution du contrat. Cette mesure donne lieu à une réfaction de charges lorsque le niveau de production constaté pour une année du contrat est inférieur à la valeur de référence minorée de la franchise contractuelle indiquée à l'article 10-1-4/.

Le détail des modalités de mesure de l'indicateur apparaît en annexe I-A-6.

La mesure de la production kilométrique est exprimée en trains x km commerciaux (« TKC ») par branche et en trains x km totaux (« TKT ») par ligne.

Cette mesure est effectuée par SNCF Mobilités. Les mesures et leurs modalités de mise en œuvre sont contrôlées le cas échéant par le STIF, conformément au droit d'audit et de contrôle défini à l'article 105.

2/ Modalités de la mesure

L'engagement de production de l'offre contractuelle sur l'ensemble du service mentionné aux articles 5 et 7 distingue pour chaque branche :

- la période des heures de pointe, couvrant pour les jours ouvrables les heures de pointe du matin et celles du soir dans le sens de la charge
- la période des heures creuses, correspondant aux autres périodes de production de l'offre contractuelle.

Ces périodes sont décrites à l'annexe I-A-6.

Afin de tenir compte des aléas normaux d'exploitation, l'engagement de production kilométrique de l'offre contractuelle est assorti, pour chacune des deux périodes séparément, d'une franchise annuelle et d'un plafond annuel précisés à l'article 10-1-4.

Les modalités de mesure de l'indicateur sont détaillées en annexe I-A-6.

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

SNCF Mobilités fournit au STIF, sous la forme d'un fichier compatible Excel permettant une exploitation des données par le STIF, branche par branche :

- chaque mois, trimestre, et en récapitulatif annuel en distinguant la production aux heures de pointe et aux heures creuses: la production kilométrique prévue de l'offre contractuelle et la production kilométrique effectivement réalisée sur chacune des branches, exprimées en TK commerciaux

- chaque mois, trimestre, et en récapitulatif annuel en distinguant la production aux heures de pointe et aux heures creuses: la production kilométrique prévue de l'offre contractuelle et la production kilométrique effectivement réalisée sur chacune des lignes, exprimées en TK totaux
- chaque trimestre, et en récapitulatif annuel : l'analyse par type de causes sur le trimestre, selon le détail repris dans l'annexe I-A-6. Dans les causes « Responsabilité Gestionnaire Infrastructure », et pour les lignes A et B, SNCF Mobilités et la RATP travailleront à l'identification de quelques causes communes et leur codification. Une expérimentation sera menée en ce sens en 2016 sur la ligne B, puis sur la ligne A.

SNCF Mobilités fournit à titre d'information les éléments de suivi en Ile-de France des trains TER et Intercités desservant l'Ile-de-France, et couverts par le mécanisme des prestations-trains

SNCF Mobilités fournira sous 1 mois à la demande ponctuelle du STIF, la production kilométrique réalisée un jour donné en TK commerciaux, et celle du service contractualisé correspondant par branche.

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

Une réfaction de charges est appliquée si la production kilométrique réalisée par SNCF Mobilités, telle que mesurée selon les principes décrits à l'article 10-1-2/, se trouve être annuellement inférieure à la production de l'offre contractuelle définie dans l'Annexe I-A-5, actualisée des différents avenants conclus au cours de la période d'exécution du contrat, et minorée de la franchise correspondante, sauf cas de force majeure et dans la limite du plafond indiqué ci-après.

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

La franchise est appréciée par branche de ligne.

Le niveau de franchise :

- pour la production aux heures de pointe est fixé à 4 % pour chacune des branches.
- pour la production aux heures creuses est fixé à 2 % pour chacune des branches.

Le montant de la réfaction de charges est pour chaque branche le produit du nombre de trains x kilomètres commerciaux non réalisés par un montant unitaire :

- de 11,35 € HT 2015 pour les trains x kilomètres non réalisés sur les lignes A et B du RER co-exploitées avec la RATP
- de 7,50 € pour les trains x kilomètres non réalisés sur les autres lignes

Pour les trains d'autres activités de SNCF Mobilités desservant l'Ile-de-France, et couverts par le mécanisme des prestations-trains, un mécanisme d'incitation cohérent sera défini (en associant les régions concernées à la démarche) et fera l'objet d'un avenant au présent contrat.

La réfaction de charges est nulle lorsque le niveau de production réalisé, tel que mesuré selon les principes décrits à l'article 10-1-2/, est supérieur ou égal à l'offre contractuelle annuelle actualisée des différents avenants conclus au cours de la période d'exécution du contrat minorée de la franchise.

La réfaction de charges maximale annuelle (ensemble des heures « pointe » et « creuses », auxquelles s'ajoutent les pénalités pour composition non conforme aux heures de pointe) est fixée à 15 M€.

Dans les cas de force majeure prévus à l'article 117, et sous réserve que SNCF Mobilités fournisse tous les éléments justificatifs, la non-réalisation de l'offre ne donne pas lieu à réfaction de charges.

article 10-2 - Respect des compositions du matériel roulant des trains ayant circulé aux heures de pointe

1/ Principes

Vue du voyageur, la réalisation de l'offre contractuelle implique de bénéficier du nombre de places prévu au contrat. Le STIF souhaite donc s'assurer que la composition du matériel roulant en circulation est conforme à la composition prévue.

La mesure du respect de la composition du matériel roulant porte sur la mise en œuvre de la composition prévue en matériel roulant aux heures de pointe dont le niveau de référence décrit en annexe I-A-5 est établi chaque année à partir de l'offre contractuelle. Cette mesure donne lieu à une pénalité lorsque le niveau de production constaté pour une année du contrat est inférieur à la valeur de référence minorée des trains n'ayant pas circulé.

Le détail des modalités de mesure de l'indicateur apparaît en annexe I-A-7.

La mesure du respect de la composition du matériel roulant est effectuée en places x kilomètres commerciales, aux heures de pointe dans le sens de la pointe en Journée Ouvrable de Base (JOB) pour l'ensemble des lignes, à l'exception des RER A, RER B et du tram-train T4.

La mesure de la réalisation de l'offre contractuelle est effectuée par SNCF Mobilités. Les mesures et leurs modalités de mise en œuvre sont contrôlées le cas échéant par le STIF, conformément au droit d'audit et de contrôle défini à l'article 105.

2/ Modalités de la mesure

L'indicateur de respect de la conformité de la composition du matériel sur chaque branche, mesure le volume de places x kilomètres commerciales non réalisées parmi les trains ayant effectivement roulé.

3/ Informations à communiquer pour le suivi de la composition

SNCF Mobilités fournit au STIF, sous la forme d'un fichier compatible Excel permettant une exploitation des données par le STIF, branche par branche, chaque mois, trimestre, et en récapitulatif annuel :

- les places x kilomètres prévues de l'offre contractuelle en JOB aux heures de pointe
- les places x kilomètres des trains de l'offre contractuelle en JOB aux heures de pointe n'ayant pas circulé
- les places x kilomètres en JOB aux heures de pointe effectivement réalisées.

SNCF Mobilités fournit à titre d'information les éléments de suivi en Ile-de France des trains TER et Intercités desservant l'Ile-de-France, et couverts par le mécanisme des prestations-trains.

Les écarts significatifs entre l'offre contractuelle et l'offre réalisée font l'objet de justifications écrites de la part de SNCF Mobilités et de préconisations.

4/ Pénalité pour non-respect de la composition en matériel roulant des trains ayant circulés aux heures de pointe

Lorsque le volume annuel réalisé est inférieur à la valeur de référence contractuelle indiquée à l'annexe I-A-5 diminuée du volume correspondant aux trains commerciaux de l'offre contractuelle non réalisés, SNCF Mobilités encourt une pénalité pour non-conformité du matériel roulant prévu dans l'offre contractuelle.

Le montant unitaire de cette pénalité est fixé à 0,0030473 € (euros HT 2015)/ place kilomètre non réalisée.

Pour les trains d'autres activités SNCF desservant l'Ile-de-France, et couverts par le mécanisme des prestations-trains, un mécanisme d'incitation cohérent sera défini (en associant les régions concernées à la démarche) et fera l'objet d'un avenant au présent contrat.

Le montant de la pénalité pour chaque branche est déterminé selon les modalités définies en annexe I-A-7. Il est intégré dans l'application du plafond annuel défini à l'article 10-1 4/.

article 10-3 - Mesure de la qualité de l'offre

1/Principes

Le STIF et SNCF Mobilités souhaitent mettre la ponctualité des voyageurs au cœur du système de qualité de l'offre. Le dispositif de suivi doit être mis en œuvre selon les principes suivants :

- une meilleure prise en compte du ressenti des voyageurs avec un poids financier important donné aux indicateurs mesurant la ponctualité des voyageurs ;
- un système d'incitation à la ponctualité des voyageurs avec un mécanisme qui permet :
 - o d'évaluer les résultats au travers des indicateurs de ponctualité des voyageurs par ligne (en co-responsabilité avec la RATP pour les RER A et B) ;
 - o de valoriser les progrès réalisés ou de sanctionner les régressions au travers des indicateurs de ponctualité par branches, avec un poids financier accru ;
 - o d'inciter à la circulation des trains, au travers des indicateurs du nombre de trains ayant circulés aux heures de pointe dans les tronçons centraux des lignes RER A et B en co-responsabilité avec la RATP et du nombre de trains ayant circulé sur l'ensemble de la journée sur chaque branche ;
- une responsabilité conjointe SNCF Mobilités – RATP sur les lignes co-exploitées, dans la continuité de ce qui a été mis en place dans le contrat 2012 – 2015 ;
- une poursuite des réflexions entre SNCF Mobilités et la RATP issues des conclusions de l'audit ponctualité RER A de février 2015, sur :
 - o le mode de redressement des données pour tenir compte de la fréquentation réelle
 - o les périodicités des comptages et données sources sur la ligne
 - o le cas des OD traversantes
 - o le cas des trains dont la desserte est modifiée en cours de mission, et l'information voyageur associée
- une harmonisation du suivi de la ponctualité entre la RATP, SNCF Mobilités et SNCF Réseau avec des méthodes de mesure des indicateurs similaires et une classification commune des causes de non ponctualité

Afin de mettre la ponctualité des voyageurs au cœur du système de qualité de l'offre, une réunion de travail RATP/SNCF Mobilités/ SNCF Réseau/STIF, dite « Réunion Mensuelle Ponctualité » se tiendra une fois par mois à partir du 20 du mois (sauf en juillet et en août, la réunion prévue en fin d'année N pouvant exceptionnellement se tenir en Janvier N+1) pour examiner les résultats de ponctualité.

Lors de cette réunion seront analysés les résultats du mois écoulé (ponctualité par ligne et par branche), les causes de non ponctualité par ligne, les principaux incidents. Dans certains cas et en fonction des sujets abordés, des analyses spécifiques de type « Vie de Trains » seront réalisées (analyse des retards moyens d'un train pendant une période donnée à chaque point de son parcours, pour identifier les fragilités récurrentes du sillon).

Une note sera produite par SNCF Mobilités en support de cette réunion.

Cette réunion sera préparatoire au COSO qui a lieu trimestriellement.

2/ Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

a) Une responsabilité conjointe avec SNCF Réseau

Le STIF souhaite la mise en place d'un engagement solidaire et d'une responsabilité conjointe de SNCF Mobilités et SNCF Réseau pour l'amélioration de la ponctualité des voyageurs.

Les objectifs intègrent toutes les causes de non ponctualité, relevant des périmètres de SNCF Mobilités ou de SNCF Réseau, et sont fixés pour la ponctualité de chacune des 13 lignes et de la ligne de Tram-Train ainsi que des 43 branches. Le système de bonus-malus défini dans ce contrat est porté intégralement par SNCF Mobilités.

b) Mesure de la ponctualité des voyageurs par ligne

1/ Principes

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

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

Les mesures et leurs modalités de mise en œuvre sont contrôlées le cas échéant par le STIF, conformément au droit d'audit et de contrôle défini en article 105.

Le détail des modalités de mesure de l'indicateur, niveaux d'objectifs et de l'enveloppe financière associée apparaît en annexe I-A-11.

Cet indicateur donne lieu à une incitation financière.

2/ Informations à communiquer pour le suivi de la ponctualité des voyageurs

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

3/ Incitations financières liée à la ponctualité des voyageurs par ligne

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

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

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

Ces valeurs sont décrites en annexe I-A-11.

Le montant maximal annuel de l'incitation financière est fixé à 6 300 000 € pour l'ensemble des lignes du domaine SNCF Mobilités. La répartition des montants maximaux de l'incitation financière par ligne est précisée en annexe I-A-11.

c) Mesure de l'évolution de la ponctualité des voyageurs par branche

1/ Principes

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

Cette mesure est effectuée par SNCF Mobilités. Les mesures et leurs modalités de mise en œuvre sont contrôlées le cas échéant par le STIF, conformément au droit d'audit et de contrôle défini en article 105.

Le détail des modalités de mesure de l'indicateur, niveaux d'objectifs et de l'enveloppe financière associée apparaît en annexe I-A11.

Cet indicateur donne lieu à une incitation financière.

2/ Informations à communiquer pour l'évolution de la ponctualité par branches

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

3/ Incitations financières liées à l'évolution de la ponctualité par branches

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

Pour chaque branche :

- Si le résultat annuel de l'indicateur de ponctualité de la branche a progressé par rapport à l'année précédente, la rémunération SNCF Mobilités sera affectée d'un bonus
- Si le résultat annuel de l'indicateur de ponctualité de la branche a diminué par rapport à l'année précédente, la rémunération SNCF Mobilités sera affectée d'un malus.

Les valeurs des pas de progression et des enveloppes bonus-malus sont définies par branche en annexe I-A-11.

Le montant maximal de l'incitation financière est fixé à 3 700 000 € pour l'ensemble des branches du domaine SNCF Mobilités. La répartition des montants maximaux de l'incitation financière par ligne est précisée en annexe I-A-11.

4/ Evolution de cet indicateur

Fin 2015, le STIF et SNCF Mobilités étudieront une évolution des modalités de calcul de la ponctualité par branche pour les RER C et RER D. En effet les branches telles que définies à l'annexe I-A-I sont décrites en s'appuyant sur les parcours des trains et nécessitent d'être modifiées afin de mieux refléter le vécu du voyageur. SNCF Mobilités proposera au STIF un indicateur de ponctualité par branche mesuré sur des « branches voyageurs ». Ces « branches voyageurs » seront définies à partir d'une table de correspondance OD (Origine Destination) du voyageur.

L'évolution de la ponctualité par branche sera calculé par « branches voyageurs » pour les lignes C et D à partir de 2016. La description par branche voyageurs de la valeur des pas de progression et les enveloppes de bonus-malus prévus en annexe I-A-11 pourra être intégrée si nécessaire au présent contrat par voie d'avenant.

Une réflexion similaire pourra être conduite ensuite sur d'autres lignes le cas échéant.

d) Mesure du nombre de trains ayant circulé aux heures de pointe dans les tronçons centraux des RER A et B en co-responsabilité avec la RATP

1/ Principes

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

Cette mesure est effectuée par la RATP. Les mesures et leurs modalités de mise en œuvre sont contrôlées le cas échéant par le STIF, conformément au droit d'audit et de contrôle défini à l'article 105.

Cet indicateur donne lieu à une incitation financière.

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

Le détail des modalités de mesure de l'indicateur, niveaux d'objectifs et de l'enveloppe financière associée apparaît en annexe I-A-11.

2/ Informations à communiquer pour le suivi des trains ayant circulé aux heures de pointe dans les tronçons centraux des RER A et B

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

3/ Incitations financières liées au nombre de circulations de trains aux heures de pointe dans les tronçons centraux des RER A et B

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

Un objectif est fixé assorti d'un bonus maximum.

- Si le résultat annuel des indicateurs est supérieur à la valeur médiane fixée par le STIF, la rémunération SNCF Mobilités sera affectée d'un bonus calculé selon les modalités définies en annexe I-A-11.
- Si le résultat annuel des indicateurs est inférieur à la valeur médiane fixée par le STIF, la rémunération SNCF Mobilités sera affectée d'un malus calculé selon les modalités définies en annexe I-A-11.

Le montant maximum de l'incitation pour la RATP et SNCF Mobilités est fixé à 500 000€ pour le RER A et 500 000€ pour le RER B. Le montant de l'incitation calculé est ensuite réparti entre la RATP et SNCF Mobilités selon des clés de partage définies en annexe I-A-11.

e) Mesure du nombre de trains ayant circulé sur les branches

1/ Principes

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

Cette mesure est effectuée par SNCF Mobilités pour l'ensemble des branches relevant de son périmètre contractuel sur chacune des lignes. Les mesures et leurs modalités de mise en œuvre sont contrôlées le cas échéant par le STIF, conformément au droit d'audit et de contrôle défini à l'article 105.

Cet indicateur donne lieu à une incitation financière.

Le détail des modalités de mesure de l'indicateur, niveaux d'objectifs et de l'enveloppe financière associée apparaît en annexe I-A-11.

2/ Informations à communiquer pour le suivi des trains ayant circulé sur les branches

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

3/ Incitation financière pour circulation des trains sur les branches

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

Un objectif est fixé assorti d'un bonus maximum.

- Si le résultat annuel des indicateurs est supérieur à la valeur médiane fixée par le STIF, la rémunération SNCF Mobilités sera affectée d'un bonus calculé selon les modalités définies en annexe I-A-11.

- Si le résultat annuel des indicateurs est inférieur à la valeur médiane fixée par le STIF, la rémunération SNCF Mobilités sera affectée d'un malus calculé selon les modalités définies en annexe I-A-11.

Le montant maximal de l'incitation financière est fixé à 2 000 000 € pour l'ensemble des branches du domaine SNCF Mobilités. La répartition des montants maximaux de l'incitation financière par branche est précisée en annexe I-A-11.

f) Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

- indicateur de ponctualité pour chacune des 13 lignes Transilien ;
- indicateur de ponctualité pour chacune des 43 branches des lignes ferroviaires;
- indicateur mesurant le respect de l'intervalle pour la ligne de tram-train ;
- indicateur du pourcentage de trains arrivés à leur terminus, par branche et par ligne
- indicateur des différents niveaux de retard des voyageurs par branche et par ligne: moins de 5 minutes, entre 5 et 15 minutes, plus de 15 minutes
- indicateur du retard moyen des voyageurs par branche et par ligne
- le nombre des arrêts supprimés en gare par mois
- indicateur portant sur le suivi des causes de non ponctualité, selon la grille mise en œuvre dès 2012, cohérente avec le SAP (Système d'Amélioration de la Performance) mis en place dans le Document de Référence du Réseau pour toutes les circulations sur le RFN, et selon une grille spécifique validée par le STIF et élaborée conjointement en 2013 avec la RATP pour les deux lignes de RER A et B co-exploitées.
- indicateur de ponctualité pour chacune des 13 lignes Transilien en heure de pointe (voyageurs débutant leur trajet entre 6h et 10h et entre 16h et 20h les jours ouvrables, hors week-end et jours fériés) et en heure creuse, à compter de juin 2016 pour la ponctualité des branches.
- part de la non ponctualité des voyageurs due à des suppressions de trains ou d'arrêts.

article 11 - Continuité du service

article 11-1 - Principes généraux

SNCF Mobilités, en liaison avec la RATP pour les RER A et B, assure la continuité du service contractualisé, sauf cas de force majeure, en particulier :

- sur le plan technique, la continuité du service est assurée par la mobilisation des moyens nécessaires au maintien en état de fonctionnement des installations fixes et des véhicules. Ces moyens font partie des charges de production et sont soumis le cas échéant aux expertises nécessaires, tant à l'initiative du STIF qu'à celle de SNCF Mobilités. Sur le périmètre SNCF Réseau, la continuité du service est assurée sur le plan technique par SNCF Réseau conformément à l'article L 2122-9 du code des transports.
- sur le plan social, SNCF Mobilités s'engage à mettre en œuvre et à favoriser les mécanismes existants dans l'entreprise pour la prévention des conflits, en privilégiant par là même la qualité du dialogue social et la poursuite de la politique contractuelle.

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

article 11-2 - Les travaux

1/ L'incidence des travaux

Le STIF accompagne le processus de rénovation du réseau ferré en Ile-de-France. Dans un contexte d'augmentation importante du volume de travaux à réaliser pendant cette période du contrat, le STIF et SNCF Mobilités seront particulièrement attentifs à la qualité des conditions de prise en charge des voyageurs.

SNCF Réseau est le Gestionnaire d'Infrastructure du Réseau Ferré National, sur lequel il est chargé de répartir les capacités d'infrastructure.

Les modalités de fonctionnement sont décrites dans le chapitre 4 du Document de Référence du Réseau (DRR) « Attribution de capacité », dans le respect de la Directive européenne 2012-34 et du Décret 2003-194 du 7 mars 2003 relatif à l'utilisation du Réseau ferré national. Au cours des réunions techniques préalables à la réalisation des travaux (notamment ceux du processus industriel décrit par SNCF Réseau dans le DRR, mais aussi lors de réunions techniques spécifiques si nécessaires), SNCF Mobilités privilégiera, avec SNCF Réseau et la RATP le cas échéant, les modalités de réalisation des travaux permettant de minimiser l'impact pour les voyageurs. A cet effet, le processus de définition et programmation des travaux défini en annexe I-A-10 permettront au STIF, à SNCF Réseau et à SNCF Mobilités de partager les différents éléments de contexte des travaux et les conséquences pour les voyageurs.

Au cours des réunions trimestrielles « COSu Travaux » décrites dans l'annexe I-A-10, le STIF, SNCF Mobilités et SNCF Réseau examinent l'incidence des travaux ayant un impact important pour les voyageurs, les modalités de substitution et l'impact des modifications temporaires programmées sur l'offre contractuelle, conformément à l'article 9-3-3 et aux modalités décrites dans l'annexe I-A-8.

SNCF Réseau présente tous les ans, lors des réunions « trajectoires de lignes » (cf. article 75.3) une synthèse des principaux travaux prévus sur la/les lignes concernées ainsi que les modifications de dessertes consécutives.

2/ Le dispositif de substitution

Lorsque le service est interrompu sur un territoire situé à l'extérieur de Paris Intramuros, le STIF demande la mise en place systématique d'un service de substitution approprié pendant la durée des travaux.

Deux types de service de substitution peuvent être mis en œuvre :

- Type 1 :
 - o La mise en place de cars spécifiques desservant la portion de ligne non desservie en trains ;
 - o Les services de substitution mis en place couvrent au minimum l'intégralité des tronçons (au-delà de Paris Intramuros) dont l'exploitation est interrompue à partir de la dernière gare ouverte du tronçon. SNCF Mobilités recherche par tous les moyens à minimiser les temps de parcours en mode routier en proposant des dessertes par zone.
- Type 2 :
 - o La modification d'offre d'une autre ligne du réseau ferré (mise en Unités Multiples, rajout d'arrêts) ;

- o Le renforcement d'offre d'une ligne routière régulière existante, selon des modalités à définir conjointement entre SNCF Mobilités, le STIF et l'exploitant routier concerné (ajustement du nombre de bus, renforcement de fréquence, modification de l'amplitude du service, modification de la desserte...) ;
- o L'utilisation de « bus de rabattement » vers une autre ligne du réseau ferré, l'organisation pouvant être réalisés via une desserte spécifique créée ou l'utilisation d'une ligne routière régulière existante ;
- o La mise en place d'un service « à la demande » (Taxi, minibus, ...).

A l'intérieur de Paris Intramuros, SNCF Mobilités privilégie le recours au report modal et met en place, si nécessaire, un dispositif de substitution en fonction des besoins.

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

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

3/ L'information Voyageurs

SNCF Mobilités a la responsabilité de communiquer aux voyageurs et au STIF le plan de transport adapté définitif prévu pour chaque perturbation liée aux travaux, conformément aux exigences prévues dans son contrat avec le STIF. En particulier :

SNCF Mobilités mettra à disposition des voyageurs les informations au plus tard 3 semaines avant le démarrage des travaux sur le site Internet de TRANSILIEN ;

SNCF Mobilités transmettra également ces informations au STIF, sous la forme d'horaires réadaptés du plan de transport de référence ou d'informations circonstanciées au Système d'Information Multimodal du STIF, et ce simultanément à la mise en ligne des informations sur son propre site Internet. Ces transmissions de données se feront en respect des dispositions prévues aux annexes II-A-3 et II-A-4 du présent contrat. Les informations ainsi fournies permettront aux réseaux en correspondance de relayer l'information auprès des voyageurs ;

Au moins 15 jours avant le démarrage des travaux, les informations sur les perturbations, leurs impacts et les moyens d'accéder aux horaires réadaptés, sont proposées aux voyageurs sur des affiches en gare, sous réserve de disposer d'une information fiable et anticipée sur le mode de réalisation des chantiers et de leurs impacts sur le plan de transport.

SNCF Mobilités apportera un soin particulier à l'information des voyageurs sur les premiers et derniers trains au départ des différentes destinations, notamment dans le cas de travaux de soirée.

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

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

Cette communication (communiqué de presse, affiches en gare) devra préciser :

- la localisation du chantier, sa nature, les bénéfices attendus pour les voyageurs et le système ferroviaire de manière générale ;
- les différents acteurs et notamment les financeurs ;
- le calendrier de l'opération ;
- le mode de réalisation du chantier et les raisons de ce choix ;
l'impact sur les circulations et le service de transport à disposition des voyageurs pendant la durée des travaux.

De plus, SNCF Réseau et SNCF Mobilités s'impliqueront en amont dans le processus de concertation institutionnelle, notamment :

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

4/ Le financement des substitutions

L'offre de substitution fait partie intégrante de l'organisation des travaux de maintenance ou de développement du réseau. Les surcoûts pour SNCF Mobilités directement liés à la mise en œuvre de l'offre de substitution, doivent être pris en charge par les maîtres d'ouvrage et donc inclus dans le chiffrage des travaux correspondants présentés aux financeurs. Le coût résiduel pour le maître d'ouvrage correspond à la quote-part non subventionnée et sera pris en compte dans les redevances facturées par les maîtres d'ouvrage.

Dans le cadre des projets de développement, une estimation de ces surcoûts doit être fournie en amont aux financeurs aux différentes étapes du projet (SdP, AvP...). Les hypothèses retenues pour réaliser cette estimation seront communiquées (retour d'expérience, unités d'œuvre, etc.). Les éléments permettant de justifier les dépenses de bus de substitution seront communiqués a posteriori. Le bilan des économies et des surcoûts sera également transmis a posteriori.

article 11-3 - Situations perturbées

1/ Information du STIF sur les perturbations significatives

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

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

Pour ce type d'incidents, SNCF Mobilités informe systématiquement le STIF selon la procédure suivante :

- flash d'alerte par contact téléphonique, SMS ou message oral ;
- information complémentaire si l'incident se prolonge par contact téléphonique, SMS ou par email ;
- information de clôture de l'incident.

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 ; ces incidents sont remontés à l'occasion de la « Réunion Mensuelle Ponctualité » telle que décrite à l'article 10.3.1 ;
- un récapitulatif annuel annexé au rapport général d'activité répertoriant les interruptions, leurs causes, leur durée et l'efficacité des mesures prises ;
- sur demande ponctuelle du STIF, les rapports journaliers des principaux incidents ayant affecté l'exploitation.

2/ Mesures d'exploitation en situations perturbées

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

Des procédures spécifiques pourront aussi être développées pour réduire les délais d'intervention et de rétablissement du trafic en cas de perturbation et ainsi en limiter les conséquences.

SNCF Mobilités s'attachera également à renforcer ses principes de coordination avec d'autres opérateurs afin de limiter les conséquences des incidents et améliorer l'information (multimodale) des voyageurs.

Les scénarios élaborés par SNCF Mobilités devront intégrer à la fois les principes de plan de transport adapté mis en œuvre, mais également l'information voyageurs mise en place et les logiques de prise en charge et de report multimodal. Une attention toute particulière devra être portée à la prise en charge des personnes à mobilité réduite.

Le principe de construction de ces scénarios d'exploitation en situation perturbée est décrit en annexe I A 12.

SNCF Mobilités présentera au STIF lors d'une réunion annuelle un bilan d'utilisation des scénarios, tant de façon quantitative (nombre de cas de déclenchements) que qualitative (points positifs ou négatifs). Un bilan de l'utilisation des EML (Equipes Mobiles de ligne) sera réalisé lors de cette réunion annuelle.

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

Lorsque SNCF Mobilités met en place un service de substitution pour pallier une interruption de circulation, les trains x kilomètres substitués sont comptabilisés dans l'offre réalisée pour le calcul de l'indicateur de production du service contractualisé.

3/ Retours d'expérience

Le STIF, SNCF Mobilités, SNCF Réseau et la RATP sont particulièrement attentifs à la régularité des circulations et la ponctualité des voyageurs.

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

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

L'annexe I-A-13 précise la démarche d'ensemble à laquelle adhère SNCF Mobilités et à laquelle elle participe activement. Cette démarche prévoit notamment des retours d'expérience, sous le pilotage du STIF, suite à des situations perturbées inopinées sur le réseau ferroviaire (RER, train, tramway).

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

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

Chapitre III - ENGAGEMENT DE SERVICE ET D'INFORMATION EN CAS DE GRÈVES

article 12 - Principe général

Les grèves sont de la responsabilité de SNCF Mobilités, qui en assume les conséquences en termes de production d'offre et en termes financiers tel que décrit dans l'article 10-1 4/

article 13 - Engagement de service et d'information en cas de grèves

article 13-1 - Engagement de niveau de service

Dans la continuité du dispositif existant et conformément aux article L1222-1 à L1222-12 du Code des Transports, en cas de perturbations significatives résultant d'un préavis de grève pour un jour donné, lorsque le service prévisible est inférieur ou égal à 75% du service contractuel de référence sur une ou plusieurs lignes, le STIF demande à SNCF Mobilités d'assurer 50% de l'offre de référence aux heures de pointe pour l'ensemble des lignes.

Pour les RER A et B co-exploités avec la RATP, SNCF Mobilités s'engage à assurer 50% de l'offre de référence aux heures de pointe. SNCF Mobilités conjointement avec la RATP pour les RER A et B s'engage à mettre en place un plan de transport adapté sur les lignes co-exploitées. Parmi ces plans de transport, un plan de transport au moins égal à 60% est monté sans rupture d'interconnexion.

Pour les autres lignes, SNCF Mobilités, selon le niveau de conflictualité, s'engage à mettre en place un plan de transport adapté dont les niveaux de service sont soit 60%, soit 50%, soit 33% de l'offre de référence pour chacune des gares des lignes. Le plan de transport adapté détermine pour chaque branche les fréquences et horaires des trains.

Dans ce cas, la mesure des indicateurs de ponctualité des voyageurs et de régularité est neutralisée.

article 13-2 - Engagement d'information

SNCF Mobilités 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.

Dans le cas particulier d'une grève reconductible, SNCF Mobilités s'engage à fournir les informations à la clientèle au plus tard la veille à 17h.

L'information devra être actualisée pour prendre en compte l'évolution de la perturbation.

SNCF Mobilités 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 I-C-1.

article 14 - Remboursement des voyageurs

SNCF Mobilités s'engage à rembourser les voyageurs en cas de défaut d'exécution du plan de transport adapté ou du plan d'information lorsque SNCF Mobilités est directement responsable de ce défaut d'exécution

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

article 15 - 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 81-5.

article 16 - Audits et contrôles

SNCF Mobilités 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 selon les modalités prévues à l'article 105. SNCF Mobilités recevra communication des résultats obtenus.

Chapitre IV - OFFRE ROUTIERE DONT RESEAU NOCTILIEN

Le présent chapitre a pour objet de décrire l'offre contractuelle routière ainsi que les principes de modification en cours de contrat. Il décrit également le suivi de la réalisation de l'offre Noctilien.

article 17 - Périmètre de l'offre contractuelle

L'offre routière contractuelle comprend les lignes du réseau Noctilien, les lignes de jour ainsi que les lignes d'extrême soirée.

Les lignes du réseau Noctilien visent à compléter l'offre ferroviaire de jour exploitée par SNCF Mobilités, et à ce titre, assurent autant que possible la desserte de gares en dehors des heures de circulation des trains.

L'exploitation des lignes du réseau Noctilien, du réseau de soirée et du réseau de jour est assurée par des entreprises de transport routier de voyageurs affrétées à la suite d'une mise en concurrence effectuée par SNCF Mobilités.

article 17-1 - Description de l'offre contractuelle

L'offre contractuelle Noctilien sera décrite par ligne pour chacune des périodes de base, à l'aide des informations suivantes, précisées à l'annexe I-B-1 :

- Le plan ;
- L'itinéraire ;
- Les points d'arrêts ;
- La longueur de chaque sous-ligne ;
- Le nombre de courses par tranche horaire en distinguant l'aller et le retour ;
- Le nombre maximum de véhicules en ligne ;
- Le calendrier d'application des nuits types ;
- Les KCC (kilomètres commerciaux contractuels), y compris les adaptations ponctuelles périodiques programmées ;

Elle sera adressée au STIF au plus tard le 31/12 de chaque année.

article 17-2 - Modification de l'offre de référence.

Le STIF et SNCF Mobilités cherchent à adapter l'offre de transport aux besoins des voyageurs sur la durée du contrat. Dans cette perspective, le STIF demande à SNCF Mobilités l'examen de modifications de l'offre routière et en particulier du réseau Noctilien. Dans le cadre de sa mission de conseil auprès du STIF, SNCF Mobilités propose notamment des améliorations qui lui paraissent opportunes.

Les modifications d'offre de référence demandées par le STIF font l'objet d'un avenant au contrat. Au préalable, toute modification d'offre envisagée est établie sur la base d'un devis intégrant les informations requises à l'annexe I-B-1.

article 18 - Mesures de la qualité de service associées à l'offre contractuelle

article 18-1 - Mesure de la réalisation de l'offre contractuelle

La mesure de la réalisation de l'offre contractuelle porte sur la production kilométrique du service de référence contractuel, actualisée des modifications pérennes liées aux différents avenants effectués au cours du contrat.

Le calcul de l'offre se fonde sur un système déclaratif, par SNCF Mobilités, établi à partir des services non réalisés par ligne. SNCF Mobilités est tenue :

- d'établir les km commerciaux contractuels (« KCC ») non faits ;
- de calculer par an le nombre de KCC et le taux de non réalisation qui en résulte au regard de l'offre contractuelle contenue dans le service de référence ;
- d'identifier et de quantifier les causes de non réalisation de l'offre en distinguant :

- o les causes dites de « type A » et notamment l'indisponibilité du personnel, l'indisponibilité du matériel et les aléas de circulation ;
- o les cas spécifiques des grèves de l'entreprise affrétée (« type B ») ;
- o les cas de force majeure et assimilés (« type C ») tels que prévus à l'article 117 du contrat.

En cas de mise en œuvre de moyens de substitution, les courses sont réputées faites.

SNCF Mobilités s'engage à produire chaque trimestre et en récapitulatif annuel une synthèse de la production non réalisée.

Les résultats transmis au STIF ainsi que les méthodes employées pour les recueillir pourront faire l'objet à tout moment de missions d'audit à la demande du STIF.

Le montant maximum des pénalités prévu à l'article 18-2 et du bonus-malus décrit à l'article 18-4 est de 100 000 € par an

article 18-2 - Pénalités pour non réalisation de l'offre de référence

Cet article ne s'applique que pour les causes de non réalisation de type A.

SNCF Mobilités encourt une pénalité pour non réalisation de l'offre pour les KCC non réalisés.

La pénalité est proportionnelle au kilométrage de la course.

Entre 100% et 99,7% de KCC réalisés, l'entreprise n'encourt aucune pénalité.

Entre 99,7% et 99% de KCC réalisés l'entreprise se voit appliquer une pénalité de 5 euros HT 2015 par kilomètre non réalisé.

En deçà de 99% de KCC réalisés l'entreprise se voit appliquer une pénalité de 10 euros HT 2015 par kilomètre non réalisé.

article 18-3 - Mesure de la ponctualité

1/ Principes

Le STIF souhaite mettre la ponctualité au cœur du système de mesure de la qualité de l'offre. Le dispositif de suivi permettra une meilleure prise en compte du ressenti des voyageurs.

Une mesure de la ponctualité devra être effectuée chaque nuit sur chacune des lignes du réseau Noctilien. Les relevés s'effectueront via le SAEIV (Système d'Aide à l'Exploitation et d'Information Voyageur).

2/ Modalités de la mesure

L'indicateur suivi dans le cadre du contrat, et soumis à incitation financière, est l'indicateur de ponctualité du réseau Noctilien.

Cet indicateur mesure l'écart entre l'horaire de passage théorique et le passage réel du bus et compare l'offre réalisée et donc ressentie par le voyageur et l'offre contractuelle.

Les modalités pratiques de la mesure de l'indicateur figurent à l'annexe I-B-1.

A la demande ponctuelle du STIF, SNCF Mobilités fournira pour chacune des lignes demandées la décomposition de l'indicateur de ponctualité sous un délai de 20 jours ouvrables.

article 18-4 - Système d'incitation à l'atteinte de l'objectif de ponctualité

Le dispositif d'incitation financière a pour objectif d'évaluer les efforts mis en œuvre par SNCF Mobilités pour atteindre les objectifs contractuels fixés par le STIF. Ces objectifs sont décrits à l'annexe I-B-1.

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

- Si le résultat annuel de l'indicateur de ponctualité est supérieur à la valeur cible fixée par le STIF, la rémunération SNCF Mobilités sera affectée d'un bonus calculé selon les modalités définies en annexe I-B-1.
- Si le résultat annuel de l'indicateur de ponctualité est inférieur à la valeur cible fixée par le STIF, la rémunération SNCF Mobilités sera affectée d'un malus calculé selon les modalités définies en annexe I-B-1.

Le montant maximum du bonus-malus est de 100 000 euros/an.

article 18-5 - Autres éléments de qualité de service

Les autres éléments afférents à la qualité de service (ambiance, information voyageurs et accessibilité) sont définis dans le titre II et plus particulièrement dans les annexes correspondantes.

article 19 - Sécurité sur le réseau Noctilien

article 19-1 - Double Equipage Noctilien

Dans chaque bus des lignes Noctilien l'équipage est composé systématiquement d'un chauffeur et d'un accompagnateur.

Leurs missions sont la veille sur le contrôle des titres et sur la sûreté.

article 19-2 - Vidéosurveillance

Les véhicules sont équipés d'un système de vidéosurveillance, permettant d'identifier des personnes et leurs mouvements à l'intérieur des véhicules par l'enregistrement sur un support numérique des images provenant de caméras embarquées et la relecture de celles-ci sur une station fixe au sol.

article 19-3 - Géolocalisation du véhicule

Le système repose sur la capacité de suivre les véhicules à distance et de connaître leur position géographique instantanément.

- Localisation précise du véhicule
- Transmission instantanée de l'information au PC Bus Transilien

article 19-4 - Système d'alarme

Dès lors que l'équipage estime la survenance d'un incident inéluctable, il doit pouvoir instantanément transmettre cet état au PC Bus Transilien. Pour cela, le conducteur actionne une alarme à bord du véhicule, laquelle engage les différentes actions suivantes :

- Transmission instantanée du signal d'alarme au PC Bus Transilien.
- Ouverture d'une écoute d'ambiance : équipement permettant l'ouverture d'une liaison automatique et instantanée entre le bus et le PC Bus Transilien

- Lancement d'un enregistrement vidéosurveillance et sonore d'une meilleure définition qualitative qu'en mode normal. Le système de phonie GSM permet d'établir une communication orale entre le conducteur et l'astreinte de l'exploitant dont il dépend, notamment en cas d'incident.

article 20 - Livrée des véhicules Noctilien

Les dispositions relatives à la livrée apposée sur les véhicules assurant l'exploitation du service Noctilien sont définies à l'article 40.

article 21 - Accès aux gares

Dans l'hypothèse d'une mise en œuvre d'une redevance d'utilisation des gares routières applicable au périmètre du présent contrat, le STIF et SNCF Mobilités définiront conjointement les évolutions à apporter aux présentes dispositions contractuelles

TITRE II - LES OBLIGATIONS DE QUALITÉ DE SERVICE ASSOCIÉES À L'EXÉCUTION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE

Avec la ponctualité, l'amélioration de la qualité du service rendu aux voyageurs dans l'ensemble des espaces de transport franciliens est une priorité du STIF. Les trois principales attentes exprimées par le STIF et partagées par SNCF Mobilités concernent :

- L'amélioration significative de l'information des voyageurs, notamment en situation perturbée, et le développement de projets innovants et ambitieux pour l'avenir ;
- Une présence humaine accrue, plus disponible et plus réactive, au service de chaque voyageur et contribuant à l'amélioration du sentiment de sécurité ;

SNCF Mobilités s'engage à améliorer la qualité du service sur ces différents volets, sur la base des conditions figurant dans le présent Titre. Le système de suivi et de mesure de la qualité de service tient compte de ces ambitions.

Chapitre I - LES ENGAGEMENTS DE QUALITÉ DE SERVICE

article 22 - Le niveau de service attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise en matière d'information voyageurs

article 22-1 - L'amélioration de la qualité de l'information fournie

La fourniture d'une information de qualité aux voyageurs est une préoccupation constante du STIF comme de SNCF Mobilités. Cela permet d'accompagner et d'aider le voyageur dans son déplacement, notamment en situation perturbée, quel que soit la situation ou l'endroit où il se trouve, quel que soit l'opérateur ou le réseau concerné.

Par information voyageurs sont entendus toutes les informations délivrées aux voyageurs et utiles à leurs déplacements, que ce soit en phase de préparation ou au cours du voyage. Dans cette perspective, le STIF a élaboré un Schéma Directeur de l'Information Voyageur (SDIV), en concertation avec l'ensemble des acteurs. Ce schéma directeur définit la politique régionale d'amélioration de l'information voyageur, dont les orientations et les prescriptions sont mises en œuvre par SNCF Mobilités, dans le cadre du présent contrat et notamment en application du PQI.

Dans le cadre ainsi défini par le STIF, SNCF Mobilités met en œuvre les moyens nécessaires pour développer une information évolutive et adaptée aux différents usages, contextes et situations d'exploitation. Ce cadre sera amené à évoluer du fait notamment de la généralisation de l'usage des technologies numériques et de la prise en compte des modes alternatifs aux transports collectifs.

1/ En situation normale

Les équipements existants d'information voyageur doivent être disponibles, c'est-à-dire présents et en bon état de fonctionnement ; les contenus d'information diffusés sont à jour, pertinents et lisibles et conformes avec les Chartes et prescriptions du STIF. Les développements et améliorations des équipements et des systèmes d'information associés sont prévus dans le cadre de la mise en conformité avec les Chartes et prescriptions du STIF en fonction du PQI.

2/ En situation perturbée

SNCF Mobilités s'engage à porter une attention particulière à l'information et l'assistance des voyageurs en situation perturbée de façon à améliorer significativement le service sur la durée du présent contrat. Les voyageurs doivent être informés au plus tôt, par tous les canaux possibles et de façon explicite des perturbations intervenant sur le réseau de SNCF Mobilités et les réseaux en correspondance, afin qu'ils puissent prendre les bonnes décisions d'orientation et que l'impact des perturbations d'exploitation sur leur trajet soit le plus possible limité.

Pour cela, SNCF Mobilités s'engage en particulier sur l'amélioration de :

- l'information sonore en gare et à bord des véhicules ;
- l'information visuelle sur les supports dynamiques en place ;
- le déploiement d'écrans d'information dynamique en gares ;
- la proposition d'itinéraires alternatifs en cas d'interruption ou de forte perturbation du service ;
- la présence de personnel sur les lieux de forte perturbation, y compris à quai, afin d'assurer une prise en charge effective des voyageurs ;
- l'information sur les medias « à distance » de SNCF Mobilités ;
- pour les perturbations du réseau SNCF Mobilités, la communication d'informations complètes et rapides aux transporteurs en correspondance et au STIF selon les processus décrits dans les annexes II-A-3 et II-A-4 ;
- SNCF Mobilités met à jour les procédures internes afin de rendre effective la prise en considération de ces engagements ;
- L'ensemble de l'information doit être pertinente, régulièrement mise à jour et cohérente entre les différents media de diffusion ; elle devra être supprimée dès le retour à la normale. Les processus d'information doivent se faire en cohérence avec les autres opérateurs en correspondance et principalement la RATP.

L'information en situation de grève est traitée par l'article 13 et l'information pour travaux par l'article 11.

a) Situation perturbée prévue

Lors d'une perturbation prévue autre qu'une grève (travaux, manifestations, déviations...), SNCF Mobilités s'engage à diffuser le plus tôt possible aux voyageurs, par tous ses canaux propres, aux transporteurs en correspondance ou impactés par la perturbation, et au STIF (Système d'Information Multimodale du STIF), l'origine, la nature, le début et la fin prévisionnelle de la perturbation aux gares et points d'arrêt principaux de Noctilien, 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,

- Les engagements pour la gestion de l'information en situation perturbée des lignes Noctilien sont décrits à l'annexe II-C-7.
- Pour l'alimentation des systèmes du STIF, SNCF Mobilités s'engage à fournir les données ou documents dans les délais visés aux annexes II-A-3 et II-A-4.

SNCF Mobilités s'engage également à diffuser par affichage et/ou support dynamique sonore ou visuel, en fonction de l'équipement en SISVE communicant, l'origine, la nature, le début et la fin prévisionnelle de la perturbation à bord de l'ensemble des matériels de la (ou les) ligne(s) concernées :

- au moins 24 heures avant la perturbation lorsque celle-ci est connue de l'entreprise depuis 48 heures,
- au moins 6 heures avant la perturbation lorsque celle-ci est connue entre 24 et 48 heures à l'avance,
- l'affichage devra être supprimé dans les meilleurs délais suivant la fin de la perturbation.

En cas de grève, conformément à l'article 13, SNCF Mobilités met en place l'engagement de service et d'information prévu.

b) Situation perturbée imprévue

Lors d'une perturbation imprévue, SNCF Mobilités s'engage, dès la connaissance d'un incident, à prendre la parole, et, une fois le diagnostic réalisé, à donner en temps réel (avec une prise de parole régulière et inférieure à 3 minutes) une information fiable, précise et complète aux voyageurs présents sur son réseau à travers les canaux d'information dynamiques et sonores, ainsi que sur ses supports 'à distance' et aux transporteurs en correspondance.

Quand un matériel roulant est arrêté entre deux arrêts, SNCF Mobilités s'organise pour que les voyageurs présents dans les matériels roulants soient informés dans un délai de trois minutes à compter de l'arrêt, sur la cause si elle est connue, et si possible le délai estimé de reprise des circulations. Des compléments d'information sont ensuite régulièrement donnés si la perturbation subsiste, avec un intervalle de 3 minutes.

Dans ces situations, SNCF Mobilités doit informer les voyageurs présents dans les gares concernées sur la cause, le délai prévu de reprise des circulations et les éventuels itinéraires alternatifs recommandés, dans un délai puis à un intervalle proportionné à la perturbation ; il en est de même pour des perturbations importantes sur des lignes en correspondance.

article 22-2 - Le développement des services d'information voyageur

La programmation du SDIV adoptée par le Conseil du STIF prévoit l'amélioration de l'information voyageur sur dix ans, sur la base d'orientations prioritaires de mise en œuvre. SNCF Mobilités s'engage à poursuivre la mise en œuvre de ces orientations, à un rythme ambitieux sur la durée du présent contrat, suivant les engagements figurant à l'annexe II-A-I.

article 22-3 - La participation au système d'information multimodale francilien

Conformément aux dispositions des articles L. 1231-8 et L.1241-1 du Code des Transports, il revient au STIF d'assurer la maîtrise d'ouvrage d'un service d'informations multimodales à l'attention des voyageurs sur l'ensemble du territoire de l'Ile-de-France. Ce service comprend entre autres :

- un service d'informations multimodale et multi-opérateurs, permettant notamment la recherche d'itinéraires d'adresse à adresse, l'information sur l'accessibilité des systèmes de transport, l'information de perturbation et l'information en temps réel. Il constitue le système de référence et à ce titre à vocation :

- o à s'enrichir des données et fonctionnalités utiles aux voyageurs avec la participation de l'ensemble des opérateurs de transport ;
- o à fournir les services et données dès lors qu'ils constituent un support à l'information multi-opérateurs et que cela permet la mutualisation des ressources.

Pour ce faire,

- SNCF Mobilités fournit au STIF les données et documents nécessaires à l'alimentation du système d'information multimodale du STIF, selon les prescriptions définies aux annexes II-A-3, II-A-4, II-A-5 et II-A-6.
- Les données et documents fournies par SNCF Mobilités dans ce cadre se doivent d'être fiables, à jour et performantes dans le respect des conditions fixées dans le présent contrat.

Les usages et conditions de réutilisation des données transmises dans ce cadre par SNCF Mobilités sont décrits dans les annexes II-A-9 sur les droits de réutilisation des données et VII-4 sur l'Opendata.

Par ailleurs, le STIF met à disposition de SNCF Mobilités, dans les conditions définies dans les annexes II-A-1 et suivantes, les services mutualisés notamment au travers de web services, de recherches d'itinéraires, d'informations de prochains passages...

Les annexes II-A-1 et suivantes encadrent les conditions d'accès et d'utilisation des données, des flux échangés ainsi que les engagements du STIF sur la disponibilité du système.

Les coûts liés à l'ensemble de ces échanges de données et services sont inclus dans l'équilibre financier du contrat et ne donneront pas lieu à une facturation spécifique.

SNCF Mobilités s'engage, en complément de l'annexe II-A-3, à poursuivre les échanges de données temps réel avec les autres transporteurs d'Ile-de-France, afin d'assurer la continuité de la diffusion d'information multi-transporteurs aux voyageurs, en responsabilité directe sur ses propres espaces et en tant que fournisseur d'informations pour la diffusion dans les autres espaces transport.

article 22-4 - Innovations et mutualisation communautaire

SNCF Mobilités et le STIF partagent l'ambition de faire évoluer l'information Voyageurs selon deux principes majeurs :

- L'évolution des technologies permettant de réaliser des supports et contenus d'Information Voyageur nécessite de réserver une place significative à l'innovation pour envisager la mise en application de services de meilleure qualité avec une efficacité toujours améliorée.
- Parallèlement, le voyageur est dans un contexte de mobilité élargie à un ensemble d'opérateurs, de modes de transport et de territoires qui appelle une vision régionale des services produits.

Le STIF doit garantir la cohérence des systèmes d'information en Ile-de-France et la mutualisation de briques partagées par tous les acteurs, et ce, en poursuivant deux objectifs : la cohérence de l'information en Ile-de-France et la mutualisation des coûts.

Le déploiement des innovations de SNCF Mobilités qui relèvent du périmètre du présent contrat fait l'objet d'une concertation avec le STIF. Sous réserve de réciprocité entre tous les transporteurs en Ile-de-France, il sera possible d'en faire bénéficier la communauté des transports publics d'Ile-de-France tout en préservant les intérêts commerciaux de SNCF Mobilités et les principes de secret des affaires.

Dans le cas où les fonctionnalités développées peuvent entrer dans le contexte communautaire, le STIF et SNCF Mobilités élaborent un plan d'actions pour permettre une transition vers des principes de mutualisation. SNCF Mobilités a la capacité à faire perdurer et faire évoluer son dispositif jusqu'à la mise en place des principes communautaires établis en commun. Ces programmes font l'objet d'opérations financées par le PQI. SNCF Mobilités s'engage à présenter au STIF les opérations concernées dans les Comités de Programme Information Voyageurs et lors de restitutions spécifiques à la demande du STIF. Par ailleurs, SNCF Mobilités tient informé le STIF des initiatives nationales qui pourraient avoir un impact pour les voyageurs du réseau francilien.

Le STIF sera amené à élaborer, en relation avec les opérateurs des prescriptions nouvelles ou complémentaires pour compléter les chartes existantes.

Pour initier les principes décrits plus haut, il est convenu que deux groupes de travail seront mis en œuvre au cours de la période contractuelle auxquels SNCF Mobilités s'engage à participer :

- l'un des groupes de travail portera sur l'opportunité d'usage des bases clients
- l'autre groupe de travail sur le contenu des bornes en gare dans une logique de « marque blanche »

article 23 - Le niveau de service attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise en matière de gestion des espaces en gares (ambiance, accueil, entretien, accessibilité)

Les conditions d'accueil des voyageurs, l'accessibilité et l'ambiance des espaces constituent des éléments essentiels de l'attractivité des transports collectifs. Le STIF et SNCF Mobilités recherchent, afin de favoriser l'usage des transports publics, une amélioration de la qualité de l'accueil de tous les voyageurs, de l'assistance qui leur est fournie (en situation perturbée ou nominale) et de leur sentiment de sécurité.

Le STIF attend de SNCF Mobilités que tout soit mis en œuvre pour lutter contre le sentiment de déshumanisation des espaces de transport, et atteindre les niveaux de service fixés ci-après.

article 23-1 - Engagement global / généralités

SNCF Mobilités s'engage autour de cinq besoins fondamentaux permettant aux voyageurs de leur faciliter l'accès à l'offre de transport :

- Etre informés facilement et de manière personnalisée sur leur trajet (itinéraires, horaires plans de réseau, tat du trafic) et sur les titres de transport et leur utilisation ;
- Acheter un titre de transport facilement et savoir l'utiliser (cf. Article 52) ;
- S'orienter et se déplacer de façon fluide et sereine en gare et attendre confortablement ;
- Bénéficier d'équipements en bon état de marche et d'espaces nets ;
- Etre aidés par un agent lorsqu'ils rencontrent une difficulté dans le déroulement de leur voyage, en situation normale et en situation perturbée.
- En complément, elle promeut les règles d'usage et du « bien vivre ensemble » dans les espaces collectifs pour favoriser un sentiment de tranquillité tout au long du voyage.

article 23-2 - Netteté des espaces et des trains

La propreté est un élément essentiel du confort et du bien-être des voyageurs. SNCF Mobilités s'engage à offrir aux voyageurs des lieux propres toute la journée et sur l'ensemble du réseau. Le contrat prévoit des mesures correspondant aux attentes des voyageurs et des objectifs de progrès correspondant à ces mesures. Une amélioration significative de la netteté des espaces de transport est attendue sur la durée du contrat.

En plus des prestations quotidiennes de nettoyage, SNCF Mobilités s'engage à intervenir rapidement en cas de souillures dans les gares, stations ou à bord des trains, dès leur détection par un agent ou leur signalement par un client.

De même SNCF Mobilités s'engage à améliorer la propreté des trains et des véhicules, comme partie intégrante du projet « mieux vivre ensemble dans les espaces public ».

article 23-3 - Accueil et assistance

SNCF Mobilités s'engage à maintenir le niveau de service offert aux voyageurs sur l'ensemble de ses lignes. Elle recherche notamment à adapter son organisation aux spécificités de chaque espace de transport de manière à répondre au mieux aux attentes des voyageurs. Toute modification du niveau de service existant doit être justifiée par l'amélioration globale du service offert aux voyageurs.

SNCF Mobilités s'engage sur un délai d'assistance lorsque le voyageur rencontre une difficulté en gare dans le déroulement de son voyage : un voyageur ne doit pas rester plus de cinq minutes sans être en contact avec un agent capable de lui apporter une réponse. Pour permettre cette mise en contact, notamment dans les gares de catégories 4 et 5, SNCF Mobilités déploie un dispositif d'interphone dont le financement est intégré au PQI. Ces interphones devront être clairement identifiables par les voyageurs. Les fonctions d'informations et d'appels d'urgence feront l'objet d'une promotion et d'une signalétique spécifique favorisant leur usage.

Dans les bus (Noctilien et bus de substitution), SNCF Mobilités s'engage à former et sensibiliser son personnel de conduite à l'accueil des voyageurs.

Le STIF, dans le cadre de la qualité de service rendue au client, souhaite que le temps d'attente pour obtenir un titre de transport aux heures et jours de pointe soit acceptable par le public.

Il demande à SNCF Mobilités de réaliser les études et les aménagements des espaces de vente nécessaires à l'optimisation des files d'attente avec l'objectif de réduire les temps d'attente à moins de 8 minutes pour obtenir un titre de transport. Le STIF examinera avec SNCF Mobilités (chaque année à l'occasion du comité billettique) les situations sensibles détectées ainsi que les plans d'action mis en œuvre.

article 23-4 - Niveau de service en gare

Le STIF attend de SNCF Mobilités qu'elle assure un meilleur service aux voyageurs avec des agents en gare plus visibles, plus proactifs avec une attention accrue lors des situations perturbées notamment. Les voyageurs doivent percevoir un renforcement de la présence humaine, particulièrement aux périodes où ils en ont le plus besoin.

SNCF Mobilités s'engage en conséquence à fournir aux voyageurs un service plus complet et plus lisible, qui a pour ambition :

- d'accompagner la mise en service des équipements d'accessibilité prévus par le Schéma Directeur d'Accessibilité ;
- d'assurer l'accueil, l'information et l'assistance aux voyageurs en gare à des horaires clairs et prévisibles ;
- de contribuer au sentiment de sécurité par une présence humaine visible et disponible.

Le STIF finance, à travers ce contrat, 200 ETP supplémentaires au contact des usagers, répartis en agents sédentaires et en équipes mobiles de ligne (EML), afin de garantir le niveau de service présenté dans la typologie de niveaux de services ci-dessous. Ce niveau de service devra être atteint au plus tard au 1er janvier 2018.

Cette typologie est bâtie à partir du nombre de montants au 1er janvier 2014, et des horaires d'ouverture des gares figurant dans le rapport annuel 2014. La répartition des gares par niveau de service en fonction de leur nombre de montants sera revue à mi-contrat : les gares ayant changé de catégorie du fait d'une évolution de leur fréquentation verront leur service renforcé en cas de hausse du nombre de montants, et maintenu en cas de baisse de celui-ci. Ces changements de catégorie pourront faire l'objet d'un avenant traitant des conditions opérationnelles et financières de mise en œuvre.

Niveau de service		1	2	3	4	5
Nombre de montants		+ de 15000	de 5000 à 15000	de 1000 à 5000	- de 1000	- de 500
Nombre de gares concernées 2015		45	84	115	79	58
Pourcentage de montants concernés 2015		61,3%	24,7%	11,3%	1,7%	1%
Ascenseurs et escaliers mécaniques en fonctionnement ⁽¹⁾		Jusqu'au dernier train				-
Horaires des services affichés en gare et sur internet		oui				-
Assistance humaine par borne d'appel		Jusqu'au dernier train				
Assistance aux personnes handicapées ⁽²⁾		Jusqu'au dernier train (dans les gares accessibles, sans réservation en semaine de 6h30 à 20h)				
Présence d'agents commerciaux en gare ⁽³⁾	Semaine	6H15-00H00	6H35-23H00	En continu de 6h30 à 20h30	7h30 - 12h00	EML
		Présence humaine garantie jusqu'au dernier train ⁽⁴⁾				
	Samedi, dimanche et fêtes	6H30-00H00	(S) 7h00 - 23h00 (DF) 7h00 - 21h15	Quelques heures selon le contexte local + EML	EML	

(1) Pour les gares téléopérées au fil du déploiement de la téléopération

(2) Conformément à l'article 24 relatif aux services d'accessibilité

(3) les horaires d'ouverture et de présence sédentaire au 1^{er} janvier 2014 devront au minimum être maintenus

(4) Présence assurée par des agents commerciaux, des agents de sûreté ou des agents de gardiennage

Pour répondre aux attentes de l'ensemble des voyageurs, le service assuré dans les gares Transilien doit pouvoir être adapté en fonction des difficultés de circulation et des flux de voyageurs, selon la période de la journée ou à l'occasion d'événements particuliers. Le service est assuré dans les gares par des agents sédentaires, présents dans les gares à des plages horaires fixes et annoncées aux voyageurs, et des Equipes Mobiles de Lignes (EML). Ces EML sont affectées à un périmètre de 4 à 6 gares, qu'elles peuvent atteindre dans un délai de 30 minutes. Leur positionnement au quotidien est géré par SNCF Mobilités, en fonction des besoins du service, afin notamment de répondre à deux priorités : l'assistance aux personnes handicapées qui en ont fait la demande, conformément aux conditions générales d'utilisation, et la réactivité en cas de situation perturbée. Les agents sédentaires et les EML sont des agents commerciaux, qui assurent des missions au contact des voyageurs identiques.

En période de pointe, SNCF Mobilités garantit une bonne gestion des flux de voyageurs, ce qui signifie concrètement une présence accrue de personnel aux lignes de validation pour faciliter le passage des voyageurs, les inciter à valider, les orienter dans leur achat de titre, et une présence plus visible sur les quais pour répartir les voyageurs et faciliter leur embarquement.

Hors pointe, chaque voyageur attend en priorité que SNCF Mobilités soit attentive à ses besoins précis et lui garantisse de voyager en toute tranquillité. Concrètement, le service rendu se matérialise par une attention individualisée pour donner de l'information sur les conditions de voyage sur le réseau et par une action de sécurisation des espaces et des déplacements. Il consiste également, en complément des dispositifs de téléopération lorsqu'ils sont présents, à veiller au bon fonctionnement des équipements et à informer, en cas de dysfonctionnement, par un appel réactif aux équipes de maintenance.

En situation perturbée, les voyageurs doivent pouvoir continuer leur voyage ou patienter dans les meilleures conditions. Lorsque la situation le nécessite, les agents sont positionnés en équipe dans les lieux stratégiques (lieux de l'incident, importance des flux ...) selon des scénarios définis à l'avance. Ils assurent tous des missions d'accueil, d'orientation et d'assistance des voyageurs.

En situation fortement perturbée, si les ressources propres à la ligne ne suffisent pas ; elles peuvent recevoir, dans les grandes gares, le concours d'une Equipe d'Assistance Rapide professionnalisée dans la gestion de crise et de personnels des Directions centrales et/ou régionales. Ces équipes informent, orientent vers des moyens de substitution, assistent les voyageurs et les font patienter le cas échéant.

A travers le présent contrat, SNCF Mobilités mobilise des moyens humains et financiers pour répondre à ces différentes attentes des voyageurs. Plusieurs métiers sont concernés :

Les agents commerciaux : ils assurent la vente des titres de transport au guichet ou sur automate, ils informent les voyageurs et les assistent en cas de perturbation sur la ligne ; ils contribuent à maintenir les installations de la gare en bon état en signalant tout dysfonctionnement ; ils ont également un rôle de prévention contre la fraude en participant en gare à des opérations de contrôle des titres de transport . Ils peuvent être rattachés à une gare ou à une équipe mobile sur la ligne.

Les contrôleurs : ils assurent, en équipe, des opérations de contrôle des titres de transport dans les gares et dans les trains ; leur rôle est également d'informer les voyageurs et de leur prêter assistance lorsque le trafic est perturbé.

Les agents de la Sûreté ferroviaire : ils assurent des opérations d'ilotage dans les gares, accompagnent des trains et participent à certaines opérations de contrôle renforcé. Ils interviennent en urgence en cas de nécessité pour sécuriser les voyageurs ou les agents en difficulté.

Les régulateurs de flux : ils sont positionnés sur les quais dans quelques très grandes gares (Paris-Lyon, Paris-Nord, Saint-Michel, Bibliothèque François Mitterrand, La Défense, Châtelet) pour fluidifier les flux en période de pointe, à la descente et à la montée des voyageurs dans les trains, contribuant ainsi à une meilleure régularité sur la ligne.

Les agents de médiation : ils assurent avant tout une présence visible et rassurante à bord des trains et agissent contre les petites incivilités. Lorsque le service le nécessite, ils contribuent à l'accueil, l'orientation et l'information des voyageurs en compléments des agents des gares.

Les agents de sécurité : ils assurent une présence rassurante et sont en capacité d'orienter et d'aider les voyageurs, y compris en extrême soirée.

article 24 - Le niveau de service attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise en matière d'accessibilité aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR)

La mise en accessibilité des réseaux franciliens constitue une priorité du STIF renforcée par les obligations fixées par la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. C'est pourquoi, le STIF a élaboré en 2009, en sa qualité d'autorité organisatrice, un Schéma Directeur d'Accessibilité (SDA) des services de transports franciliens, assorti d'une programmation ambitieuse et d'engagements financiers considérables. Concernant les gares, une convention cadre de mise en œuvre du « volet gares » du SDA adoptée en 2011 par le STIF, la Région Ile-de-France et la SNCF (Mobilités et Réseau), a contractualisé son financement et sa gouvernance.

L'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées a accordé aux maîtres d'ouvrages d'infrastructures et d'ERP et aux transporteurs un délai supplémentaire de 9 ans maximum pour les gares, mais en complétant leurs obligations par :

- un engagement de programmation des études et travaux restant à réaliser sur leurs infrastructures
- un engagement à mettre en œuvre leur part de financement nécessaire à la réalisation de ces études et travaux,

Le législateur a, pour cela, confié au STIF la réalisation de l'Agenda d'Accessibilité Programmé (dit « SDA-ADAP ») qui indique notamment les engagements des maîtres d'ouvrages par une programmation plus précise des projets sur trois périodes successives de 3 ans.

article 24-1 - Les services spécifiques pour les voyageurs handicapés

Dans la mesure où des déplacements en autonomie ne peuvent être garantis pour l'ensemble des voyageurs, des services spécifiques sont prévus à l'intention des voyageurs handicapés (leurs conditions générales d'utilisation sont mises à disposition des voyageurs sur Internet et sur demande).

De l'entrée en vigueur du contrat jusqu'au 1^{er} janvier 2018, la prise en charge des personnes handicapées est réalisée telle que définie dans les conditions générales d'utilisation du service.

A partir du 1^{er} janvier 2018, le niveau de service proposé aux voyageurs handicapés dépend du niveau d'accessibilité de la gare et de l'horaire :

- Gares accessibles, c'est à dire celles formellement déclarées accessibles aux voyageurs handicapés, dont les ascenseurs sont en état de fonctionnement, et permettant aux voyageurs handicapés de se déplacer en autonomie depuis le parvis de la gare jusqu'au quai, le niveau de service est le suivant :
 - o de 06h30 à 20h00 en semaine (soit du lundi au vendredi, hors jours fériés) le service est disponible sans réservation ;
 - o avant 06h30 et après 20h en semaine, ainsi que les weekend (soit le samedi et le dimanche) et jours fériés le voyageur handicapé doit s'assurer préalablement à son trajet de la disponibilité du service par une réservation devant être effectuée avant 12h00 la veille du déplacement. A défaut de réservation, le voyageur handicapé sera pris en charge dans les meilleurs délais avec un objectif de prise en charge sous 30 minutes.
- Gares dont l'accessibilité n'est pas formellement déclarée et gares accessibles dans lesquelles le dysfonctionnement d'un équipement limite l'accès en autonomie à un quai, le niveau de service est le suivant :
 - o Le voyageur handicapé doit s'assurer préalablement à son trajet de la disponibilité du service par une réservation devant être effectuée avant 12h00 la veille du déplacement. Dans la mesure du possible, la prise en charge fera l'objet :
 - o D'une assistance dans le parcours en gare jusqu'au train si le voyageur handicapé le peut ;
 - o A défaut, un transport adapté sera organisé vers la prochaine gare déclarée accessible. Les modalités de financement de ce transport seront définies dans l'annexe II B 2.

Au fur et à mesure des déclarations d'accessibilité, le nombre de gares dont l'accessibilité n'est pas formellement déclarée à la date d'entrée en vigueur du présent contrat décroît au profit des gares déclarées accessibles.

Les Conditions générales d'utilisation du service sont révisées et validées une fois par an par le STIF et SNCF Mobilités, en comité Qualité de service. Ces révisions permettent d'intégrer toute évolution concernant l'accessibilité, aussi bien au niveau de la gestion des espaces, des ressources, que des besoins des voyageurs.

Ces services spécifiques sont développés sur la base de la déclaration d'accessibilité de chacune des gares concernées, et se traduisent par :

- un accueil et une assistance au voyage pour lesquels une information explicite et fiable doit être diffusée aux voyageurs ;
- la disponibilité et le développement d'une information voyageurs accessible : signalétique adaptée, système d'information sonore et visuelle ;
- la transmission au STIF des pannes des ascenseurs au moins trois fois par jour pour alimenter le site Infomobi ainsi que des délais de réparation des pannes de plus de 48 heures. Dès que les équipements ascenseurs et escaliers mécaniques sont téléopérés, l'information sur l'état de leur disponibilité est transmise en temps immédiat au STIF ;
- l'envoi à la plateforme téléphonique Infomobi et au STIF des informations concernant les perturbations de trafic prévues et des solutions mises en place par SNCF Mobilités ;

- des délais d'intervention et de réparation optimaux des équipements de confort et d'accessibilité (ascenseurs – escaliers mécaniques) avec, sur site, la mention de la prise en compte des dysfonctionnements des ascenseurs et escaliers mécaniques et, au-delà de 48h00, les délais de réparation, diffusée aux voyageurs ;
- enfin, une politique de formation adaptée de l'ensemble du personnel en contact avec des voyageurs en situation de handicap conformément à l'ordonnance n°2014-1090 et ses décrets d'application.
- Ces services sont complétés par la prise en compte des voyageurs handicapés en cas de situation perturbée ou dégradée prévue ou inopinée. SNCF Mobilités élabore et met en œuvre des solutions qui font l'objet d'un bilan présenté au STIF lors d'un REX annuel conformément à l'article 11.

Concernant le réseau Noctilien (dont toutes les lignes sont retenues au SDA-ADAP), SNCF Mobilités s'engage à développer sa mise en accessibilité progressive par :

- un accostage performant aux points d'arrêt aménagés non occupés par du stationnement illicite, des travaux ou autres éléments gênants ;
- un suivi de disponibilité des plateformes élévatrices des élévateurs et/ou palettes qui permette une accessibilité durable des véhicules de transport concernés ;
- une démarche active de partenariat avec les gestionnaires des voiries, afin que le nombre de points d'arrêts rendus accessibles atteigne le seuil des 70 % avant fin 2021.

En parallèle, SNCF Mobilités anime un comité consultatif de l'accessibilité réunissant les principales associations représentatives du handicap en Ile-de-France. Il se réunit au minimum une fois par an et est complété par des groupes de travail thématiques, en fonction de l'actualité. Le STIF est systématiquement convié aux réunions plénières. Les ordres du jour, les documents présentés et les comptes rendus sont transmis au STIF.

SNCF Mobilités peut proposer au STIF, chaque année, un ou plusieurs sujets d'étude en lien avec l'accessibilité, dans un objectif de renforcer la cohérence régionale du point de vue du voyageur. Le STIF peut associer les opérateurs de transport d'Ile-de-France afin de réaliser une étude sur ce(s) sujet(s), s'il le juge opportun. Le Comité de suivi de la Qualité de service est le lieu d'échange sur ce point, des réunions de travail multi transporteurs sont ensuite organisées.

article 24-2 - Les investissements en matière d'accessibilité

La mise en application du SDA-ADAP doit être poursuivie dans le cadre du présent contrat. SNCF Mobilités s'engage pour cela à :

- mettre en œuvre les orientations du SDA adoptées en 2009 et dont le financement a été contractualisé en 2011 dans la convention cadre du « volet gares »,
- mettre en œuvre les engagements qu'elle aura pris dans le SDA-ADAP (financement de 25% des études et travaux relevant de sa maîtrise d'ouvrage, délai de réalisation du SDA, réalisation et programmation des études et travaux, formation des personnels...)

- assurer le suivi détaillé de l'exécution du SDA-ADAP, conformément aux principes de l'ordonnance 2014-1090 et à la convention cadre de 2011.

En partenariat avec le STIF, les autres transporteurs, et en coordination étroite avec les gestionnaires de voirie ainsi que SNCF Réseau, SNCF Mobilités met en œuvre les moyens nécessaires, pour ce qui relève de son champ de responsabilité, pour que l'objectif d'accessibilité soit atteint dans les meilleurs délais.

SNCF Mobilités est en charge, sur son périmètre de responsabilité, du développement d'une accessibilité durable de l'ensemble de la chaîne de déplacement, notamment grâce à des équipements disponibles, des dispositifs opérationnels, que ces dispositifs soient destinés spécifiquement aux voyageurs handicapés et à mobilité réduite, ou qu'ils facilitent plus généralement le voyage de l'ensemble des usagers.

SNCF Mobilités s'engage notamment, pour ce qui relève de son périmètre de compétence exclusif, à développer l'accessibilité des gares identifiées dans le « Réseau de Référence SDA » de la voirie jusqu'à la montée dans les trains.

SNCF Mobilités s'engage par ailleurs :

- à transmettre au STIF trimestriellement la liste mise à jour des gares et points d'arrêt routiers rendus accessibles ou modifiés ;
- à proposer, le cas échéant, des expérimentations visant à compléter et à améliorer les dispositifs existants ;
- à mener avec les associations et les collectivités locales concernées, lors de la mise en œuvre des engagements sur l'accessibilité de son réseau, 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 routières à équiper et les arrêts à aménager.

Les investissements sur le périmètre de maîtrise d'ouvrage de SNCF Mobilités nécessaires à la réalisation de ces engagements sont inscrits au plan d'investissement défini au Titre V.

article 25 - Sûreté des biens et des personnes : Prévention, règles du bien vivre ensemble.

En matière de sûreté, le STIF assume les responsabilités qui lui sont dévolues par la loi en finançant les équipements de vidéo-protection et en développant des politiques de service favorisant le sentiment de sûreté des voyageurs (ambiance des espaces, accueil...).

Sans préjudice du rôle dévolu à la Police nationale, la mise en œuvre des mesures de prévention et de sûreté des biens et des personnes sur le réseau est de la responsabilité de SNCF Mobilités. La prévention et la sûreté sur le réseau SNCF comprennent non seulement la lutte contre les atteintes aux biens et aux personnes, mais impliquent également un traitement du sentiment d'insécurité reposant notamment sur la qualité de l'ambiance des espaces de transport. Elle est renforcée par une clarification et une communication explicite sur les règles d'usages et comportements attendus dans les espaces publics de transport.

SNCF Mobilités s'engage ainsi sur :

1/ Des moyens humains et des moyens techniques

- La mise en place d'une présence humaine rassurante, adaptée aux besoins des voyageurs tout au long de la journée et de leur trajet, avec du personnel compétent, formé et encadré,

- L'intervention rapide des équipes de sûreté
- Une politique de service favorisant la tranquillité des voyageurs, la préservation des biens, la prévention des incivilités et le sentiment de sûreté des voyageurs, le sentiment de sûreté étant le 3ème contributeur à la satisfaction globale des clients Transilien, après la ponctualité et l'information.
- Le bon fonctionnement des équipements de sûreté (caméras vidéo, bornes d'appel, 3117...)
- Des partenariats avec les acteurs locaux (Police, Gendarmerie, Ecoles, Collectivités Territoriales,...)
- La réalisation de diagnostics sûreté partagés, afin de définir les priorités d'actions.

2/ La réalisation d'un diagnostic et d'un plan de prévention sûreté annuel

Un diagnostic sûreté présentant la cartographie des faits sûreté et de leur évolution sur le territoire est présenté annuellement au STIF.

Sur la base de ce diagnostic, SNCF Mobilités établit un plan de prévention sûreté annuel, partagé avec le STIF, au cours du dernier trimestre de chaque année. Ce plan, précise les engagements de moyens de toutes natures (investissements, personnels dédiés, actions de communication et de sensibilisation auprès des voyageurs).

SNCF Mobilités définit en particulier les conditions selon lesquelles elle met en œuvre les actions de ce plan de prévention (description détaillée des opérations, objectifs, publics visés et moyens affectés).

3/ la mise en œuvre de règles d'usage et de « mieux vivre ensemble »

Un travail pour rendre plus explicites les règles d'usage des espaces publics de transport est réalisé dans la première année du contrat en commun entre le STIF et SNCF Mobilités. Cette réflexion mènera à des actions concrètes d'explicitation des règles d'usage dans les espaces publics de transport et de valorisation de ces règles.

Pour l'application du présent article, les investissements sur le périmètre de maîtrise d'ouvrage de SNCF Mobilités nécessaires à la réalisation de ces engagements sont détaillés dans le plan d'investissement défini au Titre V.

Chapitre II - LE SYSTÈME DE MESURE ET D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Le STIF considère la qualité de service comme un élément majeur du service public de transports régulier de voyageurs et souhaite placer les voyageurs au cœur du système de qualité de service. Le présent contrat a pour objectif de renforcer la mobilisation pour l'amélioration de la qualité du service rendu aux voyageurs, notamment au travers des mesures suivantes :

- Une répartition des bonus-malus cohérente avec les priorités des voyageurs ;
- Un système d'incitation à l'amélioration de la ponctualité qui évalue l'atteinte des objectifs fixés par le STIF, encourage les progressions et tient mieux compte des trains supprimés ;
- Un renforcement de la responsabilité conjointe de SNCF Mobilités et de la RATP pour l'amélioration de la ponctualité des RER A (via le plan d'actions commun SNCF Mobilités/RATP) et B (par la poursuite de la gestion unifiée sur la ligne B en cohérence avec le schéma directeur du RER B piloté par le STIF) ;

- Un renforcement de la responsabilité conjointe de SNCF Mobilités et de SNCF Réseau pour une meilleure maîtrise des causes d'irrégularité liées à l'infrastructure avec un engagement des deux entreprises à travailler une analyse commune des causes des retards des voyageurs et des plans d'actions qui en découlent ;
- Un système de mesure des indicateurs de qualité de service renouvelé permettant aux résultats des indicateurs d'être plus proches de la réalité perçue par les voyageurs ;
- Des contrôles réguliers par le STIF des mesures de qualité de service effectuées par SNCF Mobilités et une sanction en cas d'écarts constatés lors de ces contrôles.

article 26 - Les principes de mesure

article 26-1 - Niveaux de service

L'objectif des indicateurs de qualité de service retenus, qu'ils soient soumis à bonus-malus/pénalités ou transmis à titre d'information, est de mobiliser SNCF Mobilités et son personnel dans une démarche de maintien et d'amélioration du service rendu aux voyageurs.

SNCF Mobilités doit atteindre le niveau d'objectif défini pour chacun des indicateurs décrits en annexes II-C et précisés dans les fiches indicateurs figurant en annexes.

La fixation des objectifs 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

Pour l'année 2016, l'ensemble des bonus-malus/pénalités liés aux indicateurs de qualité de service s'appliquera, conformément aux dispositions contractuelles, à compter du 1^{er} janvier 2016 pour une année pleine.

article 26-2 - 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 d'objectif ;
- Montant de bonus-malus/pénalités.

L'ensemble de ces mesures fait l'objet d'un tableau de bord rempli par l'entreprise et transmis soit mensuellement (pour les indicateurs de ponctualité), soit trimestriellement au STIF.

article 27 - Critères d'appréciation de la qualité de service

Des indicateurs sont définis et mesurés dans les domaines suivants :

article 27-1 - Les indicateurs par politique

1/ Ponctualité

Les indicateurs relatifs à la régularité/ponctualité sont décrits dans le Titre I relatif à l'offre.

2/ Information des voyageurs

Indicateurs soumis à bonus-malus :

- Information théorique en situation normale, en gares/stations/points d'arrêt Noctilien et dans les véhicules (trains et cars Noctilien) ;
- Information dynamique en situation normale, en gares/stations et dans les véhicules (trains et cars Noctilien) ;
- Information en situation perturbée prévue en gares/stations/points d'arrêt Noctilien et dans les cars Noctilien ;
- Information en situation perturbée imprévue hors cars Noctilien.

Eléments transmis à titre d'information annuellement:

- un bilan du déploiement de la Charte sur site suivant les différents espaces et contenus
- un bilan sur le déploiement de la carte du réseau régional, ses mises à jour (pourcentage de déploiement atteint sur l'ensemble des supports)
- un point sur la mise en application des prescriptions cartographiques
- un bilan quantitatif de l'activité « info voyageurs » des systèmes d'information à distance
- un point sur la mise en œuvre des référentiels de données dans les systèmes de l'entreprise

3/ Accessibilité des Personnes à Mobilité Réduite

Indicateurs soumis à bonus-malus :

- disponibilité des ascenseurs ;
- disponibilité des escaliers mécaniques ;
- Respect des délais de remise en service des ascenseurs et des escaliers mécaniques ;
- Pour le Noctilien : disponibilité des plateformes élévatrices et qualité de l'arrêt au trottoir des cars.

Indicateurs soumis à pénalités :

- délai d'information en cas de panne des escaliers mécaniques ;
- délai d'information en cas de panne des ascenseurs.

Eléments transmis à titre d'information :

- 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) ;
- bilan annuel du nombre de véhicules dotés de plateformes élévatrices fourni, une fois par an, avec l'état du matériel roulant.

4/ Ambiance (accueil, propreté et sûreté)

Indicateurs soumis à bonus-malus

- la propreté des gares/stations et des trains et des cars Noctilien
- l'accueil des voyageurs : en gares/stations/cars Noctilien
- la disponibilité des équipements de sécurité (vidéo protection et bornes d'appel) en gares/stations

Indicateur soumis à pénalités :

- la présence humaine : délai d'assistance

5/ Vente

Indicateurs soumis à bonus-malus

- La disponibilité des équipements de vente et de validation
- L'efficacité des lignes de contrôle

6/ Sûreté et prévention

Indicateurs transmis à titre d'information annuellement (voir Annexe II-B-1):

- Taux de fraude global par ligne et par vague
- Taux de fraude selon trois types de fraude : sans titre, dépassement de zone tarifaire, autres fraudes
- Taux de fraude par âge et CSP
- Taux de contrôle sur l'ensemble du réseau Transilien et par ligne
- 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)

article 27-2 - Enquête annuelle d'évaluation de la perception des voyageurs

En plus des indicateurs mesurant la qualité du service produite par SNCF Mobilités, le STIF souhaite, comme dans le précédent contrat, mesurer la qualité perçue par les voyageurs. Chaque année, le STIF réalisera au fil de l'eau une enquête ayant pour objectif d'évaluer la satisfaction des voyageurs à l'égard des différents items de la qualité de service (ponctualité, information voyageurs, ambiance des espaces, accessibilité, vente). Cette enquête est réalisée suivant les modalités précisées à l'annexe II-C-6. Ses résultats permettent de calculer chaque année un indicateur de perception des voyageurs au global du réseau SNCF Mobilités. Cet indicateur donne lieu à bonus-malus selon les principes décrits à l'article 28-2 « Impact financier de l'enquête de perception voyageur ».

Le questionnaire, les lieux enquêtés, ainsi que le plan de sondage, seront définis conjointement par le STIF et SNCF Mobilités, avec l'aide du prestataire, avant le 1^{er} janvier 2016. SNCF Mobilités fournit au prestataire mandaté par le STIF les autorisations nécessaires à l'exercice de cette mission.

Les résultats de l'enquête sont communiqués mensuellement à SNCF Mobilités à des fins managériales.

Des enquêtes de perception plus ponctuelles pourront être réalisées en fonction des besoins du STIF et de SNCF Mobilités sur des périmètres prédéfinis. Celles-ci n'entrent pas dans le champ des incitations financières.

Chaque trimestre, le STIF et SNCF Mobilités font un point spécifique sur les résultats de l'enquête perception annuelle et sur les besoins en études.

article 28 - Les incitations financières à la qualité de service

article 28-1 - Bonus/Malus et pénalités relatifs aux indicateurs de qualité de service

Les engagements souscrits par SNCF Mobilités pour la qualité de service trouvent leur contrepartie dans un système d'incitation du type "bonus/malus et pénalités" décrit dans l'annexe II-C-1 qui fonctionne selon les principes suivants :

- si la qualité du service offerte par SNCF Mobilités pour l'un des indicateurs retenus se trouve être une année inférieure à l'objectif contractuel pour l'année considérée, sa rémunération sera affectée d'un malus calculé selon les modalités décrites en annexe II-C-1 ;
- si la qualité du service offerte par SNCF Mobilités pour l'un des indicateurs retenus se trouve être une année supérieure à l'objectif contractuel pour l'année considérée, sa rémunération sera affectée d'un bonus calculé selon les modalités décrites en annexe II-C-1 ;
- les malus n'ayant pas pour objectif de devenir des pénalités supplémentaires par rapport aux pénalités appliquées pour non-réalisation de l'offre, les mesures de qualité de service conduisant à la détermination des bonus/malus sont 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.
- Le montant des pénalités et leur mode de calcul sont décrits dans chaque fiche indicateur les concernant.
- 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.

article 28-2 - Impact financier de l'enquête de perception voyageurs

Conformément à l'article 27-2, 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 II-C-6.

Un indicateur de perception des voyageurs est calculé selon la méthode décrite en annexe II-C-6 au global du réseau SNCF et donnera lieu à un système d'intéressement à compter du deuxième semestre 2016. Le bonus-malus est appliqué en fonction de l'évolution de la perception et non d'un résultat brut.

En 2016, en raison du lancement de l'enquête, le calcul du montant des incitations financières sera réalisé sur la base de l'évolution de l'indicateur de perception voyageurs entre le premier et le deuxième semestre. A compter de 2017, le baromètre donnera lieu à bonus-malus sur la base du résultat de l'année précédente.

- lorsque l'indicateur de perception voyageurs s'améliore significativement par rapport à l'année n-1, SNCF Mobilités obtient un bonus ;
- lorsque l'indicateur de perception voyageurs diminue significativement par rapport à l'année n-1, SNCF Mobilités encourt un malus.

article 28-3 - Pénalités pour écarts constatés lors d'un contrôle effectué par le STIF

Sans préjudice des dispositions de l'article 106, le STIF peut mandater un prestataire extérieur pour contrôler les mesures effectuées par SNCF Mobilités par le biais d'audits ou de contre-mesures.

Afin de permettre au STIF de réaliser des contre-mesures, SNCF Mobilités s’engage à fournir notamment le plan de sondage (dans la mesure où SNCF Mobilités puisse y avoir accès), les plannings détaillés des mesures, ainsi que le détail des résultats mesure par mesure.

Les modalités de la contre-mesure (choix de la méthode, définition de la notion d’écart) sont discutées en concertation avec SNCF Mobilités selon la nature de l’indicateur qualité de service qui fera l’objet de la contre-mesure.

En cas d’écarts constatés entre les contre-mesures effectuées par le STIF et les mesures effectuées par SNCF Mobilités, et sous réserve d’une convergence des méthodes ou des principes de mesure utilisés, le STIF se réserve la possibilité en fonction du bonus ou malus recalculé :

- d’annuler tout ou partie du bonus éventuellement constaté à l’appui des mesures effectuées par SNCF Mobilités ;
- d’appliquer un malus lorsque les mesures réalisées par le STIF le justifient.

Dans le cas où la méthode appliquée par SNCF Mobilités différerait de celle approuvée par le STIF (conformément à l’annexe II-C-1), seule la méthode approuvée par le STIF prévaut.

Chapitre III - LE SUIVI DE LA QUALITÉ DE SERVICE

article 29 - Le comité de suivi de la qualité de service

Le suivi contractuel de la qualité de service est assuré par un comité de qualité de service qui se réunit une fois par trimestre (voir article 104-1). Ce comité a pour vocation d’examiner le respect des engagements contractuels par l’opérateur, analysés sur la base de l’ensemble des éléments d’information et de mesure prévus au contrat. La vocation de ce comité est de mesurer la qualité du service offert aux voyageurs et son évolution, afin d’orienter au mieux les dispositions à prendre pour l’améliorer.

Ce comité de suivi de la qualité de service suit également chacune des politiques de service (information voyageurs, ambiance, accessibilité, vente) et est aussi le lieu de présentation du bilan annuel des réclamations voyageurs.

Les éléments et indicateurs transmis à titre d’information en matière d’information voyageurs, accessibilité et sûreté/prévention (définis dans l’article 27) pourront éventuellement être abordés en comité de suivi de la qualité de service, sur demande de l’une ou l’autre des deux parties.

En tant que de besoin, le STIF et SNCF Mobilités se réunissent dans des réunions techniques pour préparer le Comité de suivi de la qualité de service. Au cours de ces réunions, seront notamment présentés les indicateurs soumis à bonus-malus/pénalités et à titre d’information avec, le cas échéant, des analyses et informations quantitatives et qualitatives complémentaires par sous réseau, lignes, sous-critères et causes.

A l’occasion de ce comité, une fois par an, s’il y a des évolutions sur les sujets, seront présentés à titre d’information :

En matière d’Information Voyageurs :

- les éventuelles expérimentations et leur bilan
- un point sur les échanges d’informations (informations théoriques, informations circonstanciées, informations temps réel, cartographies ...) entre le STIF, SNCF Mobilités et les gestionnaires d’espaces de transport franciliens pour le système d’information multimodale.

En matière d'accessibilité :

- Deux fois par an, la liste de tous les appareils en distinguant s'il s'agit d'appareils SNCF Réseau ou SNCF Mobilités et en indiquant pour chacun s'il fait ou non l'objet d'exonération.
- Pour les appareils faisant l'objet d'une rénovation, les appareils faisant l'objet d'un renouvellement et ceux faisant l'objet de révisions générales, un nombre d'appareils concernés ainsi qu'un nombre de jours d'indisponibilité seront communiqués au STIF avant le 30 octobre de l'année n-1. Ces chiffres feront l'objet d'une réactualisation trimestrielle au cours de l'année n lors des comités qualité de service trimestriels.
- à titre indicatif à chaque fin de trimestre, une liste nominative des équipements faisant l'objet d'arrêts de longue durée et les actions entreprises.
- Le taux de disponibilité trimestriel des équipements calculé sans exonération au global des gares du réseau SNCF Mobilités ;
- Le suivi trimestriel des prises en charge réservées en gare ;
- Le suivi annuel des réclamations ;
- Un point d'information annuel sur la formation PMR des agents en contact avec les usagers ;
- Un point sur les conditions générales d'utilisation des services spécifiques pour les personnes handicapées ;
- Le suivi annuel des concertations menées avec les associations en précisant l'objet des réunions, leurs dates, et les principales remarques des associations ;
- Le bilan annuel des expérimentations menées ;
- Le bilan annuel du taux de prise en charge par les EML des personnes handicapées sur réservation (écart entre le nombre de commandes et de réalisations).

En matière d'ambiance :

- Propreté : bilan des progrès réalisés en matière de propreté et des difficultés éventuelles,
- Accueil : bilan des actions et progrès réalisés en matière d'accueil et des difficultés éventuelles.

Le suivi du PQI pour le volet « qualité de service » est assuré par les comités de programmes et le Comité de Suivi du PQI.

article 30 - Les groupes de travail thématiques

Dispositions particulières à l'Information Voyageurs

La construction du SDIV nécessite un certain nombre de travaux partenariaux pilotés par le STIF, dans le cadre des groupes de travail, identifiés ci-dessous. SNCF Mobilités s'engage à participer de façon active à chacun d'entre eux et à être force de propositions. La mise en œuvre des Chartes du SDIV s'applique au présent contrat. La mise en œuvre des Chartes et prescriptions du SDIV à venir est faite par avenants au présent contrat.

A ce jour sont identifiés :

- Groupe sur la refonte du back office du Système d'Information Multimodal
- Groupe sur l'information circonstancielle
- Groupe sur la mise à jour de la Charte des Supports et des Contenus
- Groupe sur la Charte des supports d'information à distance ou en mobilité
- Groupe sur la Charte des responsabilités et des échanges de contenu

SNCF Mobilités participe aux structures de gouvernance du SDIV présidées par le STIF:

- le COPIL, qui rassemble l'ensemble des transporteurs et des collectivités territoriales et est amené à s'exprimer sur tout projet avant son passage au Conseil du STIF
- le COTEC, organe de travail et de suivi des projets, qui rassemble l'ensemble des transporteurs et des collectivités territoriales et se réunit en fonction de l'actualité des projets
- le comité de gouvernance SIRI, instance d'harmonisation des pratiques et évolution du Local Agreement SIRI, qui rassemble l'ensemble des transporteurs d'Ile-de-France qui mettent en œuvre des interfaces SIRI
- le comité de suivi du Système d'Information Multimodal, qui se réunit trimestriellement et réunit l'ensemble des transporteurs
- Le comité de suivi des cartographies multi-opérateurs

Chapitre IV - CITOYENNETÉ ET RELATION VOYAGEURS

article 31 - Comités de ligne

Afin de favoriser un dialogue de proximité entre le STIF, SNCF Mobilités et SNCF Réseau, les élus locaux et les associations représentatives des usagers sur l'offre de référence, le STIF met en place, sous son pilotage, des comités de ligne.

En sa qualité d'autorité organisatrice, conformément aux principes définis dans la « charte de fonctionnement des comités de lignes en Ile-de-France » qui figure dans l'annexe II-D-9, le STIF met en place les comités de ligne selon un calendrier qu'il définit et communique en comité de suivi « Offre ». Il y sera notamment présenté les politiques de développement et de coordination de l'offre, d'évolution du matériel roulant, et d'amélioration de la qualité de service sur la ligne concernée.

En sa qualité d'exploitant du réseau, SNCF Mobilités s'engage à participer aux comités de lignes et aux comités d'axes PDU, en présentant notamment les résultats de régularité et de trafic, ainsi que les mesures prises ou programmées pour améliorer le service rendu aux voyageurs. L'effet des mesures prises sera également présenté au comité.

article 32 - Réclamation des voyageurs

article 32-1 - Traitement des réclamations voyageurs

1/ Principes de réponse

Le dispositif de traitement des réclamations des voyageurs mis en œuvre par le Service Clientèle Transilien suit les principes suivants :

- présumer la bonne foi des voyageurs, répondre à toutes les réclamations de façon personnalisée et cohérente ;
- réparer les erreurs, répondre aux questions en les personnalisant, présenter des excuses le cas échéant et quand la responsabilité de SNCF Mobilités est engagée et quand le voyageur a subi un préjudice lui accorder éventuellement un geste commercial ;
- informer le voyageur des suites données à sa réclamation ;
- apporter une réponse au voyageur dans un délai de 18 jours ;
- analyser et exploiter les informations issues des réclamations pour améliorer la qualité du service.

SNCF Mobilités poursuit ses efforts pour améliorer le traitement des réclamations, notamment par l'utilisation croissante de médias dits interactifs (téléphone, courriel) et tout nouveau canal (réseaux sociaux) permettant de répondre aux remarques des voyageurs et de suivre l'évolution de leur perception.

2/ Mesure de l'application des principes

Le respect du délai et la qualité des réponses aux réclamations seront mesurés chaque trimestre et les résultats communiqués au STIF dans le cadre de l'indicateur de traitement des réclamations qui comprend notamment:

- pour le courrier (dont formulaires) et le courriel :
 - o le délai de réponse ;
 - o le respect de la bonne foi du client : en adoptant une attitude compréhensive ; en répondant aux questions en les personnalisant et en présentant des excuses le cas échéant quand la cause de l'incident est du fait de l'entreprise ; en prenant en compte tous les motifs de réclamation soulevés par le client (sauf exception) ;
 - o la conformité aux critères qualitatifs de SNCF Mobilités, critères que SNCF Mobilités transmet au STIF avec notamment : l'adéquation entre la question du réclamant et la réponse de l'entreprise ; la clarté et la qualité des informations communiquées ; le respect de l'orthographe et de la syntaxe.

Le STIF peut exercer un contrôle dans les conditions prévues par l'article 105.

SNCF Mobilités transmet au STIF chaque trimestre des états statistiques établis conformément à l'annexe II-D-1 :

- un état statistique du traitement par média ;
- un état statistique des motifs de réclamation avec une répartition par média et par ligne assorti d'une analyse des motifs principaux. Cet état est élaboré selon la typologie des motifs de réclamation commune au STIF et aux transporteurs et son mode opératoire (annexe II-D-2).

Pour l'année 2016, la « grille de la typologie des motifs de réclamation 2016 » s'applique (annexe II-D-3) et à compter du 1^{er} janvier 2017, la « grille de la typologie des motifs de réclamation 2017-2020 » s'applique (annexe II-D-4).

Ces états statistiques font l'objet d'un rapport annuel annexé au rapport général d'activité.

Un point semestriel est fait entre le service Relation-voyageur du STIF et la direction des services de Transilien afin notamment :

- d'analyser les indicateurs et leurs évolutions ;
- de dégager les grandes tendances en matière de réclamations des voyageurs sur le réseau SNCF Ile-de-France.

Une réunion annuelle avec l'ensemble des transporteurs franciliens portant sur le suivi de la typologie et sur les réclamations franciliennes est également organisée.

Un point annuel est effectué dans le cadre du Comité de suivi qualité de service où une présentation sera faite conformément à l'annexe II-D-6.

3/ Création d'une charte francilienne d'engagement pour le traitement des réclamations :

En vue d'harmoniser les pratiques en matière de traitement de réclamation des opérateurs de transport franciliens, il est créé un groupe de travail composé du STIF et des opérateurs de transport franciliens chargé de constituer une charte d'engagement pour le traitement des réclamations franciliennes.

Cette charte comportera notamment les standards qualité en matière de traitement de réclamation, et un dispositif de partage des argumentaires des sujets communs aux transporteurs franciliens.

Cette charte ne préempte pas des éléments de langage propres à chaque opérateur de transport.

Elle sera définie et annexée au présent contrat en janvier 2018.

article 32-2 - Dispositif de suivi des réclamations voyageurs

Afin de traiter de manière optimale les réclamations adressées au STIF, une procédure de collaboration entre le service relations-voyageurs du STIF et le service en charge des réclamations à SNCF Mobilités, annexée au présent contrat (annexe II-D-5), est mise en place. Cette procédure précise notamment :

- les coordonnées du référent SNCF Mobilités ;
- les délais de communication des éléments d'information et/ou de réponse demandés par le STIF qui ne pourront excéder 15 jours ouvrés à compter de la réception de la demande du STIF par SNCF Mobilités;
- la procédure de communication systématique de la copie des réponses faites par SNCF Mobilités aux réclamations des voyageurs dès lors que le STIF est en copie. Cette communication se fera en même temps que l'envoi de la réponse faite par SNCF Mobilités au réclamant ;
- les modalités de transmission des éléments et/ou réponses types aux voyageurs dès leur validation interne notamment celles émises en cas d'évènement marquant (grèves, travaux, modification d'offre, etc.)

article 32-3 - Dispositions spécifiques aux signalements pour l'accessibilité des systèmes de transport

Dans le cadre des dispositions de l'ordonnance n°2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées (article 6, alinéa 4), codifiées aux articles L. 1112-1 et suivants du code des transports, SNCF Mobilités:

- met à disposition des personnes à mobilité réduite, dans chaque station, gare et sur son site internet, des formulaires de signalement (dont le modèle est joint en annexe II D 8), en vue de supprimer, de réduire ou de compenser les obstacles auxquels ils auraient été confrontés dans leurs déplacements ;
- répond aux demandeurs dans un délai usuel de 18 jours à compter de la date de réception de la réclamation ;
- tient un suivi spécifique centralisé de l'ensemble des demandes et réclamations visées aux alinéas précédents, qu'elle tient à la disposition du STIF lorsque celui-ci en fait la demande ;
- transmet annuellement, conformément aux informations à communiquer en matière d'accessibilité PMR listée dans l'article 27, un bilan statistique et analytique des demandes et réclamations en matière d'accessibilité.

Article 32 Bis - La relation au quotidien avec les associations d'usagers

Dans un souci d'échange et de partage de l'information, une réunion rassemblant le Directeur en charge des Relations Institutionnelles (DRI) du STIF, le DRI de SNCF Transilien et les responsables institutionnels des lignes du réseau Transilien sera organisée au moins chaque semestre pour faire le point sur les relations avec les associations d'usagers. A cette occasion seront notamment évoqués le calendrier des rencontres avec les associations et tous les points d'intérêt et de vigilance que chacune des parties jugera utile de mettre à l'ordre du jour.

TITRE III - UNE COMMUNICATION AU SERVICE DU VOYAGEUR

Chapitre I - ROLES RESPECTIFS DES PARTIES

article 33 - Le rôle du STIF : garantir la cohérence tout au long du parcours voyageurs

Le STIF définit et coordonne la politique de communication des transports en Ile-de-France. Il veille à la cohérence globale de la communication relative aux transports publics et à la mobilité durable en Ile-de-France. Le STIF est garant de l'unité du système de transport francilien, de la cohérence des messages et informations adressés aux Franciliens.

article 34 - Le rôle de SNCF Mobilités en matière de communication

SNCF Mobilités est responsable, dans le cadre de l'exécution de son contrat avec le STIF, des messages et de l'information qu'elle délivre aux voyageurs franciliens et veille à leur cohérence avec les objectifs fixés par le STIF et avec les communications existantes.

SNCF Mobilités s'engage à respecter les dispositions objet du présent contrat dans les partenariats, accords ou convention qu'elle conclut avec des tiers dans le cadre de ses activités en Ile-de-France lorsque ceux-ci font référence à l'offre ou à la qualité de service des transports franciliens.

Y compris dans le cas où SNCF Mobilités n'est pas pilote de l'opération, SNCF Mobilités veillera à ce que :

- le sujet ou thème de la communication ne vienne pas en opposition avec la politique de service ou de mobilité mise en œuvre par le STIF
- la communication décidée dans ce cadre n'entre pas en contradiction ni en opposition avec les principes et les éléments de langage définis entre le STIF et SNCF Mobilités au titre du présent contrat.

La communication communautaire (notamment sur les sujets Navigo et imagine R) s'inscrit dans ce cadre et doit donc respecter les dispositions du présent contrat. Dans le cas où SNCF Mobilités pilote la communication, les pénalités prévues l'article 46 -et à l'article 47 -pourront lui être appliquées.

SNCF Mobilités s'engage à valoriser de façon affirmée les décisions, les actions et les projets engagés par le Conseil du STIF, sur les sujets couverts par le présent contrat.

SNCF Mobilités met tout en œuvre pour que sa communication soit conforme aux objectifs stratégiques ci-dessous :

- contribuer à mettre en place la cohérence du système de transports franciliens (voir parcours du voyageur au chapitre II) et le promouvoir auprès du voyageur : rendre visible l'unité du système de transport en Ile-de-France, et améliorer la visibilité de l'offre.
- intégrer les principes relatifs au développement et à la mobilité durable : inciter à l'usage des transports en commun et faciliter leur utilisation par la mise en valeur des innovations et du développement de l'intermodalité
- respecter l'identité du STIF, clarifier les rôles du STIF et de SNCF Mobilités vis-à-vis du voyageur, valoriser le rôle du STIF en tant que décisionnaire, coordinateur et financeur des transports en Ile-de-France.

La Direction de la Communication Transilien de SNCF Mobilités doit s'assurer de la bonne coordination avec les autres directions concernées, notamment gares, exploitation (responsables de lignes, ...), matériel roulant, marketing ou commercial, Direction de la Communication Groupe, relations publiques, ... pour garantir une mise en œuvre efficace des opérations. Des réunions transversales seront organisées avec le STIF afin de sensibiliser les autres directions à leur rôle essentiel dans la mise en place d'un système cohérent.

Chapitre II - DEFINITIONS, PERIMETRE, CLASSIFICATION

article 35 - Définitions

Le terme « communication » dans les articles qui suivent doit être entendu dans son sens le plus large, et recouvre tous les types d'actions, et tous les publics.

On entend par « sujet de communication » les sujets relatifs aux transports en commun en Ile-de-France et à la mobilité durable, tels que couverts par le présent contrat. Ces sujets de communication sont principalement listés en annexe III-1.

Les « outils et media de communication » s'entendent au sens le plus large possible. A titre d'exemple, sont compris les outils suivants :

- La communication print : toutes éditions (dépliant, plaquettes...);
- La communication media : tv, radio, affichage, presse, sites internet et bannières, ... ;
- La communication digitale : Internet, réseaux sociaux, mobiles, audiovisuel... ;
- Les outils de promotion : promotion sur site, marketing direct, animations commerciales...;
- La communication événementielle : inaugurations, animations, expositions, forums, salons, relations publiques et supports de communication associés, visites de projets, présentation publique de projets. Cette communication devra faire l'objet en amont d'une définition précise des outils mis en place. Des processus plus précis pourront être définis le cas échéant, lors des comités semestriels.

Pour les événements spéciaux mentionnés dans le contrat à article 9-3 -donnant lieu à un renfort d'offre, le STIF demande aux transporteurs la présence à minima d'une affiche et d'un relais digital informant sur ce renfort d'offre. Des insertions presse pourront également être envisagées. Une affiche générique pour l'Ile-de-France valorisant le renfort d'offre sera définie en début de contrat. Les éléments d'information devront être mis en place en amont de l'événement.

Pour les événements franciliens non prévus au contrat, le STIF demandera à SNCF Mobilités de lui en faire part en amont (par exemple des partenariats culturels) afin que le STIF décide de son niveau d'implication dans une communication liée à cet événement.

Les relations presse: communiqués et dossiers de presse, visites de presse...

article 36 - Le périmètre

Le STIF a vocation à être associé aux communications menées par SNCF Mobilités dès lors que cette communication s'adresse aux voyageurs franciliens et se réfère directement ou indirectement au champ de compétence de l'autorité organisatrice, au territoire de compétence de l'autorité organisatrice (l'Ile -de - France), aux transports publics d'Ile-de-France.

Néanmoins, certains sujets demeurent du domaine de responsabilité de SNCF Mobilités, en sa qualité de transporteur et peuvent à ce titre être réalisés en toute autonomie :

- La communication interne
- La communication liée au recrutement de SNCF Mobilités
- La communication financière et /ou institutionnelle
- La communication BtoB
- La communication liée à des services développés et financés par SNCF Mobilités (1)
- Le mécénat
- Les partenariats sportifs ou culturels, à l'exception de ceux faisant référence à l'offre ou à la qualité de service des transports franciliens
- La communication sur les valeurs et le patrimoine ou l'histoire de SNCF Mobilités

Nota : les communications de SNCF Mobilités à vocation nationale, dès lors qu'elles font référence à des services ou des investissements STIF déployés en Ile-de-France relèvent du périmètre de communication du présent contrat.

(1) Dans le cas où SNCF Mobilités aurait mis en place un service ou un produit à l'échelle nationale et que le STIF aurait développé le même type de produit à l'échelle francilienne, SNCF Mobilités et le STIF travailleront ensemble pour proposer une communication articulée entre les deux services.

article 37 - Classification et implication des parties

Le STIF et SNCF Mobilités ont défini conjointement une classification des sujets de communication. Pour chaque sujet un niveau d'implication du STIF et de relation avec SNCF Mobilités a été acté. Cette classification figure en annexe III -1

La classification peut faire l'objet d'évolutions et de précisions. Elles sont alors discutées, dans le cadre des rencontres régulières entre le STIF et SNCF Mobilités, et font l'objet de validation par simple confirmation explicite de l'accord des deux parties. En cas d'émergence d'un nouveau sujet de communication, SNCF Mobilités et le STIF font évoluer la classification en conséquence d'un commun accord.

Cette classification a des impacts sur les outils et les processus mis en place pour les actions concernées.

Niveau 1 : Communication autonome de SNCF Mobilités sans référence au STIF

SNCF Mobilités et le STIF conviennent sur ces sujets qu'une référence au STIF et à son action n'est pas pertinente. SNCF Mobilités s'engage néanmoins à informer le STIF dans des délais raisonnables de ses projets.

Niveau 2 : Communication autonome de SNCF Mobilités avec référence à l'action du STIF

La référence au rôle du STIF et à son action doit être visible et équivalente à celle de SNCF Mobilités. Elle prend la forme d'un logo et/ou d'une phrase expliquant son rôle ou d'éléments de langage définis. Les éléments de référence à l'action du STIF seront puisés dans les éléments définis au chapitre III et font l'objet d'une validation par le STIF.

Pour des productions récurrentes (dépliants, fiche horaires, affiches...), l'application d'un logo ou d'un bloc-marque est normé afin de faciliter les échanges, un processus défini à l'avance entre les parties permet à SNCF Mobilités de ne pas requérir la validation systématique du STIF. En cas de modification substantielle de la présentation ou du contenu, la validation du STIF est requise. Les principes graphiques peuvent être mis à jour sur demande d'une des parties, la mise à jour doit être validée par les deux parties.

Pour les communications nouvelles, le STIF est informé dans des délais raisonnables : SNCF Mobilités doit laisser au STIF un délai suffisant qui permette à la Direction de la Communication de consulter à la fois les autres directions du STIF mais également les élus, si besoin.

Cas spécifique de la communication partagée

Conformément aux orientations définies par le STIF, SNCF Mobilités s'engage à mener des campagnes ou opérations de communication partagées avec le STIF visant à la promotion des transports publics.

SNCF Mobilités propose au STIF des campagnes ou opérations de communication entrant dans ce champ, dans le cadre de la présentation des plans d'actions semestriels.

Le STIF peut également proposer des actions de communication.

A titre d'exemple, l'objet de telles campagnes ou opérations pourrait être l'accessibilité du réseau, la promotion de titres ou forfaits, un renfort d'offre particulièrement marquant dans l'année, Plus largement, les sujets pourront être choisis parmi ceux du périmètre du niveau 2.

SNCF Mobilités alloue aux campagnes ou opérations de communication partagées, hors actions faisant l'objet de conventions de financement particulières, un budget annuel de 1M€, dont 2/3 au minimum devront être dédiés à l'achat d'espace.

Après validation du STIF, cette somme pourra être partiellement consacrée à la réalisation de post-test des campagnes mises en œuvre.

Afin de mener à bien ces actions partagées, un processus particulier est mis en œuvre pour chaque action :

Chaque partie désigne un interlocuteur responsable du projet vis-à-vis de l'autre partie.

SNCF Mobilités conduit le projet de communication en intégrant aux différentes étapes (brief, choix du dispositif, choix des axes de communication, des axes graphiques, etc.) l'interlocuteur désigné par le STIF. SNCF Mobilités devra s'assurer que le chargé de projet du STIF concerné accuse bien réception des informations concernant les projets.

Le projet de communication est co-validé par le STIF et SNCF Mobilités. SNCF Mobilités s'engage à associer le STIF à toutes les étapes de validation et ce, tout le long du projet. Le STIF s'engage quant à lui à formaliser à chaque étape du projet sa validation par email. Ainsi, aucune opération ne pourra être lancée sans un avis positif du STIF sur le concept. Le concept devra être présenté au STIF par SNCF Mobilités lors d'une réunion ad hoc.

Le délai de sollicitation doit être approprié au type d'action ainsi qu'à son contexte. Ce délai intègre un délai raisonnable de consultation et de réflexion au sein du STIF ainsi qu'un temps réaliste pour que les éventuelles modifications souhaitées par le STIF puissent être prises en compte. Le STIF s'engage à répondre dans un délai raisonnable.

Des comités ad hoc pourront être mis en place sur les opérations de communication partagée.

Les principes liés à la communication partagée s'appliquent également pour des actions concernant les services STIF (Véligo par exemple).

Chapitre III - MISE EN COHÉRENCE DU SYSTÈME DE TRANSPORT RÉGIONAL

Le STIF définit les principes et les codes visuels de cette cohérence. Il est garant de son application quels que soient les territoires et les réseaux concernés. Ces principes et codes visuels sont repris dans les orientations sémiologie et design en Annexe III 5, la plateforme design des véhicules en Annexe III 6. Ces documents pourront faire l'objet de complément pendant la durée du contrat.

Via cette cohérence sémiologique régionale, le voyageur doit en effet percevoir l'unité du réseau de transport francilien, dont le STIF est garant.

Le voyageur doit également pouvoir identifier clairement les transporteurs (RATP, SNCF Mobilités, ...) comme ceux qui assurent au quotidien le bon fonctionnement du réseau de transports (accueil, qualité, information, ...), et le STIF comme autorité organisatrice ; et ce, par la présence de leurs signes identitaires respectifs (logos notamment).

Par ailleurs, pour des exigences de clarté et de simplicité pour le voyageur, il est essentiel d'éviter toute surcharge de signes identitaires ou de couleurs.

Le document de référence précisant les principes de cette cohérence est annexé au présent contrat (Annexe III 5).

Nota : afin d'assurer la continuité pour le voyageur entre les univers SNCF Mobilités et SNCF Transilien, des adaptations pourront être faites, notamment pour la charte des modes, pour les 6 grandes gares parisiennes, gares où les échanges avec le réseau national sont nombreux

Les moments ou les points de contact entre le voyageur et les réseaux de transports d'Ile-de-France sont nombreux. Ce tableau liste les sujets et les éléments qui doivent s'inscrire dans le référentiel design et sémiologie. Il peut donner lieu à une évolution en cours d'exécution du contrat.

Thème	Sujets et outils	Précisions concernant le contenu éditorial	Précisions concernant le design
Offre de transport actuelle et future (projets, réseau et services)	Offre lignes régulières Offre Noctilien Travaux avec financement STIF Renfort d'offre ⇒ Outils print et web le cas échéant, à destination du grand public. ⇒ Outils à disposition des agents pour l'accueil en gare et en station : dépliants d'information et dépliants pratiques sur les transports en commun en Ile-de-France	Valorisation du rôle des différents acteurs. Texte de présentation du STIF (en annexe) Phrases thématiques sur le rôle du STIF (en annexe)	Logo STIF + Charte Noctilien ou autre chartes existantes
Information voyageurs	Vianavigo		Charte vianavigo
	Cartographie, sous ses différentes formes et échelles : cartes thématiques, régionales, locales, ... Signalétique (arrêts de bus / stations / gares) Information voyageurs en gare (marquage des écrans, pictogrammes, ...)		Orientations sémiologie et design.
Commercialisation	Carte Navigo et autres produits tarifaires	Cohérence de l'information sur les tarifs notamment via les emailings et mailings commerciaux	Charte Navigo
	Appareils de distribution et de vente, valideurs à bord des bus et dans les stations et gares	Cohérence des informations tarifaires	Orientations sémiologie et design (design extérieur)

Véhicules	Extérieur et intérieur des véhicules		Plateforme design des véhicules
Services	Services correspondant à des politiques mises en œuvre par le STIF	Valorisation des services	Application des chartes définies par le STIF, le cas échéant (Véligo, Parcs Relais, ...)

article 38 - Respect de la cohérence graphique et sémantique, respect de l'identité du STIF et des éléments d'identification des produits, services et projets élaborés par le STIF sur les supports de communication.

SNCF Mobilités, dans le cadre des communications du périmètre de niveau 2 visé à l'article 37 -ci-avant et des campagnes ou opérations de communication partagées, applique les logos et blocs marques du STIF transmis par celui-ci suivant ses prescriptions graphiques et sans les altérer. Le STIF peut à tout moment modifier ses blocs marques et ses logos et en informe SNCF Mobilités.

Le STIF définit son action sur des sujets transversaux (tels Navigo, Noctilien, Véligo...) et la manière de les présenter et de les valoriser à travers des éléments de langage. Ces éléments doivent être intégrés dans les argumentaires commerciaux, produit et service développés par SNCF Mobilités.

Ces éléments s'appliquent dès leur transmission à toute nouvelle production ou mise à jour de production existante.

Le STIF peut définir ces éléments en concertation avec SNCF Mobilités et les autres transporteurs franciliens.

Le STIF proposera à SNCF Mobilités des phrases valorisant son rôle, phrases qui seront à intégrer à la création.

Le STIF pourra décider de modifier ces phrases et en informera alors SNCF Mobilités qui devra utiliser la nouvelle phrase dans les communications futures. SNCF Mobilités pourra également suggérer des adaptations des phrases pour certains sujets qui seraient plus spécifiques.

Les listes des phrases ainsi que le texte de présentation du STIF figurent en Annexe III 4.

article 39 - Les marques, les dessins et modèles

Les marques, les dessins et les modèles ayant fait l'objet d'un dépôt par le STIF auprès de l'Institut National de la Propriété Industrielle (INPI) sont la propriété du STIF, qu'il s'agisse de marques verbales, semi-figuratives, figuratives (logos), des dessins et/ou des modèles. Les conditions de leur utilisation par SNCF Mobilités sont précisées dans l'Annexe III 2 du présent contrat.

Les nouvelles marques verbales, figuratives ou semi-figuratives, ainsi que les dessins et modèles, qui sont créés et développés à ses frais par le STIF, ayant pour vocation à constituer la dénomination d'un titre de transport, le titre de transport lui-même ou d'un service de transport, d'un mode de transport et des indices afférents, sont déposés à l'INPI par le STIF, qui en assure leur gestion en son nom propre.

article 40 - Matériel roulant, ...

La Communication, le design extérieur et le design d'ambiance intérieur du matériel roulant sont traités dans l'annexe relative à la gouvernance du Matériel Roulant

Concernant le design extérieur des valideurs et des appareils de vente et de rechargement, le même type de processus sera mis en œuvre afin de trouver des accords sur les habillages de manière détaillée.

Chapitre IV - PILOTAGE

article 41 - L'information du STIF

La mise en place des modalités de collaboration listées ci-dessous et leur suivi sont nécessaires pour une collaboration réussie entre les parties.

SNCF Mobilités respecte le principe d'information permanente et de transparence envers le STIF sur les sujets de communication. Ainsi, le STIF doit être informé de toute action de communication, relevant de l'article 35 - ci-dessus, dans des délais raisonnables. Cette information doit être une démarche volontaire et régulière du transporteur.

SNCF Mobilités est force de proposition et sollicite régulièrement le STIF sur les projets liés à l'exécution du présent contrat. Les plans d'actions semestriels permettent de lister une partie des actions mais SNCF Mobilités est autorisée à proposer au STIF d'autres actions que celles proposées dans ces plans d'actions.

SNCF Mobilités et le STIF s'engagent à échanger de manière régulière sur les sujets de communication afin de mettre en œuvre des actions cohérentes et coordonnées.

article 42 - Le plan d'action et sa mise en œuvre

Afin d'avoir une visibilité sur les actions de communication à venir, SNCF Mobilités communique au STIF un plan d'action prévisionnel semestriel aussi précis que possible en fonction des actions programmées à la date de transmission. Ce plan présente les actions de SNCF Mobilités de niveau 2 et les actions de communication partagées.

Ce document est transmis :

- Au plus tard le 3 mai de l'année N pour la période juillet-décembre N.
- Au plus tard le 3 novembre de l'année N pour la période janvier-juin N+1.

La non-transmission du plan d'actions dans les délais prévus pourra faire l'objet d'une pénalité (voir article 46).

Le STIF et SNCF Mobilités échangent et s'accordent sur la base de ce document. Le STIF peut proposer des actions de communication à mettre en œuvre. Le STIF valide en dernier lieu le niveau de son implication pour chaque action de communication partagée envisagée. Une fois validées par les deux parties, les actions de communication partagées peuvent être mises en œuvre par SNCF Mobilités. Si nécessaire, les parties peuvent faire évoluer ce plan en fonction de l'actualité et des opportunités de communications.

Pour chacune des actions programmées dans le cadre du plan d'action prévisionnel semestriel, SNCF Mobilités présente une fiche projet comportant obligatoirement les informations précisées ci-dessous :

- Rappel du contexte
- Description du projet : objectifs, cibles, outils, médias envisagés...
- Une proposition relative au degré d'implication du STIF.
- Une estimation budgétaire si possible par grand poste (création, fabrication, achat média) pour les actions de communication partagée.

En cas de défaut relatif au contenu des informations transmises, SNCF Mobilités pourra faire l'objet de pénalités visées à l'article 46.

Le cas échéant, le STIF peut demander à SNCF Mobilités de lui présenter les études marketing ou autre auxquelles il fait référence dans la description de la mise en œuvre d'une action, conformément à l'article 58 -

article 43 - Les autres modalités

article 43-1 - Comité de suivi

Un comité de suivi se tient une fois par semestre dans les 15 jours suivant l'envoi du plan d'actions. Il est composé des directions de la communication des deux entités.

Il permet aux deux entités d'échanger sur les objectifs stratégiques de communication, sur l'actualité des transports et sur les sujets à venir. SNCF Mobilités et le STIF se mettent d'accord à cette occasion, sur le plan d'actions du prochain semestre. Le comité de suivi permet également de faire le bilan du semestre écoulé.

Le comité de suivi peut également être l'occasion d'associer, le cas échéant, les autres services qui sont concernés par les opérations (exploitation, marketing, commercial, ...).

article 43-2 - Information en fin d'année

SNCF Mobilités s'engage à établir un bilan annuel qui intègre notamment un bilan de toutes les actions menées dans l'année sur le niveau 2 et sur les actions de communication partagées : synthèse de l'action, bilan qualitatif et quantitatif, exemples des productions réalisées.

Ce bilan doit être transmis au STIF au plus tard le 31 mars de l'année N+1 pour les actions menées lors de l'année N.

La non-transmission du bilan dans les délais prévus au contrat ou la transmission d'un bilan incomplet pourra faire l'objet d'une pénalité (article 46).

Contenu du bilan pouvant faire l'objet d'une pénalité au titre de l'article 46.

1/ Opérations de communication de niveau 2

- Synthèse des actions : descriptif, cible, objectifs
- Bilan qualitatif, le cas échéant
- Bilan quantitatif : nombre d'exemplaires imprimés, achat d'espace (affichage, presse, digital)
- Exemple des productions réalisées

2/ Opérations de communication partagée

- Synthèse des actions : descriptif, cible, objectifs
- Bilan qualitatif, le cas échéant
- Bilan quantitatif : nombre d'exemplaires imprimés, achat d'espace (affichage, presse, digital)
- Exemple des productions réalisées
- Précision des dépenses par grand poste (conception / fabrication / diffusion)

Le détail ci-dessous ne fera pas l'objet de pénalités :

- La conception inclut les dépenses liées au conseil, à la création, à la conception ainsi que l'achat d'art
- La fabrication inclut les dépenses liées à l'exécution et à la finalisation, à l'impression, à la production, aux objets publicitaires
- La diffusion intègre les achats d'espace (affichage, presse, digital,...) mais également les dépenses hors achat d'espace (main à la main, diffusion boîtes aux lettres, emailing, événementiel, ...)
- Pour le digital, les données de reporting pourront le cas échéant être consolidées avec les données STIF

Le STIF peut demander à SNCF Mobilités de lui fournir les pièces justifiant les dépenses afférentes à chaque action de communication partagée.

Le STIF pourra en outre demander à SNCF Mobilités un point budgétaire à la fin de chaque opération de communication partagée, ce qui permettra d'avoir une meilleure visibilité sur le budget disponible pour les opérations à venir.

article 43-3 - Information du STIF vers les transporteurs

Afin de faciliter le travail en commun et le partage des objectifs communs, le STIF peut être amené à informer SNCF Mobilités de ses actions de communication.

Réciproquement aux engagements de SNCF Mobilités en matière de respect de l'identité du STIF et de sa charte graphique, le STIF s'engage à respecter dans ses communications, le rôle et l'identité de SNCF Mobilités, ainsi que la charte graphique de SNCF Mobilités. A ce titre, le STIF informe SNCF Mobilités lorsque le rôle de celle-ci est évoqué dans des actions de communication du STIF.

Chapitre V - LA DIFFUSION

article 44 - Les principes et les modalités

1/ Cas des communications partagées SNCF Mobilités - STIF :

SNCF Mobilités s'engage à mettre à disposition des voyageurs concernés de façon visible tous les documents réalisés avec le STIF. SNCF Mobilités communique les modalités de diffusion prévues pour chaque projet. Elles pourront faire l'objet de discussions.

SNCF Mobilités doit fournir au STIF un tableau détaillant les quantités, les lieux, les modalités de diffusion, dates et format ainsi que les stocks disponibles chez le routeur à l'issue de l'opération. Ce reporting permettra entre autres d'ajuster si besoin les quantités ou les modalités de diffusion lors des prochaines opérations.

2/ Cas des communications produites par le STIF :

SNCF Mobilités s'engage à diffuser sur ses canaux d'information, sous réserve de faisabilité technique, les documents d'information et de communication fournis par le STIF, directement en relation avec les services ou les projets visés au contrat STIF - SNCF Mobilités et pour cela mettre à disposition des voyageurs concernés de façon visible ces documents.

SNCF Mobilités informera le STIF des quantités nécessaires à la bonne information des voyageurs, et des conditions et contraintes particulières liés à la bonne diffusion des documents. Le STIF demandera à SNCF Mobilités de lui fournir un plan prévisionnel de diffusion des documents et donc de la quantité nécessaire pour chacun d'eux.

A l'occasion du comité de suivi semestriel, un point sur les diffusions sera fait entre les parties qui pourront alors étudier des modalités d'amélioration de la diffusion.

Le tableau ci-dessous liste un premier ensemble de documents avec les types de diffusions que le STIF souhaite pour chacun d'eux. Ce tableau distingue la visibilité et la disponibilité des documents ainsi que le type de diffusion (en gare, sur Internet le cas échéant, via de l'affichage).

Ce tableau pourra être complété ou modifié à l'occasion des comités de suivi semestriels.

	Dépliant disponible et visible en gare ou station	Dépliant disponible en gare ou station	Affichage en gare ou station (1)	Affichage à bord (2)	Relais sur sites Internet (3)
Nuit du Nouvel An et Fête de la musique	X	X	X		X
Guide tarifaire	X	X			X
Campagnes STIF sur un nouveau produit, service ou une amélioration de l'offre		X	X	X	X
Dépliant tramways		X			X

(1) Etant précisé que les affichages en gare sont réservés en priorité à l'information voyageurs notamment en cas de perturbation ou de travaux.

(2) Dans la limite de l'article 45 -

(3) SNCF Mobilités informera le STIF pour chaque opération de la possibilité ou pas d'avoir un relais sur les sites Internet SNCF via par exemple une actualité.

3/ Mise en place de contrôles sur le terrain :

Des contrôles de la bonne exécution des plans de diffusion fournis par SNCF Mobilités pourront être mis en place. Le STIF pourra en effet mandater un prestataire spécialisé pour mettre en place ces contrôles, c'est-à-dire vérifier la conformité de la réalité (mise à disposition des documents, présence des affiches) avec le plan annoncé.

article 45 - Les espaces d'affichage à bord des trains

SNCF Mobilités met à disposition du STIF, sous réserve de leurs disponibilités et des délais de mises en œuvre pour le déploiement des campagnes, un tiers des 11 000 cadres de son réseau d'affichage à bord des trains, pour les campagnes d'affichage du STIF à raison de 8 semaines chaque année équivalant à la durée de 2 de campagnes de communication, directement en relation avec des services ou des projets visés au présent contrat. S'ajoutent à ce dispositif les affichages dans le cadre des communications partagées.

Chapitre VI - CONTROLES ET PENALITES

Le montant annuel maximal encouru par SNCF Mobilités au titre de l'application du présent chapitre est fixé à 150 000 €.

article 46 - Pénalités pour défaut d'information relative au plan d'actions prévisionnel et au bilan annuel

1/ Pénalités pour défaut de transmission

Le défaut de transmission dans les délais prévus à l'article 42 - et à l'article article 43 -, du plan d'action prévisionnel semestriel ou du bilan de fin d'année donne lieu à une pénalité unitaire de 2 000 € par jour de retard.

2/ Défaut relatif au contenu des informations transmises

SNCF Mobilités encourt une pénalité de 2 000 € dès lors que le plan d'action prévisionnel ou le bilan annuel transmis au STIF ne comporte pas une ou plusieurs des informations obligatoires mentionnées à l'article 42 - et à l'article article 43 -, sans pouvoir en justifier l'absence.

article 47 - Pénalités pour défaut relatif aux actions de communication

Pour toute action de communication non conforme aux dispositions du contrat une pénalité unitaire de 5 000 € sera appliquée et notamment dans les cas suivants :

- Non information préalable du STIF (dès le concept de l'opération, tel qu'imaginé par SNCF Mobilités)
- Non-respect de la classification figurant en annexe III-1
- Défaut d'exécution des modalités de mise en œuvre des actions de communication de niveau 2 ou de communication partagée (notamment des processus d'information / validation du STIF en cours de projet).

article 48 - Non-respect du plan de diffusion

En cas de constat de non-respect du plan de diffusion visé à l'article 44 -, un malus de 3000 euros pourra être appliqué par opération. A l'inverse en cas de constat de respect du plan de diffusion, un bonus de 3000 euros pourra être appliqué. L'application du bonus ou du malus se fera selon les critères suivants :

- Respect du plan de diffusion à 90% ou plus : bonus de 3000 euros
- Respect du plan de diffusion entre 70 et 90% : ni bonus, ni malus
- Respect du plan de diffusion à moins de 70% : malus de 3000 euros

article 49 - Evolution du montant du programme de communication partagée

En cas de non réalisation du programme de communication partagée (budget annuel d'1 million d'euros), SNCF Mobilités pourra demander le report sur l'année suivante de la somme non consommée en fin d'année. Cette demande de report ne pourra pas être faite deux années de suite et devra dans tous les cas être motivée.

En cas de dépassement du montant annuel prévu au programme de communication partagée, SNCF Mobilités pourra demander une diminution équivalente du montant du programme de l'année suivante. Etant précisé que ce report de devra pas venir compenser une sous-consommation de l'année précédente.

A titre d'exemple, une sous-consommation de 200 000 euros en année N pourra être reportée en année N+1 avec un budget N+1 de 1,2 million d'euros. Le budget de référence de l'année N+1 sera alors de 1,2 million et non pas d'1 million d'euros.

TITRE IV - TARIFICATION, GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES ET SUIVI DU TRAFIC

Chapitre I - TARIFICATION

article 50 - Obligations relatives à la tarification

Un titre de transport est la combinaison du droit d'un individu à utiliser les transports collectifs sur un périmètre géographique et temporel donné, d'un tarif et d'un profil de son détenteur.

Un produit tarifaire est la matérialisation du titre de transport sur un support (papier, magnétique ou télébillettique)

article 50-1 - 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. 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 de ceux existants, en tenant compte des délais de mise en œuvre discutés entre le STIF et l'ensemble des transporteurs concernés :

- il nomme les titres et les produits tarifaires ;
- il définit leurs visuels en tenant compte des contraintes techniques des exploitants ;
- il dépose les marques associées auprès de l'INPI pour en être propriétaire ;
- il fixe leurs tarifs ;
- il décide des conditions générales de vente et d'utilisation, en accord avec les transporteurs pour en vérifier la faisabilité.

La liste des titres existants de leurs réseaux et canaux de distribution est fournie en annexe IV-A-1 du présent contrat. Un avenant à ce contrat est établi pour compléter cette liste à chaque création de titre ou évolution significative d'un titre de transport ou d'un produit tarifaire.

SNCF Mobilités assure en tant que de besoin un rôle de conseil et d'études dans le domaine de la tarification, de la billettique, de la vente et de la distribution. Elle propose au STIF les évolutions tarifaires qui lui paraissent souhaitables, qu'il s'agisse de l'adaptation du niveau de prix des titres existants, de la suppression de certains d'entre eux ou de la création de titres nouveaux.

Elle propose au STIF, pour l'évolution des titres existants ou la création de nouveaux titres, des contributions aux spécifications générales (fonctionnelles et techniques) et aux conditions générales de vente et d'utilisation qui lui paraissent souhaitables.

Le STIF associe SNCF Mobilités aux études relatives aux évolutions tarifaires envisagées pour en estimer les différents impacts sur les comportements d'achat et de mobilité des voyageurs, les recettes et les systèmes et équipements propres à SNCF Mobilités (ou de ses prestataires).

Lorsqu'une décision tarifaire implique des développements importants sur les systèmes ou équipements de distribution, de contrôle et/ou de validation, le STIF et SNCF Mobilités se concertent pour en déterminer les modalités.

Dans ce cas, le STIF intègre systématiquement dans le planning de mise en œuvre de ces évolutions les contraintes de développement et de paramétrage des systèmes propres à chaque exploitant et des systèmes communautaires.

SNCF Mobilités s'engage à procéder aux adaptations nécessaires à l'application des décisions tarifaires du STIF sur ses systèmes de distribution, de contrôle et/ou de validation.

La mise en œuvre de certaines décisions demande des développements sur des systèmes ou des équipements. Dans ce cas, le STIF rédige une expression de besoin. Cette expression de besoin doit permettre à SNCF Mobilités d'évaluer les impacts et les modalités de réalisation de cette modification. Cette expression de besoin pourra faire l'objet d'échange entre le STIF et SNCF Mobilités afin de préciser au mieux la cible. Lorsque que l'expression de besoin est stabilisée, SNCF Mobilités propose les modalités opérationnelles de réalisation, le cas échéant avec un phasage de l'expression de besoin initiale.

Un suivi financier de la mise en œuvre des évolutions tarifaires sera réalisé dans le cadre du comité billettique. Le STIF informe SNCF Mobilités des modifications de prix publics au plus tard 15 jours calendaires avant la date de prise d'effet des nouveaux prix. Par exception à cette disposition contractuelle, les décisions relatives aux titres Imagine'R applicables à l'année n/n+1 doivent être communiquées avant le 31/03/n.

article 50-2 - Informations à communiquer au STIF

1/ Informations relatives aux données globales de vente et aux recettes.

Jusqu'à l'exercice 2017, SNCF Mobilités s'engage à fournir au STIF un état mensuel incluant pour chaque titre :

- les ventes SNCF Mobilités et les ventes globales, tous transporteurs confondus en précisant les volumes d'unités et le tarif de vente;
- les recettes directes de SNCF Mobilités.

Cet état est communiqué au STIF au plus tard le 20 du mois N+1 pour les données du mois N, sous la forme d'un fichier Excel conforme au modèle de l'annexe VI-3

- d'une part, via un envoi par courrier électronique ;
- d'autre part, par transmission sécurisée via l'application RECIF accessible selon les modalités fournies par le STIF.

Conformément aux dispositions de l'annexe Communautaire, SNCF Mobilités participe à un travail conjoint des entreprises exploitant les réseaux franciliens, du GIE Comutitres et du STIF afin que le GIE Comutitres soit en mesure d'assurer, à partir de l'exercice 2017,

- la mission de « chambre de compensation » dans le cadre du partage des recettes,
- et la déclaration au STIF des données de vente et de recettes directes par contrat et globalement.

2/ Informations relatives à la délivrance des supports et à la distribution.

SNCF Mobilités s'engage à fournir au STIF :

- un bilan annuel, remis au plus tard le 31 mars de chaque année, comprenant :
 - o les ventes mensuelles SNCF Mobilités de passes Découverte, en nombre ;
 - o les recettes annuelles par actes de SAV payant, en nombre, en valeur, par type et par lieu ;
 - o les éventuelles recettes de frais de dossier, dans l'hypothèse où certains futurs produits tarifaires vendus par SNCF Mobilités en comporteraient ;
- Les ventes détaillées par canal de distribution, par catégorie de titres, par gare en indiquant la typologie de gares prévue à l'article 23-4.

Les données sont fournies sous format Excel.

Au plus tard au 31 janvier 2017, dès que SNCF Mobilités aura réalisé les travaux de modification programmés, SNCF Mobilités fournit des fichiers hebdomadaires des transactions unitaires de ventes et de SAV sur automates et TPV, transmis tous les mois, comprenant : la date et heure de transaction, l'identifiant de l'équipement, la station/gare de la transaction, le type d'équipement, le type d'acte de vente ou SAV, le support billettique, le produit tarifaire vendu - avec pour la billetterie banlieue l'origine/destination - ou le type d'acte SAV, la quantité de produits vendus ensemble lors de la transaction, le prix unitaire produit, le type et le mode de paiement, le total de la transaction. Ces données seront communiquées au format CSV.

article 51 - Obligations relatives aux supports des titres de transport

article 51-1 - 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 SNCF Mobilités 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.

SNCF Mobilités applique l'ensemble des décisions du STIF relatives aux supports des titres de transport. Elle s'engage en particulier :

- à acheter dans le cadre des dispositions prévues à l'annexe communautaire les supports nécessaires à la distribution des titres de la tarification francilienne,
- à acheter les supports magnétiques nécessaires à la distribution des titres.

SNCF Mobilités assure, autant que de besoin, un rôle de conseil et d'études. Elle propose au STIF des contributions aux spécifications générales (techniques et fonctionnelles) des supports qui lui paraissent souhaitables, qu'il s'agisse de l'introduction de nouveaux supports, de la suppression de supports existants ou de l'amélioration des supports en circulation en termes de services offerts.

article 51-2 - Informations à communiquer au STIF

SNCF Mobilités fournit, chaque année, dans le cadre du comité de suivi billettique STIF - SNCF Mobilités tel que décrit en annexe IV-A-2 :

- la liste des types de supports en circulation avec les fournisseurs des dits supports et leur identification commerciale et technique ;
- pour l'ensemble des types de supports en circulation et pour chaque nom commercial du support :
 - o le nombre de passes en circulation ;
 - o le nombre de passes émis dans l'année,
 - o les caractéristiques techniques des passes émis (nom du masque, protocole RCTIF activé, type de sécurité activée) à partir de 2013.
 - o la durée de vie estimée d'un passe émis dans l'année.
 - o les quantités commandées annuellement.
 - o le coût d'achat par type de carte.
- chaque année dans le cadre du bilan annuel :
 - o les quantités distribuées mensuellement dans ses canaux par type de support et par canal avec à minima le niveau de détail du tableau 2 de l'annexe IV-A-1.

article 52 - Gestion des produits tarifaires

article 52-1 - 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.

SNCF Mobilités est en charge de mettre en œuvre les moyens et les procédures permettant au voyageur d'acheter ou d'obtenir (pour les titres sociaux gratuits) et d'utiliser les produits tarifaires dont il a besoin, dans le respect des décisions du STIF et du présent contrat.

SNCF Mobilités assure la continuité du service de distribution de l'ensemble des produits tarifaires qu'elle commercialise selon les réseaux de distribution tels que décrits en annexe IV-A-1. Ce service inclut notamment la délivrance, la vente et l'après-vente de tout ou partie des produits tarifaires.

SNCF Mobilités distribue les produits tarifaires listés en annexe IV-A-1 au présent contrat, dans les conditions décrites dans l'article 52-2 -ci-dessous.

SNCF Mobilités n'est pas tenue d'assurer un service après-vente concernant les titres vendus hors du périmètre du présent contrat ou par un réseau de distribution non agréé par le STIF.

Les actes de distribution des produits tarifaires communautaires, nécessitant une action conjointe de l'ensemble des transporteurs sont définis selon l'article 55 -.

Le STIF encourage SNCF Mobilités à innover, afin de fournir aux voyageurs des services de meilleure qualité, plus fiables, plus simples d'utilisation, et à moindre coût.

Afin de garantir une cohérence sur le territoire de l'Ile-de-France et en tant qu'organisateur de l'intermodalité et de l'interopérabilité des systèmes de transport, le STIF est associé à l'expérimentation des innovations, dans le respect de la confidentialité des propositions de SNCF Mobilités, de son savoir-faire et de la propriété intellectuelle. Dans ce cadre, le STIF s'engage à ne pas divulguer à des tiers les informations liées à la propriété intellectuelle de SNCF Mobilités, relevant des expérimentations et innovations menées.

article 52-2 - Vente des produits tarifaires dans les gares, stations et points d'arrêts exploités par SNCF Mobilités en Ile-de-France

Dans les gares Transilien (RER et train), stations de tramway, et points d'arrêts qu'elle exploite, SNCF Mobilités organise la vente dans ses gares et stations à l'aide de :

- guichets de vente,
- guichets services Navigo dont le déploiement a commencé en 2015,
- automates de vente,
- agences commerciales.

Chaque lieu de vente est équipé d'un ou plusieurs moyens de vente, propriété de SNCF Mobilités, et décrit et présenté annuellement au Comité Billettique conformément à l'annexe IV-B-1.

Le STIF pourra demander à SNCF Mobilités de procéder à un habillage visuel des mobiliers comportant visiblement le logo Navigo afin que le voyageur identifie clairement les lieux de services liés au passe Navigo.

Les configuration-types des espaces de vente sont décrites en annexe IV-B-4.

Les équipements de vente utilisés par SNCF Mobilités sont décrits en annexe IV-B-1.

La vente des produits tarifaires valables en Ile-de-France dans ces lieux est réalisée par SNCF Mobilités selon les modalités décrites dans le présent article.

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

SNCF Mobilités assure à tout voyageur:

- la possibilité d'acquérir, sur la totalité de la période d'ouverture des réseaux et dans tout lieu de vente attaché au réseau Transilien, le titre de transport correspondant au déplacement en Ile-de-France qu'il souhaite effectuer :
 - o au départ et à destination de n'importe quelle gare du réseau Transilien ;
 - o au départ de la gare où il se trouve et à destination de n'importe quelle gare ou station du réseau RATP ;
- et dans les conditions d'ouverture des guichets, la possibilité de régler ses achats à tout guichet en carte bancaire, monnaie, billet, chèque mobilité et chèque bancaire.

SNCF Mobilités exploite au minimum 1050 automates de ventes (ART) en optimisant leurs lieux d'implantation d'une manière dont elle rend compte annuellement au STIF.

SNCF Mobilités s'assure de la capacité pour tous les publics d'acheter un titre aux automates de vente, par l'accompagnement du voyageur lorsque cela est possible. SNCF Mobilités étudie la possibilité d'une mise en relation avec un agent en cas de besoin.

Cette étude fera l'objet d'un cahier des charges précis auquel le STIF contribuera.

SNCF Mobilités s'engage à travailler avec les autres transporteurs dans le cadre de COMUTITRES pour définir des interfaces de vente harmonisés pour les différents canaux de distribution.

SNCF Mobilités organise, dans la mesure du possible, des services complémentaires de vente en période de forte affluence pour garantir au voyageur un délai raisonnable d'attente pour obtenir un titre de transport.

SNCF Mobilités réalise, dans la mesure du possible, des services d'assistance à la vente complémentaires saisonniers à destination des touristes dans les stations et gares qui connaissent un fort trafic touristique

La description des produits tarifaires vendus par chacun des équipements est précisée en annexe IV-A-1.

SNCF Mobilités 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 des billets origine-destination.

2/ Informations à communiquer au STIF

SNCF Mobilités s'engage à fournir au STIF les informations suivantes :

- la liste des gares ou stations attachées au réseau Transilien exploitées par SNCF Mobilités avec la description des équipements de vente et leur volumétrie, telle que décrites en annexe IV-B-4 ;
- la liste des équipements de distribution, en service sur le réseau Transilien SNCF, tels que décrits en annexe IV-B-1

3/ Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

Disponibilité des automates de vente (ART).

article 52-3 - Vente des produits tarifaires hors Ile-de-France et sur Internet

1/ Ventes hors Ile-de-France

SNCF Mobilités distribue tout ou partie de certains produits tarifaires franciliens dans certaines gares situées hors des limites géographiques de la région Ile-de-France. L'annexe IV-B-2 y liste notamment l'ensemble de ces gares. L'annexe IV-B-1 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 ».

2/ Ventes sur Internet :

Le site www.transilien.com renvoie au portail www.navigo.fr pour toutes les opérations de vente à distance, de gestion ou de souscription des produits distribués sur support Navigo.

3/ Informations à fournir au STIF :

Les chiffres de vente par type de canal hors Ile-de-France et sont communiqués annuellement au STIF.

article 53 - Service après-vente des produits tarifaires assurés par SNCF Mobilités

Cet article décrit les obligations de SNCF Mobilités en matière de SAV dans ses gares, stations et points d'arrêt.

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

SNCF Mobilités met en œuvre les procédures et outils nécessaires au bon traitement des différentes actions de service après-vente (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 :

- les guichets pour les titres magnétiques et les opérations simples de SAV (Navigo) ;
- des agences pour l'ensemble des opérations de SAV Navigo ;
- des guichets-services pour certaines opérations de SAV Navigo
- des services clientèles back-office qui traitent notamment des demandes de remboursement ;

L'annexe IV-B-3 décrit les différents actes de souscription et SAV, ainsi que les lieux où ils sont réalisés.

SNCF Mobilités s'engage à exploiter les lieux de vente et agences dont la liste est fournie dans l'annexe IV-B-4 qui décrit :

- leur localisation ;
- les actes effectués ;
- les horaires d'ouverture.

SNCF Mobilités informe préalablement le STIF de toute ouverture ou fermeture d'agences SNCF Mobilités ou de guichet Services Navigo dans ses emprises.

SNCF Mobilités peut faire évoluer ses canaux de distribution en veillant au maintien du niveau de service offert aux voyageurs notamment en matière de présence humaine.

Le STIF est tenu informé annuellement des créations et évolutions des agences et guichets de SNCF Mobilités.

Les équipements de SAV utilisés par SNCF Mobilités sont décrits en annexe IV-B-1.

2/ Informations à communiquer au STIF

SNCF Mobilités fournit de annuellement les nombres d'actes de SAV et de souscription par type, par mois, par canal et par lieu de vente avec à minima le niveau de détail de l'annexe IV-B-3 ;

article 53-1 - Mise en œuvre de nouveaux services

Le STIF souhaite que les nouveaux services de vente/distribution de produits tarifaires télébillettiques soient, par principe, communautaires.

Les objectifs du STIF et de SNCF Mobilités en matière de développement de nouveaux services sont les suivants :

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

Aucune expérimentation de nouveau service ne peut être réalisée sans accord préalable du STIF.

1/ Conditions d'expérimentation

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

Cette concertation a pour objectifs :

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

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

Elle repose sur une démarche en trois temps :

Réunion de présentation par SNCF Mobilités 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, budget, plan de communication, conditions de généralisation éventuelle). Remarques du STIF et demande de recadrage de l'expérimentation afin qu'elle soit en phase avec sa politique de distribution des produits tarifaires et coordonnée avec d'éventuelles démarches parallèles. Plusieurs expérimentations pourront être lancées en parallèle avec différents transporteurs dès lors qu'elles sont basées sur des périmètres différents, dans le cadre d'une approche fonctionnelle et technique ainsi que d'une communication cohérente. 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.

La mise en œuvre des expérimentations est conditionnée par un accord du STIF. Cet accord peut être formalisé par courrier ou par la signature d'une convention d'expérimentation. Toute expérimentation est limitée dans le temps et les moyens (physiques et logiciels) mis en œuvre sont démontables à la fin de l'expérimentation.

Bilan de l'expérimentation. A l'issue de l'expérimentation, SNCF Mobilités en présente les résultats au STIF, ainsi qu'éventuellement aux autres transporteurs concernés. 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 présent contrat détermine, le cas échéant, les modalités de généralisation de l'expérimentation.

2/ Conditions de généralisation

Les expérimentations ne conduisent pas systématiquement à une généralisation du ou des services étudiés.

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 présent contrat.

SNCF Mobilités ne peut se voir imputer les coûts induits par les initiatives d'autres transporteurs, sans accord entre elle-même, le STIF et l'ensemble des autres transporteurs. A titre d'exemple, ces coûts peuvent aussi bien être des coûts de développement, d'intervention sur les équipements que de service après-vente.

article 53-2 - Modalités de vente sur les Guichets Automatiques Bancaires et sur Internet

Les conditions dans lesquelles SNCF Mobilités est autorisée à distribuer des titres sur les guichets automatiques bancaires et sur internet sont reprises dans le cadre des dispositions communautaires des annexes IV-B-8.

article 53-3 - Vente via d'autres canaux de distribution

Le STIF souhaite optimiser les ressources et les moyens de vente communautaire pour favoriser la lisibilité de la distribution et l'achat des titres à distance. Cette démarche communautaire est coordonnée par le STIF et fait l'objet d'avenants au présent contrat signés conjointement par tous les transporteurs.

La vente par SNCF Mobilités sur un canal de distribution non prévu contractuellement entre le STIF et SNCF Mobilités entraîne des pénalités d'un montant forfaitaire de 100 000€ HT par mois entamé plafonnées à 1 000 000 €. Ces pénalités seront déduites des compensations versées à SNCF Mobilités au titre du contrat.

article 54 - Lutte contre la fraude (validation, contrôle, sécurité billettique)

article 54-1 - Principes généraux

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

Le STIF fixe les objectifs généraux de la lutte contre la fraude et définit plus particulièrement les exigences minimales de sécurité billettique (voir article 56 -) en concertation avec les transporteurs. SNCF Mobilités fait ses meilleurs efforts pour lutter 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.

SNCF Mobilités met en œuvre l'ensemble des 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, SNCF Mobilités conseille au mieux le STIF sur les évolutions tarifaires utiles.

Compte tenu de l'interdépendance des réseaux, il est utile de coordonner les politiques de lutte contre la fraude et d'harmoniser les règles et pratiques dans ce domaine, notamment en termes de régularisation des contrevenants et de règles de validation. SNCF Mobilités 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 IV-B-5 sont fixés pour chacune des 13 lignes Transilien et la ligne de tram-train, en fonction des résultats à fin 2011 et des particularités de chaque sous-réseau.

SNCF Mobilités met en œuvre, au-delà de la tarification, de la communication, ou de la qualité de service :

- un système de validation de titres de transport 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, 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 articles 51, 52 et 55).

SNCF Mobilités se coordonne avec la RATP pour mener des opérations conjointes de lutte contre la fraude dans les gares exploitées par les deux entreprises

Des actions concertées sont initiées par SNCF Mobilités et la RATP dans l'objectif d'harmoniser les méthodologies de mesure de la fraude.

SNCF Mobilités mène les actions nécessaires pour augmenter le nombre d'amendes en paiement immédiat.

SNCF Mobilités procède aux investissements nécessaires pour augmenter la capacité des lignes de validation dès lors que l'affluence oblige au débrayage des valideurs pour accepter les flux de voyageurs dans les conditions de sécurité satisfaisantes dans le cadre de la gouvernance du PQI tel que prévu au Titre V...

2/ Informations à communiquer au STIF

Chaque année SNCF Mobilités communique au STIF le taux de fraude par ligne. Les modes de contrôle et de calcul de cet indicateur sont précisés dans l'annexe IV-B-5.

article 54-2 - 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.

La validation du titre de transport doit être systématique à l'entrée, quel que soit le mode de transport utilisé par les voyageurs.

Dans les gares équipées de lignes de contrôle, SNCF Mobilités assure que ces lignes de contrôle sont fonctionnelles et constituent un passage obligatoire pour les voyageurs. Pour ce faire, SNCF Mobilités met à disposition des voyageurs :

- les informations susceptibles de sensibiliser le voyageur à la validation, 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 SNCF Mobilités sont décrits dans l'annexe IV-B-6, qui précise leur type, leurs fonctionnalités et leur lieu type d'installation.

Le dimensionnement de toute installation doit être adapté aux flux de voyageurs à chacun des points d'entrée des réseaux.

2/ Informations à communiquer au STIF

SNCF Mobilités communique annuellement au STIF, dans le cadre du comité billettique dans une note confidentielle :

- la description du parc des équipements de validation conformément à l'annexe IV-B-6 ;
- la disponibilité des équipements de validation (qui fait l'objet d'un indicateur suivi dans le cadre du système qualité)

article 54-3 - Contrôle

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

SNCF Mobilités 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 voyageurs, sur l'ensemble du réseau Transilien, tel que défini en annexe IV-B-5.

Le mode de calcul du taux de contrôle est défini dans l'annexe IV-B-5.

La description des équipements de contrôle est précisée à l'annexe IV-B-7.

2/ Informations à communiquer au STIF

Dans le cadre du comité de suivi billettique SNCF Mobilités propose les aménagements nécessaires à sa stratégie de contrôle, afin de la rendre plus efficace en fonction des évolutions constatées l'année précédente.

Chaque année, SNCF Mobilités communique au STIF le taux de contrôle effectif sur l'ensemble du réseau Transilien et par ligne.

article 54-4 - Système billettique SNCF Mobilités

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

SNCF Mobilités 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

SNCF Mobilités fournit le schéma d'architecture commenté de son système billettique pour l'ensemble de ses fonctionnalités, dans une note confidentielle, et qui fera l'objet d'une signature d'un engagement de confidentialité et de non divulgation d'informations par chacun des interlocuteurs désignés par le STIF. La signature de cet engagement est renouvelée à chaque modification dudit système.

SNCF Mobilités tient informé le STIF de toute évolution majeure de son système.

3/ Place du Système d'information communautaire

Dans la mesure où les évolutions ne sont pas dans le strict périmètre transporteur, les évolutions du système d'information devront s'étudier dans un cadre communautaire. Les architectures de système d'information billettique devront être, sauf complexité technique importante, mutualisées et réutilisable par l'ensemble des membres de Comutitres.

article 55 - Activités communautaire

article 55-1 - Gestion communautaire de la billettique

1/ Principe Général

L'annexe IV-B-8 précise la façon dont SNCF Mobilités s'organise au sein de Comutitres pour exercer les missions communautaires suivantes :

- ingénierie et exploitation des systèmes billettiques,
- distribution et relation client,
- organisation des achats,
- gestions des opérations financières.

2/ Conventions spécifiques

Certains produits tarifaires, gérés en commun par les exploitants des services de transports publics de voyageurs, en raison de leur spécificité, n'entrent pas dans le cadre de l'annexe IV-B-8, mais font l'objet de conventions spécifiques passées entre l'ensemble des transporteurs concernés, la personne morale bénéficiaire de ces produits, et le STIF.

3/ Informations à communiquer au STIF

SNCF Mobilités communique au STIF toutes les conventions qui la lient à Comutitres ou à d'autres transporteurs d'Ile-de-France en lien avec la distribution des titres ;

article 55-2 - Charte du système télébillettique Navigo

La sécurité et l'interopérabilité du système télébillettique d'Ile-de-France, appelé « système Navigo », sont organisées dans une charte appelée « Charte du système télébillettique NAVIGO 2012 ».

SNCF Mobilités adhère à la charte du système télébillettique NAVIGO 2012, jointe en annexe IV-B-9 du présent contrat, et s'engage à la respecter. Elle s'engage, en outre, à en faire appliquer les exigences à toute personne, physique ou morale, avant de l'autoriser à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du système Navigo, en intégrant des dispositions en ce sens dans les contrats qu'elle passe avec ces personnes.

article 56 - Sécurité du Système NAVIGO

A l'exception des systèmes pour lesquels le STIF est maître d'ouvrage, SNCF Mobilités assure, en association avec la RATP, la gestion opérationnelle de la sécurité du système Navigo selon les modalités d'action définies dans l'annexe IV-B-10, jointe au présent contrat, dès lors que la RATP a approuvé la prise en charge de cette responsabilité et cette annexe dans les mêmes termes. Les deux entreprises sont alors conjointement responsables des impacts liés aux failles de sécurité qui ne peuvent pas être attribuées à un transporteur particulier.

Dans le cadre de cette mission, la RATP et SNCF Mobilités s'engagent à renforcer et maintenir la sécurité des produits et systèmes billettiques NAVIGO. À cette fin, elles définiront une série de mesures d'ordre technique et organisationnel :

- Mise à jour du Référentiel Fonctionnel Sécuritaire NAVIGO ;
- Évolution des supports cartes et des modules de sécurité (SAM), notamment pour l'implémentation de nouvelles cryptographies ;
- Réflexions sur l'architecture d'implantation et le cycle de vie des SAM ;
- Évolution des outils de veille et de lutte contre la fraude technologique ;
- Suivi des travaux de standardisation et normalisation relatifs à la sécurité billettique ;
- Organisation de Comités de Sécurité pour le pilotage des mesures adoptées.

Chaque transporteur sera responsable de l'application à ses systèmes billettiques des mesures et règles de sécurité décidées par le Comité de Sécurité Navigo.

Chaque transporteur sera responsable de l'application à ses systèmes billettiques des mesures et règles de sécurité définies communément dans le cadre des travaux cités ci-dessus.

SNCF Mobilités mettra en œuvre l'évolution des supports et des cartes prévues dans l'annexe IV-B-10. Pour les évolutions touchant aux investissements, elles feront parties des arbitrages du PQI.

article 57 - Evolution des architectures systèmes billettiques SNCF Mobilités

Le STIF étudie des scénarios d'évolutions tarifaires et de migration télébillettiques des titres de transport sur support magnétiques. SNCF Mobilités s'engage à réaliser les études d'architectures des systèmes billettiques que le STIF sera amené à lui demander, sous réserve des financements correspondants.

Chapitre II - ETUDES ET SUIVI DU TRAFIC VOYAGEURS

article 58 - Transmission au STIF des études réalisées par SNCF Mobilités

Les articles 58-1 à 58-3 concernent les études réalisées par SNCF Mobilités en Ile-de-France, et dont elle est propriétaire.

article 58-1 - Études relatives à l'amélioration ou à l'extension de l'offre de transport

SNCF Mobilités informe et transmet au STIF, dans les limites fixées par le présent contrat, les études en phase d'émergence qu'il lui a commanditées ou qu'elle a réalisées dans le cadre de comités techniques sur :

- le diagnostic des conditions d'exploitation d'une ligne (audit de l'état technique des installations et matériels, enquêtes clients, analyses diverses d'état des lieux...) ;
- l'amélioration de l'offre ou de la qualité de service d'une ligne ;
- la création d'une nouvelle ligne, l'extension d'une ligne existante ou la création d'une gare.

Afin d'établir conjointement, le programme d'études de l'année n, le STIF et SNCF Mobilités organisent une réunion au 4^{ème} trimestre de l'année n-1 à l'issue de laquelle le programme annuel prévisionnel des études est défini. SNCF Mobilités transmet au STIF les rapports finaux de ces études dès leur achèvement et au plus tard au 1er trimestre de chaque année.

Ces études sont lancées par SNCF Mobilités en autonomie en informant le STIF par mail ou par courrier, préalablement à leur lancement, dans un délai de 15 jours minimum, de leur période de réalisation.

Les résultats de ces études sont transmis au STIF et ne sont pas publiés ou transmis à autrui sans l'accord écrit du STIF.

Les études lancées par SNCF Mobilités et portant sur la création de lignes nouvelles sur le réseau ferré ou leur extension, ainsi que les aménagements lourds de ligne existante ou la création d'une gare, font l'objet d'une saisine par voie de courrier préalable du STIF avant engagement d'étude.

Les résultats de ces études sont exclusivement transmis au STIF, et ne font l'objet d'aucune autre publication ou transmission à un tiers, sauf demande écrite et motivée du STIF.

article 58-2 - Études relatives aux retours d'expérience dans le cadre de travaux

Afin d'établir conjointement le programme des études – issues des COSU travaux - relatives aux retours d'expérience dans le cadre des travaux de l'année n, le STIF et SNCF Mobilités organisent une réunion au 4ème trimestre de l'année n-1 à l'issue de laquelle le programme prévisionnel est défini. SNCF Mobilités transmet au STIF les rapports finaux de ces études dès leur achèvement et au plus tard au 1er trimestre de chaque année.

Ces études sont lancées par SNCF Mobilités en autonomie en informant le STIF, par mail ou par courrier, préalablement à leur lancement, dans un délai de 15 jours minimum, de leur période de réalisation.

Les résultats de ces études sont exclusivement transmis au STIF, et ne font l'objet d'aucune autre publication ou transmission à un tiers, sauf demande écrite et motivée du STIF.

article 58-3 - Études de mobilité des Franciliens

SNCF Mobilités transmet au STIF les études réalisées sur le sujet de la mobilité des Franciliens et l'amélioration de la connaissance des usagers du réseau Transilien.

Les études concernées par cet engagement sont celles qui ont trait aux thèmes suivants :

- profils et comportements de mobilité des Franciliens
- nouvelles mobilités
- modes actifs (marche et vélo)

SNCF Mobilités communique au STIF au 4^{ème} trimestre de l'année n-1, le programme annuel prévisionnel des études de mobilité de l'année n ainsi que les rapports finaux de ces études dès leur achèvement et au plus tard au 1^{er} trimestre de chaque année.

Le STIF pourra demander à SNCF Mobilités une présentation de ces résultats.

Les résultats de ces études sont exclusivement transmis au STIF, et ne font l'objet d'aucune autre publication ou transmission à un tiers, sauf demande écrite et motivée du STIF.

article 59 - Suivi du trafic par comptages et enquêtes origine - destination

Sur la durée du contrat, SNCF Mobilités réalise les enquêtes origine – destination et les comptages nécessaires à une connaissance détaillée sur son réseau du trafic ferré et routier, de sa structure et de son évolution.

article 59-1 - Comptages manuels et enquêtes origine - destination

Une liste prévisionnelle pluriannuelle (sur 2 ou 3 ans) des lignes ferrées et routières, ainsi que des gares qui feront l'objet de comptages manuels ou d'enquêtes origine-destination sera établie conjointement par SNCF Mobilités et le STIF au 4^{ème} trimestre de l'année n-1.

Cette liste pourra être adaptée au 4^{ème} trimestre de chaque année du présent contrat.

L'ensemble des lignes seront comptées manuellement au moins une fois sur la période du contrat, sauf pour les lignes pour lesquelles le STIF a préalablement validé la substitution par une campagne de comptage automatique.

SNCF Mobilités communique au STIF après chaque actualisation et au plus tard au 1^{er} trimestre de l'année n, les comptages et enquêtes origine-destination de l'année n-1.

Les rapports d'analyse et les fichiers de comptages manuels et d'enquêtes origine-destination sont transmis au STIF après consolidation.

Ces rapports d'analyse intégreront un diagnostic de l'offre au moment des comptages (schémas de desserte) et de son évolution par rapport aux comptages précédents.

SNCF Mobilités présentera, après chaque mise à jour, les résultats des comptages manuels et les principaux enseignements des enquêtes origine-destination.

Pour les comptages manuels des montants dans les trains, un document annuel synthétique sera fourni au plus tard à la fin du 1^{er} trimestre de l'année (n+1).

SNCF Mobilités réalise :

- des comptages manuels exhaustifs train par train (ou autocars y compris Noctilien) des montants / descendants. La restitution fournira a minima des résultats par gare, par sens et par mission, pour un jour ouvrable, un samedi et un dimanche, précisant l'heure, l'origine et la destination du train, le type de matériel, sa composition, le nombre de places (totales/assises), le code UIC...
- des comptages des entrants en gare pour un jour ouvrable moyen dans la période horaire la plus dimensionnante soit 6h/10h (les demandes de comptages sur d'autres plages horaires sont examinées au cas par cas). Les données sont intégrées dans le document annuel synthétique fourni au STIF au plus tard à la fin du 1^{er} trimestre de l'année (n+1) avec le code UIC.

- des enquêtes origine - destination par ligne réalisées en jour ouvrable de base, un samedi et un dimanche, précisant a minima pour chaque individu interrogé les communes d'origine et de destination, les gares d'origine et de destination, le code UIC, les modes de rabattement et de diffusion, le motif de déplacement, la tranche horaire du déplacement, la fréquence du déplacement, le titre de transport utilisé, les caractéristiques de l'individu, le poids pour redresser les résultats...

SNCF Mobilités étudie, sur l'année 2016, les conditions d'homogénéisation de la codification des variables des bases de données des enquêtes origine-destination réalisées à compter de 2016. En cas de confirmation formelle de cette faisabilité, SNCF Mobilités ne rectifie pas les bases antérieures fournies au STIF.

SNCF Mobilités met à disposition du STIF une interface permettant d'exploiter les données et d'accéder aux rapports de comptages manuels.

article 59-2 - Suivi du trafic par comptages automatiques

1/ Equipement des trains et mise à disposition d'une application cliente distante

SNCF Mobilités fournit au STIF via une interface, les résultats des comptages automatiques effectués sur les lignes équipées des systèmes nécessaires.

Les conditions d'équipement des trains en système de comptages automatiques ainsi que les caractéristiques de l'interface de mise à disposition et de consultation des données sont détaillées dans la convention en date du 4 novembre 2010 intitulée « Convention de financement entre le STIF et SNCF Mobilités relative au déploiement des systèmes de comptage automatique des voyageurs dans les trains et l'équipement de systèmes de transmission de données sol-train ».

2/ Conditions de substitution des comptages manuels par les comptages automatiques

Afin d'améliorer la qualité des données issues des systèmes de comptages automatiques, SNCF Mobilités:

- s'attache à ce que les systèmes informatiques remontent dans les meilleurs délais ces données,
- informe le STIF en cas de difficultés spécifiques ou d'incidents majeurs,
- définit des indicateurs d'alerte sur la qualité et la complétude des données recueillies et en informe le STIF.

Sur la base des données brutes recueillies, les groupes de travail STIF - SNCF Mobilités mis en place dans le cadre du suivi de la convention :

- Valident les algorithmes de reconstitution ;
- Définissent les indicateurs permettant de mesurer la fiabilité des informations.

De plus, le STIF et SNCF Mobilités étudient ensemble :

- Le processus de validation des résultats de comptages automatiques ;
- Les conditions de substitution de ces comptages aux campagnes de comptages manuels.

Toute substitution de campagnes de comptages classiques par les comptages automatiques nécessitera l'accord et la validation préalables du STIF avant chaque mise en œuvre.

3/ Vérification et maintien de la qualité des données dans le temps

Avant toute substitution d'une campagne de comptages manuels par une campagne de comptages automatiques, SNCF Mobilités établit un document de référence qui précise les conditions de substitution et les indicateurs de contrôle de la qualité des résultats qu'elle mettra en œuvre. Les critères de qualité et de représentativité temporelle des données recueillies automatiquement seront précisés afin d'être suivis dans le temps et se baseront sur les indicateurs de niveau de service existants (par exemple : fiabilité et complétude). SNCF Mobilités transmet au STIF ce document de référence pour information.

Par ailleurs, après chaque substitution d'une campagne de comptages manuels par une campagne de comptages automatiques, SNCF Mobilités et le STIF définiront ensemble les indicateurs de reporting par ligne ainsi que les éléments d'analyse à fournir périodiquement.

article 59-3 - Financement du programme d'études

La réalisation du programme d'études contractuel décrit dans les articles 58-1, 58-2, 58,3 et 59-1 du chapitre II est couverte par la contribution d'exploitation versée par le STIF selon les modalités prévues à l'article 83-2. En cas de dépassement de ce programme contractuel, SNCF Mobilités présentera au STIF un devis financier détaillant le chiffrage de la prestation d'étude supplémentaire, qui sera soumis à la validation du STIF. La commande de la prestation supplémentaire et le devis associé seront arrêtés par voie d'avenant. Le format de remise des études supplémentaires sera précisé dans les demandes.

article 59-4 - Transmission des informations

Pour l'ensemble des données de trafic (comptages manuels et automatiques, enquêtes origine-destination, voyageurs et voyageurs*kilomètres) transmises au STIF, SNCF Mobilités communique les lexiques et les notes méthodologiques permettant de comprendre le mode de construction des données et leurs limites de validité à chaque changement méthodologique.

Le STIF est associé aux évolutions méthodologiques éventuelles concernant leur mode de recueil et de réalisation.

Les fichiers de résultats des comptages manuels et des enquêtes sont transmis au STIF dans un format Excel et sont accompagnés d'un lexique.

L'ensemble des données listées à l'article 59-3 seront transmises par mail ou par courrier, à la Division Etudes Générales selon la périodicité indiquée, ou après chaque mise à jour.

Avec la contribution de SNCF Mobilités et de l'ensemble des opérateurs de transport, le STIF met en œuvre des référentiels de transports franciliens (arrêts et lignes) dans le cadre du schéma directeur d'information voyageurs, et en particulier pour répondre à l'objectif d'amélioration des échanges de données « information voyageurs » (Annexe II-A-1 du présent contrat).

article 60 - Conditions de mise à disposition des données de comptages et des enquêtes Origine Destination par SNCF Mobilités au STIF

article 60-1 - Cas général

SNCF Mobilités autorise le STIF à utiliser les données du trafic issues des comptages et enquêtes réalisées par SNCF Mobilités sur les lignes du réseau Transilien afin de remplir ses missions d'autorité organisatrice.

SNCF Mobilités consent au STIF, à titre non exclusif et gratuit, pour la durée du présent contrat, le droit de reproduire et représenter et d'adapter les bases de données de trafics SNCF Mobilités, ainsi que les droits d'extraction et de réutilisation de ces données conformément aux articles L122-5 et L341-2 du code de propriété intellectuelle, pour permettre au STIF de remplir ses missions d'Autorité Organisatrice des transports, dans les conditions définies ci-dessous.

Le STIF est autorisé dans le cadre de sa mission d'autorité organisatrice à :

- extraire ces données et les réutiliser, notamment en croisant les données ou créer des bases de données dérivées afin, notamment, de réaliser des études, des analyses diverses et élaborer des statistiques.
- représenter et reproduire sur papier et support électronique ces données, ainsi que pour réaliser ses publications.

Compte tenu de leur nature économique et financière et du caractère stratégique qu'elles revêtent en matière de développement commercial, certaines données du trafic issues des comptages et enquêtes réalisés par SNCF Mobilités sur les lignes du réseau Transilien constituent des informations protégées par le secret des affaires au sens de l'article 6 de la loi n°78-753 du 17 juillet 1978 modifiée et doivent, par suite, être considérées comme soustraites à l'obligation de communication à des tiers.

En conséquence, le STIF s'engage à prendre toutes les précautions et mesures nécessaires afin d'assurer la confidentialité et d'empêcher la diffusion desdites données et informations qui lui sont communiquées en application de l'article 59-4 ci-dessus et conformément à l'obligation générale de confidentialité prévue à l'article 108.

Le STIF ne pourra transmettre des extractions ou copies de ces données à des tiers qu'après avoir obtenu l'accord préalable de SNCF Mobilités.

Par exception, le STIF pourra transmettre, sans accord préalable de SNCF Mobilités, des extraits ou des copies de ces données à ses prestataires, dans le cadre stricte de leur mission et conformément à l'obligation générale de confidentialité prévu à l'article 108 du présent contrat.

Il est convenu que, si les données transmises sont suffisamment agrégées pour ne plus constituer des informations protégées par le secret des affaires au sens de l'article 6 de la loi n°78-753 du 17 juillet 1978 modifiée, un accord de confidentialité ne sera pas nécessaire.

Par ailleurs, le STIF s'interdit d'utiliser les données trafic issues des comptages et enquêtes réalisées par SNCF Mobilités à des fins étrangères, d'une part, à la connaissance de la fréquentation des lignes exploitées par SNCF Mobilités, la structure de leur trafic et son évolution sur la durée de l'exploitation, et d'autre part, aux besoins d'exploitation desdites données par le STIF dans le cadre de ses missions d'autorité d'organisatrice.

En cas de manquement du STIF à tout ou partie de ses obligations contractuelles, la communication des données du trafic par SNCF Mobilités peut être arrêtée sous réserve du respect d'un délai de préavis de 30 jours, déclenché par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Dans l'hypothèse où ledit manquement serait susceptible de porter atteinte à SNCF Mobilités, le délai de préavis précité peut d'office être réduit ou annulé.

Cet arrêt dans la transmission des données du trafic au STIF constitue une simple mesure conservatoire dans l'attente d'un règlement du différend existant entre les Parties selon les modalités prévues à l'article 113 du présent contrat.

article 60-2 - Conditions de la mise à disposition des données de comptages et d'enquêtes du trafic voyageurs par SNCF Mobilités à des tiers

SNCF Mobilités est tenue d'informer le STIF des demandes de données qui lui sont adressées par des tiers et des suites données à ces demandes.

article 60-3 - Cas spécifique des données mises en open data

Le STIF souhaite favoriser l'accès aux données du plus grand nombre. Le STIF encourage ainsi les opérateurs à ouvrir leurs données. Dans ce contexte, le STIF souhaite que les données listées à l'article 59 soient progressivement mises en ligne sur sa plateforme d'open data.

Les modalités de mises à disposition et la liste des jeux de données de trafics SNCF Mobilités sur la plateforme Open Data du STIF, en vue de réutilisation au sens de la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978, sont prévues à l'annexe VII-4.

article 61 - Mesure globale du trafic

article 61-1 - sur le réseau ferré

1/ Nombre de voyages

La méthode d'estimation du nombre de voyages au global du réseau et par ligne est effectuée à partir des données de comptages manuels et des données de validation des contrôles automatiques de billets dans les gares équipées (données issues des CAB et non des valideurs).

Une note méthodologique d'estimation des voyages au global sur le réseau ferré réseau et par ligne a été remise par SNCF Mobilités au STIF en avril 2015.

Dès 2015, les voyages annuels (puis mensuels dès 2016) seront calculés sur la base de cette nouvelle méthodologie élaborée par SNCF Mobilités.

Le STIF est associé aux évolutions méthodologiques éventuelles concernant la méthode d'estimation des voyageurs. Toute modification fera l'objet d'une information préalable du STIF. Aucune modification méthodologique ne pourra être réalisée sans concertation préalable avec le STIF.

2/ Voyageurs * kilomètres

La méthode d'estimation des voyageurs*kilomètres annuels sur l'ensemble du réseau ferré, basé sur les ventes de titres sera impossible à appliquer en 2015 avec la mise en place du tarif unique.

Le STIF et SNCF Mobilités s'engagent à définir, au plus tard à l'entrée en vigueur de la présente convention, une nouvelle méthode d'estimation des voyageurs*kilomètres annuels.

SNCF Mobilités informera le STIF de toute évolution de cette méthodologie.

article 61-2 - sur le réseau de surface (Noctilien)

Sur les lignes du réseau Noctilien, SNCF Mobilités réalise régulièrement des comptages et des enquêtes origine-destination. A partir des résultats obtenus, SNCF Mobilités s'engage à communiquer au STIF, le nombre de voyages et le nombre de voyageurs * kilomètres trimestriels et annuels, par ligne et sur l'ensemble du réseau Noctilien.

Sur la base de ces comptages et enquêtes, SNCF Mobilités fournit au STIF pour le réseau de surface Noctilien :

Le trafic par ligne et sur l'ensemble du réseau en nombre de voyages ; plus précisément :

- Le trafic trimestriel et annuel de la fréquentation moyenne par type de nuit (nuit de semaine, nuit de vendredi/samedi, nuit de samedi/dimanche).
- Les données trimestrielles seront transmises à J+40 de chaque trimestre.
- Les données annuelles seront transmises à M+2 de l'année suivante.
- L'ensemble de ces données sont fournies au format Excel.
- Le trafic par ligne et sur l'ensemble du réseau en nombre de voyageurs*kilomètres

Sur la base des enquêtes origine-destination, SNCF Mobilités communique par ligne et pour l'ensemble du réseau Noctilien, le nombre de voyageurs * kilomètres annuels. Ces données seront transmises à M+2 de l'année suivante au format Excel.

article 61-3 - Conditions de transmission et communication publique

SNCF Mobilités communique au STIF, dès leur consolidation et avant communication publique, les statistiques mentionnées aux articles 59-1 et 59-2 sous forme d'un tableau de bord.

Ce tableau de bord précise par ligne et sur l'ensemble du réseau les données correspondantes de l'année précédente.

SNCF Mobilités se réfère pour sa communication publique sur le volume ou l'évolution du trafic aux indicateurs et méthodologies mentionnés dans cet article.

article 62 - Suivi du trafic voyageurs grâce à l'utilisation des données numériques

L'utilisation de données numériques (traces GPS, GSM, Wifi, Bluetooth....) pour l'estimation des trafics et l'identification des itinéraires des voyageurs est en plein développement.

Compte tenu de l'intérêt partagé du STIF et de SNCF Mobilités pour le développement de ces méthodes, des échanges seront à prévoir afin d'être informé des initiatives que chacune des parties mènent sur ces sujets. Plus précisément, les deux parties échangeront au moins une fois par an sur les méthodologies et les résultats et étudieront leur mutualisation éventuelle.

L'apport de ces nouvelles méthodes pour un éventuel remplacement des enquêtes réalisées par des méthodes classiques sera étudié conjointement par le STIF et SNCF Mobilités.

Chapitre III - DONNEES DE VALIDATION TELEBILLETTIQUES

article 63 - Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise

article 63-1 - Principes généraux

SNCF Mobilités fournit au STIF les données de validation des titres télébilletiques collectées sur les équipements de validation, ainsi que les données référentielles associées, selon les critères de qualité définis dans l'annexe IV-C-1 de ce contrat et les modalités techniques décrites dans un document de spécification des transferts de données télébilletiques. Les données transmises au STIF pourront ultérieurement concerner l'ensemble des données de validation.

SNCF Mobilités et le STIF s'engagent à respecter les contraintes imposées par la CNIL dans le cadre de la remontée, de la conservation et de l'utilisation de ces données.

Ces données concernent notamment :

- les événements de validation réussie, hors validation des cartes de maintenance et de test, et hors validations refusées ;
- les caractéristiques des produits tarifaires, objets des validations ;
- un descriptif des lignes de transport qui permette l'analyse des données de validation dont, en particulier, la codification des lignes et sous-lignes relative à l'offre contractuelle du présent contrat, la codification et la description des arrêts de bus (y compris leurs coordonnées géographiques), des gares et des stations.

article 63-2 - Traitement des anomalies

Afin d'améliorer la qualité des données remontées dans le système d'information du STIF, SNCF Mobilités s'attache à ce que les systèmes remontent dans les meilleurs délais ces données, et alerte le STIF en cas de difficultés spécifiques ou d'incidents.

En cas de difficulté technique relative à l'infrastructure de communication, le STIF et SNCF Mobilités mettent en place, pour les différents flux d'information concernés, un mode de transfert dit « dégradé ». Le « mode dégradé » est décrit dans le document de spécifications techniques des remontées de données télébilletiques. Ses modalités de mise en œuvre pourront évoluer par accord mutuel, en fonction des besoins.

Lorsque le STIF constate des variations anormales du volume de validations remontées, il s'engage à les déclarer à SNCF Mobilités sous 5 jours ouvrés après la journée considérée, en précisant le type d'anomalie observée (bloquante ou non bloquante) et en en donnant la description.

Selon le type d'anomalie, SNCF Mobilités s'engage à apporter une réponse puis à apporter les solutions nécessaires dans les délais suivants :

Type d'anomalie	Définition	Délai de réponse souhaitable	Délai de résolution souhaitable
Bloquante	Absence de données	2 jours ouvrés	5 jours calendaires
Non bloquante	Données manquantes	8 jours ouvrés	20 jours calendaires

Un volume inhabituel de validations remontées peut être la conséquence d'événements exogènes ou endogènes (travaux, maintenance, sécurité,) ayant un impact significatif sur la fréquentation et n'est, de ce fait, pas systématiquement anormal. La connaissance de la cause de ces variations inhabituelles des flux de donnée est importante,

- d'une part, pour les études statistiques, afin d'identifier les périodes éventuellement à exclure afin d'éviter des biais d'interprétation ;
- d'autre part, pour le suivi des indicateurs de qualité des données télébilletiques afin de déterminer les journées anormales à considérer ou non comme « inacceptables ».

SNCF Mobilités informe systématiquement le STIF des causes de l'incomplétude des flux de validation lorsque, pour une gare ou une station de « trafic moyen ou élevé », l'indicateur 1F est inférieur à 80% ou lorsque, pour un réseau, l'indicateur 2 est inférieur à 80 %. Pour les autres cas de jours « incomplets », SNCF Mobilités communique au STIF la meilleure information possible sur l'origine de l'incomplétude des flux de validation.

Si, pour une entité donnée, le STIF constate de manière récurrente une valeur de l'indicateur (1F ou 2) située entre 80% et 100%, il peut décider l'opportunité d'une analyse ciblée et demander à SNCF Mobilités, pour cette entité, une remontée systématique des informations expliquant les jours « incomplets ». L'information sur les causes de l'incomplétude des flux de validation se réfère à la nomenclature de facteurs d'incident déclinée dans le tableau ci-dessous. Ce même tableau précise également, selon la nature du problème à l'origine de l'anomalie, le traitement des jours susceptibles d'être qualifiés d'« inacceptables ».

Catégorie	Sous-catégorie / nature d'incident		jours susceptibles d'être qualifiés d'inacceptables
Travaux (réseau ferré)	Sur voies	Interruption de la circulation	Exonération d'office
		Autre	Exonération au cas par cas
	En gare/ station	Dépose des valideurs pendant les travaux (raison de sécurité)	Exonération d'office
		Gare/station fermée pour rénovation	
		Autre	Exonération au cas par cas
Travaux sur la voie publique (bus/tram)	Détournement/modification du parcours (bus)		Exonération au cas par cas
Panne (Gare ou station)	Panne de valideur		Qualifiée d'office «Inacceptable»
	Panne dans la chaine de validation de l'entreprise		
	Pannes électriques ou de réseau ayant une origine extérieure à l'entreprise		Exonération au cas par cas
	Incident d'exploitation		
	Autre panne		
Intempéries	Inondations (gare/station)		Exonération d'office
	Neige (réseau de surface)		
	Autre cas		Exonération au cas par cas
Vandalisme			Exonération au cas par cas
Grèves			Exonération d'office
Gratuité des transports	Nouvel an, pic de pollution		Exonération d'office
Manifestation/événement politique	Gare/station fermée		Exonération d'office
	Détournement/ modification du parcours (bus)		Exonération au cas par cas
Autres cas			Exonération au cas par cas

De plus, le STIF réalise régulièrement des études et exploitations sur des données plus anciennes. Lors de ces différentes analyses, il peut arriver au STIF de constater des phénomènes dont il ne peut expliquer les variations ou les résultats. Ces phénomènes peuvent se rapporter par exemple à la qualité des données, des référentiels, ... Dans tous les cas, et dans un souci commun d'améliorer la connaissance des informations remontées, le STIF et SNCF Mobilités s'engagent à essayer de répondre ensemble aux différentes interrogations, en s'alertant des phénomènes constatés et en essayant autant que possible de répondre aux demandes d'explications.

article 64 - Suivi et amélioration de la qualité des flux de données télébilletiques

Le STIF souhaite augmenter progressivement la qualité et la quantité des remontées des données anonymisées de validation « télébilletique » afin d'utiliser ces données pour mesurer de plus en plus finement le trafic voyageurs sur les réseaux.

A cet effet, le STIF et SNCF Mobilités mesurent 4 indicateurs de qualité et de complétude des données de validations définis par l'annexe IV-C-1 :

- indicateur 1F, mesure par jour et par gare de la complétude des données remontées des pôles générateurs de trafic ;
- indicateur 2, mesure par jour de la complétude des données par réseau ;
- indicateur 3, mesure par jour du délai de remontée des données ;
- indicateur 4, mesure par mois et par type de gare (gares fermées / gares ouvertes) du volume des données entrée et entrée-correspondance.

Les modalités de calcul et seuils de ces indicateurs sont définis en annexe IV-C-1

Le STIF et SNCF Mobilités se rencontrent au moins une fois par trimestre dans le cadre d'un « Groupe opérationnel d'amélioration de la qualité des flux de données télébilletiques » composé à leur initiative. L'objet de ce groupe est plus particulièrement :

- le suivi des anomalies et des actions de résolution en cours ;
- l'examen des problèmes de qualité des données, la mise en commun des constats et des pistes d'investigation envisagées par chacune des parties, et la recherche concertée de solutions pour y remédier ;
- la mise à jour de l'état des gares équipées selon le type d'équipement ;
- le suivi des indicateurs de qualité contractuels, calculés par le STIF et par SNCF Mobilités qui en confronteront les valeurs ;
- l'examen des journées identifiées comme « incomplètes » et de leur qualification (« exonérée » ou « inacceptable ») ;
- l'examen des trimestres identifiés comme « inacceptables » ;
- le suivi et la mise à jour du calendrier des travaux et opérations de maintenance des équipements susceptibles d'impacter le volume de validations ;
- le suivi de l'évolution des référentiels de SNCF Mobilités.

Ce groupe rendra compte de ses travaux au comité de suivi « Billettique » qui pourra, le cas échéant, lui demander des travaux d'étude particuliers.

SNCF Mobilités fournira à l'occasion des réunions du « Groupe opérationnel d'amélioration de la qualité des flux de données télébilletiques » :

- les informations relatives aux changements apportés dans les équipements de validation, susceptibles de modifier les conditions de validation en entrée ou en sortie dans une gare ou station (gare ouverte devenant partiellement fermée ou fermée, en particulier) ;
- les informations relatives aux dates de fermetures des gares en cas d'évènement particulier (travaux, fermeture définitive...) ;
- une information sur les événements qui affectent de manière significative le volume de validation.

Le STIF fournira à l'occasion des réunions du « Groupe opérationnel d'amélioration de la qualité des flux de données télébilletiques » un bilan trimestriel des indicateurs de suivi listé au début du présent article.

SNCF Mobilités s'engage à participer en 2016 à un groupe de travail ayant pour objectif d'incorporer dans le SIDV les données issues des référentiels STIF (Référentiels lignes et arrêts).

Lors de ce groupe de travail, SNCF Mobilités proposera un ou des scénarios permettant de rattacher toutes données de validations aux données de référentiels STIF, par exemple en intégrant ces référentiels dans ses propres référentiels « transporteur », ou en intégrant directement ces informations dans les données de validation.

Ce groupe présentera avant la fin du premier semestre 2016 au comité billettique la ou les solutions proposées par SNCF Mobilités, avec pour chacune un planning de mise en œuvre et les conditions de réalisations.

Suite à la décision prise conjointement entre le comité billettique et SNCF Mobilités, SNCF Mobilités s'engage à mettre en œuvre le scénario retenu, sous réserve d'un accord sur le financement du scénario.

article 65 - Accès aux données et auditabilité du système

L'exploitation des données de validation télébilletiques à l'aide du système décisionnel mis en œuvre par le STIF à cet effet est destinée à devenir la principale source de données utilisée pour la mesure du trafic licite et la connaissance de la mobilité des usagers de titres sur support télébilletiques.

Les données issues du SIDV (données de validation et données de mobilité reconstituées à partir des données de validation) représentent une source d'information extrêmement riche pouvant donner lieu à une grande diversité d'exploitations et d'analyses allant bien au-delà des seuls besoins opérationnels du STIF et des exploitants des services de transport franciliens. C'est pourquoi le STIF souhaite favoriser l'accès de ces données à des tiers afin de démocratiser la connaissance de l'usage des transports collectifs en Ile-de-France et d'encourager le développement d'utilisations et d'analyses originales de ces données.

Dans ce contexte, le STIF souhaite :

- mettre à disposition des réutilisateurs sur sa plateforme Open Data des extractions de données issues du SIDV (données de validation et données de mobilité reconstituées à partir des données de validation), dont la liste est définie dans le catalogue de données en annexe VII-4 , qui seront suffisamment agrégées afin de respecter la réglementation concernant les données personnelles et les exigences de protection de la vie privée. Les modalités et conditions de mise à disposition en open data de ces données sont prévues à l'annexe VII-4.
- offre d'un service d'« accès expert » ouvert à tout tiers acceptant de se soumettre aux conditions d'adhésion.

Le STIF veille à ce que le contenu et la forme des données diffusées garantissent la confidentialité et la protection des données personnelles.

1/ Offre d'adhésion à un service d'« accès expert ».

Le principe est d'offrir la possibilité d'adhérer à un service d'« accès expert ».

Ce service est ouvert à toute personne physique (majeure) ou morale.

Le contenu de ce service est l'accès à distance, via un outil logiciel de requêtage, aux tables de faits agrégés du SIDV, dans la limite des durées de conservation des dites tables et avec une granularité garantissant la confidentialité et la protection des données personnelles (tous les volumes sont arrondis à la dizaine).

Les conditions d'adhésion au service :

- versement d'une redevance annuelle correspondant à la location de la licence du logiciel de requêtage ;
- pour les organisations, désignation d'un référent (si <100 personnes) ou 2 référents (si >=100 personnes) ;
- attestation de la participation de l'adhérent (si c'est un particulier) ou, pour les organisations adhérentes, du/des référent(s) à une formation sur la description de la chaîne d'alimentation des données, des règles de gestion et de reconstitution de la mobilité et des pratiques recommandées pour la réalisation et l'interprétation des exploitations de données ;
- engagement des organisations adhérentes de n'autoriser l'accès au service par des personnes autres que le/les référent(s) qu'à condition qu'elles aient pris connaissance du support de formation et puissent bénéficier du soutien du/des référent(s) ;
- engagement de circonscrire la consommation du service dans les limites spécifiées par le STIF (point à préciser).

2/ Auditabilité du système.

Dans la mesure où le STIF pourra avoir recours aux données issues du SIDV pour établir des chiffrages ou réaliser des opérations susceptibles d'intervenir significativement dans la réalisation des dispositions contractuelles, SNCF Mobilités a la faculté d'auditer le SIDV pour analyser l'intégrité des processus et des données produites.

article 66 - Mesure du taux de validation

L'une des voies prioritaires de progrès de la qualité des informations issues de l'exploitation des données de validation est l'amélioration de la connaissance du « taux de validation » et l'augmentation de ce taux notamment lorsque l'entrée sur le réseau se fait par une « gare ouverte » (on entend par « gare ouverte », une gare où l'accès au quai n'est pas conditionné par le passage par un portail d'accès et donc non conditionné par un geste de validation). Par « taux de validation », on entend, parmi les voyageurs munis d'un titre sur support télébillettique qui devraient valider systématiquement en entrée, la part de ceux qui valident effectivement.

A court terme, le taux de validation des gares SNCF Mobilités sera mesuré en utilisant les résultats de questions *ad-hoc* administrées dans le cadre de l'enquête de perception commanditée par le STIF. Toutefois, le STIF et SNCF Mobilités s'accordent sur le fait que cette modalité d'évaluation n'est pas très satisfaisante et s'engagent à travailler conjointement pour définir un moyen de mesure du taux de validation plus précis et plus fiable.

Chapitre IV - INCITATION A LA PERFORMANCE SUR LA QUALITE ET LE VOLUME DES DONNEES DE VALIDATION TELEBILLETTIQUES.

article 67 - Pénalités liées à la qualité des données de validation télébilletiques transmises au STIF

Le STIF transmet à SNCF Mobilités, chaque mois, la liste des « jours–gare » et « jours-réseau » « incomplets » tels que définis à l’annexe IV-C-1. Dans les 30 jours suivant la réception de ces listes, SNCF Mobilités fournit au STIF des explications sur les raisons à l’origine de ces volumes de validations anormalement bas en utilisant la typologie des facteurs d’incident stipulée à l’article 63.2 « Traitement des anomalies » du présent contrat. Sur cette base, le STIF statue sur chaque jour incomplet soit en l’exonérant, soit en le qualifiant d’« inacceptable ».

Dans le cadre du « groupe opérationnel d’amélioration de la qualité des flux de données télébilletiques », le STIF fait le bilan des jours ou trimestres retenus comme inacceptables sur le dernier trimestre calendaire écoulé et donnant lieu à pénalité :

- pour un « jour-réseau » inacceptable (indicateur 2) est appliquée une pénalité de 25 000 €.
- pour un « trimestre–gare » inacceptable est appliquée une pénalité de 50 000 €.

Ces pénalités ne s’appliqueront pas pour les journées de perturbations exceptionnelles affectant de façon significative la production d’offre (comme les cas de force majeure, aléas exceptionnels, perturbations sociales, les mesures de gratuité, ...).

L’ensemble des pénalités visées au présent article sont plafonnées à 300 000 euros HT par an.

TITRE V - BIENS ET INVESTISSEMENTS

Le STIF et SNCF Mobilités 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 dont SNCF Mobilités est propriétaire ou affectataire en vertu des articles L.2141-13 et suivants du code des transports et des dispositions, notamment du titre V, du décret n° 2015-138 du 10 février 2015 relatif aux missions et aux statuts de SNCF Mobilités.

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 SNCF Mobilités.

Il définit également les engagements de SNCF Mobilités dans la mise en œuvre des politiques d'entretien, de renouvellement et d'extension des biens affectés à l'exécution de l'offre de transport définie par le présent contrat.

Sur la période 2012-2015, cette volonté s'est traduite par un effort d'investissement significatif par rapport au contrat précédent, dont les réalisations majeures sont :

- **Le matériel** : acquisition du Francilien au rythme de 30 rames par an, important programme de rénovation des Z2N et des MI79. Installation des premiers SIVE communicants permettant de diffuser une information sonore et / ou visuelle à partir du sol.
- **Les installations fixes** : financement de projets indispensables à l'accueil du nouveau matériel tels que des Equipement Agent Seul, des transformations d'ateliers et la sécurisation de certains sites de garage. Equipement du Centre de Commandement Unique de la Ligne B.
- **Les gares** : ensemble des gares d'Ile-de-France équipé de vidéo protection, initialisation du chantier de mise en accessibilité des gares d'Ile-de-France, régénération de 15% du parc d'escaliers mécaniques et de 10% des ascenseurs, mise en œuvre du programme IMPAQT, 6000 écrans d'information installés ou rénovés, début d'une information multimodale intégrant les bus en temps réel et mise à niveau des haut-parleurs sur l'ensemble des lignes.
- **Tarification, Vente, Validation** : 370 automates de vente accessibles adaptés à de nombreux types de défaillance (auditives, visuelles, mentales, physique, etc.), déploiement de Guichets service Navigo permettant de traiter le SAV Navigo à proximité des clients.

Pour la période 2016-2019, l'ambition du prochain Plan Quadriennal d'Investissements permet de maintenir un fort niveau d'investissement parallèlement au doublement des travaux de régénération du réseau et au triplement des investissements de développement (CPER), dont les priorités sont :

- La sécurité et le maintien en conditions opérationnelles des éléments nécessaires à la production et au service ;
- La robustesse de l'exploitation ;
- L'accessibilité ;
- L'innovation.

Ces priorités sont déclinées au sein des programmes majeurs :

- **Le matériel** : Le PQI tient compte de l'évolution du financement des matériels neufs désormais portés à 100% par le STIF. Prévision d'acquisition de nouveaux matériels tels que le Francilien et les Régio 2N et rénovation et maintenance patrimoniale des matériels en service. Télédiagnostic sur les Z2N pour anticiper les défaillances, équipement des matériels en compteurs d'énergie pour maîtriser la consommation ou encore généralisation du SIVE communicant pour une information à bord.

- **Les installations fixes** : adaptation des ateliers de maintenance à l'arrivée des nouveaux matériels, poursuite du programme de création de sites de maintenance et de garage en bout de ligne. Installation de balises de localisation des matériels des RER A et B, tests de rideaux de quais (l'équivalent de portes palières mais avec une cinématique verticale).
- **L'aménagement des gares** : accélération du programme du Schéma Directeur d'Accessibilité qui permettra d'atteindre fin 2019 151 gares accessibles en Ile-de-France, poursuite du programme IMPAQT, télé opération des ascenseurs et escaliers mécaniques pour en améliorer la disponibilité, renouvellement des escaliers mécaniques sur Haussmann et Magenta entre autre, remise à niveau des équipements de sécurité incendie sur Hausmann et Magenta ainsi que sur la ligne C intramuros, prolongement des expérimentations sur les abris confortables et déploiement de toilettes en gare, poursuite du programme 'parking' et des installations incitatives à l'utilisation des modes doux, tels les abris vélos.
- **L'information voyageurs** : déploiement de nouveaux écrans intermodaux, refonte des Systèmes Informatiques pour améliorer la réactivité des informations transmises (rapidité de mise à jour et meilleure cohérence entre les différents supports), innovations digitales pour de nouveaux services (guidage, cartographie, interactivité,...) dans le cadre de la démarche Open Data commune SNCF – STIF, poursuite du déploiement du « SIVE communicant » à bord des trains pour diffuser des messages à partir du sol.
- **Les SI de Production** : Informatiser et mettre à disposition de plusieurs intervenants de la chaîne de production des données jusqu'alors suivies manuellement (tel que l'assemblage des ressources), favoriser l'interopérabilité en permettant des échanges automatiques de données avec d'autres transporteurs et en intégrant les bus de substitution.
- **Tarification, Vente, Validation** : lancement, sous l'impulsion du STIF, du Programme de Modernisation de la Billettique (PMB) afin de promouvoir une mobilité fluide en créant système d'information billettique commun à tous les transporteurs, poursuivre le déploiement de lignes de contrôle en gare afin de répondre aux phénomènes de saturation dans certaines et de renforcer la sûreté et de lutter contre la fraude.
- **La sûreté** : passage progressif en caméras numériques, renforcement de la sécurisation des locaux d'exploitation par des contrôles d'accès et des alarmes, des matériels neufs qui intègrent la sûreté dès leur conception (vidéo embarqué, rames 'BOA', réarmement du Signaux d'Alarme à distance), poursuite du programme de sécurisation des sites de garage.

Chapitre I - NATURE ET INVENTAIRE DES BIENS DE SNCF MOBILITES

Les biens, matériels et équipements, nécessaires et utilisés par SNCF Mobilités pour l'exécution de l'offre contractuelle sont, pour l'essentiel, les matériels roulants ferroviaire, les gares et points d'arrêts, les équipements d'exploitation et bâtiments, ainsi que le Réseau Ferré National de SNCF Réseau en Ile-de-France. Les biens appartenant à SNCF Mobilités ou mis à sa disposition lui permettent de réaliser le service commandé par le STIF et de satisfaire aux objectifs de performance et de qualité de service définis par le présent contrat.

Un inventaire des éléments de SNCF Mobilités utilisés pour l'exécution de l'offre de référence est réalisé dans les conditions définies à l'article 69.

article 68 - Nature et affectation des biens

article 68-1 - Périmètre

Les biens de SNCF Mobilités utilisés pour l'exécution du service de référence comprennent :

- des biens immobiliers qui lui ont été remis ou qu'il acquiert en vertu des articles L.2141-13 et suivants du code des transports;

- des biens mobiliers, dont les matériels roulants, utilisés par SNCF Mobilités et inscrits à l'inventaire décrit dans l'article 69 ;

article 68-2 - Matériels roulants

SNCF Mobilités s'engage à affecter à l'exécution du service de référence le matériel roulant inscrit à l'inventaire prévu à l'article 69 selon les modalités prévues dans l'annexe V-2.

Les biens de SNCF Mobilités utilisés pour le service de référence ou pour assurer un service sur le territoire d'autres Régions sont prévus conformément à l'annexe V-2 sur la gouvernance du Matériel Roulant.

article 69 - Inventaire des biens

SNCF Mobilités tient à jour l'inventaire des biens nécessaires à l'exécution de l'offre contractuelle :

- matériels roulants et installations de maintenance (selon les prescriptions de l'annexe de gouvernance du matériel roulant figurant en annexe V-2) ;
- infrastructures et installations fixes propriétés de SNCF Mobilités ;
- bâtiments et équipements d'exploitation liés à l'exécution de l'offre contractuelle
- les gares, points d'arrêt et stations de tramway et leurs équipements. Pour les gares du segment A du décret n°2012-70, l'inventaire communiqué au STIF prend en compte les équipements de ces gares liés à l'exécution de l'offre contractuelle d'Ile-de-France.

Ces inventaires, mis à jour au 31 décembre de chaque année, sont transmis sous forme de fichiers informatiques (notamment au format Excel pour les tableaux), au plus tard le 31 mars de l'année suivante.

article 69-1 - Inventaire des équipements en gares

L'inventaire des gares est constitué de la liste des gares, points d'arrêts et stations de tramway, et du nombre d'équipements présents dans chaque gare ou point d'arrêt. Il est constitué des informations suivantes, sur chaque gare, point d'arrêt ou station, quel que soit le propriétaire des ouvrages ou équipements concernés :

- sa localisation sur les 14 lignes Transilien (dont le tram train T4), et les 43 branches du contrat ;
- son accessibilité PMR (précisant son niveau d'accessibilité, distinguant notamment les niveaux 1 à 3, le niveau 1 à 4 avec assistance, et le niveau 1 à 4 sans assistance) ;
- son équipement, en précisant pour chacun leur nombre par type
 - o information voyageur dynamique ;
 - o escaliers mécaniques ;
 - o ascenseurs ;
 - o dispositifs de sûreté (notamment caméras de vidéosurveillance, bornes d'appels) ;
 - o lignes de contrôle d'accès billets et en valideurs de titres ;
 - o automates de ventes de titres et de rechargement de la Carte Navigo ;
 - o système de sonorisation;
- son âge pour les ascenseurs et escaliers mécaniques
- son équipement en guichets (en distinguant les guichets accessibles aux PMR des autres guichets);

- les Parcs Relais (par type ouvrage ou sol, nombre de places, labélisés ou non), gares routières (nombre de postes à quais) et parcs à vélos (nombre d'abris, de places et consignes collectives Véligo) de propriété SNCF Mobilités.

Chapitre II - OBLIGATIONS DE SNCF MOBILITES RELATIVES AUX BIENS

article 70 - Généralités

Les investissements concernés par le présent chapitre recouvrent les opérations de renouvellement, de mise aux normes, de réhabilitation, de modification et d'acquisition des biens nécessaires à la réalisation de l'offre contractuelle, ainsi que, plus généralement, les opérations d'amélioration du service aux voyageurs.

article 71 - Entretien, maintien en état et renouvellement des biens affectés à l'exploitation

Les termes utilisés recouvrent les définitions suivantes :

- maintien en conditions opérationnelles, entretien et maintien en état : l'ensemble des opérations permettant de maintenir en état de fonctionnement nominal des matériels, équipements et installations fixes, de préserver leur niveau de performance et d'assurer la pérennité des biens ;
- rénovation, reconditionnement : opération destinée à restaurer les fonctionnalités et les performances d'origine d'un bien devenu impropre à l'usage pour lequel il a été acquis (en raison d'un coût de maintenance élevé, de présomption de panne, d'une disponibilité insuffisante ou d'une obsolescence...) et/ou à prolonger sa durée de vie ;
- renouvellement : remplacement d'un bien par un autre, neuf ou reconditionné, pouvant être différent du précédent, mais offrant une même destination et un niveau de performance au moins équivalent à celui du bien d'origine.
- extension / développement : achat d'un bien concourant à l'extension des moyens affectés à l'utilisation du service de référence.

L'ensemble de ces opérations permettent d'assurer la production de l'offre contractuelle, sa continuité ainsi que ses évolutions telles que définies dans le Contrat en vigueur.

SNCF Mobilités assure la responsabilité pleine et entière de l'application des réglementations en vigueur sur les biens dont il est propriétaire.

Les travaux d'entretien et de renouvellement des biens comprennent toutes les opérations qui sont nécessaires pour assurer la production de l'offre contractuelle et sa continuité, et pour éviter un vieillissement anormal des biens.

SNCF Mobilités présente au STIF sa politique générale de maintien en état de ses biens par grandes familles, et, s'agissant du périmètre de SNCF Réseau, la politique que SNCF Réseau lui demande de mettre en œuvre.

article 71-1 - Entretien, maintenance et rénovation

SNCF Mobilités assure la maintenance des biens qu'il utilise pour l'exécution de l'offre contractuelle, sous réserve des prérogatives de SNCF Mobilités et de SNCF Réseau telles que définies par les dispositions du code des transports.

Tous les équipements hydrauliques, mécaniques, thermiques, électriques, électroniques, informatiques, les matériels et bâtiments sont entretenus et maintenus par SNCF Mobilités dans l'application des règles de l'art.

SNCF Mobilités veille à optimiser le coût du cycle de vie des biens et à minimiser le temps moyen de réparation ou de restauration du système dans l'état de bon fonctionnement. Dans ce cadre, SNCF Mobilités met en œuvre une gestion préventive permettant de déceler, à l'aide des mesures appropriées, les usures excessives, dégradations, ou baisses significatives de performance pour en limiter l'impact, notamment sur le service aux voyageurs.

La mise en œuvre d'une politique d'entretien qui dérogerait aux recommandations des constructeurs est réalisée par SNCF Mobilités sous sa seule et unique responsabilité.

SNCF Mobilités 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.

En application de l'article R.1241-31 du code des transports, les projets de lancement d'opérations de rénovation 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.

article 71-2 - Renouvellement et acquisition

En application de l'article R.1241-31 du code des transports, les projets de lancement d'opérations 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.

article 71-3 - Dispositions particulières pour les matériels roulants

Les conditions d'acquisition, de rénovation, de la dotation en équipement et de maintien en conditions opérationnelles du matériel roulant sont déterminées dans l'annexe V-2.

Chapitre III - ROLE DE SNCF MOBILITES ET DU STIF DANS LA PROGRAMMATION DES INVESTISSEMENTS

article 72 - Rôle du STIF dans la définition de la politique d'investissement

Le STIF définit, en concertation avec les maîtres d'ouvrages des infrastructures et les opérateurs de transports, le service à apporter aux voyageurs sur les lignes franciliennes notamment dans :

- le Plan de Déplacements Urbain adopté par son Conseil en février 2011 pour la période 2011-2020
- les Schémas Directeurs de services aux voyageurs qui s'adressent aux maîtres d'ouvrages des équipements assurant le service de transport en Ile-de-France et aux opérateurs de transports

- le schéma directeur définissant la politique de services pour l'information des voyageurs sur tous les lieux du transport (gares, matériels roulants, pôles d'échanges multimodaux...), adopté par le Conseil du STIF en juin 2007, auquel est associée une charte des supports et contenus d'information adoptée par le Conseil du STIF en décembre 2009 et le cahier des prescriptions pour la conception de la cartographie voyageurs en Ile-de-France V2.0 de Juin 2015.
- le schéma directeur du matériel roulant RER, adopté par le Conseil du STIF en juillet 2009
- le schéma directeur de l'accessibilité des réseaux de transports publics (adopté par le Conseil du STIF en février 2008), puis le Schéma Directeur d'Accessibilité – Agenda Programmé d'Accessibilité (SDA-AD'AP) adopté par le Conseil du STIF en juillet 2015)
- les schémas directeurs sur le développement de l'intermodalité dans les pôles d'échanges, à travers la politique d'aménagement des pôles figurant au PDU et des différents équipements assurant l'accès aux gares (schéma directeur des Parcs Relais adopté par le Conseil du STIF en octobre 2008, schéma directeur des parcs à vélos aux gares et stations d'Ile-de-France adopté en février 2011, schéma directeur des gares routières adopté en avril 2009)
- les schémas directeurs RER, en coopération avec les opérateurs de ces lignes (SD RER A adopté par le Conseil du STIF en juin 2012, et SD RER B Sud adopté par le Conseil du STIF en juillet 2013). Leur objectif est d'améliorer l'exploitation et le service aux voyageurs notamment en termes de ponctualité, par des mesures d'exploitation, de restructuration de l'offre, et des investissements pour l'amélioration des infrastructures, des matériels roulants et de l'intermodalité aux gares et de l'information voyageurs.
- dans les chartes sur les modes (Tramways, T zen,...) et sur les livrées des matériels

Sur les lignes ferroviaires à fort trafic dont l'exploitation et le service aux voyageurs doivent être améliorés (plus particulièrement en terme de régularité), des schémas secteurs ou directeurs combinant mesures d'exploitation, restructuration de l'offre, investissements pour l'amélioration des infrastructures, des matériels roulants et des gares, sont élaborés sous le pilotage du STIF à partir de propositions de SNCF Mobilités, de SNCF Réseau, et de la RATP quand l'exploitation des lignes est partagée, et d'études spécifiques commandées par le STIF.

Le contenu du service à apporter quotidiennement aux voyageurs par SNCF Mobilités est décliné plus précisément dans les titres I et II sur le service et l'offre de référence.

La mise en œuvre de l'offre contractuelle nécessite, outre des modalités d'exploitation adaptées mises en place par SNCF Mobilités en tant qu'opérateur de transport, une planification pluriannuelle d'investissements établie par SNCF Mobilités pour le maintien en l'état de ses biens, l'amélioration ou le développement du service aux voyageurs.

Le STIF veille à la cohérence de la programmation et à la mise en œuvre des investissements proposés par SNCF Mobilités vis à vis des politiques de service qu'il a formalisées dans le PDU, dans les schémas directeurs de services aux voyageurs, et dans le présent contrat. Il veille en outre à la mise en œuvre, par SNCF Mobilités, des investissements inscrits au PQI, selon les modalités définies dans l'article 75. Il ne se substitue ni à SNCF Mobilités, ni à SNCF Réseau dans ce qui relève de leurs champs de compétence et de leurs responsabilités.

Quand les investissements à réaliser par SNCF Mobilités impactent le périmètre de SNCF Réseau, SNCF Mobilités doit apporter au STIF les éléments lui permettant de s'assurer de la cohérence du service aux voyageurs développé par les investissements à réaliser, le STIF ne pouvant pour autant se substituer aux rôles respectifs de maîtres d'ouvrages de SNCF Mobilités et de SNCF Réseau.

article 73 - Rôle de SNCF Mobilités dans la définition, la programmation et la mise en œuvre des investissements

SNCF Mobilités concourt, sans préjudice des compétences dévolues à SNCF Réseau, 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. Les investissements à réaliser durant les quatre années couvertes par le présent contrat sont décrits dans un plan quadriennal d'investissement, figurant en annexe V-1.

En relation étroite avec SNCF Réseau, SNCF Mobilités s'engage, pour établir les perspectives d'investissement à réaliser au cours des prochaines années, et notamment le Plan Quadriennal d'Investissement (PQI), à tenir compte des principaux objectifs suivants :

- assurer le respect des réglementations en vigueur sur les biens affectés à l'exploitation
- garantir l'entretien, le maintien en état, la performance et le renouvellement des biens affectés à l'exploitation
- améliorer le service offert aux voyageurs, l'adapter aux évolutions du trafic et des conditions d'exploitation

Les investissements relatifs à la sécurité du réseau, des biens et des personnes relèvent de la seule responsabilité de SNCF Mobilités et de SNCF Réseau, selon leurs domaines respectifs de compétence.

article 74 - Choix d'investissements pouvant impacter directement ou significativement le service aux voyageurs

article 74-1 - Traitement des modifications par rapport au PQI initial

SNCF Mobilités peut être amenée à présenter au STIF une demande de modification du PQI. Dans ce cas elle présentera au STIF, pour toute modification ou pour tout investissement susceptible de modifier directement ou significativement la nature du service aux voyageurs, sur la durée du contrat ou au-delà, un dossier explicitant :

- l'opportunité et les éléments potentiellement déclencheurs de ce nouveau besoin d'investissement
- leur impact sur le service aux voyageurs
- leur efficacité potentielle et les fonctionnalités nouvelles développées
- une appréciation des principaux bénéfices attendus, quantifiés quand cela est possible (en termes par exemple de ponctualité, production ou robustesse de l'offre, qualité de service, coûts de fonctionnement). Lorsque l'investissement proposé est susceptible d'améliorer les résultats d'un indicateur contractuel, l'évolution maximale espérée de l'indicateur sera indiquée
- l'imbrication éventuelle de ces investissements avec d'autres investissements connexes à réaliser (notamment sur le périmètre de SNCF Réseau)
- des premiers éléments de phasage ou calendrier envisageables (indépendants des financements)
- l'état général du bien, avec devis et avis technique sur le maintien en état de fonctionnement 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
- des premiers éléments de coût potentiel et une estimation du coût de possession (correspondant à la somme des coûts d'acquisition, de maintenance et d'exploitation) pour les biens à remplacer, sur une période correspondant à la durée de vie dudit bien

- la traduction physique de l'investissement proposé, traduit en unités d'œuvre.

SNCF Mobilités transmet les documents ou informations relatifs à ces investissements au plus tard dans les 15 jours précédant le comité de programme en charge de son instruction.

Les éléments qui auront été exposés suite à ces différents échanges permettront au Comité de Suivi du PQI de se prononcer sur la demande de modification de l'investissement par rapport au PQI et sur ses conséquences, conformément à l'article 78-4.

article 74-2 - Choix d'investissement sur le matériel roulant

Les choix d'investissement relatifs à l'acquisition, la rénovation, la dotation en équipement, le maintien en conditions opérationnelles du matériel roulant font l'objet de dispositions détaillées dans l'annexe V-2 sur la gouvernance du Matériel Roulant et dans l'annexe V-1-2 portant sur les scénarios de matériel roulant.

article 75 - Programmation des investissements

article 75-1 - Programmation quadriennale des investissements (PQI)

SNCF Mobilités établit un programme quadriennal d'investissement à réaliser au cours du présent contrat (PQI), tenant compte des principaux objectifs suivants :

- des orientations découlant des politiques de service élaborées par le STIF et des enjeux d'amélioration du service aux voyageurs (notamment pour les investissements des schémas directeurs des lignes)
- de la nécessité d'assurer le respect des réglementations en vigueur, de garantir l'entretien, le maintien en état, la performance et le renouvellement des biens
- de la nécessaire harmonisation des calendriers des différentes opérations d'investissement à réaliser dans les mêmes lieux du transport, afin de minimiser l'impact des travaux sur les dessertes et les flux de voyageurs (plus particulièrement pour les investissements dans les gares).

Cette programmation est établie en cohérence avec les programmes d'investissements de SNCF Réseau et de la RATP, quand les investissements de SNCF Mobilités nécessitent une articulation particulière avec les périmètres d'intervention de SNCF Réseau ou de la RATP.

Eléments constitutifs du PQI :

Le Plan Quadriennal d'Investissement est organisé en 7 programmes considérés comme prioritaires par le STIF pour leur impact sur le service offert aux voyageurs. Il est traduit en annexe V-1-1 et se décompose de la façon suivante :

- en « programmes » : ensemble d'investissements portant sur une thématique (ex : Installations Fixes, Gares...)
- en « sous-programmes » : regroupement cohérent de projets à l'intérieur d'un programme (ex : EAS, équipement IV gares...)
- en « libellé identifiants » : intitulé du projet d'investissement constituant la brique élémentaire d'un programme (ex : SMGL Bercy ligne D, SIVE V2 région2N...)
- en « identifiant » : numérotation du libellé d'identifiant
- en « Libellé UO » : Unités d'œuvres permettant l'avancement (ex : nombre de gares, nombre de rames)

Le PQI est suivi selon le formalisme prévu à l'annexe V-1-4.

Le PQI revêt, en raison de la nature des informations qu'il contient, un caractère confidentiel.

article 75-2 - Modalités de financement

Le PQI regroupe plusieurs types d'investissements :

- des investissements financés en tout ou partie par des subventions : ils font dans ce cas l'objet de conventions de financement particulières entre le STIF et SNCF Mobilités
- des investissements ne faisant pas l'objet de conventions particulières : ils font l'objet d'une fiche descriptive actualisée chaque année et transmise en comité de programme
- des investissements relevant des projets CPER/CPRD qui font l'objet de conventions financières spécifiques.

Description des investissements :

Le PQI fait en outre l'objet de fiches descriptives pour l'ensemble des programmes et détaillent pour chaque identifiant :

- le numéro d'identifiant
- l'objet et le contenu de l'investissement ;
- 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 ;
- l'identification des risques ;
- le montant global et les montants pluriannuels prévisionnels du projet ou du programme sur la durée du contrat ;
- les modalités de financement ;
- le calendrier prévisionnel de réalisation physique, exprimé en unités d'œuvre ;

Ces fiches sont remises au STIF à l'entrée en vigueur du contrat. Préalablement à chaque CSPQI, les informations suivantes sont mises à jour :

- le calendrier prévisionnel des mises en service pour les investissements lancés avant le 1er 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) ;
- l'impact des travaux liés aux investissements sur les coûts des substitutions routières doit être intégré au coût des projets. Pour cela, SNCF Mobilités évalue cet impact, et en informe le STIF et les financeurs des projets correspondants pour arrêter leur prise en charge entre les différents partenaires de ces projets, selon les modalités prévues à l'article 11-2 du titre I

article 75-3 - Définition des perspectives d'investissements sur le long terme

SNCF Mobilités tient à jour annuellement ses perspectives pluriannuelles d'investissement, au-delà du contrat pour les investissements relatifs à des grands projets, engagés ou en cours d'exécution sur la période contractuelle, conformément à l'annexe V-1-4.

1/ Perspectives pluriannuelles d'investissements sur les lignes du réseau

Le STIF et SNCF Mobilités ont pour objectif commun d'améliorer le service offert quotidiennement aux voyageurs sur les lignes du réseau, en prenant en compte :

- la mise en œuvre de l'offre définie par le contrat,
- un objectif d'amélioration de la fiabilité de production de l'offre de transport,
- l'évolution des besoins de desserte,
- la nécessité de mettre en place une information des voyageurs complète et adaptée à la gestion des perturbations à l'échelle de la ligne,
- l'évolution des flux de voyageurs.

Pour cela, SNCF Mobilités définit et adapte, en tant que de besoin, l'organisation de la production de l'offre et de l'exploitation des réseaux en fonction des enjeux spécifiques à chaque ligne. En complément de ces mesures d'exploitation, il peut identifier des investissements qui seraient nécessaires ou opportuns de mettre en œuvre à court ou moyen terme, à travers ses différentes composantes :

- matériels roulants et ateliers,
- adaptations ponctuelles des infrastructures du réseau francilien,
- dispositifs d'information voyageurs,
- dispositifs d'exploitation,
- aménagement des gares.

Si SNCF Mobilités propose au STIF des investissements qui concernent le périmètre de maîtrise d'ouvrage de SNCF Réseau ou impactent la RATP et a fortiori le périmètre de maîtrise d'ouvrage du STIF, elle en informe préalablement SNCF Réseau, le maître d'ouvrage et/ou l'opérateur de transport concerné.

2/ Perspectives pluriannuelles d'investissements dans les gares

Le plan pluriannuel d'investissements potentiels en gares intègre les composantes suivantes :

- désaturation et mécanisations des accès aux quais et des bâtiments voyageurs, accessibilité PMR du niveau 1 à 4 (nécessitant ou non une assistance),
- amélioration de l'ambiance des espaces d'attente et de transit des voyageurs,
- mise aux normes du patrimoine
- information voyageurs complète, en application des orientations du SDIV (statique, dynamique, visuelle et sonore),
- signalétique directionnelle multimodale,
- équipements pour la sûreté de la gare (vidéo et autres équipements permettant de renforcer la sûreté...),
- intermodalité : Parcs Relais, abris ou consignes vélos, gares routières de propriété SNCF Mobilités, gares où des dispositifs permettant aux transporteurs routiers ou aux gestionnaires de gares routières de mettre en place une coordination bus/train en temps réel sont en place,
- autres investissements nécessaires au fonctionnement de la gare, du point d'arrêt ou de la station.

L'identification des besoins d'investissements potentiels à terme, dans les gares les points d'arrêt et les stations, est mise à jour annuellement, en fonction :

- des investissements récemment réalisés sur ces différentes composantes,
- des investissements en cours de montage, d'étude ou de réalisation,
- des projets connexes d'autres maîtres d'ouvrages impactant le service de transport dans les gares (SNCF Réseau, SGP ou autres maîtres d'ouvrages du pôle d'échanges),
- de la hiérarchisation, adoptée dans le PDU, des enjeux voyageurs selon les 3 types de pôle. Cette typologie, qui est associée à des niveaux de services « cibles » à atteindre à terme dans les pôles d'échanges, permet notamment de définir les types d'investissements à prioriser en fonction des types de pôles,
- des enjeux d'adaptation des gares aux évolutions du trafic,
- des informations de Gares et Connexions sur le développement de services marchands en gare,
- d'autres enjeux pouvant apparaître comme prioritaires (mises aux normes réglementaires...),
- de l'objectif de traiter l'ensemble des composantes de services quand des travaux structurants sont à engager dans une gare, de façon à permettre une mise à niveau plus cohérente et moins perturbante pour les voyageurs,
- en précisant les investissements déjà financés (par le contrat ou d'autres dispositifs).

Si SNCF Mobilités propose au STIF des investissements qui concernent le périmètre de maîtrise d'ouvrage de SNCF Réseau ou impactent la RATP et a fortiori le périmètre de maîtrise d'ouvrage du STIF, elle en informe préalablement SNCF Réseau, le maître d'ouvrage et/ou l'opérateur de transport concerné.

Concernant la saturation des gares, SNCF Mobilités réalise, en tant que de besoin, des études de simulation dynamique des flux permettant d'évaluer les investissements susceptibles de désaturer les espaces, et de vérifier le dimensionnement des ouvrages de la gare.

Pour identifier et mettre en évidence les besoins potentiels d'investissements SNCF Mobilités tient à jour par ligne et par gare un recensement de l'ensemble des projets « gares » en cours ou prévus sur la période contractuelle avec une mise à jour annuelle.

3/ Les trajectoires de lignes : l'outil de suivi des perspectives pluriannuelles d'investissements sur les lignes du réseau

Pilotée par le directeur de ligne Transilien de SNCF Mobilités, cette réunion, dite de « trajectoire de ligne », associe étroitement la direction de ligne Transilien, les équipes de SNCF Mobilités et de SNCF Réseau concernées par les thématiques listées à l'ordre du jour et le STIF.

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

L'ordre du jour est établi conjointement par le STIF et la direction de ligne Transilien de SNCF Mobilités.

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

- un focus sur l'actualité de la ligne et les conditions de son exploitation : revue récente des indicateurs de qualité de service et plans d'action envisagés court terme pour traiter des dysfonctionnements identifiés ;
- un bilan des évolutions d'offre récentes sur la ligne et/ou une présentation du cahier des charges d'un renfort d'offre à venir ;

- les investissements engagés pour optimiser le fonctionnement de la ligne (notamment en matière d'information voyageurs, d'acquisition ou fiabilisation de matériel roulant, de régénération ou renouvellement de l'infrastructure, de programmation des travaux) ;
- un point d'étape sur les avancées des investissements prévus aux schémas directeurs.

Sur chaque ligne du réseau, une trajectoire de ligne est organisée a minima annuellement pour que le STIF dispose d'éléments récents à communiquer aux élus ou associations concernant les perspectives pluriannuelles d'investissements de ces lignes.

L'organisation de ces trajectoires de lignes peut être mutualisée (L2/J, H/K, D/R, C, N/U, L3/RER A, RERB, E/P).

Par ailleurs, concernant les trajectoires de ligne L3/RERA et RER B, leur organisation réunit SNCF Mobilités et RATP.

A la demande du STIF ou de SNCF Mobilités, une trajectoire de ligne supplémentaire peut être organisée quand une ligne nécessite une amélioration importante du service aux voyageurs à court/moyen terme et une programmation d'un certain nombre d'investissements pour obtenir cette amélioration(en régularité, organisation de la production, information voyageurs, aménagement des gares...).

article 76 - Engagement de SNCF Mobilités pour la réalisation des investissements du PQI

SNCF Mobilités met en œuvre les moyens et processus nécessaires pour réaliser le PQI de ce contrat. Pour cela :

- il réalise les investissements inscrits au PQI dans les meilleurs délais,
- il s'engage à investir chaque année, l'intégralité des dépenses sur ressources propres SNCF Mobilités prévues au volet de modernisation du PQI soit :
 - o 368 M€ en 2016
 - o 263 M€ en 2017
 - o 241 M€ en 2018
 - o 236 M€ en 2019
- les réaffectations des fonds propres SNCF Mobilités entre les différents programmes du volet modernisation font l'objet d'un avis du STIF.
- pour les programmes subventionnés, ciblés pour leur impact particulier sur le service offert aux voyageurs, SNCF Mobilités s'engage à réaliser les études préliminaires et de conception détaillée des investissements dans les délais prévus par les conventions de financement
- pour les investissements impactant SNCF Réseau et la RATP en tant que gestionnaires d'infrastructure, SNCF Mobilités se coordonne régulièrement avec eux aux différentes phases des opérations (apprécier l'opportunité des investissements présentés au STIF, évaluer leur efficacité, mener les études, organiser les maîtrises d'ouvrages, proposer une programmation, organiser leur mise en œuvre...)
- SNCF Mobilités met à jour le PQI à chaque comité de suivi et comités de programmes, précédant le CSPQI, conformément au dispositif de suivi décrit dans l'article 78.
- SNCF Mobilités informe le STIF des décisions qui auraient des conséquences négatives sur les délais de réalisation sous-jacents au PQI contractualisé, du montant des investissements potentiellement décalés, et des conséquences plus directes sur les projets.

article 77 - Mise en place des financements

Le financement du PQI repose sur :

- Les ressources propres prévues par SNCF Mobilités (y compris les périmètres Traction et Maintenance après la mise en œuvre de la régionalisation des comptes Transilien, ainsi que le périmètre de Gares & Connexions en Ile-de-France hors gares nationales de catégories A), dont une des composantes est la contribution annuelle C2, versée annuellement par le STIF à SNCF Mobilités, selon les modalités décrites dans l'article 83-3,
- les subventions du STIF, qui sont engagées sous réserve d'un dossier technique présenté par SNCF Mobilités et validé par le STIF, et d'une décision favorable de ses instances délibérantes,
- les subventions d'autres organismes,
- toute autre ressource d'investissement perçue par SNCF Mobilités au titre de ses activités en Ile-de-France.

Les subventions du STIF sont notifiées à SNCF Mobilités par le biais de conventions spécifiques sur les programmes ou sous programmes d'investissements du PQI, ou sur des opérations plus ponctuelles quand celles-ci nécessitent d'être engagées indépendamment du programme ou sous programme dans lequel elles s'inscrivent.

Ces conventions précisent les engagements de SNCF Mobilités et du STIF pour la réalisation de ces investissements, plus particulièrement :

- le contenu fonctionnel et physique des investissements,
- leur déploiement sur les réseaux (périmètres, localisation...),
- leur coût objectif,
- la maîtrise d'ouvrage,
- les modalités de financement,
- le calendrier objectif des déploiements (par grandes phases, y compris les phases études),
- la date de mise en service
- les subventions attribuées par le STIF et leurs modalités de gestion,
- le dispositif STIF-SNCF Mobilités de suivi physique et financier,
- les données à communiquer au STIF et les modalités de contrôle de la réalisation de ces investissements
- un échéancier prévisionnel des appels de fonds.

Le STIF s'engage à :

- présenter à ses instances décisionnelles, dans les meilleurs délais, les demandes de subventions du PQI relatives aux projets pour lesquels le dossier technique et le financement auront été validés conjointement en comité de programme
- mettre en place les subventions correspondantes, après la décision de ses instances décisionnelles, dans le cadre d'une convention de financement STIF/SNCF Mobilités, notifiée à SNCF Mobilités dans les meilleurs délais (convention de sous-programme regroupant plusieurs opérations du PQI ou conventions de subvention sur des opérations individuelles du PQI)

article 78 - Suivi de la réalisation du PQI

article 78-1 - Suivi physique et financier de la réalisation du PQI

Le STIF souhaite porter une attention particulière au suivi de l'avancement physique du PQI, plus particulièrement pour les investissements stratégiques pour l'offre de transport et le service aux voyageurs, ainsi que pour les autres investissements significatifs du PQI en termes de montants financiers.

Le suivi de ces investissements fera l'objet d'une mise jour régulière de leur réalisation et de leur prévision de réalisation par année. Pour cela, le suivi financier sera complété par un suivi physique traduit en unités d'œuvre. Ces unités d'œuvre prévisionnelles seront mises à jour selon la même périodicité que la programmation financière. Ces mises à jour se feront sur la base des réalisations constatées et des nouvelles prévisions de SNCF Mobilités pour les années du contrat restant à exécuter.

La mise en place de ce suivi physique ne se substituera pas, et pourra compléter le cas échéant, les informations plus détaillées pouvant être transmises par SNCF Mobilités dans le cadre du suivi des conventions et de l'annexe relative à la gouvernance matériel roulant avec le STIF, ou des comités de programme du contrat.

Ce suivi physique est traduit, en lien avec le suivi financier conformément à l'annexe V-1-1 « PQI physico-financier ».

Le suivi physico-financier du PQI est assuré par la mise à jour de la maquette contractuelle deux fois par an en préparation des CSPQI conformément à l'annexe V-1-4.

Pour chaque « libellé identifiant » les éléments suivants sont renseignés et mis à jour :

- la trajectoire financière contractuelle initiale. Pour les années écoulées du contrat elle indique les charges et les appels de subvention comptabilisés au titre des projets, pour les années restantes du contrat, elle actualise les prévisions financières.
- les écarts physiques et financiers entre la maquette actualisée et la maquette de l'annexe V-1 et les écarts entre la maquette actualisée et la version présentée au CSPQI précédent. Pour ces écarts, il sera mentionné s'il s'agit d'économies, de surcoûts, de retards, d'accélération, de changement de périmètre *etc.*

Le suivi physique du PQI est constitué de la traduction en unités d'œuvre nommées et quantifiées pour chaque « libellé identifiant ». Lorsqu'aucune unité d'œuvre pertinente n'est trouvée entre le STIF et SNCF Mobilités, la date de mise en service de référence et la date de mise en service recalée le cas échéant, peut constituer l'unité de suivi physique, de même que l'indication de la phase projet peut être acceptée comme une indication valable si aucune unité d'œuvre pertinente n'est retenue.

SNCF Mobilités s'engage à compléter le PQI sur le plan physique et financier dans les meilleurs délais et au plus tard pour le premier CSPQI du contrat, en mai 2016. Dans le cas contraire les mécanismes de pénalités prévus à l'article 106 s'appliqueront.

Ce dispositif détaillé de suivi physique et financier du PQI doit permettre d'en faciliter le pilotage, l'engagement de SNCF Mobilités portant sur la trajectoire globale du PQI.

article 78-2 - Instances de suivi du PQI

Le suivi de la réalisation du PQI est effectué dans le cadre de deux types d'instances complémentaires :

- du comité de suivi du PQI dans son ensemble (CSPQI)
- de comités « programmes » pour les familles d'investissements suivantes :
 - o matériel roulant (en comité de suivi périodique)
 - o Installations fixes (moyens de production et ateliers)
 - o aménagement des gares (SDA, désaturation, rénovation, intermodalité...),
 - o information voyageur (systèmes centraux, en gare et à bord des trains) et sécurité,
 - o vente et de validation
 - o Comité CPER/CPRD

Les comités de programme

Les comités de programmes sont a minima composés des représentants STIF en charge du suivi des investissements inscrits au programme objet du comité, et des responsables SNCF Mobilités en charge de la programmation dudit programme.

Les comités de programmes se réunissent en tant que de besoin, au moins deux fois par an dans les 6 semaines qui précèdent la tenue du CSPQI. Pour le matériel roulant, le comité de suivi périodique, qui tient le rôle de comité de programme, se réunira dans les 6 semaines précédant le CSPQI. Ils ont pour rôle principal de :

- définir le contenu des libellés identifiants et leur déploiement sur le réseau
- partager les difficultés rencontrées, les éventuels retards, surcouts et économies
- examiner des adaptations éventuelles du programme,
- partager le suivi physico-financier mise en place par SNCF Mobilités sur la base de l'actualisation du tableau de suivi des unités d'œuvres et de la programmation financière
- partager et orienter les informations sur les évolutions de l'exécution des investissements (physique et financière)
- instruire les dossiers d'opportunité d'ajout d'opérations présentés par SNCF Mobilités lorsqu'elle souhaite proposer au Comité de Suivi du PQI l'ajout d'une opération nouvelle au PQI selon les principes indiqués dans l'article 78-4, ou toute autre modification du PQI

Concernant les investissements patrimoniaux SNCF Mobilités transmettra au STIF à chaque comité de programme la liste des principales opérations prévues pour :

- répondre à toute autre demande du STIF relative aux investissements prévus (complément d'informations, retour d'expérience)
- échanger sur les perspectives d'évolution et d'innovation
- partager les politiques de maintenance et de maintien en état du patrimoine de SNCF Mobilités

Quand SNCF Mobilités identifie un retard ou risque de retard significatif d'investissement, elle propose au STIF, lors du comité de programme suivant l'identification du risque :

- des mesures ou ajustements permettant de rattraper le retard constaté dans les meilleurs délais, et en privilégiant l'amélioration du service aux voyageurs,

- des mesures permettant d'atténuer les conséquences des retards d'investissements,
- des investissements complémentaires et/ou alternatifs à ceux prévus initialement
- les retards ou risques de retard sont systématiquement mis en évidence et expliqués en synthèse dans les documents transmis en préparation des CSPQI.

Pour chacun de ces comités de programmes, des réunions complémentaires pourront être organisées autant que de besoin pour traiter une opération ou un sujet de manière plus approfondie.

Le Comité de Suivi du PQI (CSPQI)

Le comité de suivi du PQI est a minima composé des représentants SNCF Mobilités en charge de l'élaboration et de la mise en œuvre du PQI et des représentants STIF responsables de comités de programmes ainsi que du directeur responsable du pilotage du PQI.

Le comité de suivi du PQI se réunit deux fois par an, en mai et novembre. Il a pour fonction :

- de suivre la réalisation physique et financière du PQI dans son ensemble ;
- de statuer sur la mise en œuvre des modifications proposées par les Comités de Programme, les choix d'investissements particuliers impactant significativement, soit le service aux voyageurs, soit l'équilibre financier du PQI initialement contractualisé (sous réserve que les dossiers permettant d'évaluer ces choix aient été présentés préalablement par SNCF Mobilités en comité de programme) ;
- de se prononcer sur les éventuelles modifications du formalisme du PQI tel qu'il est défini dans l'annexe V-1-1 « PQI physico-financier ».

article 78-3 - Informations et documents à fournir au comité de suivi du PQI

SNCF Mobilités établit et transmet chaque année au STIF, quinze jours avant la date du Comité de Suivi du PQI :

- l'actualisation de son programme quadriennal d'investissements (PQI) en emplois, en ressources et en unités d'œuvres, pour les années écoulées du contrat, pour le prévisionnel de l'année en cours, et pour la durée restante du contrat, selon le formalisme décrit à l'annexe V-1-4
- les écarts entre le PQI contractuel initial figurant en annexe du contrat et le PQI actualisé pour l'année n en cours, accompagné d'une analyse des écarts avec le PQI contractuel initial figurant en annexe du contrat et la prévision présentée au CSPQI précédent, ainsi que les principales évolutions présentées en comités de programme
- 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 tableau de bord des calendriers physiques prévisionnels et des unités d'œuvres
- les éventuelles modifications susceptibles de faire évoluer substantiellement le montant des investissements inscrits au PQI, son équilibre global: ajout, suppression d'opérations *etc.*
- la liste des opérations ajoutées au PQI depuis la signature du contrat
- les opérations complémentaires au PQI soumises à avis du CSPQI conformément à l'article 74-1
- le cas échéant la liste des opérations, dont SNCF Mobilités est maître d'ouvrage, en cas de financement par des ressources supplémentaires à celles définies dans le PQI contractuel

L'analyse du suivi financier global du PQI distingue :

- les projets ou programmes pour lesquels SNCF Mobilités dispose de l'intégralité des financements prévisionnels sans nouvelle décision de financement du STIF ou d'un tiers (investissements coups partis et investissements intégralement financés par la CAF dégagée sur le contrat)
- les projets ou programmes devant bénéficier, en tout ou partie de subventions, du STIF ou de tiers, et pour lesquels ces subventions doivent être mises en place une fois les dossiers techniques montés par SNCF Mobilités et validés par les instances du STIF.

SNCF Mobilités communique au STIF :

- le 15/10 de l'année N :
 - o Les montants prévisionnels des appels de fonds de l'année N+1;
 - o L'actualisation des montants prévisionnels des appels de fonds de l'année N
 - o La mise à jour du calendrier de versement pluriannuel pour le matériel roulant
- le 15/04 de l'année N :
 - o L'actualisation des montants prévisionnels des appels de fonds de l'année N détaillés par semestre
 - o La mise à jour du calendrier de versement pluriannuel pour le matériel roulant

Ces prévisions seront annexées aux documents transmis pour le CSPQI.

article 78-4 - Information en cas de modification

Les modifications mineures du PQI contractualisé font l'objet d'une information globale du STIF dans le cadre des comités de programme, et sont traduites dans la mise à jour du suivi financier du comité de suivi du PQI.

Les modifications suivantes du PQI nécessitent l'approbation du comité de suivi du PQI :

- celles portant sur des investissements non-inscrits au PQI, susceptibles de modifier significativement et durablement la nature du service aux voyageurs sur la durée du contrat ou au-delà,
- celles relatives à des investissements susceptibles de faire évoluer substantiellement le montant des investissements inscrits au PQI, son équilibre global
- celles relatives aux investissements subventionnés (s'il y a lieu, un avenant aux conventions de subventions est mis en œuvre).

Dans ce cas, les propositions de SNCF Mobilités sont formalisées par un dossier transmis dans le comité de programme ad hoc précédant le CSPQI, précisant :

- 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.

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 des modifications. Dans ce cas, SNCF Mobilités transmet ces documents ou informations dans un délai maximum de 20 jours ouvrés à compter de la demande. Ce délai peut être prorogé à 30 jours, si les 10 jours supplémentaires demandés sont dûment justifiés. En cas de modification demandée par le STIF, le comité de suivi du PQI réexamine le projet sur la base d'un dossier complété dans les meilleurs délais par SNCF Mobilités.

Il peut advenir que sur la base d'un retour d'expérience partagé ou du fait d'un changement de réglementation plus contraignante, des compléments d'équipement destinés à la sécurité des personnes doivent être mis en œuvre par SNCF Mobilités. Dans ce cas, ils ont alors un caractère incontournable et sont intégrés à la programmation des investissements.

article 79 - Evaluation par les voyageurs des investissements réalisés

Les investissements prévus au PQI pourront faire l'objet d'une enquête d'évaluation par les voyageurs à l'issue de leur mise en œuvre. Les principaux objectifs de cette enquête sont :

- d'évaluer la perception de l'amélioration apportée
- d'évaluer le niveau de satisfaction des voyageurs
- de recueillir plus généralement l'avis des voyageurs

Les modalités de mise en œuvre de cette enquête seront définies conjointement.

TITRE VI - REGIME FINANCIER

Chapitre I - LA REMUNERATION

Tous les montants du contrat et de ses avenants sont exprimés en euros HT 2015, sauf indication contraire.

article 80 - Principes généraux relatifs à la rémunération

SNCF Mobilités assure l'exploitation du service de transport régional de voyageurs défini par le présent contrat aux conditions financières définies dans le présent titre.

Le service contractualisé entre le STIF et SNCF Mobilités 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 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, accompagné de ses principales hypothèses d'élaboration, est annexé au contrat en annexe VI-5. C'est un document de nature confidentielle couvert par l'article 108 et, le cas échéant, à l'article 109-1 du présent contrat. Il est établi selon les principes de permanence des méthodes comptables et d'auditabilité décrits au Titre VII.

Les dépenses inhérentes à l'exécution du contrat sont à la charge de SNCF Mobilités. Elles sont réputées couvertes par les ressources. Des dispositifs d'intéressements, de bonifications et de pénalités financières permettent par ailleurs d'inciter SNCF Mobilités à la bonne exécution du service de référence.

Les ressources de SNCF Mobilités sont les suivantes :

- des recettes directes du trafic calculées selon les modalités définies à l'article 81-1 et soumises à objectif à l'article 81-2 ;
- des recettes des activités complémentaires liées à l'activité de transporteur de SNCF Mobilités, telles que mentionnées dans l'article 82. Elles font partie du périmètre d'exploitation forfaitisé C11 ;
- des recettes commerciales provenant de l'exploitation des gares, également en C11 ;
- des contributions versées par le STIF, telles que décrites dans l'article 83 ;
- d'autres concours publics dont SNCF Mobilités est susceptible de bénéficier pour la réalisation du service de référence du présent contrat et qui participent à l'équilibre du contrat.

Les contributions versées par le STIF à SNCF Mobilités au titre du présent contrat sont constituées :

- d'une contribution aux charges d'exploitation C11 destinée à couvrir les obligations de service public, décrite dans l'article 83-2 ;
- d'une contribution C2 aux charges liées aux investissements décrite dans l'article 83-3.

Les contributions forfaitisées sont actualisées et versées à SNCF Mobilités selon les modalités définies au Chapitre III de ce Titre. Elles ne varient pas en fonction des recettes directes perçues par SNCF Mobilités.

Toutefois, les contributions versées par le STIF à SNCF Mobilités peuvent être ajustées en cours d'exécution du contrat pour tenir compte des cas suivants :

- 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 ;
- de l'ajustement entre l'objectif de recettes directes de la trajectoire contractuelle et l'objectif calculé selon les modalités de l'article 84-2 ;

- des pénalités sur l'exécution du contrat définies dans les articles 10-1-4/, 10-2-4/ et 18-2, notamment en cas de non-réalisation de l'offre kilométrique contractuelle ;
- de l'exécution du programme d'investissement contractuel (article 93).

Des incitations liées à la performance de SNCF Mobilités dans l'exécution du contrat 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 SNCF Mobilités et l'objectif de recettes directes prévu pour chaque année, dont le mécanisme est décrit dans l'article 81-4 ;
- une incitation à la qualité de service avec la mise en place d'un mécanisme de bonus / malus, décrit dans l'article 28.

article 81 - Les recettes directes de SNCF Mobilités

article 81-1 - Le calcul des recettes directes

Les recettes directes sont calculées à partir des recettes tarifaires résultant des ventes globales (tous opérateurs confondus) des titres de transport Ile-de-France. Ces recettes tarifaires sont le produit, pour chaque titre de transport, du tarif public par le nombre de titres vendus.

Elles sont réparties entre chaque transporteur selon les règles suivantes :

- lorsque des titres ne sont utilisables que sur les réseaux de SNCF Mobilités, 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 SNCF Mobilités ne sont utilisables que sur les réseaux d'autres transporteurs, SNCF Mobilités leur reverse intégralement le produit de la vente ;
- lorsque les titres sont communs à plusieurs transporteurs, les produits des ventes sont répartis entre les transporteurs concernés sur la base de règles ou de clés de répartition établies par type de titre, conformément à l'annexe VI-2.

L'application des 3 alinéas précédents aboutit à affecter une certaine part des recettes tarifaires à SNCF Mobilités, cette part constituant les recettes directes de SNCF Mobilités. La valeur de cette part, calculée pour l'année N en considérant les recettes tarifaires déduction faite des titres dont les recettes reviennent intégralement aux opérateurs privés, est désignée comme le « prorata recettes directes globales » affecté à SNCF Mobilités pour l'année N et est noté PRDGS(N). Ce « prorata recettes directes globales » est établi avec arrondi mathématique au 1/1000.

Pour l'année 2016, ce prorata est fixé et sa valeur est précisée dans l'annexe VI-2 en A.2.

Au cas où les principes de partage des recettes seraient modifiés en cours de contrat pour certains titres, l'impact de ces modifications sera répercuté par avenant sur les objectifs de recettes directes de SNCF Mobilités et sur la contribution C11 définie à l'article 83-2.

Les circuits financiers spécifiques et les obligations d'information sont décrits dans des conventions entre les transporteurs.

.

article 81-2 - Le calcul de l'objectif de recettes directes pour SNCF Mobilités

Pour chaque année du contrat, une prévision des recettes directes est fixée sur la base des tarifs hors taxes en vigueur le 1er septembre 2015.

	2016	2017	2018	2019
Prévision des recettes directes en M€ HT c.e. 1/9/2015	792,7	800,6	808,6	816,7

L'objectif de recettes directes de SNCF Mobilités est égal pour chaque année à la prévision de recettes directes corrigée, la correction à apporter aux montants du tableau de l'alinéa précédent étant précisée par les formules suivantes :

Correction de la prévision 2017 = $[RT(2016) / T_{2016}] \times 1,01 \times PRDGS(2016)' - 3108,5 \times 1,01 \times 0,255$

Correction de la prévision 2018 = $[RT(2017) / T_{2017}] \times 1,01 \times PRDGS(2017) - 3108,5 \times 1,01^2 \times 0,255$

Correction de la prévision 2019 = $[RT(2017) / T_{2017}] \times 1,01^2 \times PRDGS(2018) - 3108,5 \times 1,01^3 \times 0,255$

Où :

- PRDGS(N) est la valeur du prorata recettes directes globales affecté à SNCF Mobilités pour l'année N, tel que défini à l'article 81-1 « Le calcul des recettes directes ».
- PRDGS(2016)' est la valeur que prendrait le prorata recettes directes globales affecté à SNCF Mobilités pour l'année 2016 si les recettes des forfaits sur support télébilletiques étaient partagées en 2016 selon la méthode décrite au B de l'annexe VI-2.
- RT(N) recettes tarifaires tous transporteurs de l'année N, exclusion faite des titres dont les recettes reviennent intégralement aux opérateurs privés, RT(N) étant exprimé en M€ courant HT, avec arrondi mathématique à 0,1 M€.
- TN, taux d'évolution tarifaire pour l'année N calculé conformément à l'annexe VI-10.

Pour chaque année, s'applique à la contribution C11 une correction de valeur identique et de signe opposé à la correction appliquée à la prévision de recettes directes pour établir l'objectif de recettes directes.

Le montant de l'objectif de recettes directes annuel est revu en le complétant des montants résultant de l'application des dispositions des articles 84, 86 et 87.

A partir de 2017, le STIF communiquera à SNCF Mobilités la valeur de l'objectif de recettes directes de l'année N au plus tard le 1^{er} juin de l'année N.

article 81-3 - Prise en compte des effets des décisions tarifaires du STIF

1/ Compensation C13

Les modalités de calcul du taux d'évolution tarifaire de l'année n par rapport aux tarifs en vigueur le 1^{er} septembre 2015 (T_n) sont détaillées par l'annexe VI-10.

La différence entre l'objectif de recettes directes pour l'année N (ORD_N) tel qu'établi à l'article 81-2 revalorisé par T_n (défini dans l'annexe VI-10), le taux d'évolution tarifaire de l'année N, et ce même objectif actualisé par le coefficient d'indexation $K11_n$ de la contribution C11 mentionné à l'article 92-1 fait l'objet d'un reversement par SNCF Mobilités lorsque cette différence est positive et d'un reversement par le STIF lorsque cette différence est négative. La contribution C13, positive ou négative vaut :

$$C13 = ORD_N \times (K11_N - T_N)$$

2/ Prise en compte des décisions tarifaires.

a) Modification tarifaire (modifications, création ou suppression de titres) décidée par le STIF.

En cas de modification tarifaire décidée par le STIF, qu'il s'agisse d'une modification de la tarification d'un titre existant (en dehors de la revalorisation annuelle des tarifs dont les impacts sont traités conformément au 1) du présent article), de la création ou de la suppression d'un titre, le STIF et SNCF Mobilités 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 charge des mesures nouvelles.

Les modifications tarifaires seront intégrées au présent contrat par voie d'avenant. Le STIF garantit à SNCF Mobilités 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 de recettes directes évaluée ;
- La contribution forfaitaire C11 est ajustée du même montant que l'ajustement de l'objectif de recettes directes mais en sens inverse.

Dans l'hypothèse où le STIF et SNCF Mobilités s'accordent sur le fait qu'une incertitude notable porte sur l'estimation *a priori* de l'effet d'une décision tarifaire sur l'équilibre économique du contrat, les parties conviennent de se rencontrer et d'en tirer les conséquences.

b) Réforme tarifaire majeure

En cas de réforme majeure de la tarification applicable en Ile-de-France (par exemple Unité Transport) pour laquelle le STIF et SNCF Mobilités s'accordent être dans l'incapacité de produire une estimation d'impact suffisamment précise pour s'adapter aux principes communs du 2.1 du présent article, les parties s'accordent sur un traitement contractuel *ad hoc*.

article 81-4 - Le calcul du partage de l'écart entre les recettes directes de SNCF Mobilités et l'objectif de recettes directes prévu pour chaque année

Chaque année n , SNCF Mobilités 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 81.2 ci-dessus est mis en place.

Dans les 2.1, 2.2 et 2.3 du présent article, les notations suivantes sont utilisées :

- RD_n , recettes directes de SNCF Mobilités pour l'année N en € courant HT ;
- ORD_n , objectif de recettes directes pour l'année N , fixé à l'article 81.2 ;
- T_n , taux d'évolution tarifaire calculé conformément à l'annexe VI-10.

1/ 2016.

Si $ORD_{2016} \times T_{2016} \leq RD_{2016}$, alors SNCF Mobilités verse au STIF $(RD_{2016} - ORD_{2016}) \times 90\%$

Si $ORD_{2016} \times T_{2016} > RD_{2016}$, alors le STIF verse à SNCF Mobilités $(ORD_{2016} - RD_{2016}) \times 90\%$

2) 2017.

Si	Alors
$1,05 \times \text{ORD}_{2017} \times T_{2017} \leq \text{RD}_{2017}$	SNCF Mobilités verse au STIF $(\text{RD}_{2017} - 1,05 \times \text{ORD}_{2017}) \times 90\%$ $+ \text{ORD}_{2017} \times 5\% \times 70\%$
$\text{ORD}_{2017} \times T_{2017} \leq \text{RD}_{2017} \leq 1,05 \times \text{ORD}_{2017} \times T_{2017}$	SNCF Mobilités verse au STIF $(\text{RD}_{2017} - \text{ORD}_{2017}) \times 70\%$
$0,95 \times \text{ORD}_{2017} \times T_{2017} \leq \text{RD}_{2017} \leq \text{ORD}_{2017} \times T_{2017}$	Le STIF verse à SNCF Mobilités $(\text{ORD}_{2017} - \text{RD}_{2017}) \times 70\%$
$\text{RD}_{2017} \leq 0,95 \times \text{ORD}_{2017} \times T_{2017}$	Le STIF verse à SNCF Mobilités $(0,95 \times \text{ORD}_{2017} - \text{RD}_{2017}) \times 90\%$ $+ \text{ORD}_{2017} \times 5\% \times 70\%$

3/ 2018 et 2019.

Si	Alors
$1,03 \times \text{ORD}_n \times T_n \leq \text{RD}_n$	SNCF Mobilités verse au STIF $(\text{RD}_n - 1,03 \times \text{ORD}_n) \times 90\%$ $+ \text{ORD}_n \times 3\% \times 50\%$
$\text{ORD}_n \times T_n \leq \text{RD}_n \leq 1,03 \times \text{ORD}_n \times T_n$	SNCF Mobilités verse au STIF $(\text{RD}_n - \text{ORD}_n) \times 50\%$
$0,97 \times \text{ORD}_n \times T_n \leq \text{RD}_n \leq \text{ORD}_n \times T_n$	Le STIF verse à SNCF Mobilités $(\text{ORD}_n - \text{RD}_n) \times 50\%$
$\text{RD}_n \leq 0,97 \times \text{ORD}_n \times T_n$	Le STIF verse à SNCF Mobilités $(0,97 \times \text{ORD}_n - \text{RD}_n) \times 90\%$ $+ \text{ORD}_n \times 3\% \times 50\%$

article 81-5 - Prise en compte de l'effet de la grève sur les recettes directes

Conformément aux dispositions de l'article 15, 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.

Pour les recettes des « titres courts » (tickets, billets et forfaits d'une durée inférieure à une semaine), la neutralisation de l'effet de la grève consiste à ramener le niveau de recettes directes de SNCF Mobilités au niveau d'un jour moyen, par déclaration par SNCF Mobilités d'une recette directe reconstituée des « titres courts » correspondant à l'écart entre recette d'un jour moyen et recette réelle sur le(s) jour(s) de grève :

Recette directe « titres courts » reconstituée d'un jour de grève =

Recette directe « titres courts » d'un jour moyen

- Recette directe « titres courts » réelle de ce jour de grève

Les recettes directes « titres courts » reconstituées des jours de grève sont incluses dans les recettes directes et interviennent donc dans le calcul de l'écart entre recettes directes et objectif de recettes, partagé conformément à l'article 81.4.

La valeur du jour moyen pris en compte pour le calcul des recettes directes « titres courts » reconstituées des jours de grève dépend de la nature du jour considéré. 6 catégories de jours sont distinguées :

- JOHV, jours ouvrés hors période de vacances scolaires,
- SaHV, samedis hors période de vacances scolaires,
- DiHV, dimanches et jours fériés hors période de vacances scolaires,
- JOV, jours ouvrés en période de vacances scolaires,
- SaV, samedis en période de vacances scolaires,
- DiV, dimanches et jours fériés en période de vacances scolaires,

La méthode de calcul de la valeur du jour moyen pour chacune de ces 6 catégories est précisée à l'annexe VI-7.

Si la durée de la grève est supérieure à cinq jours consécutifs, le STIF et SNCF Mobilités procèdent à une estimation de la perte de recettes sur la base des ventes attendues pour les forfaits d'une durée égale ou supérieure à une semaine.

article 82 - Les recettes complémentaires

Les recettes complémentaires de SNCF Mobilités sont constituées notamment :

- des recettes liées à la concession de ses espaces commerciaux ou colonisation des espaces ;
- des recettes liées à la concession des espaces publicitaires de SNCF Mobilités, les commissions sur les ventes de produits annexes ;
- des indemnités forfaitaires versées par les voyageurs en situation de fraude ;
- des recettes des activités de transport effectuées dans le cadre de contrats ou de conventions avec des tiers (collectivités territoriales ou entreprises) en application ;
- des recettes d'interconnexion (cf. annexe VI-9) ;
- plus généralement de toutes recettes résultant de conventions dont l'objet est d'enrichir le service contractualisé par des prestations complémentaires personnalisées.

article 82-1 - Les recettes d'interconnexion

SNCF Mobilités 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 SNCF Mobilités les charges qu'elle a engagées pour le compte de SNCF Mobilités (recettes d'interconnexion pour la RATP). Réciproquement SNCF Mobilités facture à la RATP les charges que celle-ci a engagées pour le compte de la RATP (charges d'interconnexion pour la RATP).

article 82-2 - Les versements aux activités TER et TET, au titre des titres Navigo en soudure

1/ Périmètre admis commercialement par SNCF Mobilités

La « soudure » correspond à la combinaison, sur un même trajet, hors LGV, sans obligation de rupture de charge à la gare située à la limite de la zone d'application des tarifs du STIF, de plusieurs titres de transport. Par dérogation au principe général d'interdiction de soudure, SNCF Mobilités accepte comme titre de transport sur les trains des réseaux TER, TET et Transilien la combinaison d'un titre Navigo et d'un abonnement de travail pour les parcours entre une gare située hors Ile-de-France et une gare en Ile-de-France dont l'extrémité en province est située à moins de 75 km de la gare tête de ligne parisienne ainsi que la combinaison d'un titre Navigo et d'un abonnement Forfait pour les parcours entre une gare située hors Ile-de-France et une gare en Ile-de-France.

Les titres Navigo « soudables » sont les forfaits Navigo Annuel, Navigo Mois ou Navigo Semaine couvrant la zone la plus périphérique, utilisables avec un abonnement de travail ou un forfait abonnement dont une des extrémités est la première gare après l'entrée en Ile-de-France et dont la durée est précisée dans les tableaux ci-dessous :

Un Navigo semaine peut être soudé avec	un abonnement de travail hebdomadaire, ou un forfait abonnement hebdomadaire, mensuel ou annuel.
Un Navigo mois peut être soudé avec	un abonnement de travail mensuel ou annuel, ou un forfait abonnement hebdomadaire, mensuel ou annuel.
Un Navigo annuel peut être soudé avec	un abonnement de travail mensuel ou annuel, ou un forfait abonnement hebdomadaire, mensuel ou annuel.

2/ Versements aux activités TER et TET au titre des Navigo en soudure

L'objectif est d'assurer une continuité dans les versements effectués sur les comptes des activités TER et TET au titre des Navigo vendus en soudure.

Pour l'activité TER de chaque région limitrophe de l'Ile-de-France, et l'activité TET, les montants versés sont forfaitaires tels que définis dans le tableau ci-dessous :

Picardie	3,032 M€ HT c.e. 1/9/2015
Centre	1,902 M€ HT c.e. 1/9/2015
Haute-Normandie	0,822 M€ HT c.e. 1/9/2015
Basse-Normandie	0,028 M€ HT c.e. 1/9/2015
Bourgogne	0,017 M€ HT c.e. 1/9/2015
TET	0,260 M€ HT c.e. 1/9/2015
Total	6,061 M€ HT c.e. 1/9/2015

Ces montants forfaitaires seront actualisés selon l'indexation annuelle prévue à l'article 92-1. Ils sont versés par Transilien aux activités TER/TET et sont couverts par la contribution forfaitaire C11 versée par le STIF à SNCF Mobilités.

Afin d'observer l'évolution des pratiques des voyageurs résidant dans les régions limitrophes, SNCF Mobilités fournira, chaque année un reporting au STIF sur le dénombrement des titres réputés en soudure. Ce reporting se fondera sur des estimations établies selon les principes suivants :

- les abonnements de travail pour une durée donnée (hebdomadaires / mensuels / annuels) avec une extrémité située en Île-de-France, correspondant à une gare limite Île-de-France, et l'autre extrémité correspondant à une gare non francilienne située à moins de 75 km de la gare tête de ligne parisienne, sont réputés soudés à un forfait Navigo « toutes zones » de même durée ;
- les forfaits abonnements pour une durée donnée (hebdomadaires / mensuels / annuels) avec une extrémité située en Île-de-France, correspondant à une gare limite Île-de-France, et l'autre extrémité hors Ile-de-France, sont réputés soudés à un forfait Navigo « toutes zones » de même durée ;
- les volumes d'unités sont exprimés en mensualités, en convenant qu'un Navigo annuel vaut 12 mensualités et un Navigo semaine vaut 0,2381 mensualités ;

La répartition des volumes entre transporteurs consiste à :

- Etape 1 : reconstituer l'OD (origine-destination) du trajet de bout en bout afin de calculer le nombre de voyages et de VK (voyageurs kilomètres)
Exemple : un AT mensuel Creil/Survilleiers + un Navigo toutes zones mensuel devient une OD Creil / Paris de 51 km qui génère 44,6 voyages soit 2 274,60 VK (dont 936,60 VK AT et 1338,00 VK Navigo)
- Etape 2 : appliquer le modèle de répartition FC12K pour affecter à chaque activité desservant l'OD sa part de trafic et de volume de Navigo en soudure.

Si, postérieurement, le STIF, les Régions limitrophes et SNCF Mobilités s'accordent sur le fait de traiter les transactions relatives aux Navigo en soudure dans le cadre d'une convention multipartite, la présente clause sera abrogée.

article 83 - Les contributions du STIF

article 83-1 - Principe général

Les contributions versées par le STIF à SNCF Mobilités 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 83-2. Cette contribution est elle-même constituée de trois composantes :
 - o une contribution forfaitaire « C11 » couvrant les charges d'exploitation hors contribution à l'€/l'€ ;
 - o une contribution « C12 » payée à l'euro / l'euro couvrant les charges liées aux redevances et péages de SNCF Réseau et les impôts et taxes ;
 - o 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 pour le financement des investissements, appelée « C2 ».

article 83-2 - La contribution d'exploitation « C1 » relative aux obligations de service public

La contribution C1 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 contractuelle décrite en annexe du contrat.

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

En M d'euros HT constants	2016	2017	2018	2019
Contribution C11	989,1	991,4	986,7	989,4

2/ Le montant « C12 »

Les charges de redevance, péages, impôts et taxes constituant la contribution C12 sont réglées par le STIF à SNCF Mobilités à l'euro/l'euro des coûts constatés se rapportant à l'exécution du service de chaque année du contrat et dans les conditions décrites à l'annexe VI-6.

a) Les redevances et péages

Les redevances d'infrastructure 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, à la date d'entrée en vigueur du présent contrat, des redevances suivantes :

- La redevance d'accès ;
- La redevance de réservation ;
- La redevance de circulation, y compris la RCE (Redevance Complémentaire d'Electricité) ;
- La redevance d'accès aux voies de services
- La redevance quai

Cette liste de redevances pourra évoluer le cas échéant en fonction des modifications du système de tarification d'utilisation du réseau. Les montants résultant des dispositifs d'incitation sont exclus des remboursements dus par le STIF. Le paiement de ces redevances confère le droit à SNCF Mobilités d'utiliser sur le réseau ferré national les capacités d'infrastructure attribuées par SNCF Réseau 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 SNCF Réseau correspondant à la réalisation du service contractuel et dument justifié comme imputable à l'exécution de ce service. Seules les redevances identifiées par SNCF Réseau comme imputables à l'exécution du service sont donc remboursées, après vérification par les services du STIF, à SNCF Mobilités.

Une prévision est établie pour le niveau d'offre prévu pour chaque année n au 15 octobre de l'année n-1.

Cas particulier de la redevance d'accès : à la demande du ministre des finances, le dispositif décrit ci-après est mis en œuvre pour neutraliser le surcoût fiscal induit par la réforme de la tarification des redevances d'accès au réseau ferré national intervenue en 2009. SNCF Réseau facture mensuellement au STIF un douzième de la redevance d'accès. Ce montant est refacturé par le STIF à SNCF Mobilités. SNCF Mobilités s'engage à régler au STIF le montant correspondant au plus tard à la fin du mois concerné par la facture. Pour cela le STIF fait parvenir en courrier recommandé avec Accusé de Réception au plus tard 15 jours suivants la réception de la facture adressée par SNCF Réseau : CCF Lyon. SNCF – CCF, TSA 50810, 69908 LYON CEDEX 20. Une copie numérique de cette facture sera envoyée à Transilien simultanément pour le suivi de ce règlement.

b) Application CASSINI

Le STIF a développé une application afin d'automatiser et de simplifier la procédure des contrôles des péages. Cet outil se nomme CASSINI. SNCF Mobilités transmet les bases de données des péages, selon la procédure validée conjointement par le STIF et SNCF Mobilités. Les données sont attendues mensuellement, au plus tard le 15 du mois M+1 pour les données de RR du mois M, et au plus tard le 30 du mois M+1 pour les données du mois M pour les autres redevances (RC, RCE et RQ).

Sauf difficulté rencontrée par SNCF Mobilités ou SNCF Réseau, les données sont attendues exclusivement au format .csv, avec au minimum un fichier par redevance et par mois.

c) Les impôts et taxes

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

- La contribution économique territoriale ;
- la taxe foncière ;
- le droit de sécurité relatif à l'Etablissement Public de Sécurité Ferroviaire (EPSF), calculé sur les redevances facturées par SNCF Réseau à SNCF Mobilités au titre de l'exécution du service Transilien selon les dispositions de l'annexe VI-6;
- l'IFER.

A titre indicatif, le montant prévisionnel de C12, exprimé en euros constants, s'établit à :

En M d'euros HT constants	2016	2017	2018	2019
Montant prévisionnel C12 relative aux péages, impôts et taxes	883,2	881,4	880,3	880,3

3/ Le montant « C13 »

Le montant C13 est nul à la signature du présent contrat. Ses modalités de calcul sont décrites à l'article 81-3.

article 83-3 - La contribution « C2 » au financement des investissements

Le STIF participe au financement des investissements prévus au Programme d'Investissements défini à l'article 75.

La contribution C2 se décompose comme suit :

- La contribution C21

La contribution C21 couvre les charges de capital relatives au matériel roulant en service à la date des présentes et régi par les conventions de financement du 3 mai 2012 entre SNCF Mobilités et le STIF (les « Conventions de Financement ») reprises pour mémoire en annexe VI-13 et VI-14. Le matériel roulant concerné par les Conventions de Financement y est identifié spécifiquement.

La contribution C21 est fixée sur la période 2016-2019 pour les matériels en service au 31/12/2014 (« C21 socle »).

Cette contribution socle sera ajustée en fonction des mises en service réelles de matériels roulants neufs régis par la Convention de Financement en annexe VI-14 relative au matériel roulant éligible, à compter du 1^{er} janvier de l'année suivant l'année de mise en service dudit matériel roulant. *Ainsi des mises en service de matériels roulants neufs en 2015 impacteront la contribution C21 à partir du 1^{er} janvier 2016.*

Cet « ajustement de C21 » est estimé de manière prévisionnelle dans le tableau ci-dessous.

- La contribution C22

La contribution C22 couvre l'ensemble des autres immobilisations affectées comptablement à l'activité Transilien. Cette contribution C22 est forfaitaire.

Elle couvre pour le volet Matériel Roulant les charges de capital :

- o induites par les investissements de révision et de rénovation réalisés à partir du 31/12/2014 relatifs à du matériel roulant régi par les Conventions de Financement reprises en annexe VI-13 et VI-14.
- o constatées entre la date de mise en service du matériel roulant et le 1^{er} janvier de l'année suivant la mise en service.

Le montant de la contribution C2 exprimé en millions d'euros HT courants s'établit à :

En M d'euros HT courants	2016	2017	2018	2019
Contribution C2	348,2	365,3	369,3	369,2
C21 « socle » matériel roulant identifié dans les « conventions de financement » du 3 mai 2012 - biens en service au 31/12/2014	229,9	213,9	197,6	182,4
Complément prévisionnel de C21 lié aux mises en service ultérieures au 31/12/2014	10,1	9,8	9,6	9,3
C22 autres immobilisations	108,3	141,6	162,1	177,5

Ces montants ne font pas l'objet d'indexation. Les modalités de paiement et d'ajustement des montants de la C21 en fonction des mises en service constatées figurent aux articles 91-4 (Règlement des acomptes mensuels de la contribution C2) et 92-4 (Règlement de la facture annuelle) du présent contrat.

En application de la jurisprudence du Conseil d'Etat, la contribution C2 n'entre pas dans le calcul de la CVAE refacturée au STIF.

A titre indicatif, le montant total des contributions du STIF est repris dans le tableau ci-dessous :

En M d'euros HT	2016	2017	2018	2019
Total des contributions du STIF	2 220,5	2 238,2	2 236,3	2 238,9

Chapitre II - ADAPTATIONS DE LA RÉMUNÉRATION LIÉES À L'EXÉCUTION DU SERVICE CONTRACTUALISÉ

article 84 - Modification significative du service contractualisé

article 84-1 - Principe général

Les modifications du service contractualisé visées en annexe I-A-9 (complément ou suppression) décidées par le STIF au cours du contrat dans les conditions prévues au présent contrat 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 contractuelle.

Le cas échéant, une évaluation forfaitaire de la variation de recettes directes attendue est établie conjointement par le STIF et SNCF Mobilités.

Un avenant prend en compte les conséquences sur les contributions du STIF et sur les objectifs de recettes directes de ces modifications significatives de l'offre contractuelle.

article 84-2 - Ajustement des contributions

Une modification de l'offre contractuelle induit une variation marginale des coûts de production. Le montant de cette variation, noté V_{ChExpl} , est calculé sur la base d'un devis dont le modèle est défini conjointement. En outre, le STIF et SNCF Mobilités établissent conjointement une évaluation forfaitaire de la variation attendue, suite à la modification de l'offre contractuelle, des recettes directes, notée V_{RD} et, si cette modification a un impact sur les charges liées aux investissements, le montant de la variation des dites charges, notée V_{ChInv} .

Les montants de la contribution C11, celui de l'objectif de recettes directes et, le cas échéant, celui de la contribution C2 sont ajustés selon les formules suivantes, pour l'année n :

$$C11n' = C11n + V_{ChExpl} - V_{RD}$$

$$ORDn' = ORDn + V_{RD}$$

$$C2n' = C2n + V_{ChInv}$$

Les nouvelles contributions C11n' et C2n' ainsi déterminées se substituent alors contractuellement aux C11n0 et C2n0 pour la détermination, d'une part des acomptes définis à l'article 91 et, d'autre part des contributions calculées dans le cadre de la facturation annuelle dont les mécanismes sont décrits à l'article 92.

article 85 - 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 IV-A-1 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 86 - Les mesures tarifaires en cas d'alerte à la pollution

Les jours où la gratuité s'impose aux transports publics sur une partie de l'Ile-de-France, en application des dispositions de l'article L223-2 du code de l'environnement et des arrêtés pris pour son application, l'accès gratuit à l'ensemble des réseaux de SNCF Mobilités est accordé aux voyageurs occasionnels.

Le STIF et SNCF Mobilités se sont accordés sur l'impact d'une telle décision sur l'équilibre économique du contrat : pour chaque jour concerné, l'objectif de recettes de l'année en cours est ajusté à la baisse d'un montant forfaitaire fixé conjointement au préalable par SNCF Mobilités et le STIF, la contribution C11 de l'année en cours étant simultanément ajustée à la hausse d'un montant de valeur identique.

La valeur du dit montant forfaitaire est déterminée par application de la méthode de calcul détaillée à l'annexe VI-7, elle varie selon le type de jour en distinguant les 6 catégories de jours suivantes :

- JOHV, jours ouvrés hors période de vacances scolaires,
- SaHV, samedis hors période de vacances scolaires,
- DiHV, dimanches et jours fériés hors période de vacances scolaires,
- JOV, jours ouvrés en période de vacances scolaires,
- SaV, samedis en période de vacances scolaires,
- DiV, dimanches et jours fériés en période de vacances scolaires,

Les dépenses supplémentaires (renforcements des services et dépenses exceptionnelles de communication) font l'objet d'un devis proposé au STIF qui, après accord préalable à la mise en œuvre opérationnelle, en assure le remboursement. Cette mise en œuvre opérationnelle ne pourra intervenir que si l'accord est communiqué à SNCF Mobilités avant 18h la veille.

Si la durée d'une alerte à la pollution est supérieure à cinq jours consécutifs, le STIF et SNCF Mobilités procèdent à une analyse ad hoc pour établir si la préservation de l'équilibre financier du contrat nécessite, au-delà de l'application des dispositions décrites aux alinéas précédents du présent article, des mesures complémentaires en raison de l'effet de la gratuité sur les comportements de mobilité et d'achat des abonnés

article 87 - 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'offre contractuelle, 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, SNCF Mobilités précise au STIF, pour accord et avant application de la mesure, les modalités de calcul et les estimations des pertes de recettes correspondantes.

article 88 - Mesures commerciales et ristournes

article 88-1 - 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, SNCF Mobilités 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 88-2 - Mesures commerciales ponctuelles

Le STIF ou SNCF Mobilités peuvent décider de mesures commerciales ponctuelles à destination des voyageurs, telles que des ristournes sur le prix des titres ou le remboursement de tout ou partie des titres acquittés.

L'insuffisance de recettes directes qui en résulte est à la charge du décideur. D'un commun accord, les parties peuvent décider toutefois d'en partager la responsabilité et donc la charge.

Le montant de l'insuffisance de recettes directes est estimé conjointement et fait l'objet d'un accord préalable entre les parties.

article 89 - Remboursement des voyageurs en cas de situation inacceptable

Sauf cas de force majeure et en dehors de toutes situations de grèves ayant fait l'objet d'un remboursement au titre des dispositions de l'article 14, SNCF Mobilités s'engage à rembourser les voyageurs lorsque le niveau d'offre offert sur ces lignes se trouve notablement réduit pendant des durées exceptionnellement longues.

Le Président du STIF et le Président de SNCF Mobilités s'accordent sur le fait qu'une situation est considérée comme inacceptable. SNCF Mobilités et le STIF s'accordent alors sur la réutilisation des pénalités afférentes à ces situations et SNCF Mobilités procède au remboursement des voyageurs possédant un abonnement mensuel ou annuel.

Ce remboursement est limité à la valeur d'un demi-abonnement mensuel par abonné et par année civile.

Chapitre III - MODALITÉS DE FACTURATION ET DE RÈGLEMENT

Dans l'hypothèse d'un changement de réglementation applicable au STIF impactant les modalités de facturation et de règlement (système EDI), le STIF et SNCF Mobilités définiront conjointement les évolutions à apporter aux dispositions contractuelles du présent contrat.

article 90 - Factures prévisionnelles

Le STIF et SNCF Mobilités partagent en amont de la constitution des factures prévisionnelles leurs prévisions de valeur pour le K11 et pour le Tn de l'année en cours et de l'année suivante.

SNCF Mobilités fournit au STIF trois prévisions détaillées de la facture relative à l'année n :

- une première prévision avant le 10 juin ;
- une seconde prévision avant le 30 septembre ;
- une dernière prévision avant le 10 décembre de l'année n.

Chacune de ces prévisions est accompagnée :

- d'une note explicitant pour chaque poste les hypothèses retenues ;
- d'une prévision pour l'année n des montants d'impôts et taxes couverts par la contribution C12 ;
- des prévisions d'indexation annuelle de la contribution C11 prévue à l'article 92-1 qui pourront faire l'objet d'un échange préalable avec le STIF
- des prévisions de hausse tarifaire telle que définie à l'annexe VI-10 qui pourront faire l'objet d'un échange préalable avec le STIF
- de la prévision fournie par le STIF à SNCF Mobilités sur les Ventes Globales Ile-de-France et sur la clé moyenne de répartition des Recettes pour SNCF Mobilités

Les prévisions de septembre et de décembre sont accompagnées, dès lors que l'année n+1 est couverte par le présent contrat :

- des principales hypothèses relatives à la facture annuelle pour l'année n+1 ;
- d'une prévision pour l'année n+1 des montants d'impôts et taxes couverts par la contribution C12.

article 91 - Règlement des acomptes mensuels

Les acomptes mensuels sont établis sur la base du montant de la contribution C11 en euros constants figurant à l'annexe VI-5 et des contributions en euros courants C12, C13 et C2 définies aux articles respectivement 83-2 2/, 83-2 3/ et 83-3. Ils sont versés mensuellement, sur la base d'échéanciers semestriels. Les acomptes du second semestre sont calculés en déduisant le montant des acomptes versés au premier semestre.

Si, à la clôture des comptes de l'année n-1, les recettes directes réelles sont supérieures (ou inférieures) aux objectifs de recettes directes, l'écart ainsi constaté est intégré dans la base de calcul des acomptes de la contribution C11 dus par le STIF au titre du second semestre de l'année n.

Les acomptes des mois de novembre et décembre de l'année n sont corrigés, pour tenir compte des hypothèses partagées entre le STIF et SNCF Mobilités en matière de :

- Prévision du coefficient K11 d'indexation de la contribution C11 (tel que définis à l'article 92-1) pour l'année n,
- Hausse tarifaire décidée au Conseil du STIF pour l'année n pour le périmètre du présent contrat,
- Prévisions de l'écart entre les prévisions de recettes directes pour SNCF Mobilités et l'objectif de recettes directes pour SNCF Mobilités pour l'année n, ainsi que l'estimation de la contribution C13 associée,
- L'impact des avenants en vigueur,
- L'ajustement sur contribution C11 en lien avec l'ajustement de l'objectif tel que défini dans l'article 84-2,
- La prévision de recettes directes pour les mesures tarifaires d'alerte à la pollution et de gratuité sur les journées validées,
- La prévision de Bonus-Malus et pénalités (prévision établie en fonction du dernier reporting trimestriel connu à fin septembre).

L'impact des décisions prises par le STIF mais non encore traduites par avenant dans les stipulations du présent contrat ne peut être intégré dans le calcul des acomptes dus par le STIF.

Le STIF transmet à SNCF Mobilités un échéancier des versements mensuels de l'année n, le 15 du mois de décembre n-1, le 15 du mois de juin n et le 10 du mois d'octobre n. Lorsque les dates de versement prévues ci-après se trouvent être un jour non ouvré, les versements correspondants sont effectués le dernier jour ouvré qui précède.

SNCF Mobilités transmet, par courrier recommandé avec accusé de réception, au STIF la facture d'acompte correspondante au moins 10 jours ouvrés avant la date d'échéance, la date figurant sur l'accusé de réception faisant foi. En cas de non-respect du calendrier des versements mensuels des concours publics par le STIF, le STIF verse des intérêts de retard, sur la base du nombre de jours de retard et du taux EONIA connu à la date de facturation. Tout retard dans la transmission de la facture par SNCF Mobilités 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 91-1 et suivants.

article 91-1 - Règlement des acomptes mensuels des contributions « C11 »

Les acomptes pour la contribution C11 sont versés mensuellement par le STIF le 24 de chaque mois, sur la base des montants C11n0 prévus à l'annexe VI-5, actualisés par application de la formule suivante :

$$C11n = C11n0 * I_n / I_0$$

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

Pour n = 2016 et n = 2017 : $I_n / I_0 = ([INF\ n]) / 100$

Avec [INF n] = indice, en base 100 en 2015, annuel prévisionnel des prix à la consommation hors tabac de l'année n retenu dans les hypothèses économiques de la loi de finances de l'année n, après prise en compte, pour l'année 2017, de la reprévision de la moyenne prévisionnelle de l'inflation de l'année n-1 (2016), en base 100 en 2015.

Pour n > 2017 : $I_n / I_0 = [K11\ n-2] * ([INF\ n]) / [R\ n-2]$

Avec:

[K11 n-2] = indice, en base 100 en 2015, d'indexation de la contribution C11 (tel que défini à l'article 92-1 de l'année n-2

[R n-2] = indice, en base 100 en 2015, annuel réel des prix à la consommation hors tabac (www.indices.insee.fr ; identifiant : 0641266) de l'année n-2

[INF n] = indice, en base 100 en 2015, annuel prévisionnel des prix à la consommation hors tabac de l'année n retenu dans les hypothèses économiques de la loi de finances de l'année n, après prise en compte de la reprévision de la moyenne prévisionnelle de l'inflation de l'année n-1, en base 100 en 2015.

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

Pour n = 2016 : $I_n / I_0 = ([INF\ n]) / 100$

Pour n > 2016 : $I_n / I_0 = [K11\ n-1] * ([INF\ n]) / [R\ n-1]$

Avec :

[K11 n-1] = indice, en base 100 en 2015, d'indexation de la contribution C11 (tel que défini à l'article 92-1) de l'année n-1

[R n-1] = indice, en base 100 en 2015, annuel réel des prix à la consommation hors tabac (www.indices.insee.fr ; identifiant : 0641266) de l'année n-1.

article 91-2 - Règlement des acomptes mensuels des contributions « C12 »

Les acomptes pour la contribution C12 sont versés mensuellement par le STIF le 24 de chaque mois, sur la base des montants C12n exprimés en euros courants.

Le niveau de contribution C12n correspond au montant en euros courants de la contribution C12 estimé pour l'année n par SNCF Mobilités 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 ;
- avant le 15 octobre de l'année n-1 pour la part des péages de la contribution C12.

Cas spécifique des acomptes relatifs à la redevance de réservation

SNCF Mobilités facturera au STIF une estimation de l'acompte à verser au titre de l'année N par SNCF Mobilités à SNCF Réseau au titre de la redevance de réservation. Cette estimation s'appuiera sur le montant définitif de la redevance de réservation de l'année précédente, et sur l'évolution prévisionnelle en volume de l'offre contractuelle.

Cet acompte est réglé par le STIF au plus tard le 1^{er} décembre de l'année N-1, sous réserve que SNCF Mobilités ait adressé la facture correspondante au STIF au plus tard le 31 octobre de l'année N-1. Dans ce cas, si le règlement du STIF intervient postérieurement à la date de paiement de SNCF Mobilités à SNCF Réseau, le STIF supporte le coût de trésorerie induit sur la base du taux EONIA en vigueur à la date de paiement de SNCF Mobilités.

Le montant de l'acompte de la redevance de réservation payé par le STIF au titre de l'année N est exclu de la base de calcul des acomptes de la contribution C12 de l'année N.

article 91-3 - Règlement des acomptes mensuels de la contribution « C13 »

Les acomptes pour la contribution C13 mentionnée à l'article 83-1 - et déterminée selon les modalités définies à l'article 83-2 3/, sont versés mensuellement par le STIF, le 24 de chaque mois.

Pour 2016, aucun acompte n'est versé.

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

Pour $n = 2017$: $C13n = [RD\ n] * ([INF\ n] / 100 - [T\ n-1 / T\ 01/01/2015])$

Avec :

- o $[RD\ n]$ = montant de Recettes Directes figurant à l'article 81-2 pour l'année n
- o $[T\ n-1 / T\ 01/01/2015]$: moyenne des tarifs nominaux de l'année n-1 rapportée aux tarifs nominaux exprimés en valeur au 1^{er} janvier 2015, en base 100, conformément à l'annexe VI-10

Pour $n > 2017$: $C13n = [RD\ n] * ([K11\ n-2] * [INF\ n] / [R\ n-2] - [T\ n-1 / T\ 01/01/2016])$

Avec $[RD\ n]$ = montant de Recettes Directes figurant à l'article 81-2 pour l'année n

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

Pour $n > 2016$: $C13n = [RD\ n] * ([K11\ n-1] * [INF\ n] / [R\ n-1] - [T\ n / T\ 01/01/2016])$

Avec $[T\ n / T\ 01/01/2016]$: moyenne des tarifs nominaux de l'année n rapportée aux tarifs nominaux exprimés en valeur au 1^{er} septembre 2015, en base 100, conformément à l'annexe VI-10.

article 91-4 - Règlement des acomptes mensuels de la contribution « C2 »

Les acomptes pour les contributions C21 et C22 sont versés le 8 de chaque mois sur la base des montants C21n et C22n exprimés en euros courants.

Le niveau de contribution C21 figurant à l'article 83-3 est ajusté au 1^{er} avril de chaque année pour tenir compte des mises en service des matériels roulants intervenus au cours de l'année précédente, conformément aux dispositions de l'article 92-3.

article 92 - La facture annuelle

article 92-1 - Indexation annuelle de la contribution C11

Pour le calcul de l'indexation annuelle, les indices sont arrêtés avec 5 décimales (sous le format 1,xxxxx).

Chaque année, la contribution C11 versée est déterminée sur la base des montants C11n0 prévus à l'article 83-2 2/, actualisés par application de la formule suivante :

$$C11n = C11n0 * K11n$$

$$\text{Où } K11n = 0,65 * S_n/S_o + 0,06 * E_n/E_o + 0,25 * D_n/D_o + 0,04 * Fsd3n/Fsd3o$$

Avec :

S : indice trimestriel des salaires mensuel transport (www.indices.insee.fr ; identifiant : 01567433)

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

D : indice mensuel Services (www.indices.insee.fr ; identifiant : 0641257)

FSD 3 : indice mensuel des frais et services divers 3 (www.lemoniteur.fr ; identifiant : FSD3)

Pour les indices S : So = moyenne arithmétique du 4^{ème} trimestre de l'année 2014 et des 3 premiers trimestres de l'année 2015, et Sn = moyenne arithmétique du 4^{ème} trimestre de l'année n-1 et des 3 premiers trimestres de l'année n.

Pour les indices I = C, E, D ou Fsd3 : Io = moyenne arithmétique sur 12 mois d'octobre 2014 à septembre 2015, et In = moyenne arithmétique sur 12 mois d'octobre de l'année n-1 à septembre de l'année n.

Dans le cas où un des indices ci-dessus venait à ne plus être publié, le STIF et SNCF Mobilités se rapprochent pour déterminer l'indice de remplacement, sur la base des recommandations éventuelles de l'INSEE. Le raccordement entre l'ancien et le nouvel indice est réalisé en utilisant la dernière valeur publiée de l'indice supprimé (et la valeur de l'indice de remplacement correspondant au mois / trimestre concerné).

Sauf indication contraire, le coefficient d'indexation K11 est également utilisé pour indexer les montants unitaires exprimés en € 2015 indiqués dans le présent contrat.

article 92-2 - Facturation de la contribution annuelle C12

Les charges de redevances, péages, impôts et taxes constituant la contribution C12 sont facturées par SNCF Mobilités selon les modalités prévues à l'article 83-2 2/. SNCF Mobilités produit des justificatifs prévus dans l'annexe VI-6.

article 92-3 - Facturation de la contribution annuelle C2

L'ajustement de C21 prévu à l'article 83-3 est valorisé sur la base du plan d'amortissement des matériels mis en service communiqué au plus tard le 31 janvier de l'année suivant leur année de mise en service.

Les contributions C21 « socle » et C22 prévues à l'article 83-3 sont fixes et forfaitaires.

article 92-4 - Règlement de la facture annuelle

Au 31 mars de l'année n+1 au plus tard, SNCF Mobilités transmet une facture récapitulative faisant apparaître pour l'ensemble des éléments constituant la contribution définitive du STIF après actualisation dans les conditions prévues à l'article 92-1, les éléments suivants :

- les composantes de la contribution relative aux charges relevant des OSP :
 - o la contribution « C11 » le cas échéant modifiée pour tenir compte des évolutions d'offre ;
 - o la contribution « C12 » ;
 - o la contribution « C13 » ;
- la contribution relative au financement des investissements « C2 » ;
- les incitations financières (bonus/malus, intéressements) ;
- incitation à la réalisation des investissements prévue à l'article 93
- les autres rémunérations éventuelles dont, le partage des risques sur les recettes directes définies à l'article 81 si les recettes directes sont inférieures à l'objectif de l'année n

SNCF Mobilités établit également un avoir correspondant :

- aux éventuelles pénalités liées à l'exécution du service définies par le présent contrat ;
- au partage défini à l'article 81 si les recettes directes sont supérieures à l'objectif de l'année n.

La facture annuelle établie par SNCF Mobilités reprend :

- le montant de la facture annuelle ;
- le montant des acomptes versés ;
- le solde à payer (avec le cas échéant les avoirs), au titre de l'année n. Ce solde de l'année n est calculé par différence entre le montant total des acomptes mensuels versés par le STIF d'une part, et le montant définitif de la facture annuelle d'autre part.

A l'issue des travaux de vérification réalisés par le STIF, ce dernier peut contester le montant du solde à payer facturé par SNCF Mobilités au titre de l'année n. Dans ce cas, le STIF informe SNCF Mobilités par courrier, dans les meilleurs délais et sous 6 semaines à compter de la réception de la facture annuelle, de son désaccord et du montant de la contribution issue des travaux de vérification à verser par le STIF au titre de l'année n, en détaillant les modalités de calcul des retraitements réalisés

Dans l'hypothèse où le montant total des acomptes mensuels versés par le STIF est inférieur au montant de la contribution issue des travaux de vérification à verser par le STIF, le STIF règle le solde à SNCF Mobilités au plus tard dans les 45 jours suivants la réception par le STIF de la facture annuelle.

Dans l'hypothèse inverse, le STIF émet un titre de recette au plus tard dans les 90 jours suivant la réception par le STIF de la facture annuelle. Ce titre de recette pourra, à la discrétion du STIF, faire l'objet d'une retenue sur le montant de l'acompte de la contribution C1 à verser par le STIF au titre du mois de juillet N+1, déduction faite des remboursements opérés par SNCF Mobilités dans l'intervalle.

En cas de désaccord sur les retraitements réalisés, SNCF Mobilités pourra, et sans que cela soit un préalable à toute action contentieuse, déclencher la procédure de conciliation prévue à l'article 113. La mise en œuvre de la procédure de conciliation ne fait pas obstacle à l'application des dispositions prévues par les alinéas précédents. Le cas échéant, le STIF règlera des intérêts de retard, sur la base du nombre de jours de retard de versement et du taux EONIA connu à la date de 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.

Les factures seront accompagnées des pièces justificatives suivantes :

- le tableau de bord mensuel cumulé sur l'année défini à l'article 103-3 ;
- 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 conformément à l'annexe VI-6 ;
- le calcul du partage des recettes directes ;
- le détail des péages identifiés par SNCF Réseau comme relevant de l'activité Transilien et facturés par SNCF Réseau à SNCF Mobilités pour l'exécution du service de référence décrit au Titre II ;
- le compte-rendu financier de l'exploitant intégré au rapport annuel tel que décrit à l'article 103.

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

article 93 - Incitation à la réalisation des investissements

article 93-1 - Volet modernisation

Chaque année n, si le montant des investissements réalisés cumulés depuis le début du contrat sur le volet modernisation tel que défini en annexe V-1 net des subventions et donc financés sur fonds propres de SNCF Mobilités, est inférieur au montant cumulé contractuel défini à l'article 77, la contribution versée par le STIF au titre de l'année n est corrigée à la baisse ou la hausse de sorte que le cumul des retenues réalisées depuis le début du contrat au titre de l'incitation à la réalisation des investissements soit égal au montant du retard cumulé constaté en fin d'année n.

En revanche, si le montant des investissements cumulés réalisés par SNCF Mobilités depuis le début du contrat sur le volet modernisation net des subventions, est supérieur au montant cumulé contractuel défini à l'article 77, la contribution versée par le STIF au titre de l'année n est corrigée de sorte que le cumul des retenues réalisées au titre de l'incitation à la réalisation des investissements depuis le début du contrat soit au plus égal à zéro.

Pour les investissements réalisés par SNCF Mobilités liés à des opérations sous maîtrise d'ouvrage STIF, les éventuels retards constatés sur ces investissements, sous réserve que la SNCF démontre que ces retards sont entièrement et exclusivement imputables aux décisions du STIF sur le périmètre des opérations relevant de sa maîtrise d'ouvrage, sont exonérés des dispositions du présent article.

article 93-2 - Volet CPER, CPJ, CPRD

Chaque année n, si le montant des investissements réalisés dans le cadre des projets CPER, CPJ, CPRD (hors avance EOLE) net des subventions et donc financés sur fonds propres de SNCF Mobilités, en cumul depuis le début du contrat, net des subventions, est inférieur au montant cumulé contractuel prévu au PQI (hors avance EOLE) décrit à l'annexe V-1-1, la contribution C22 versée par le STIF au titre de l'année n est corrigée à la baisse pour tenir compte des dotations aux amortissements non générées et des économies de charges de capital induites par le décalage d'exécution du programme d'investissements CPER, CPJ, CPRD selon des modalités de calcul identiques à celles du compte financier prévisionnel.

TITRE VII - MODALITES D'EXECUTION DU CONTRAT

Chapitre I - CLAUSES SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES

article 94 - Introduction

Dans un contexte où la mobilité durable suscite des attentes de plus en plus fortes de la part des voyageurs, SNCF Mobilités a l'ambition de proposer des offres de transport adaptées au plus grand nombre, articulées autour du chaînon central qu'est le train dans le respect des meilleurs standards en matière de responsabilité sociale et environnementale, en contribuant activement à la cohésion et au dynamisme du territoire francilien.

Cette ambition traduit un engagement fort, porté par le directeur général de SNCF Transilien ainsi que par l'ensemble des dirigeants de l'activité.

article 95 - Bilan social et environnemental, engagement de SNCF Transilien

SNCF Transilien identifiera un Responsable RSE pour piloter la politique générale RSE et les plans d'actions afférents, et remettra chaque année au STIF un document présentant le bilan des actions engagées dans les domaines environnementaux et sociaux développés ci-après. Il sera présenté chaque année à la Commission Démocratisation du STIF.

article 96 - Politique de réduction de l'empreinte environnementale

Au-delà des bénéfices écologiques associés au développement des transports en commun tels que la réduction des émissions de gaz à effet de serre et des pollutions locales, SNCF Transilien s'engage à développer une politique active en matière de recherche permanente de plus de sobriété énergétique

Cette thématique concerne l'ensemble des métiers de SNCF Mobilités : l'exploitation des lignes de trains, RER et tramway mais également la gestion du patrimoine immobilier. SNCF Mobilités utilise en Ile de France l'énergie électrique comme source quasi unique d'énergie de traction. L'enjeu pour SNCF Mobilités est donc davantage dans la recherche d'une efficacité et d'une sobriété énergétique.

L'équipement progressif des rames avec des compteurs embarqués, prévu sur le contrat, va permettre de mesurer les consommations énergétiques et d'engager, sur cette base, les actions complémentaires d'amélioration. SNCF Mobilités étudiera par ailleurs sur le périmètre du contrat la possibilité technique et financière du déploiement d'un module d'aide à la conduite économe en énergie.

En matière d'énergie des bâtiments, suite à l'expérimentation menée à la gare de Villeneuve Saint George, SNCF Mobilités remplacera de manière progressive son parc lumineux par la technologie LED. Le recours à des horloges astronomiques permettant de caler l'éclairage sur la luminosité extérieure sera également systématiquement recherché.

SNCF Mobilités s'engage à présenter au STIF le plan d'actions qui sera élaboré et qui devra aboutir à réduire la consommation énergétique globale de l'activité.

1) L'écoconception des gares

L'écoconception consiste à réduire globalement le coût écologique d'un projet en tenant compte à la fois de sa phase de construction, de sa maintenance ultérieure et du traitement des matériaux en fin de vie. SNCF s'engage à proposer aux maîtres d'ouvrage des projets gares, dès la phase de conception, des solutions sur quatre thématiques : les toitures végétalisées, la récupération des eaux de pluie, le choix des matériaux et le photovoltaïque / le solaire thermique.

2) Le recyclage et le démantèlement du matériel

SNCF Mobilités s'engage à conduire de manière responsable les opérations de démantèlement du matériel Transilien, notamment durant les phases de désamiantage et de dépollution.

3) Le management environnemental

SNCF Mobilités est actuellement certifié ISO 14001 pour ses cinq technicentres.

Afin d'encourager SNCF Transilien d'une part à conserver cette certification alors que les normes ISO 14001 vont évoluer, et d'autre part à faire certifier les nouveaux ateliers, un bonus annuel de 10k€ sera versé pour chaque atelier certifié une fois les normes modifiées. Un malus de 10k€ sera appliqué en cas de perte de la certification.

Pour les établissements voyageurs, SNCF Mobilités s'engage à améliorer le tri sélectif en collaboration avec les collectivités locales, les consommations énergétiques, la maîtrise de la végétation et à tendre vers la mise en place de systèmes globaux de management environnemental.

4) La maîtrise de la végétation et de la biodiversité

SNCF Mobilités vise à réduire et à arrêter totalement d'ici la fin du contrat en 2019 – l'horizon fixé par la loi Labbé est 2020 - l'utilisation des produits phytosanitaires en gares et à opter pour une gestion différenciée de ses espaces verts (prairies fleuries par exemple). SNCF conduira une action de communication auprès des clients et des agents, pour les sensibiliser aux conséquences de l'arrêt de l'utilisation des produits phytosanitaires, qui va se traduire par la présence d'une végétation plus abondante et plus visible.

article 97 - Santé des voyageurs et des riverains

Dans le domaine de la santé, SNCF Mobilités s'engage à mener des actions pour améliorer la qualité de l'air sur l'ensemble du réseau de transport, à lutter contre le bruit et à se montrer vigilante vis-à-vis de risques émergents ou encore mal évalués, comme ceux des champs électromagnétiques.

1) la qualité de l'air

Le renouvellement du matériel roulant permet de réduire les émissions polluantes dans l'environnement extérieur et souterrain. SNCF Mobilités s'engage à mesurer et assurer une surveillance de la qualité de l'air dans ses gares souterraines et à rendre les données publiques. En complément du renouvellement du matériel roulant qui permet de réduire les émissions de particules, elle établira un plan d'actions, intégrant des investissements de modernisation des matériels roulants et des systèmes de ventilation des gares souterraines en coordination avec SNCF Réseau afin de réduire significativement l'exposition des salariés et usagers. En cas d'évolution des recommandations ou prescriptions émanant de l'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire (ANSES), SNCF Mobilités s'engage à renforcer son plan d'actions pour satisfaire les exigences de l'ANSES. Elle remet tous les ans au STIF une note de synthèse sur l'évolution de la qualité de l'air dans ses gares souterraines et sur les actions mises en place pour son amélioration.

2) Le bruit

La réduction des points noirs bruit est un enjeu de SNCF Réseau qui y travaille depuis de longues années. SNCF Mobilités de son côté est attentif à l'optimisation du couple information voyageurs-sonorisation et à la gêne potentielle des riverains. Pour cela, SNCF Mobilités a mis en place une gestion attentive des plaintes afin de solutionner les nuisances ressenties et exprimées. SNCF Mobilités agit également sur le matériel roulant, en généralisant par exemple l'utilisation de semelles en matériau composite, afin de réduire les nuisances générées par son utilisation.

3) champs électromagnétiques

Dans le cadre du déploiement de la 3G/4G, des règles seront définies avec les opérateurs pour réduire au maximum l'exposition des voyageurs dans chaque gare. SNCF Mobilités s'engage à mettre en œuvre progressivement des mesures de champs électromagnétiques de ses gares équipées et à communiquer l'ensemble des résultats au STIF via une note de synthèse sur les résultats de ces mesures.

article 98 - Contribuer à la cohésion sociale et au dynamisme des territoires

Acteur majeur de la région Île-de-France, SNCF Mobilités endosse un rôle important dans le développement des territoires. En optimisant dans la durée les retombées économiques et sociétales de ses activités, SNCF Mobilités accompagne le développement du tissu économique local et inscrit son action au service de l'intérêt public : aide à l'insertion, achats solidaires, lutte contre l'exclusion, SNCF Mobilités multiplie les initiatives pour créer du lien.

1) Chantiers d'insertion

Afin d'agir pour les personnes en fragilité, SNCF Mobilités aura recours, pour certains de ses besoins en travaux de second œuvre, à des chantiers d'insertion pour accélérer le parcours d'insertion des personnes éloignées de l'emploi, en alliant production, formation et accompagnement spécifique. Les chantiers d'insertion ont pour objectif de permettre l'insertion sociale et professionnelle des personnes en parcours, tout en réalisant des actions d'utilité sociale et/ou durable au service des territoires et des acteurs locaux, dans une démarche partenariale.

2) Interventions en milieu scolaire

SNCF Mobilités continuera de réaliser des interventions en milieu scolaire (IMS). Accomplies par des agents volontaires qui se déplacent dans les classes, elles permettront de sensibiliser les plus jeunes – primaire et collège, notamment – à la sécurité dans les trains, aux abords des gares et de manière générale à la citoyenneté (bons gestes et comportements à avoir dans les trains et sur les quais).

3) Politique d'achats durables

SNCF Mobilités s'engage dans sa politique d'achat à ne pas accepter d'offre anormalement basse et à faire respecter les normes internationales du travail.

SNCF Mobilités, qui s'inscrit déjà totalement dans le cadre de la loi du 31 juillet 2014 sur le développement de l'économie sociale et solidaire, étudiera et quantifiera l'impact de ses achats sociaux et solidaires sur la région Île-de-France en termes d'emplois et de richesses créées, auprès des PME et des entreprises du secteur protégé et adapté.

Par ailleurs, SNCF Mobilités s'engage à doubler la part de ses achats solidaires auprès d'entreprises d'insertions et d'entreprises du secteur protégé dans ses achats totaux sur la durée du contrat. L'atteinte de l'objectif de doublement de ses achats solidaires se traduira par un bonus de 10k€.

article 99 - Lutte contre le dumping social

SNCF Mobilités s'engage à continuer à lutter contre toute forme de dumping social dans le monde du transport car aucune forme de concurrence ne doit s'appuyer sur une régression du modèle social des salariés sous statut.

article 100 - Préservation des conditions de travail et de la qualité du dialogue social

Le STIF est attentif aux conditions de travail des agents de SNCF Mobilités. Il invite SNCF Mobilités à veiller à la préservation de la qualité du dialogue social et à l'amélioration de la qualité des conditions de travail de ses agents.

SNCF Mobilités assurera les meilleures conditions de travail possibles à ses salariés, préviendra les accidents du travail et garantira la santé au travail de ses salariés (y compris contre les risques psycho sociaux). A ce titre, un poste de Référent Mieux vivre au travail a été créé au premier trimestre 2015, afin d'agir sur la prévention des risques psychosociaux, l'équilibre vie privée-vie professionnelle et sur la baisse de l'absentéisme.

SNCF Mobilités mène une politique active de réduction des expositions professionnelles aux émissions de particules fines dans ses espaces souterrains. Elle s'engage à assurer une surveillance de la qualité de l'air sur dans ses gares souterraines et à informer ses salariés des résultats de ces mesures. Elle établira un plan d'actions afin de réduire significativement les expositions professionnelles, conformément aux dispositions de l'article 97.

Par ailleurs, SNCF Mobilités mettra en œuvre, par le dialogue social, les procédures les plus adaptées à la valorisation individuelle et collective du travail des salariés. Elle s'efforcera de poursuivre et approfondir le dialogue social au sein de l'entreprise. Elle veillera également à améliorer les qualifications de ses salariés par des actions de formation, l'organisation de parcours professionnel pour les encadrants qui ont la responsabilité de la gestion d'équipe, mais également pour les agents en contact avec les clients afin de créer une vraie culture du service en Ile de France.

article 101 - Lutte contre les discriminations

SNCF Mobilités mène une politique active de promotion de l'égalité au sein de l'entreprise. Cette politique se traduit par les efforts de SNCF Mobilités en matière de :

- 1) Promotion de l'égalité hommes-femmes dans la politique de rémunération et dans la structure hiérarchique (évolution professionnelle).

Dans ce cadre, SNCF Mobilités a signé le 10 juillet 2015 un accord avec 3 organisations syndicales afin de favoriser la mixité et l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Signé pour une période de 4 ans (2015-2018), il s'inscrit dans la continuité de la politique initiée depuis 2006, et vise à accroître la féminisation des métiers de l'entreprise, à garantir des règles équitables dans les parcours professionnels, à lutter contre toutes les formes de sexisme et à favoriser l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.

Il s'accompagne de la démarche et des initiatives du réseau SNCF au Féminin qui depuis plusieurs années cherche à renforcer le rôle des femmes dans l'entreprise.

2) Insertion professionnelle des jeunes et des personnes handicapées

Depuis 2011, SNCF Mobilités développe des dispositifs d'alternance dits « pilotes » pour ses emplois en gare afin de mieux répondre aux enjeux du recrutement en Île-de-France.

Ces dispositifs permettent d'accueillir des jeunes ou des personnes en reconversion, de les former à l'Université Transilien ou à l'institut KEOLIS et ce, en partenariat avec des lycées professionnels d'Île-de-France. A l'issue de leur formation (1 ou 2 ans selon le cursus), ils constituent un vivier qualitatif connaissant la culture d'entreprise et ses valeurs.

Encadrés par le CFA ferroviaire d'Île-de-France, SNCF Mobilités pilote 3 dispositifs permettant d'accéder au métier de Commercial en gare et 2 dispositifs permettant d'accéder au métier d'Agent d'Escale Ferroviaire.

Par ailleurs, SNCF Mobilités ambitionne de susciter de nouvelles vocations chez les jeunes et anime à ce titre une démarche de promotion des métiers dans les lycées et collèges d'Île-de-France. Avec ses intervenants volontaires, SNCF Mobilités signe son engagement dans l'orientation et le développement de l'emploi des jeunes en Île-de-France.

3) Lutte contre toute forme de discrimination.

Les personnels encadrant ayant la responsabilité d'une équipe bénéficient de cursus de formation consacrés aux enjeux qu'ils peuvent rencontrer dans l'exercice de leurs fonctions : bien-être au travail, équilibre vie privée - vie professionnelle, lutte contre l'absentéisme, laïcité ...

Dans le cadre du bilan social remis au STIF, SNCF Mobilités informera chaque année le STIF des actions menées en la matière.

article 102 - Prise en compte de la sensibilité des voyageurs à la place de la publicité dans les espaces de transport

Le STIF considère que la qualité de l'environnement dans lequel évolue le voyageur dans les espaces de transport constitue un élément d'attractivité des transports publics. Si la publicité apporte une source importante de financement du système de transport en Ile de France, son développement non maîtrisé dans les espaces de transport pourrait constituer un obstacle au développement de l'attractivité des transports publics.

Ainsi, SNCF Mobilités s'interdit de mettre en œuvre tout dispositif de publicité sonore.

Par ailleurs, la SNCF s'engage à ne pas installer de dispositif dit « intelligent » permettant notamment la reconnaissance biométrique des voyageurs ou l'échange interactif avec les voyageurs dans un but publicitaire.

Enfin, au-delà du strict respect des prescriptions légales et réglementaires applicables dans de nombreux domaines désormais réglementés et à toutes les étapes des relations entre son exploitant publicitaire et ses annonceurs, elle veillera à ce que soient respectés les principes déontologiques établis par les autorités de régulation de la profession.

Chapitre II - INFORMATION, SUIVI ET CONTROLE

article 103 - Informations sur l'exécution du contrat

article 103-1 - Principes généraux

Le STIF et SNCF Mobilités 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. A ce titre, SNCF Mobilités transmet 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 SNCF Mobilités 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 105 du présent contrat.

L'article 11-3 du présent contrat précise les modalités d'information du STIF en cas de perturbation dans l'exploitation du service.

Les informations communiquées par SNCF Mobilités 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 SNCF Mobilités du respect de la confidentialité des informations correspondantes, en application des dispositions de l'article 108 et, le cas échéant, des articles 109-1 et 109-2.

Toutes les informations sont transmises de préférence par voie électronique sous format standard ou selon le format défini par le STIF, facilement exploitable.

article 103-2 - Comptabilité du service

Le compte « Transilien » est établi selon les règles de gestion de SNCF Mobilités qui sont communiquées au STIF.

SNCF Mobilités informe le STIF chaque année des modifications ayant une incidence significative sur les comptes et en fournit une estimation pour la première année de mise en œuvre (incluant, pour cette première année de mise en œuvre, une présentation des comptes fondée sur l'application des règles de gestion en vigueur lors de l'élaboration du compte d'exploitation prévisionnel annexé au contrat).

article 103-3 - Information mensuelle et trimestrielle

Information mensuelle :

SNCF Mobilités fournit un tableau de bord mensuel sur les indicateurs listés dans le contrat, au plus tard avant le dernier jour du mois suivant.

Information trimestrielle :

SNCF Mobilités fournit un tableau de bord trimestriel commenté contenant une analyse synthétique du trimestre écoulé sur les indicateurs du contrat au plus tard 60 jours après la fin du trimestre considéré.

article 103-4 - Rapport annuel d'exécution du contrat

SNCF Mobilités 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, la maquette financière contractuelle des années n et n+1, sur le format de la « maquette financière » annexée au présent contrat ;
- la balance générale des comptes de l'année n
- une analyse présentant la part de l'activité Transilien dans l'activité d'une part de la branche « Proximités » et d'autre part de la branche « Gares & Connexions ». Les modalités d'affectation de la dette de la branche Proximités à Transilien sont notamment indiquées.
- une affectation, par ligne ferroviaire de la totalité des charges imputées au compte-rendu financier, en précisant les modalités appliquées par SNCF Mobilités pour réaliser cette affectation par ligne ;
- le compte de résultat des années n et n-1, du budget des années n et n+1, sur le format des comptes GEF, accompagné d'un tableau et d'une note explicative du passage entre les comptes au format GEF et au format « maquette financière », le format du compte GEF est précisé en annexe VI-5
- 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 VI-4, accompagnés d'un commentaire sur leur évolution :
 - o d'une part entre le constaté n-1 et le constaté n ;
 - o d'autre part entre le constaté n et le prévisionnel n figurant dans la maquette financière annexée au présent contrat.
- le montant des investissements intervenus pendant l'année n (distingués selon que les investissements sont financés par des fonds propres de SNCF Mobilités, des subventions versées par le STIF et des autres subventions), comparé au montant prévu dans le plan quadriennal d'investissement ;
- les mises en services des investissements marquants intervenus pendant l'année n (distinguées entre fonds propres et subventions) ;
- les règles de gestion de SNCF Mobilités actualisées pour l'année n détaillées et mise à jour et les modalités d'application au compte Transilien. SNCF Mobilités indiquera dans le sommaire du document présentant les règles de gestion, les numéros des règles ayant évolué par rapport à l'année n-1 (modification, suppression, création d'une nouvelle règle de gestion, ...).
- Le détail du coût des prestations trains sur le parcours Ile-de-France, par activité concernée, imputées sur le compte d'exploitation (péage, coût de conduite, accompagnement, matériel, énergie, LAF et frais de structure) pour l'année n. Ces données sont couvertes par les modalités de confidentialité prévues à l'article 108 et, le cas échéant, de l'article 109-1 du présent contrat.
- Les fichiers d'inventaires valorisés du patrimoine :
 - o les installations fixes,
 - o les ateliers de maintenance
 - o des gares relevant du périmètre Transilien
 - o et du matériel roulant,
 - o Ces fichiers d'inventaire devront permettre :
 - o de tracer l'évolution de l'inventaire en fonction des investissements réalisés pendant l'année n (en cours et mis en service)
 - o de reconstituer la Valeur Nette Comptable nette des subventions des biens, ainsi que le montant de la dotation aux amortissements nette des subventions constatée dans les comptes de Transilien au titre de l'année n

- Les immobilisations faisant l'objet d'un amortissement autre que linéaire doivent être indiquées dans l'inventaire.
- Le fichier détaillé des subventions perçues (et des montants à recevoir) selon le détail du PQI au titre de l'année n selon les modalités prévues à l'annexe V-1
- Le fichier récapitulatif des facturations de l'année pour chaque projet du PQI avec distinction entre les facturations internes et externes SNCF Mobilités. Les factures internes devant faire l'objet d'un détail des UO facturées (charges de personnel, autres charges, ...).
- La base de données des péages, y compris la RCTE, facturés au titre de l'année avec un tableau récapitulatif par droit des péages facturés mensuellement par SNCF Réseau au titre de l'activité Transilien.

Le volet « gares » du rapport annuel remis par SNCF Mobilités présente :

- La décomposition des charges supportées par SNCF Mobilités au titre de la gestion des gares entrant dans le périmètre du présent contrat (présentation économique et comptable)
- la méthodologie (unités d'œuvre, clés de répartition...) utilisée pour déterminer les redevances, y compris les principes comptables retenus ;
- la prévision des coûts liés aux installations et aux services en distinguant les charges directement liées aux prestations régulées, les charges communes et les charges liées aux activités non régulées ;
- les hypothèses ayant permis de déterminer la clé de répartition utilisée pour la prévision des quotes-parts de charges communes affectées respectivement aux prestations régulées et non régulées ;
- les programmes d'investissements et les financements correspondants justifiant le montant des redevances, la valeur nette comptable des actifs immobilisés en gares de segments b et c ;
- les tarifs modulés appliqués pour chaque gare de segment A et le nombre d'unités d'œuvre (touchés de train) de Transilien correspondant à chaque tarif,
- les hypothèses relatives à la demande par le STIF de prestation régulées.
- la ventilation des redevances imputées à Transilien entre les prestations régulées de base et les prestations régulées complémentaires
- Le compte financier de chaque gare du segment A. Outre les informations listées ci-dessus, SNCF Mobilités indique :
 - o les charges (imputées respectivement aux activités régulées et non régulées,) et recettes supportées/perçues l'année n (provenant respectivement des activités régulées et non régulées), l'année n-1 et prévues au titre de l'exercice n+1,
 - o une comparaison entre les éléments prévisionnels ayant fondé le barème du document de référence des gares applicable à l'exercice n et le réalisé (en charges et produits),
 - o la capacité d'autofinancement dégagée par gare,
- Le compte financier global des gares des segments b et c). Outre les informations listées ci-dessus, SNCF Mobilités indique les charges et recettes supportées/perçues l'année n, l'année n-1 et prévues au titre de l'exercice n+1
- Le compte des gares du segment A et le compte des gares des segments B et C, permettant de reconstituer le montant facturé par Gares&Connexions et figurant dans le compte rendu financier.

Le volet « installations de maintenance » du rapport annuel remis par SNCF Mobilités présente :

- la décomposition des charges facturées par SNCF Mobilités au titre de la gestion de chaque installation de maintenance entrant dans le présent contrat pour l'année exécutée, comprenant notamment :

- les charges d'exploitation afférentes à l'exécution des prestations régulées, par type de prestation
- les dotations aux amortissements facturés,
- la valeur nette comptable des actifs,
- le taux de rémunération du capital appliqué,
- les frais de fonctionnement de l'établissement et les frais de structure liés à la direction Matériel et le siège de SNCF Mobilités,
- la méthodologie (unités d'œuvre, clés de répartition...) utilisée pour déterminer les redevances, y compris les principes comptables retenus,
- la prévision des coûts liée à chaque installation de maintenance pour l'année A+1,
- les hypothèses relatives à la demande par Transilien de prestation régulées,
- le tarif d'utilisation de chaque prestation dans chacune des installations de maintenance et les modulations qui y sont appliquées en fonction de la longueur du train,
- le nombre d'unités d'œuvre (demandes d'accès par Transilien pour une tranche horaire), pour chaque tarif modulé selon la longueur du train,

Le volet « prestations de sûreté » du rapport annuel remis par SNCF Mobilités présente :

- la méthodologie (unités d'œuvre, clés de répartition...) utilisée pour déterminer les tarifs des prestations de sûreté, y compris les principes comptables retenus ;
- la décomposition type de coûts pris en compte pour établir la tarification de la prestation, les niveaux de charges retenus ou les hypothèses de volume retenues,
- les hypothèses retenues de demandes de prestations par l'activité Transilien,
- les tarifs et leurs modulations éventuelles ainsi que le nombre d'unités d'œuvre correspondant à l'activité Transilien,
- le bilan financier global des prestations de sûreté effectuées par les services de la SUGE au profit de l'activité Transilien.

Outre les informations listées ci-dessus, SNCF Mobilités indique une comparaison entre les éléments prévisionnels ayant fondé le barème du document de référence des gares applicable à l'exercice n et le réalisé (en charges et produits).

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 108 et, le cas échéant, l'article 109-1, le STIF s'engage à ne pas diffuser ces informations auprès de tiers au contrat, sauf accord exprès de SNCF Mobilités.

article 104 - Suivi de l'exécution du contrat

article 104-1 - Comités de suivi thématiques

Les comités de suivi seront composés à l'initiative des deux parties.

Les comités de suivi thématiques se réuniront selon la périodicité indiquée ci-dessous et en tant que de besoin.

Ils seront chargés d'examiner les questions relatives à l'exécution du contrat.

- Comité de suivi « Offre/régularité ferroviaire » : une fois par trimestre
- Comité de suivi « Qualité de service » : une fois par trimestre, en proximité avec le Comité d'Offre
- Comité de suivi « Questions économiques et tarifaires » : deux fois par an
- Comité de suivi « Investissements » : deux fois par an
- Comité de suivi « Communication » : deux fois par an
- Comité de suivi billettique : deux fois par an

Autres comités de suivi : la périodicité de ces éventuels comités sera définie dans les avenants ou les conventions les instituant.

Ces comités de suivi seront complétés par des réunions de suivi des principaux programmes d'investissement

article 104-2 - Audition de SNCF Mobilités par le Conseil d'administration du STIF

Chaque année, à la demande du Président du STIF, les représentants de SNCF Mobilités seront auditionnés par le Conseil d'administration du STIF, en vue de présenter un bilan de l'exécution du contrat détaillant :

- Les résultats en matière de ponctualité et qualité
- Les performances économiques et sociales de l'entreprise
- Les investissements réalisés (en comparaison avec les engagements contractuels)
- Les perspectives futures.

SNCF Mobilités est informée de la date d'audition dans un délai de 30 jours avant la tenue de ladite audition. En cas d'urgence, ce délai peut être raccourci.

article 105 - Contrôle de l'exécution du contrat

article 105-1 - Contrôle de l'exécution du contrat par SNCF Mobilités

Il revient à SNCF Mobilités de s'assurer par tous moyens de la réalité de l'efficacité et de l'efficience de l'exploitation, et de veiller au respect des obligations figurant au présent Contrat.

Ce devoir général de contrôle s'exerce sans préjudice des droits reconnus au STIF en tant qu'autorité organisatrice de la mobilité, dans le cadre des contrôles et audits qu'il peut décider de mener.

article 105-2 - Droit de contrôle et droit d'audit général du STIF

Le STIF dispose d'un droit d'audit et d'un droit de contrôle sur toute question relative à l'objet du Contrat. Le STIF exercera son droit d'audit et son droit de contrôle, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un ou de plusieurs organismes extérieurs qu'il mandate à cet effet.

Le droit de contrôle vise à :

- assurer le STIF de la bonne exécution par SNCF Mobilités, soit directement, soit au travers de ses filiales ou activités communautaires, du service contractualisé prévu par le présent contrat et il consiste à vérifier sur pièces et sur place que les services et prestations sont exécutés conformément aux stipulations du présent contrat,
- permettre au STIF de s'assurer de l'étanchéité d'une part entre les activités exercées par SNCF Mobilités au titre du contrat et ses autres activités, d'autre part entre les activités exercées par SNCF Mobilités, et celle, directement ou indirectement, exercées par ses filiales ou les activités communautaires,
- contrôler la formation des coûts, et les imputations analytiques des coûts,
- contrôler le processus d'élaboration et de suivi de tous les indicateurs contractuels,

- contrôler des éléments du système informatique de SNCF Mobilités utilisant les bases de données du STIF aux fins de vérifier que l'utilisation de(s) la(es) base(s) est conforme aux dispositions concernés au sein du présent Contrat, et en particulier que les données affichées par le système informatique de SNCF Mobilités sont conformes aux informations transmises,
- auditer le système de remontées de données télébillettiques de SNCF Mobilités pour analyser l'intégrité des processus et des données produite
- de manière générale d'accéder à tout élément permettant au STIF de contrôler/vérifier la fiabilité et la complétude des éléments physiques et financiers en lien avec le présent contrat.

Sans préjudice des stipulations de l'alinéa précédent et afin de réaliser ce même contrôle, le STIF se réserve en outre le droit de faire procéder à des contrôles inopinés sur les réseaux métropolitains, ferroviaires et routiers exploités dans le cadre du présent Contrat, tout en respectant les règles de sécurité, et de confidentialité prévues à l'article 108 et, le cas échéant, les articles 109-1 et 109-2, et sans que ces contrôles soient de nature à dégrader l'exécution de l'offre commerciale.

Le droit d'audit vise notamment à :

- Examiner les éléments comptables et financiers nécessaires à l'établissement des éléments comptables et extracomptables Transilien et à évaluer les méthodes et outils employés par SNCF Mobilités afin de recueillir, agréger et restituer au STIF les informations servant à l'établissement des tableaux de bord et du compte-rendu général d'activité.
- Apprécier le dimensionnement des moyens et la réalité des coûts imputés par SNCF Mobilités à l'exécution du présent contrat. Dans le cas où l'imputation des coûts résulte de l'application d'un contrat entre SNCF et SNCF Mobilités, ou de relations internes à SNCF Mobilités et ses filiales, ou relève de l'exécution des fonctions essentielles et des missions transversales définies par le décret du 10 février 2015, et s'il souhaite obtenir des informations plus complètes que les seuls éléments comptables de la facturation (comptes, factures éventuelles...), le STIF pourra rechercher, pour tout ou partie de l'audit, auprès du prestataire interne, de la filiale, ou de l'entité concernée, des éléments justificatifs propres à ce prestataire.
- Apprécier les modalités de mise en œuvre des règles de gestion.
- Apprécier la bonne application des règles de séparation comptables imposées aux activités de SNCF Mobilités, et approuvées par l'Autorité de régulation des activités ferroviaires, en application de l'article L 2133-4 du code des transports.
- S'assurer de la non-prise en compte de charges étrangères au service objet du présent contrat

article 105-3 - Modalités d'exercice des contrôles et des audits

1/ Modalités d'exercice générales des contrôles et audit

Dans les cas de contrôle et d'audit, à l'exception des contrôles de qualité, SNCF Mobilités est informée de la décision d'audit du STIF, au minimum 15 jours ouvrés avant la date d'intervention des missions d'audits et de contrôle.

Dans le cas où l'audit serait réalisé par un prestataire extérieur, le STIF informera SNCF Mobilités du nom du titulaire. Dans ce cas, le STIF s'assure que les clauses de confidentialité de son contrat avec son prestataire extérieur respectent les clauses prévues à l'article 108 et, le cas échéant, des articles 109-1 et 109-2, et, sur demande de SNCF Mobilités, fournira pour justificatif un extrait dudit contrat.

Dans le cadre des audits ou des contrôles, le STIF ou les organismes extérieurs missionnés par le STIF peuvent demander à SNCF Mobilités, la délivrance de tout élément d'information relatif à l'objet du Contrat et en lien avec l'ensemble des services prévus au présent Contrat. Ces éléments sont communiqués par SNCF Mobilités dans un délai ne pouvant excéder 15 jours ouvrés, sauf accord expresse par le STIF. L'entrave dans l'obtention d'un élément existant demandé dans le cadre d'un audit ou d'un contrôle fait l'objet de pénalités fixées dans l'article 106 « Sanction ».

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.

Le STIF prend en charge le coût de ces contrôles et audits, y compris les contrôles de qualité.

Tout écart constaté dans l'exécution du service ou tout manquement dans l'allocation des fonds versés par le STIF en cas de manquement aux dispositions du présent contrat, fait l'objet d'un reversement au profit du STIF. 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 113 du présent contrat.

Conformément à l'article 108 et, le cas échéant, des articles 109-1 et 109-2 du présent Contrat les parties s'engagent notamment à conserver la confidentialité des données, informations et documents auxquels les auditeurs ont eu accès lors de ces contrôles et audits durant les cinq ans après la fin de l'audit concerné.

2/ Modalités d'exercices complémentaires de certains contrôles et audits

En complément des dispositions ci-dessus :

- Les contrôles de la qualité peuvent comprendre des contrôles inopinés, de type « client mystère ». Ces contrôles doivent se faire dans le respect des règles de sécurité (en particulier respect des plans de prévention hygiène et sécurité).

Les contrôles des indicateurs de qualité de service peuvent prendre plusieurs formes :

- o L'audit des méthodes de mesure et de calcul des indicateurs QS et leur conformité aux dispositions contractuelles,
 - o Les enquêtes client-mystère pour vérifier l'application des clauses contractuelles et s'assurer de la fiabilité des résultats transmis au STIF.
- Compte tenu du caractère stratégique pour l'entreprise des informations relatives aux données financières, , lorsque le droit d'audit en matière financière s'exerce par l'intermédiaire d'agents du STIF accrédités ou d'organismes extérieurs mandatés par le STIF, le STIF s'engage à communiquer à SNCF Mobilités la liste des auditeurs accrédités à cet effet et à prévenir SNCF Mobilités de toute modification de ladite liste, et à respecter, le cas échéant pour les éléments financiers à caractère stratégiques, les obligations de confidentialité spécifiques qui s'appliquent conformément à l'article 108 et, le cas échéant, des articles 109-1 et 109-2.
- Concernant les audits du système informatique de SNCF Mobilités utilisant les bases de données du STIF les audits techniques informatique menés, l'audit sera réalisé au maximum une (1) fois par an en présence du personnel de SNCF Mobilités et pendant les heures de bureau (de 9h00 à 18h00 du lundi au vendredi hors jours fériés). La programmation des dates de réalisation de l'audit évitera au maximum les périodes de forte activité.

Les auditeurs s'engageront à respecter les règles de sécurité en vigueur chez l'Utilisateur et à ne rien faire qui puisse porter atteinte à la bonne exécution par celui-ci de ses activités. En cas d'anomalie identifiée par le STIF, SNCF Mobilités présentera au STIF un plan d'actions pour corriger les anomalies, le STIF pourra vérifier à l'issue du plan d'actions si les correctifs ont été réalisés, faute de quoi les pénalités prévues au présent contrat s'appliqueront.

article 105-4 - Modalités spécifiques de contrôle et d'audit par le STIF des investissements faisant l'objet de conventions de financement

Sans préjudice des dispositions générales en matière de droit de contrôle et d'audit prévues aux articles 105-2 et 105-3 ci-avant, le STIF dispose d'un droit d'audit et d'un droit de contrôle se rapportant aux investissements faisant l'objet de conventions de financement.

Ce droit d'audit vise à assurer au STIF de la bonne exécution par SNCF Mobilités des investissements qu'il finance. Il consiste à vérifier, sur pièces et éventuellement sur place, les documents et informations attestant que les financements accordés par le STIF sont exécutés conformément aux principes énoncés dans les conventions de financement.

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, dans le respect et les conditions de l'article 108 et, le cas échéant, des articles 109-1 et 109-2.

Le droit de contrôle vise à :

- assurer le STIF de l'exécution par SNCF Mobilités des engagements prévus par les conventions de financement;
- contrôler la formation des coûts et leurs imputations analytiques ;
- d'accéder à tout élément permettant au STIF de contrôler/vérifier la fiabilité et la complétude des éléments physiques et financiers en lien avec la convention de financement et le présent Accord.

Le droit d'audit vise notamment à :

- Examiner les éléments comptables et financiers nécessaires à l'établissement du bilan de chaque opération d'investissement ;
- Apprécier la réalité des coûts constatés par SNCF Mobilités.

Ce droit vise également à permettre au STIF de s'assurer de l'étanchéité entre les financements mis en place pour la réalisation de chaque opération.

Le STIF se réserve le droit de solliciter de SNCF Mobilités, à tout moment et jusqu'à jusqu'à 3 ans à compter du solde financier de la convention de financement, toutes informations, documents et pièces comptables justificatives relatifs à la comptabilité propre à chaque investissement.

SNCF Mobilités s'engage à transmettre au STIF

- sous 30 jours ouvrés à compter de la date de la demande, les éléments directement extraits de sa comptabilité (générale ou analytique).
- SNCF Mobilités prend les dispositions nécessaires pour transmettre sous deux mois calendaires à compter de la date de la demande, les éléments extra-comptables faisant l'objet d'un traitement particulier

D'une manière générale, les parties conviennent que les documents justificatifs de la bonne réalisation de l'investissement conformément à la convention de financement sont transmissibles au STIF, sur demande expresse de ce dernier ou, le cas échéant, via ses conseils ou les organismes extérieurs mandatés par lui, dans le respect des conditions de l'article 108 et, le cas échéant, des articles 109-1 et 109-2, au regard notamment de leur degré de confidentialité.

Si les constats d'audit faisaient la démonstration d'un manquement dans la bonne exécution de l'opération par SNCF Mobilités telle que prévue par la convention de financement, le STIF se réserve la possibilité de modifier le montant de ses paiements en conséquence.

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 113 du présent contrat.

article 106 - Sanction en cas de non-respect délais d'information

Une sanction de 3 000 euros HT par document et par jour ouvrable de retard, sera appliquée en cas de retard dans la transmission des documents prévus contractuellement. Cette sanction sera progressive et sera réévaluée à 15 000 € par jour de retard au-delà du trentième jour de retard.

La date d'échéance de transmission des documents demandés sera fixée conjointement, laissant à SNCF Mobilités un délai raisonnable, en fonction du volume d'informations nécessaires à la réalisation des contrôles et des audits.

Cette sanction de retard s'appliquera à compter du premier jour ouvrable de retard après la date d'échéance. A cet effet, le STIF informera l'opérateur par courrier. Aucune mise en demeure ne précèdera l'application de la sanction pécuniaire.

Le montant annuel maximal encouru par SNCF Mobilités au titre de l'application de la présente clause est fixé à 1 million d'euros.

Chapitre III - OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE

Le présent article a pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles chaque Partie souhaite divulguer des Informations Confidentielles, telles que définies ci-dessous, à l'autre Partie dans le cadre des relations entre les Parties, régies par le présent Contrat et ses annexes.

article 107 - Définition des « Informations Confidentielles »

L'expression « **Informations Confidentielles** » recouvre des informations ou données de nature commerciale, financière ou technique, quelle qu'en soit la nature ou la forme (écrite ou orale et notamment tous documents écrits ou imprimés, modèles, disques, DVD, cédéroms et plus généralement toutes formes et modèles susceptibles d'être adoptés), qui sont transmises par la émettrice à la Partie Réceptrice, et dont le caractère confidentiel a expressément été justifié par la Partie Emettrice et indiqué de manière apparente sur le document, au moyen d'une mention telle que « CONFIDENTIEL »,

Sont exclusivement considérées comme des « **Informations Confidentielles SNCF Mobilités** » :

- (i) Les informations à caractère financier, qui sont communiquées par SNCF Mobilités au STIF à l'occasion de contrôles et d'audits réalisés ou mandatés par le STIF au titre du Contrat, sous réserve que leur caractère stratégique soit expressément justifié par SNCF Mobilités,
- (ii) Les éléments de savoir faire qui répondent à la définition donnée par le règlement CE772/2004 de la commission du 27 avril 2004, les méthodes commerciales ou de travail de SNCF Mobilités, constitutifs d'un secret industriel ou commercial de celle-ci au sens de la loi, qu'elle divulgue au STIF dans l'exécution du Contrat,
- (iii) Les éléments et informations relatives aux matériels roulants très sensibles pour des raisons de sécurité publique, à condition que SNCF Mobilités ait justifié ces raisons,
- (iv) Les marchés et avenants d'acquisition et/ou de modification et/ou de rénovation de matériels roulants signés par SNCF Mobilités,
- (v) Certaines données du trafic issues des comptages et enquêtes réalisés par SNCF Mobilités sur les lignes du réseau Transilien constituant des informations protégées par le secret des affaires au sens de l'article 6 de la loi n°78-753 du 17 juillet 1978 modifiée.

Sont exclusivement considérés comme des « **Informations Confidentielles STIF** » :

- (i) Les informations, documents, spécifications générales et détaillées remis à SNCF Mobilités dans le cadre du Système communautaire tels que définis à l'annexe IV-B-8,
- (ii) les éléments de savoir faire qui répondent à la définition donnée par le règlement CE772/2004 de la commission du 27 avril 2004, qu'elle divulgue à SNCF Mobilités dans l'exécution du présent Contrat.

Chaque Partie assure et garantit qu'elle a le droit et la capacité de divulguer les Informations Confidentielles à l'autre Partie.

Par ailleurs, les dispositions du présent article ne s'appliquent pas aux Informations Confidentielles qui :

- ont été divulguées au public par la Partie Emettrice ;
- étaient en la possession légitime de la Partie Réceptrice ;
- appartenaient au domaine public avant leur communication par la Partie transmetteur ou sont, postérieurement à la date de la signature de l'Accord, tombées dans le domaine public et ce, sans violation des termes de l'Accord ;
- sont licitement acquises d'un tiers, autorisé à les divulguer, sans engagement de secret.

En revanche, une Partie ne sera pas déchargée de ses obligations au titre du présent article concernant une Information Confidentielle de l'autre Partie, du seul fait que celle-ci est contenue dans un ensemble d'informations générales.

Enfin, les Parties ne sont pas soumises à l'obligation de confidentialité prévue au présent article :

- en cas injonction d'un tribunal ou de toute autorité de contrôle de fournir des Informations Confidentielles de l'autre Partie,
- en application d'une obligation légale, notamment en vertu de la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'administration et le public et diverses dispositions d'ordre administratif, social et fiscal (loi CADA), ou réglementaire qui imposerait à la Partie destinataire de communiquer des Informations Confidentielles de l'autre Partie,
- en application d'une obligation légale ou réglementaire qui imposerait à la Partie destinataire de publier des Informations Confidentielles de l'autre Partie.

- Dans cette hypothèse, la Partie concernée informera l'autre Partie de la requête, de l'injonction ou de la demande de communiquer qui lui aura été notifiée.

article 108 - Obligation générale de Confidentialité

Chaque Partie s'engage à considérer comme strictement confidentielles les Informations Confidentielles de l'autre Partie et par conséquent, à ce que lesdites Informations Confidentielles :

- soient traitées par la Partie destinataire avec la même précaution qu'elle porte à la préservation de ses propres Informations Confidentielles que ce soit vis-à-vis de son personnel, ses instances décisionnaires ou ses prestataires.
- ne soient divulguées à des tiers, de quelque manière que ce soit, qu'après avoir obtenu l'accord préalable écrit, par courrier, de la Partie Emettrice.

Par exception, les parties pourront communiquer les informations confidentielles de l'autre Partie à un prestataire, sans obtenir l'accord préalable de la Partie Emettrice, dans le cadre de l'application du Contrat, à la condition que ce prestataire soit lui-même tenu par une clause de confidentialité conforme aux dispositions du Contrat. En cas de recours à un prestataire, à la demande de la Partie Emettrice, une copie dudit accord, ou de l'article de confidentialité inséré dans le marché conclu avec le prestataire lui sera transmis.

Conformément à l'article 1120 du code civil, chaque Partie se porte fort pour tout leur personnel (salariés et collaborateurs, intervenants) et de ses prestataires, du respect de cette obligation de confidentialité.

Chacune des Parties s'engage à ne faire aucun usage des Informations Confidentielles de l'autre Partie dans un autre but que pour l'exécution du Contrat et de ses annexes, ainsi que s'agissant du STIF, pour les besoins de ses missions d'autorité organisatrice de la mobilité en Ile-de-France.

Chacune des Parties s'engage à ne revendiquer aucun droit de propriété sur les Informations Confidentielles de l'autre Partie.

article 109 - Obligations particulières de confidentialité

article 109-1 - Informations Confidentielles fondées sur des éléments de savoir-faire ou des éléments financiers à caractère stratégique

Sans préjudice des dispositions édictées dans l'obligation générale de confidentialité qui restent applicables, des dispositions particulières décrites ci-après s'appliquent aux Informations Confidentielles communiquées par la Partie Emettrice à la partie Réceptrice sont fondées sur :

- des éléments de savoir-faire qui répondent à la définition ci-après, donnée par le règlement CE772/2004 de la commission du 27 avril 2004 :
 - o savoir-faire, un ensemble d'informations pratiques non brevetées, résultant de l'expérience et testées,
 - o secret, c'est-à-dire qu'il n'est pas généralement connu ou facilement accessible;
 - o substantiel, c'est-à-dire important et utile pour la production des produits contractuels, et
 - o identifié, c'est-à-dire décrit d'une façon suffisamment complète pour permettre de vérifier qu'il remplit les conditions de secret et de substantialité ;
 - o des éléments financiers à caractère stratégiques, sous réserve que leur caractère stratégique soit expressément justifié par la partie émettrice, tels que, notamment :
- le compte prévisionnel d'exploitation,

- le plan quadriennal d'investissements (PQI),
- Cézembre (liste des matériels roulants et montants associés),
- Le crédit-bail.

La communication des documents contenant des éléments de savoir-faire et financiers stratégiques ne peut être refusée par la Partie Emettrice que si elle justifie le préjudice qu'elle est susceptible de subir.

Cette communication sera limitée aux personnes de la Partie Réceptrice, et/ou de ses prestataires désignés devant nécessairement y avoir accès pour l'exécution de leur mission confiés par la partie réceptrice.

Dans le cas où la Partie Réceptrice fait appel à un prestataire extérieur, la Partie Emettrice sera informée du nom dudit prestataire. Dans ce cas, le STIF s'assure que les clauses de confidentialité de son contrat avec son prestataire extérieur respectent les clauses prévues au présent article, et, sur demande de SNCF Mobilités, fournira pour justificatif un extrait dudit contrat. Un acte d'engagement individuel sera signé par le personnel de la Partie Réceptrice ou de leurs prestataires qui auront accès aux documents communiqués. Cet acte fera référence au présent article de confidentialité et précisera les types de documents transmis et l'objet de la mission. Le modèle d'acte à utiliser est présenté en Annexe VII-3 du présent contrat.

Toute reproduction et/ou diffusion de ces documents à des tiers, autres que les prestataires évoqués ci-dessus, est strictement interdite.

La Partie Réceptrice s'engage à :

- restituer à la Partie Emettrice, ou à détruire, tous documents ou autres supports contenant des éléments de savoir-faire et financiers stratégiques, qui auraient été communiqués ainsi que toutes les reproductions, sans frais. La restitution s'entend des originaux et de toute copie, quel qu'en soit le support.
- le cas échéant, demander à ses prestataires extérieurs de restituer à la Partie Emettrice, ou de détruire, tous documents ou autres supports contenant des éléments de savoir-faire et financiers stratégiques, qui auraient été communiqués ainsi que toutes les reproductions, sans frais. La restitution s'entend des originaux et de toute copie, quel qu'en soit le support.

Par exception, le STIF conservera les données qu'il juge strictement nécessaires pour remplir ses missions d'autorité organisatrice de la mobilité, telles que prévues par le Code des Transports.

article 109-2 - Informations Confidentielles liées aux procédures d'acquisition des matériels roulants et à la sécurité publique

Sans préjudice des dispositions édictées dans l'obligation générale de confidentialité qui restent applicables, les dispositions particulières ci-dessous s'appliquent :

- d'une part, à l'ensemble des données liées aux offres des candidats aux procédures d'acquisition, de modification ou de rénovations des matériels roulants régis par les dispositions de l'annexe V-2

- d'autre part, aux éléments et informations très sensibles pour des raisons de sécurité publique, ainsi qu'aux procédures internes de la Partie émettrice, liés aux procédures d'acquisition, de modification ou de rénovations des matériels roulants régis par les dispositions de l'annexe V-2 - la sécurité publique s'entendant strictement comme tout ce qui a trait à la Sûreté des Systèmes Informatiques (Sécurité de l'information transitant par tous les actifs de l'architecture informatique du train et de ses systèmes débarqués ; organes fonctionnels, réseaux, passerelles, modems,...) et la protection contre le terrorisme (compromission des informations, utilisation illicite de matériels,...).

Ces informations susvisées sont consultables exclusivement dans une data-room par le personnel de la Partie destinataire, devant nécessairement y avoir accès pour l'exécution de ses missions définies à l'annexe V-2 selon les modalités suivantes :

- Les documents sont consultables uniquement dans un local dont l'accès sera strictement règlementé et limité aux personnels de la Partie destinataire préalablement et nominativement présentés.
- Les personnes ainsi autorisées sont accompagnées par un représentant du choix de la Partie émettrice et ne pourront accéder à ce local sécurisé qu'après avoir déposé l'ensemble de leurs effets personnels de façon à empêcher toute possibilité de reproduction de tout ou partie des documents consultés. Aucune note ni transcription de quelque manière que ce soit n'est autorisée.

En complément des engagements pris par la Partie émettrice au titre de la confidentialité, les personnes ayant accès à ce local sécurisé dans les conditions précisées ci-dessus doivent s'engager nominativement et individuellement au strict respect d'un engagement de confidentialité qui leur sera soumis par la Partie émettrice.

article 110 - Durée des obligations de Confidentialité

Nonobstant la durée du Contrat, les obligations nées du présent article perdureront aussi longtemps que les Informations Confidentielles auxquelles elles se rattachent ne seront pas tombées dans le domaine public, et ce sans violation de l'une quelconque desdites obligations, dans la limite d'une durée de cinq (5) ans après la fin du présent Contrat, ou de la convention de financement renvoyant aux présentes clauses de confidentialité, si l'échéance de cette dernière est postérieure à l'échéance du présent Contrat.

Chapitre IV - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le régime d'utilisation et/ ou de concession entre le STIF et la RATP / SNCF Mobilités de l'ensemble des éléments documents, plans, marques, bases de données couverts par un droit de propriété intellectuelle et/ou industrielle, dont sont titulaires SNCF Mobilités ou le STIF et qui seront communiqués dans le cadre du présent Contrat, sont prévus aux articles ou annexes correspondantes au présent contrat, listés ci-dessous.

Le régime des droits d'utilisation et/ou de cession relatifs aux marques, dessins et/ou modèles dont sont titulaires le STIF ou SNCF Mobilités, est prévu à l'annexe III-2.

Le régime de mise à disposition :

- des plans et cartographies du STIF est prévu à l'annexe II-A-6.
- des données SNCF Mobilités en rapport avec l'information voyageurs est prévu à l'annexe II-A-9.
- des données de validation télébillettiques est prévu au chapitre III du titre IV.
- des données de trafics et de comptage est prévu à l'article 60 du contrat.

Chapitre V - OPEN DATA

Dans le cadre de la politique d'ouverture des données transports, le STIF a mis en place une plateforme Open Data, où seront mises à disposition des données STIF, ainsi que des données provenant de l'ensemble des transporteurs d'Ile-de-France, afin de permettre leur réutilisation au sens de la loi n°78-753 du 17 juillet 1978.

Les jeux de données SNCF Mobilités qui seront mis en open data sur la plateforme Open Data du STIF et les modalités de mise à disposition sont prévues à l'annexe VII-4.

Chapitre VI - VIE DU CONTRAT

article 111 - Recours à la procédure d'avenant

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

Dans le cas où la mise en œuvre d'une nouvelle disposition ou d'une modification de l'offre contractuelle (ou l'engagement des moyens nécessaires à cette mise en œuvre) s'impose avant que l'avenant s'y rapportant ne soit formellement signé, le STIF notifie au préalable par courrier recommandé cette demande à SNCF Mobilités qui adresse au STIF une estimation financière de cette nouvelle ou modification d'offre.

article 112 - 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 majeurs et non prévisibles avec suffisamment de certitude quant à leur occurrence à la date de signature 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 peut également intervenir :

- 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 ou de règle de gestion.
- 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 ou doctrines 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 à l'euro l'euro par la contribution C12 versée par le STIF.
- en 2016, à la demande d'une des parties de réexaminer les clauses du contrat. Toute modification qui interviendrait à la suite de ce réexamen devra faire l'objet d'un avenant.

- en application d'une révision du document de référence du réseau (DRR), du document de référence des gares (DRG), de la publication ou la révision de tout autre document réglementaire soumis à approbation de l'Autorité de Régulation des Activités Ferroviaires Routières pouvant avoir un impact significatif sur l'équilibre économique du contrat.
- en application d'une décision de l'Autorité de Régulation des Activités Ferroviaires Routières, ou d'une décision des juridictions intervenant en appel ou en cassation d'une telle décision, faisant suite à une demande de règlement de différend en vertu des articles L.2134-1 et suivants du code des transports, et notamment celles initiées par le STIF le 24 juillet 2014 auprès du régulateur.

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 113 peut alors être engagée par la partie la plus diligente.

Toute modification opérée dans les conditions prévues au présent article fait l'objet d'un avenant au présent contrat.

article 113 - Règlement amiable des différends

En cas de contestation dans l'interprétation et/ou l'application du présent contrat, les parties contractantes s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour parvenir à un règlement amiable. Les parties peuvent se soumettre, sans être un préalable 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 les motifs de la contestation dans une lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre partie.

A compter de la date de réception de la lettre précitée, les parties disposent d'un délai de 15 jours pour désigner, d'un commun accord, un conciliateur. A l'expiration de ce délai et à défaut d'accord sur la désignation de ce conciliateur unique, chacune des parties désigne alors un conciliateur dans les trente jours de l'envoi par l'une d'elle d'une lettre recommandée.

Les conciliateurs désignés devront désigner une troisième conciliateur dans un délai de quinze jours à compter de la désignation du dernier d'entre eux. A défaut de sa désignation, par l'une des parties, du conciliateur de son choix, ou d'entente des deux conciliateurs sur un troisième, sa désignation pourra être demandée, à l'initiative de la partie la plus diligente, au président du tribunal administratif de Paris dans l'exercice de ses pouvoirs de conciliation. Les frais de conciliation sont supportés par moitié par chacune des parties.

Le conciliateur unique ou, le cas échéant, les conciliateurs, examine(nt) de façon contradictoire les motifs de la contestation et les positions respectives des parties. Il(s) rend(ent) un avis motivé sur le différend dans un délai de deux mois à compter de la désignation du conciliateur unique ou, le cas échéant, à compter de la désignation du dernier des conciliateurs. Cet avis propose aux parties une solution de conciliation.

Il est adressé au STIF et à SNCF Mobilités, qui disposent d'un délai d'un mois pour se concilier ou constater leur désaccord persistant.

Toutes difficultés relatives à l'application ou l'interprétation du présent contrat seront soumises à la juridiction administrative compétente.

Chapitre VII - DISPOSITIONS DIVERSES

article 114 - Régime fiscal

article 114-1 - Généralités

Les factures présentées par SNCF Mobilités sont établies sans TVA.

SNCF Mobilités 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 114-2 - Les impôts et taxes supportés par SNCF Mobilités

SNCF Mobilités ayant la qualité d'exploitant du service est le seul redevable de la TVA due, selon les conditions de droit commun, au titre de l'activité de service public confiée.

La cotisation foncière des entreprises, la cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises et les taxes foncières sur les propriétés bâties et non bâties sont réglées par SNCF Mobilités, après vérification des éléments constitutifs de chacun des rôles d'imposition. SNCF Mobilités fait le nécessaire pour obtenir le plafonnement de ses cotisations auquel elle peut prétendre, selon les possibilités offertes par la législation fiscale.

La cotisation foncière des entreprises, la cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises, les taxes foncières sur les propriétés bâties et non bâties, le droit de l'EPSF et l'IFER imputables à l'activité Transilien sont remboursées par le STIF à SNCF Mobilités à « l'euro-l'euro » dans le cadre de la contribution C12. Les justificatifs des taxes et cotisations acquittées au titre de l'activité Transilien devront lui être transmis dès que possible. Le STIF rembourse à SNCF Mobilités, après vérification et dès lors que le fondement juridique de l'imposition est incontestable, le montant des cotisations nettes des dégrèvements/plafonnements SNCF Mobilités. Tous les autres impôts et taxes relatifs à la gestion du service sont également à la charge exclusive de SNCF Mobilités, dans le cadre d'un forfait inclus dans la maquette financière du présent contrat

L'annexe VI-6 précise les principes de calcul des cotisations et taxes remboursées par le STIF à SNCF Mobilités, ainsi que les modalités de justification nécessaires établies d'un commun accord.

article 114-3 - Transfert des droits à déduction de la TVA

En application des dispositions de l'article 210-1 et suivants de l'Annexe II au code général des impôts, le STIF transfèrera à SNCF Mobilités les droits à déduction de la TVA correspondant aux investissements réalisés par le STIF et mis à la disposition de celle-ci à titre gracieux.

Au vu des justificatifs fournis par le STIF, SNCF Mobilités 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 SNCF Mobilités sauf faute ou erreur avérée de sa part.

article 115 - Responsabilité et assurances

article 115-1 - Responsabilité

SNCF Mobilités 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 décrits à l'article 117.

En particulier, elle est responsable, dans le cadre de l'exploitation du service dont elle a la charge, des dommages de toute nature, directs ou indirects, 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 ;
- Aux personnes, sans distinction entre elles,
- A l'environnement,
- Aux biens mobiliers ou immobiliers.

SNCF Mobilités supporte, sans préjudice des éventuels recours qu'elle serait en droit d'exercer, les conséquences pécuniaires des dommages directs et indirects 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 115-2 - Assurances

SNCF Mobilités est titulaire d'une licence d'entreprise ferroviaire en application du décret n° 2015-138 du 10 février 2015. Elle justifie de ce fait avoir pris toutes les dispositions utiles pour couvrir les conséquences pécuniaires de sa responsabilité au titre de l'article « Responsabilités » ci-dessus.

Elle conclut des contrats d'assurance ou s'auto-assure afin de couvrir l'intégralité de 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. SNCF Mobilités communique au STIF les polices des assurances souscrites et les justificatifs du paiement régulier des primes.

En toute hypothèse, quel que soit le montant et les modalités de mise en œuvre des garanties, SNCF Mobilités 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 116 - Recours à des tiers pour la réalisation du service de référence

article 116-1 - Principes généraux

SNCF Mobilités assure directement la réalisation des services qui lui sont confiés. Toutefois, la réalisation de l'offre contractuelle définie par le présent contrat peut conduire SNCF Mobilités à recourir à la sous-traitance, dans les conditions définies ci-après.

SNCF Mobilités 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, SNCF Mobilités 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 SNCF Mobilités.

Lors de la conclusion de contrats avec des tiers, SNCF Mobilités 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 116-2 - Modalités de recours à l'affrètement partiel et à des délégations d'exploitation de l'offre de référence

Le STIF autorise SNCF Mobilités à recourir à des affrètements ou des délégations d'exploitation, dont la liste sera mise à jour et communiquée annuellement au STIF dans le cadre du comité de suivi «Offre».

SNCF Mobilités peut recourir à un nouvel affrètement ou une nouvelle délégation d'exploitation, sous réserve d'un accord de principe écrit préalable du STIF. Dans les cas d'urgence ou correspondant à une durée non significative, SNCF Mobilités peut recourir à un affrètement sans autorisation préalable du STIF. Elle doit cependant en informer le STIF dans les meilleurs délais.

SNCF Mobilités transmet au STIF après la signature du marché le nom du ou des titulaires de l'affrètement ou de la délégation d'exploitation.

article 116-3 - Autres contrats

Sous réserve des dispositions de l'article 116-1, SNCF Mobilités 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 117 - 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 d'événements intervenant à tout moment et présentant les caractéristiques de la force majeure. La force majeure doit donc, conformément à la jurisprudence administrative, être irrésistible, imprévisible et avoir un caractère extérieur aux parties.

Si SNCF Mobilités vient à invoquer la survenance d'un événement de force majeure, elle le notifie :

- Dès qu'elle en a connaissance, au directeur ou chef de division en charge de l'astreinte du STIF ;
- Dans les deux jours ouvrés à compter de la survenance de l'événement, au STIF par courriel et confirmé dans les meilleurs délais par lettre recommandée avec avis de réception.

SNCF Mobilités doit alors préciser la nature de l'événement, le ou les retards en résultant ou susceptibles d'en résulter et les mesures envisagées pour en atténuer les effets.

Le STIF notifie dans un délai de quinze jours ouvrés sa décision quant au bien-fondé de cette prétention et aux effets de l'événement de force majeure en cause.

La partie qui invoque un événement de force majeure doit prendre, dans les meilleurs délais, toutes les mesures raisonnablement envisageables pour en atténuer l'impact sur l'exécution de ses obligations.

La partie qui, par action ou par omission, aurait sérieusement aggravé les conséquences d'un événement présentant les caractéristiques de la force majeure n'est fondée à l'invoquer que dans la mesure des effets que l'événement aurait provoqués si cette action ou omission n'avait pas eu lieu.

En dehors des cas de force majeure, aucune partie n'est déliée de ses obligations à raison d'une impossibilité d'exécution ou de la survenance de circonstances ou événements qui échappent à son contrôle.

Lorsqu'un cas de force majeure se prolonge au-delà d'une période de six mois à compter de la notification prévue au présent article, chaque partie a la possibilité de demander l'application des dispositions de l'article 112.

Un bilan annuel des demandes d'application de l'article force majeure sera effectué entre le STIF et SNCF Mobilités en Comité Economique et Tarifaire.

Chapitre VIII - FIN DU CONTRAT

article 118 - Continuité du service à l'échéance du contrat

Un an avant la date d'expiration du présent contrat, le STIF et SNCF Mobilités 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 R.1241-25 du code des transports définit la contribution forfaitaire provisionnelle que le STIF doit alors allouer à SNCF Mobilités pour assurer la continuité de son service.

Fait à Paris en 3 exemplaires originaux, le

Sophie MOUGARD

Directrice générale
du STIF

Guillaume PEPY

Président Directeur Général
de SNCF Mobilités

Jean-Paul HUCHON

Président
du STIF