

Date de parution : mardi 17 avril 2012

RECUEIL DES ACTES ADMINISTRATIFS DU STIF



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

**N°89- février à avril 2012
Conseil du 14 mars 2012**

INFORMATIONS

Sont publiées au recueil des actes administratifs du STIF :

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

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

SOMMAIRE

	Pages
<u>Délibérations du conseil</u>	
<u>Contrats, conventions financières</u>	
Délibération du conseil n° 2012-0079 du 14 mars 2012 – Contrat entre le Syndicat des transports d’Ile-de-France et la Régie autonome des transports parisiens pour la période 2012 – 2015.....	5
<u>Décisions de la directrice générale</u>	
<u>Qualité de service</u>	
Décision de la directrice générale n° 2012-0077 du 16/02/2012 – Programme d’utilisation du produit des amendes 2012 – Opérations comprises entre 200 000 € et 2 000 000 €.....	520
Décision de la directrice générale n° 2012-0078 du 16/02/2012 - Programme d’utilisation du produit des amendes 2012 – Opérations inférieures à 200 000 €.....	522
<u>Délégations de signature</u>	
Décision de la directrice générale n° 2012-0072 du 16/02/2012 portant délégation de signature.....	523
Décision de la directrice générale n° 2012-0073 du 16/02/2012 portant délégation de signature.....	527
Décision de la directrice générale n° 2012-0074 du 16/02/2012 portant délégation de signature.....	529
Décision de la directrice générale n° 2012-0075 du 16/02/2012 portant délégation de signature.....	531
Décision de la directrice générale n° 2012-0076 du 16/02/2012 portant délégation de signature.....	533
Décision de la directrice générale n° 2012-0131 du 28/03/2012 portant délégation de signature.....	535
<u>Versement de transport</u>	
Décision de la directrice générale n° 2012-0080 du 29/02/2012 relative à l’exonération du versement de transport.....	538
Décision de la directrice générale n° 2012-0081 du 29/02/2012 relative à l’exonération du versement de transport.....	540

Affaires foncières

Décision de la directrice générale n° 2012-0134 du 06/04/2012 – Patrimoine –
Déclassement d'un bien situé 8 rue du Colonel Candelot à Bourg-la-Reine (92)..... 542

Décision de la directrice générale n° 2012-0135 du 10/04/2012 – Patrimoine –
Cession d'un bien situé 8 rue du Colonel Candelot à Bourg-la-Reine (92)..... 544

Syndicat des transports d'Ile-de-France

Délibération n° 2012/0079

Séance du 14 mars 2012



**CONTRAT ENTRE LE SYNDICAT DES TRANSPORTS D'ILE DE FRANCE
ET LA REGIE AUTONOME DES TRANSPORTS PARISIENS POUR LA
PERIODE 2012 – 2015**

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

- VU** le code des transports (partie législative), notamment ses articles L.1241-1 et suivants et L.2142-1 et suivants ;
- VU** l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France ;
- VU** le décret n°59-157 du 7 janvier 1959 modifié relatif à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France ;
- VU** le décret n°2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du syndicat des transports d'Ile-de-France ;
- VU** le décret n°2011-320 du 23 mars 2011 relatif aux missions de gestionnaire d'infrastructure exercées par la Régie autonome des transports parisiens (RATP) et aux transferts patrimoniaux entre l'Etat, le Syndicat des transports d'Ile-de-France et la RATP ;
- VU** la délibération n°2011/0765 portant adoption du mandat de négociation des contrats STIF-RATP et STIF-SNCF, notamment ses quatre axes prioritaires visant à
 - Placer le voyageur au cœur du dispositif d'incitation à la régularité et à la qualité du service ;
 - Instaurer une gouvernance des investissements adaptée aux enjeux franciliens ;
 - Mieux prendre en compte les enjeux sociaux et environnementaux associés au développement des transports ;
 - Préserver les équilibres financiers du STIF et des collectivités territoriales qui composent son Conseil d'administration ;
- VU** le rapport n° 2012/0079 ;
- VU** le courrier du Président Directeur Général de la RATP du 9 mars 2012 et son courriel du 12 mars 2012 ;
- VU** les avis de la commission économique et tarifaire du 8 mars 2012, de la commission des investissements et du suivi du contrat de projet du 12 mars 2012, de la commission de la qualité de service du 6 mars 2012, de la commission de la démocratisation du 9 mars 2012 et de la commission de l'offre de transport du 12 mars 2012 ;

Après en avoir délibéré,

DECIDE

ARTICLE 1 : d'approuver le projet de contrat entre le Syndicat des transports d'Ile-de-France et la Régie autonome des transports parisiens pour la période 2012 - 2015.

ARTICLE 2 : d'autoriser la directrice générale à signer le contrat avec la Régie autonome des transports parisiens pour la période 2012 - 2015.

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

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

Jean-Paul HUCHON

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping loops and curves, positioned below the printed name.



CONTRAT

entre

le Syndicat des Transports d'Ile-
de-France

et

la Régie Autonome des Transports
Parisiens

2012 - 2015

TABLE DES MATIERES

Préambule	12
Chapitre I - Les ambitions du contrat	12
Chapitre II - L'OBJET ET durée DU CONTRAT	15
article 1 - Objet du contrat	15
article 2 - Durée du contrat	16
Chapitre III - missions DES PARTIES	16
article 3 - Missions du STIF	16
article 4 - Missions de la RATP	17
Chapitre IV - Périmètre du contrat	18
article 5 - Le champ d'application du contrat	18
article 5-1 - Activités directement liées à l'exécution du service défini par le STIF	18
article 5-2 - Les activités annexes	18
article 6 - Obligations de service public incombant à la RATP	19
Titre I - L'OFFRE ET LA REGULARITE ASSOCIEE	20
Chapitre I - LE METRO	20
A - L'offre	20
article 7 - Principes de description de l'offre	20
article 7-1 - Périmètre	20
article 7-2 - Mise en place des outils de description de l'offre	21
article 8 - Description de l'offre du métro	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	23
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	25
B - Réalisation de l'offre	26

article 10 - Mesure de l'offre réalisée _____	26
article 10-1 - Mesure de la production kilométrique réalisée _____	26
article 10-2 - Mesure de la qualité de l'offre réalisée _____	28
article 11 - Continuité du service _____	28
article 11-1 - Principes généraux _____	28
article 11-2 - Les travaux _____	29
article 11-3 - Situations perturbées _____	30
Chapitre II - LE RER _____	31
A - L'offre _____	31
article 12 - Principes de description de l'offre _____	31
article 12-1 - Périmètre _____	31
article 12-2 - Mise en place des outils de description de l'offre contractuelle _____	32
article 13 - Description de l'offre du RER _____	32
article 13-1 - Principes de description de l'offre _____	32
article 13-2 - Mise à jour des documents relatifs à la description de l'offre _____	33
article 14 - Modification de l'offre contractuelle _____	33
article 14-1 - Principes généraux _____	33
article 14-2 - Programmation des modifications d'offre contractuelle _____	33
article 14-3 - Les modifications temporaires programmées pouvant conduire à une modification de l'offre contractuelle _____	34
article 14-4 - Les modifications pérennes de l'offre contractuelle _____	35
B - Réalisation de l'offre _____	37
article 15 - Mesure de l'offre réalisée _____	37
article 15-1 - Mesure de la production de l'offre contractuelle _____	37
article 15-2 - Mesure de la qualité de l'offre _____	39
article 16 - Continuité du service _____	42
article 16-1 - Principes généraux _____	42
article 16-2 - Les travaux _____	43
article 16-3 - Situations perturbées _____	43
Chapitre III - Le réseau de surface _____	45
A - L'offre contractuelle _____	45
article 17 - L'offre contractuelle du réseau de surface _____	45
article 18 - Description de l'offre contractuelle du réseau de surface _____	45
article 19 - Documents descriptifs de l'offre contractuelle _____	45
article 19-2 - Mise à jour des documents relatifs à l'offre contractuelle _____	46
article 20 - Modification de l'offre contractuelle _____	47

article 20-1 - Principes généraux _____	47
article 20-2 - Programmation de l'offre contractuelle _____	47
article 20-3 - Les modifications temporaires pouvant conduire à une modification de l'offre contractuelle _____	48
article 20-4 - Les modifications pérennes sans incidence FINANCIERE _____	48
article 20-5 - Les modifications pérennes avec incidence financière _____	48
B - Réalisation de l'offre contractuelle _____	50
article 21 - Mesure de la qualité de l'offre réalisée _____	50
article 21-1 - Mesure de la production de l'offre contractuelle _____	50
article 21-2 - Mesure de la régularité/ponctualité _____	52
article 22 - Continuité du service _____	53
article 22-1 - Principes généraux _____	53
article 22-2 - Les travaux _____	53
article 22-3 - Situations perturbées _____	54

Chapitre IV - Engagement de service et d'information en cas de grèves _____ 55

article 23 - Principe général _____	55
article 24 - Engagement de service et d'information en cas de grèves _____	55
article 24-1 - Engagement de niveau de service _____	55
article 24-2 - Engagement d'information _____	55
article 25 - Remboursement des voyageurs _____	55
article 26 - Prise en compte de l'effet de la grève sur les recettes _____	56
article 27 - Audits et contrôles _____	56

Titre II - Les obligations de qualité de service associées à l'exécution de l'offre contractuelle _____ 57

Chapitre I - Les engagements de qualité de service _____ 57

article 28 - Le niveau de service attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise en matière d'information voyageur _____	57
article 28-1 - L'amélioration de la qualité de l'information fournie _____	57
article 28-2 - Le développement des services d'information voyageur _____	59
article 28-3 - La participation au système d'information multimodale _____	59
article 29 - Le niveau de service attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise en matière de gestion des espaces (ambiance, accueil, entretien, sécurité) _____	60
article 29-1 - Engagement global / généralités _____	60
article 29-2 - Netteté des espaces et des trains _____	60
article 29-3 - Accueil et assistance _____	60
article 29-4 - Politique de la ville Prévention sécurité des biens et des personnes _____	61

article 30 - Le niveau de service attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise en matière d'accessibilité aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR) _____ 62

Chapitre II - Le système de mesure et d'évaluation de la qualité de service _____ 63

article 31 - Les principes de mesure _____ 64

article 31-1 - Niveaux de service _____ 64

article 31-2 - Modalités de mesure _____ 64

article 32 - Critères d'appréciation de la qualité de service _____ 64

article 32-1 - Les indicateurs par politique _____ 64

article 32-2 - Enquête annuelle d'évaluation de la perception des voyageurs _____ 66

article 33 - Les incitations financières à la qualité de service _____ 66

article 33-1 - Bonus/Malus relatifs aux indicateurs de qualité de service _____ 66

article 33-2 - Pénalités pour non respect de certains engagements de qualité de service _____ 66

article 33-3 - Impact financier de l'enquête de perception voyageur _____ 66

article 33-4 - Pénalités pour écarts constatés lors d'un contrôle effectué par le STIF _____ 67

Chapitre III - Le Suivi de la qualité de service _____ 67

article 34 - Le comité de suivi de la qualité de service _____ 67

article 35 - Les groupes de travail thématiques _____ 68

Chapitre IV - Citoyenneté et relation voyageurs _____ 69

article 36 - Comités de ligne _____ 69

article 37 - Réclamation des voyageurs _____ 69

article 37-1 - Traitement des réclamations voyageur _____ 69

article 37-2 - Dispositif de suivi des réclamations voyageurs _____ 70

article 37-3 - Dispositions spécifiques aux réclamations pour l'accessibilité des systèmes de transport _____ 71

Titre III - Une communication au service du voyageur _____ 72

Chapitre I - Les Rôles RESPECTIFS des PARTIES _____ 72

article 38 - Le rôle du STIF en matière de communication _____ 72

article 39 - Le rôle de la RATP en matière de communication _____ 72

Chapitre II - Définition, Périmètre, classification _____ 72

article 40 - Définitions _____ 72

article 41 - Domaines de communication et niveau d'implication du STIF _____ 73

Chapitre III - pilotage _____ 74

article 42 - L'information du STIF _____ 74

article 43 - Le plan d'action de la communication et sa mise en œuvre _____ 74

Chapitre IV - mise en cohérence du système de transport régional	75
article 44 - 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.	75
article 45 - Les marques	75
article 46 - Matériel roulant	76
Chapitre V - la diffusion	76
article 47 - Les principes	76
article 48 - Les modalités pratiques de la diffusion des documents produits par le STIF	76
article 49 - Les espaces d'affichage	76
Chapitre VI - Dispositions diverses	77
article 50 - Cas d'application de pénalités	77
article 50-1 - Pénalités pour défaut de transmission	77
article 50-2 - Pénalités pour défaut relatif aux actions de communication	77
article 51 - Déduction en cas de non réalisation	77
Titre IV - Tarification, gestion des produits tarifaires et suivi du trafic	78
Chapitre I - Tarification	78
article 52 - Obligations relatives à la tarification	78
article 52-1 - Mise en œuvre des décisions tarifaires du STIF	78
article 52-2 - Informations à communiquer au STIF	79
article 53 - Obligations relatives aux supports des titres de transport	79
article 53-1 - Mise en œuvre des décisions du STIF relatives aux supports des titres de transport	79
article 53-2 - Informations à communiquer au STIF	80
Chapitre II - Gestion des produits tarifaires	81
article 54 - Distribution des produits tarifaires	81
article 54-1 - Dispositions générales	81
article 54-2 - Vente des produits tarifaires dans les espaces de vente de la RATP	81
article 54-3 - Vente des produits tarifaires en dehors des espaces de vente du métro et du RER	83
article 54-4 - Service après-vente des produits tarifaires dans les espaces de vente et Agences du métro et du RER	83
article 54-5 - Expérimentation pour la mise en œuvre de nouveaux services de vente et billettique	84
article 54-6 - Modalités de vente sur les Guichets Automatiques Bancaires et sur Internet	86
article 54-7 - Vente via d'autres canaux de distribution	86
article 55 - Lutte contre la fraude (validation, contrôle, sécurité billettique)	86
article 55-2 - Validation	87

article 55-3 - Contrôle _____	88
article 56 - Système billettique RATP _____	88
article 57 - Gestion communautaire _____	89
article 57-1 - Cahier des charges relatif à la gestion communautaire des produits tarifaires _____	89
article 57-2 - Charte du système télébillettique Navigo _____	89
article 58 - Sécurité du Système NAVIGO _____	89
Chapitre III - Etudes et Suivi du trafic voyageurs _____	90
article 59 - Transmission au STIF des études réalisées par la RATP _____	90
article 59-1 - Modalités d'information sur les études _____	90
article 59-2 - Propriété des études réalisées par la RATP et clause de confidentialité _____	90
article 60 - Suivi du trafic par comptages et enquêtes _____	91
article 60-1 - Comptages et enquêtes _____	91
article 60-2 - Transmission des informations _____	92
article 60-3 - Conditions de la mise à disposition des données de comptages, de validation et d'enquêtes du trafic voyageurs par la RATP au STIF _____	93
article 60-4 - Information sur les données de comptages et d'enquêtes du trafic voyageurs par la RATP à des tiers _____	93
article 60-5 - Article 62-5 Mesure globale du trafic _____	93
Chapitre IV - Données de validation télébillettiques _____	94
article 61 - Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise. _____	94
article 61-1 - Principes généraux _____	94
article 61-2 - Traitement des anomalies _____	94
article 62 - Suivi et amélioration de la qualité des flux de données télébillettiques. _____	96
article 63 - Fiabilisation de l'exploitation statistique des données télébillettiques _____	97
article 64 - Mesure du taux de validation sur les bus et tram _____	97
article 65 - Incitation à la performance sur la qualité et le volume des données de validation télébillettiques. _____	98
article 65-1 - Pénalités liées à la qualité des données de validation télébillettiques transmises au STIF _____	98
article 65-2 - Intéressement au volume annuel de validations sur les réseaux de surface _____	98
Titre V - BIENS ET INVESTISSEMENTS _____	100
Chapitre I - Préambule _____	100
article 66 - Rôle du STIF dans la définition des investissements _____	103
article 67 - Rôle de la RATP dans la définition des investissements _____	104
article 68 - Investissements pouvant impacter significativement le service aux voyageurs _____	104
article 68-1 - Information du STIF sur ces investissements _____	104
article 68-2 - Dispositions particulières aux matériels roulants _____	105

article 68-3 - Suivi spécifique d'investissements du PQI considérés comme prioritaires par le STIF 105

Chapitre II - Régime des biens _____ 106

article 69 - Nature juridique et périmètre des biens _____ 106

article 70 - Description des biens affectés à l'exécution du présent contrat _____ 106

article 71 - Maîtrise du foncier des infrastructures Métro et RER _____ 107

Chapitre III - Obligations relatives aux biens _____ 107

article 72 - Généralités _____ 107

article 73 - Entretien, maintien en état et renouvellement des biens affectés à l'exploitation _____ 108

article 73-1 - Entretien et maintenance _____ 108

article 73-2 - Renouvellement et rénovation _____ 108

article 73-3 - Cas particulier de la gestion du matériel roulant _____ 108

Chapitre IV - PrINCIPES DE GOUVERNANCE du PQI _____ 109

article 74 - Programmation des investissements _____ 109

article 74-1 - Programmation quadriennale des investissements _____ 109

article 74-2 - Perspectives d'investissements sur le plus long terme _____ 110

article 75 - Engagement de la RATP pour la réalisation des investissements du PQI _____ 111

article 76 - Financement du PQI _____ 111

article 77 - Suivi de la réalisation du PQI _____ 112

article 77-1 - Calendriers prévisionnels de réalisation des investissements _____ 112

article 77-2 - Instances de suivi des investissements _____ 112

article 77-3 - Informations et documents à fournir au comité de suivi du PQI (CSPQI) _____ 113

article 77-4 - Travaux relatifs aux biens affectés à l'exploitation _____ 114

Titre VI - REGIME FINANCIER _____ 115

Chapitre I - La rémunération _____ 115

article 78 - Principes généraux relatifs à la rémunération _____ 115

article 79 - Les recettes directes de la RATP _____ 116

article 79-1 - Le calcul des recettes directes _____ 116

article 79-2 - Le calcul de l'objectif de recettes directes pour la RATP _____ 116

article 79-3 - Prise en compte des effets des décisions tarifaires du STIF _____ 117

article 79-4 - Partage de l'écart entre l'objectif de recettes directes et les recettes directes réelles _____ 117

article 79-5 - Prise en compte de l'effet de la grève sur les recettes directes _____ 118

article 80 - Les recettes complémentaires _____ 118

article 81 - Les contributions du STIF _____ 119

article 81-1 - Principe général _____ 119

article 81-2 - La contribution d'exploitation « C1 » relative aux obligations de service public _____ 120

article 81-3 - La contribution « C2 » au financement des investissements _____	121
article 81-4 - La contribution « C4 » spécifique au financement du matériel roulant _____	121

Chapitre II - Les adaptations de la rémunération liées à l'exécution du service contractualisé _____ 122

article 82 - Modification significative du service contractualisé _____	122
article 83 - Création d'un titre ou modification significative des conditions d'utilisation d'un titre existant _____	122
article 84 - Modification de l'offre ayant une conséquence sur la convention d'interconnexion SNCF-RATP _____	123
article 85 - Les mesures tarifaires en cas d'alerte à la pollution _____	123
article 86 - Les autres mesures de gratuité partielle ou totale _____	123
article 87 - Mesures commerciales et ristournes _____	124
article 87-1 - Ventes en grand nombre à des intermédiaires _____	124
article 87-2 - Mesures commerciales _____	124
article 87-3 - Remboursement des voyageurs en cas de situation inacceptable _____	124

Chapitre III - Modalités de facturation et de règlement _____ 124

article 88 - Factures prévisionnelles _____	124
article 89 - Règlement des acomptes mensuels _____	125
article 89-1 - Règlement des acomptes mensuels de la contribution « C11 » _____	126
article 89-2 - Règlement des acomptes mensuels de la contribution « C13 » _____	126
article 89-3 - Règlement des acomptes mensuels de la contribution « C2 » _____	127
article 90 - La facture annuelle _____	127
article 90-1 - Indexation annuelle de la contribution C11 _____	127
article 90-2 - Indexation annuelle de la contribution pour le financement des investissements C2_	128
article 90-3 - Règlement de la facture annuelle _____	128
article 91 - Ajustement des contributions C2 et des subventions du STIF pour tenir compte des investissements non réalisés _____	130
article 91-1 - Ajustement annuel _____	130
article 91-2 - Ajustement à la fin du contrat _____	130

Titre VII - MODALITES D'EXECUTION DU CONTRAT _____ 131

Chapitre I - Clauses sociales et environnementales _____ 131

article 92 - Préservation des conditions de travail et de la qualité du dialogue social _____	131
article 93 - Lutte contre le dumping social _____	131
article 94 - Lutte contre les discriminations _____	131
article 95 - Mise en œuvre d'une politique environnementale partagée _____	131
article 95-1 - Energie-climat _____	131
article 95-2 - Santé des voyageurs et des riverains _____	132

article 95-3 - Management environnemental des sites _____	132
article 95-4 - Déchets _____	132
article 95-5 - Eco-conception des projets _____	132
article 96 - Prise en compte de la sensibilité des voyageurs à la place de la publicité dans les espaces de transport _____	132
Chapitre II - Information, suivi et contrôle _____	133
article 97 - Informations sur l'exécution du contrat _____	133
article 97-1 - Principes généraux _____	133
article 97-2 - Comptabilité du service _____	133
article 97-3 - Information mensuelle et trimestrielle sur l'exécution du contrat _____	134
article 97-4 - Rapport annuel d'exécution du contrat _____	134
article 97-5 - Information sociale et financière additionnelle en cours de contrat _____	135
article 98 - Suivi de l'exécution du contrat _____	136
article 98-1 - Comités de suivi thématiques _____	136
article 98-2 - Audition de la RATP par le Conseil d'administration du STIF _____	136
article 99 - Contrôle de l'exécution du contrat _____	136
article 99-1 - Contrôle de l'exécution du contrat par la RATP _____	136
article 99-2 - Droit général de contrôle et d'audit par le STIF _____	137
article 99-3 - Modalités d'exercice des contrôles ou audits _____	137
article 100 - Sanction en cas de non-respect des modalités d'information _____	138
Chapitre III - Vie du contrat _____	138
article 101 - Recours à la procédure d'avenant _____	138
article 102 - Révision du contrat _____	138
article 102-1 - Principe général _____	138
article 102-2 - Ajustement des méthodes de séparation comptable entre le GI et l'OT _____	139
article 103 - Règlement amiable des différends _____	139
Chapitre IV - Dispositions diverses _____	140
article 104 - Fiscalité _____	140
article 104-1 - Généralités _____	140
article 104-2 - Les impôts et taxes supportés par la RATP _____	140
article 104-3 - La fiscalité des versements du STIF à la RATP _____	140
article 104-4 - Transfert des droits à déduction de la TVA _____	140
article 105 - Disposition particulière _____	141
article 106 - Responsabilité et assurance _____	141
article 107 - Intervention des tiers _____	142

article 107-1 - Affrètement partiel de l'offre de transport _____	142
article 107-2 - Autres contrats _____	142
article 108 - Force majeure _____	142
article 109 - Dispositions de fin de contrat permettant d'assurer la transition avec le prochain contrat _____	143

ANNEXES _____ 144

PREAMBULE

CHAPITRE I - LES AMBITIONS DU CONTRAT

Le Syndicat des Transports d'Ile-de-France (STIF), autorité organisatrice des transports publics de voyageurs en Ile-de-France a pour ambition de développer activement des modes de transport respectueux de l'environnement, garants de la cohésion sociale, et accompagnant les évolutions sociétales, économiques et territoriales de l'agglomération francilienne. Les élus membres du Conseil du STIF ont réaffirmé leur attachement au développement et à la qualité du service public de transport. Le projet de Plan de déplacement urbain d'Ile de France arrêté par le STIF le 9 février 2011 vise une croissance de 20 % des déplacements en transports collectifs entre 2010 et 2020. Une plus grande attractivité des transports collectifs est l'un des défis mis en évidence lors de la révision du PDUIF. La Régie Autonome des Transports Parisiens (RATP), qui joue un rôle essentiel dans le développement des transports publics franciliens et dans l'amélioration des services offerts aux voyageurs, entend participer pleinement à la mise en œuvre de cette politique.

Les contrats constituent un outil de mise en œuvre du PDUIF en ce qu'ils déclinent et permettent la mise en œuvre opérationnelle des politiques d'offre et de services rendus aux voyageurs franciliens. Le contrat 2012-2015 consolide la relation entre le STIF et la RATP, entreprise nationale de service public, en vue de la modernisation des transports collectifs.

Ce nouveau contrat STIF-RATP intervient dans un cadre législatif modifié par la loi du 8 décembre 2009 qui confie à la RATP le rôle de gestionnaire des infrastructures du métro et du RER. Soucieux de l'unité et de l'efficacité de la RATP, les parties ont voulu cette nouvelle étape comme un approfondissement de leurs relations, dans le respect du rôle et des responsabilités de chacun. Afin de poursuivre l'amélioration et le développement des transports publics, le STIF s'appuie sur un partenariat fort avec la RATP qui dispose des moyens (humains, techniques et financiers) nécessaires pour améliorer l'offre et la qualité du service rendu.

La priorité donnée à l'amélioration de la ponctualité

La qualité de l'offre réalisée est une priorité pour le STIF et la RATP. 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 dispositifs d'incitation sont clarifiés et affichent la priorité donnée à la ponctualité/régularité qui constitue une attente forte des voyageurs. Le poids de la ponctualité dans le système global d'incitation augmente de plus de 50%. La mesure de la performance de la RATP et les mesures d'incitation associées sont ainsi profondément modifiées pour correspondre davantage au vécu des voyageurs.

La production est mesurée au moment où les voyageurs en ont le plus besoin, en distinguant les heures de pointe des heures creuses sur les RER comme sur le métro. Sur le réseau de surface, à l'instar de ce qui existe sur le métro, la production est désormais suivie ligne par ligne et non plus par sous-réseau.

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

- Sur le métro : la mesure de l'attente des voyageurs permet de vérifier si la promesse faite aux voyageurs est effectivement tenue (respect des temps d'attente annoncés)
- Sur le RER : la suppression des trains sur les branches, qui pénalise fortement les voyageurs, est désormais sanctionnée
- Sur le réseau de surface : la régularité est mesurée sur une durée plus longue et de manière automatique, afin de renforcer la fiabilité de l'indicateur.

Au-delà du dispositif d'incitations financières, la RATP s'engage à mettre en œuvre (le cas échéant en liaison avec la SNCF) selon les délais prévus, toutes les mesures qui concourent à l'amélioration de la réalisation de l'offre et notamment :

- Les mesures d'exploitation (situation normale, situation dégradée) et d'organisation, concourant à une meilleure réalisation du service et une plus grande transparence pour les voyageurs. En particulier, sur le RER :
 - o Après la mise en œuvre de la suppression de la relève sur le RER B fin 2009, la RATP et la SNCF ont l'objectif de mettre en place une véritable gestion unifiée sur la ligne B d'ici la fin d'année 2013. Elles mettront en œuvre, en cohérence avec le Schéma Directeur du RER B piloté par le STIF, les mesures concourant à cet objectif commun, notamment le regroupement dans un centre de

commandement unique des acteurs de la régulation d'ici fin 2012. Le projet élaboré par la RATP et la SNCF sera présenté au STIF avant l'été 2012.

- La RATP s'engage également à travailler dans le cadre du schéma directeur de la ligne A piloté par le STIF à la mise en œuvre de mesures d'amélioration de l'exploitation et du service rendu au voyageur. Pour cela elle collaborera activement avec la SNCF et RFF pour mettre en œuvre les modalités d'exploitation les plus appropriées.
- les investissements à réaliser, conformément au programme d'investissement et aux règles de gouvernance du nouveau contrat, sur les infrastructures et sur le matériel roulant (rénovation, renouvellement ou extension des parcs de matériel roulant dans des conditions fixées par le protocole de gouvernance du matériel roulant annexé au présent contrat).

L'amélioration de la qualité de service

Le STIF et la RATP considèrent la qualité de service comme un élément majeur du service public de transports réguliers de voyageurs. Le STIF souhaite renforcer la qualité du service offert aux voyageurs dans l'ensemble des espaces transport franciliens. A cet effet, le présent contrat vise à mobiliser la RATP pour l'amélioration de la qualité du service rendu aux voyageurs. Cela passe notamment par trois axes prioritaires :

- L'amélioration significative de l'information voyageur, notamment en situation perturbée, et le développement de projets innovants et ambitieux pour l'avenir ;
- La poursuite de l'engagement pour le développement d'aménagements, équipements et services facilitant l'usage des transports pour les personnes à mobilité réduite ;
- La meilleure maîtrise des espaces transport, ce qui passe notamment par une présence humaine visible et au service des voyageurs, et un renforcement général de l'ambiance et la netteté des espaces.

En réponse aux attentes exprimées par les voyageurs, la hiérarchie des indicateurs de qualité du service rendu est revue pour correspondre davantage à leur attente :

- L'information des voyageurs devient donc le premier indicateur de la qualité du service rendu par la RATP : la mesure de la qualité de l'information voyageur est étendue au métro et au RER en prenant en compte notamment les situations perturbées.
- Le poids de l'enquête de perception passe de 1 à 10 % de l'enveloppe d'incitation financière. Cette enquête porte sur les différents thèmes constitutifs de la qualité de l'offre et du service tels que la ponctualité, l'information, la sûreté, l'accueil, la gestion des espaces, l'accessibilité.
- L'évaluation de la propreté fait l'objet d'une mesure plus exigeante, en rapport avec les attentes des voyageurs.

Enfin, le contrat STIF-RATP pour la période 2012-2015 permet de renouveler le lien avec les voyageurs, au travers d'une plus grande écoute des usagers via :

- des comités de lignes au fonctionnement rénové,
- la mise en œuvre de retour d'expérience pour comprendre les causes des incidents majeurs et surtout appréhender les moyens de les prévenir
- l'information des associations d'usagers en amont de travaux impactant significativement les conditions de réalisation de l'offre commandée par le STIF.

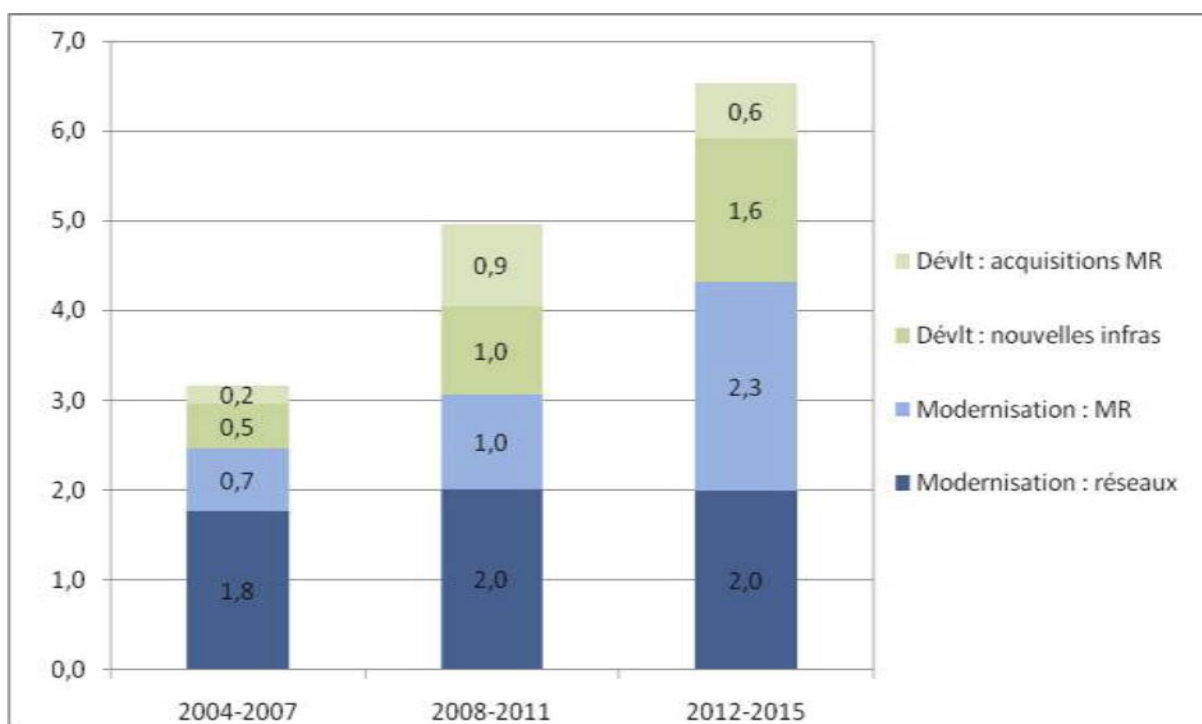
Un programme d'investissement sans précédent s'inscrivant dans une gouvernance rénovée

Avec plus de 6,5 Mds€ d'investissements financés pour la période 2012-2015, soit le double des investissements réalisés sur 2004-2007 et un tiers de plus que les investissements du contrat 2008-2011, le plan d'investissement de ce nouveau contrat s'inscrit dans la dynamique de forte augmentation de l'investissement engagée depuis 2006 sur les réseaux RATP.

Cette croissance importante marque la volonté des parties de poursuivre les investissements nécessaires à la production d'un service de qualité, garantissant une meilleure fiabilité pour les déplacements quotidiens des franciliens, et intégrant les politiques de services définies par le STIF sur l'ensemble des réseaux de transports en commun. Le nouveau plan d'investissements 2012-2015 répond pour cela à plusieurs objectifs :

- assurer le renouvellement et la modernisation des infrastructures existantes de façon à garantir la continuité et la qualité du service attendues par les voyageurs (infrastructures, systèmes d'exploitation, espaces et lieux...) et conformément aux missions confiées par le Code des transports au gestionnaire d'infrastructure
- poursuivre la modernisation des matériels roulants du RER et du métro débutée sur le précédent contrat, et adapter les installations aux nouveaux matériels (ateliers notamment)
- maintenir à un rythme élevé le renouvellement continu du parc bus et accompagner le développement de l'offre bus
- mettre en œuvre de nouveaux services pour les voyageurs, notamment une information voyageurs plus complète et adaptée aux enjeux de la multi-modalité
- moderniser l'exploitation des lignes de métro (systèmes d'exploitation des trains, des équipements en stations...)
- mettre en œuvre le plan de mobilisation, les projets du CPER, CPRD et particulièrement, compte tenu de l'urgence des situations constatées sur ces lignes, les schémas directeurs des RER A et B Sud (lorsqu'ils auront été adoptés et intégrés au PQI) et les investissements de la ligne 13 et de la ligne 14.

Investissements sur les réseaux RATP (réalisés depuis 2004 et programmés à partir de 2012)



Cet ambitieux programme d'investissement est engagé grâce à l'effort du STIF, des collectivités franciliennes et de la RATP. La croissance des investissements à réaliser s'inscrit dans une perspective de stabilité de la dette de la RATP et dans un cadre évolutif qui nécessite, au-delà des objectifs d'amélioration que partagent les parties à l'issue de l'exécution du contrat 2008-2011, une évolution de la gouvernance des investissements entre le STIF et la RATP.

Cette gouvernance renouvelée passe par 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 ad hoc avec versement

de subventions d'investissement) est bien destinée au financement des investissements en Ile de France. Cet engagement est assorti d'un dispositif d'ajustement automatique à la baisse de la contribution versée en cas de non réalisation des investissements prévus.

Cette nouvelle gouvernance tient également compte du statut du STIF de propriétaire du matériel roulant, qui assure le financement direct du programme d'acquisition du matériel roulant, à hauteur de 50 % pour les opérations de renouvellement, et de 100 % pour les augmentations d'offre.

Un cadre financier consolidé

Compte tenu des efforts financiers à consentir pour la modernisation du réseau, la préoccupation de maîtrise financière est au cœur de la relation contractuelle entre le STIF et la RATP. Le contrat 2008-2011 a profondément modernisé le mécanisme de versement des contributions du STIF à la RATP, en le rendant plus lisible et plus clair.

Le contrat 2012-2015 consolide les avancées du contrat précédent, en rendant la dynamique des contributions versées plus proche de l'inflation. Les contributions versées à la RATP s'inscrivent en outre dans un cadre législatif modifié par l'entrée en vigueur du règlement européen sur les obligations de service public et la loi 2009-1503 relative à l'organisation et la régulation des activités ferroviaires, auxquels elles se conforment.

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

Une responsabilité sociale et environnementale affirmée

Enfin, le nouveau contrat prend en compte la dimension sociale et environnementale de l'action de la RATP. Attentif aux conditions de travail des agents de la RATP, le STIF invite l'entreprise de service public à veiller à la préservation de la qualité du dialogue social et à l'amélioration de la qualité des conditions de travail de ses agents. La RATP s'efforce d'assurer les meilleures conditions de travail possibles à ses salariés, de prévenir les accidents du travail et de garantir la santé au travail des salariés (y compris contre les risques psycho sociaux).

La RATP mène une politique active de promotion de l'égalité au sein de l'entreprise et de lutte contre toutes formes de discrimination, qu'il convient de soutenir.

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

CHAPITRE II - L'OBJET ET DUREE DU CONTRAT

article 1 - Objet du contrat

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

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

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

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

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

article 2 - Durée du contrat

Le contrat est conclu pour une durée de quatre années à compter du 1er janvier 2012.

CHAPITRE III - MISSIONS DES PARTIES

article 3 - Missions du STIF

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

- Fixer les relations à desservir, en définissant notamment l'offre de transport et le niveau de qualité de service ;
- Désigner les exploitants ;
- Définir les modalités techniques d'exécution ainsi que les conditions générales d'exploitation et de financement des services de transport ;
- Veiller à la cohérence des programmes d'investissement, sous réserve des compétences reconnues à Réseau ferré de France et à la RATP en sa qualité de gestionnaire de l'infrastructure ;
- Arrêter la politique tarifaire de manière à obtenir l'utilisation la meilleure, sur le plan économique et social du système de transport ;
- Concourir aux actions de prévention de la délinquance et de sécurisation des personnels et des usagers
- Favoriser le transport des personnes à mobilité réduite en définissant les principes de mise en œuvre des articles L 1112-1 et suivants du code des transports sur l'accessibilité des réseaux ;
- Définir, assurer ou faire assurer l'information multimodale ;
- Garantir le caractère intermodal des systèmes ;

- Contrôler l'exécution de l'offre ;
- Coordonner la modernisation du système de transport collectif francilien, en définissant les schémas de principe des grands investissements publics et en approuvant les avant-projets correspondants des maîtres d'ouvrage concernés ; le STIF peut dans ce cas assurer la maîtrise d'ouvrage ;
- Etre à l'initiative de l'élaboration et de la révision du Plan de Déplacements Urbains d'Ile-de-France dans le cadre des dispositions des articles L 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 la RATP

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

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

La RATP :

- assure la fourniture de l'offre de transport et autres services définis dans le contrat ;
- assure l'entretien, la maintenance et le renouvellement du matériel, des installations et équipements nécessaires à l'exécution du service ;
- commercialise tous les produits tarifaires (hormis ceux délégués à un tiers), contribue à la promotion du service (marketing et développement) et assure le service après-vente et une information globale auprès de la clientèle;
- contribue à la mise en œuvre de la loi n°2005-102 du 11 février 2005, codifiée aux articles L 1112-1 et suivants du code des transports sur l'accessibilité des réseaux ;
- respecte les spécifications définies par le STIF en matière d'interopérabilité des systèmes et des réseaux et met en œuvre, en collaboration avec le STIF et les autres transporteurs, les moyens adéquats pour l'assurer ;
- informe le STIF sur l'exécution du service public et du présent contrat, notamment au moyen d'un rapport annuel ;
- propose les adaptations de l'offre qui lui paraissent nécessaires compte tenu de sa connaissance des besoins de la clientèle ;
- met à disposition les informations dont elle dispose pour assurer le fonctionnement du dispositif d'informations communautaire assuré par le STIF ;
- assure des prestations d'études, de conseil, d'ingénierie et d'assistance relevant de l'exploitation du service;
- est force de proposition tant en ce qui concerne la qualité, la modernisation de réseaux et leur interopérabilité, que le développement de l'offre ;
- réalise le programme d'investissements défini par le présent contrat.

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

- la surveillance et l'entretien régulier de l'infrastructure définie aux articles L. 2142-3 et L. 2142-10 du code des transports ;
- les réparations, dépannages et mesures nécessaires au fonctionnement du réseau et à la sécurité de l'ensemble des plates-formes, ouvrages d'art, voies, quais, réseaux, installations et bâtiments techniques s'y rattachant ;

- la contribution à la définition des objectifs et principes relatifs à la gestion du trafic et des circulations sur ce réseau, en cohérence avec l'offre définie par le STIF.

CHAPITRE IV - PERIMETRE DU CONTRAT

article 5 - Le champ d'application du contrat

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

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

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

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

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

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

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

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

article 5-2 - Les activités annexes

Entrent dans le champ d'application du présent contrat les activités annexes aux activités décrites à l'article 5-1 -, 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 la RATP. Constituent notamment des activités annexes la concession des espaces publicitaires et commerciaux ou les ventes de produits divers assurées par le réseau de vente commercial de la RATP. Elles contribuent à l'équilibre économique du contrat.

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

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

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

article 6 - Obligations de service public incombant à la RATP

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

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

TITRE I - L'OFFRE ET LA REGULARITE ASSOCIEE

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

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

CHAPITRE I - LE METRO

A - L'OFFRE

article 7 - Principes de description de l'offre

article 7-1 - Périmètre

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

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

L'offre au 1er janvier 2012 distingue :

- La description de l'offre contractuelle décidée par le STIF (cf. annexe I-A-1)

- La description des lignes (cf. annexe I-A-1 et suivantes)
- Le matériel roulant, propriété du STIF, dont les modalités de gouvernance sont définies selon le protocole annexé au présent contrat.

Les données kilométriques de l'offre contractuelle sont détaillées par ligne et par an pour la durée du contrat et établies en distinguant les trains x kilomètres totaux et les trains kilomètres commerciaux en heures de pointe et en heures hors pointe. Ces données sont reprises dans l'Annexe I-A-4 et servent de référence à l'indicateur de suivi de réalisation d'offre.

Le nombre et la liste des événements exceptionnels récurrents dont il est tenu compte dans la définition de l'offre contractuelle (renforcements pour des événements ponctuels tels que les salons, les rencontres sportives...) figurent dans l'annexe I-A-3. Cette annexe est actualisée chaque année comme décrit à l'article 8-2 -.

Les données relatives à l'offre sont fournies sous format électronique au 31 mars de chaque année, selon les modalités définies à l'article 10-1-3/.

article 7-2 - Mise en place des outils de description de l'offre

Le STIF développe un système d'information comportant notamment les données relatives à l'offre. La RATP s'engage à participer aux groupes de travail mis en place par le STIF dans le cadre du développement de cet outil en vue de définir le contenu, la modélisation, le format et les modalités d'échange des données entre le STIF et les opérateurs. La RATP s'engage à fournir les données d'offre relevant de son périmètre, fournies dans un format compatible excel.

article 8 - Description de l'offre du métro

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

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

Description des lignes :

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

Les caractéristiques de la ligne :

- le schéma de la ligne ;
- la longueur de la ligne commerciale ;
- la longueur de la ligne totale ;
- le nombre de stations ;
- Les caractéristiques des stations :
 - la liste des stations et leurs correspondances ;
 - les dispositifs d'accessibilité PMR.

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

- Pour chaque ligne :
 - le type de matériel roulant ;
 - le nombre de voitures par train ;
 - le nombre total de trains affectés à la ligne ;

- la vitesse commerciale théorique ;
- la capacité d'une voiture et d'une rame, en nombre de places assises, places debout et nombre total de places à raison de 4 personnes au m² ;
- Pour chaque station :
 - l'amplitude d'ouverture
 - le nombre de guichets, comptoirs d'information, automates... ;

Description de l'offre contractuelle :

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

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

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

La liste des données à fournir par la RATP concernant le trafic est décrite plus précisément dans l'article 60 -. Ces données figurent à titre d'information au service contractualisé de chaque ligne.

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-1 décrivant l'offre est actualisée pour tenir compte des évolutions décidées par le STIF. Les mises à jour sont transmises par la RATP :

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

La mise à jour annuelle de l'annexe I-A-1 décrivant les services de l'année n est transmise au STIF par la RATP au plus tard le 31 mars de l'année n.

article 9 - Modification de l'offre contractuelle

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

article 9-1 - Principes généraux

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

du STIF. Toute adaptation à la hausse ou à la baisse doit faire l'objet d'une analyse et d'un chiffrage établi sur la base des coûts marginaux et des recettes pour déterminer notamment son impact sur les moyens et sur la rémunération de la RATP.

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

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

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

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

Les modifications d'offre contractuelle envisagées au cours de l'exécution du contrat font l'objet, dans la mesure du possible, d'une programmation régulière, annuelle ou pluriannuelle, examinée par les Parties dans le cadre du comité de suivi « Offre ». La RATP transmet au STIF tous les 6 mois (à l'occasion d'un comité de suivi de l'offre) un tableau de bord, par ligne, des modifications en projet.

Cette programmation est effectuée à partir le cas échéant :

- des propositions d'adaptations formulées par les Parties ou par des tiers,
- d'un suivi d'indicateurs sur les conditions d'exploitation des lignes,
- d'études plus globales menées par la RATP ou le STIF.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Pour chacune de ces causes, la RATP soumet à l'accord du STIF lors de chaque comité de suivi « offre », la liste des modifications temporaires de l'offre contractuelle par ligne et leur incidence sur la production kilométrique. La RATP présente également une évaluation de l'incidence financière de ces modifications.

La décision de modification des niveaux d'offre contractuelle kilométriques avec ses conséquences financières éventuelles est prise par le STIF après examen en comité de suivi « Offre ». Les modifications apportées et les conséquences financières associées sont intégrées au contrat par voie d'avenant.

1/ Les ajustements calendaires

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

2/ Les évènements exceptionnels

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

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

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

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

3/ Les travaux

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

Les travaux programmés concernent essentiellement :

- la circulation du métro (ligne totalement ou partiellement interrompue et/ou exploitation en mode dégradé) ;
- la fermeture totale ou partielle de stations de métro;

Dans le cadre de sa mission de gestionnaire d'infrastructure, la RATP communique au STIF chaque année et au plus tard le 31/10/n-1 :

- la liste et le calendrier prévisionnel des travaux programmés sur l'année n ayant une incidence significative sur le niveau de l'offre contractuelle-;
- la liste des fermetures totales ou partielles de stations de métro.

Ces documents font l'objet de l'annexe I-A-6 au présent contrat.

Conformément au programme de rénovation des stations et gares inscrit au programme d'investissements défini dans le Titre V, la RATP est autorisée à fermer de façon simultanée pour travaux, pendant toute la durée du service, totalement ou partiellement, un maximum de 10 stations sur l'ensemble du réseau. Si la RATP prévoit de dépasser ce nombre, elle en informe préalablement le STIF pour examen par le comité de suivi offre de transport. Sauf accord de ce dernier, les pénalités définies à l'article 11-2 s'appliquent.

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

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

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

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

L'approbation de l'avenant par le conseil du STIF est un préalable à la mise en œuvre des modifications répertoriées à l'article 9-4-2/). Pour les autres modifications, le STIF transmettra par courrier l'approbation de la modification et de ses caractéristiques.

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

1/ Les modifications hors Contrat de Projet

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

Modalités générales :

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

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

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

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

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

2/ Les modifications liées aux Contrats de Projets

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

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

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

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

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

différée en invoquant cette raison. En cas de variation des dates prévisionnelles de mise en service, les conséquences sont examinées en comité.

Les projets d'exploitation comprennent :

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

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 100 -.

A l'issue des travaux d'affinement du projet d'exploitation et de négociation par les Parties, la RATP transmet son devis dans les mêmes délais et conditions que pour les modifications hors contrat de projets (article 9-4-1/).

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

B - REALISATION DE L'OFFRE

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

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

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

article 10 - Mesure de l'offre réalisée

article 10-1 - Mesure de la production kilométrique réalisée

1/ Principes

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

La mesure de la production kilométrique réalisée est effectuée, pour chacune des lignes de métro définies à l'article 7-1 -, en trains x km (TK) commerciaux.

Cette mesure est effectuée par la RATP. Les mesures et leurs modalités de mise en œuvre sont contrôlées le cas échéant par le STIF, conformément au droit d'audit et de contrôle défini à l'article 99 -.

2/ Modalités de la mesure

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

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

Afin de tenir compte des aléas normaux d'exploitation, l'engagement de production kilométrique de l'offre contractuelle métro est assorti, pour chacune de ces deux périodes séparément et pour chaque ligne, d'une franchise annuelle précisée au point 10-1-4/.

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

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

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

La RATP fournit au STIF, sous la forme d'un fichier compatible excel permettant une exploitation des données par le STIF, ligne par ligne définies à l'article 7-1 - :

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

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

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

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

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

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

La franchise est appréciée par ligne.

Le niveau de franchise :

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

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

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

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

article 10-2 - Mesure de la qualité de l'offre réalisée

1/ Principes

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

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

2/ Indicateurs suivis

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

L'indicateur de performance aux heures de pointes mesure la production aux heures de pointes.

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

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

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

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

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

Un objectif est fixé assorti d'un bonus maximum.

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

article 11 - Continuité du service

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

article 11-1 - Principes généraux

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

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

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

article 11-2 - Les travaux

1/ L'incidence des travaux

Au titre de sa mission de gestionnaire d'infrastructure, la RATP s'engage à privilégier les modalités de réalisation des travaux minimisant l'impact pour les voyageurs. A cet effet, la RATP s'engage à respecter le processus de programmation et de réalisation des travaux défini en annexe I-A-7. Le comité de suivi « Offre » examine préalablement l'incidence des travaux pour les voyageurs, les modalités de substitution et l'impact des modifications temporaires programmées sur l'offre contractuelle, conformément à l'article 9-3 - 3/. A cet effet, la RATP présente, à chaque comité de suivi « Offre » trimestriel une mise à jour de l'annexe I-A-6 présentant :

- le programme prévisionnel des fermetures de stations et de tronçons de lignes de l'année
- les conséquences des travaux sur l'offre de transport et leur incidence sur la réalisation de l'offre de service en cours et l'organisation d'éventuels services de substitutions.

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

2/ Le service de substitution

Lorsque le service est interrompu sur un territoire situé à l'extérieur du périmètre formé par les lignes 2 et 6 du métro, le STIF demande la mise en place systématique d'un service de substitution approprié pendant la durée des travaux. A l'intérieur de ce périmètre la RATP met en place un service de substitution en fonction des besoins.

Sauf cas de force majeure ou circonstance particulière liée à la gravité de l'évènement ou à l'urgence, la RATP ne dégrade pas l'offre des lignes de bus régulières pour assurer les services de substitution.

Le comité de suivi « Offre » est informé à chaque séance des niveaux de substitution prévus qui doivent être en adéquation avec les besoins.

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

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

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

3/ Pénalité en cas de fermeture de stations/gares pour travaux

Conformément à l'article 9-3-3/, et sauf cas de force majeure ou aléas exceptionnels, au-delà de 10 stations de métro sur l'ensemble du réseau fermées totalement ou partiellement et de façon simultanée pour travaux pendant toute la durée du service sans accord préalable du comité de suivi « Offre », une pénalité financière de

2 000 euros HT par jour*station/gare de fermeture sera appliquée pour tenir compte du service non rendu sans réduction de la production kilométrique.

article 11-3 - Situations perturbées

1/ Information du STIF sur les perturbations significatives

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

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

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

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

2/ Mesures d'exploitation en situation perturbée

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

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

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

3/ Retours d'expérience

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

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

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

L'annexe I-A-10 précise la démarche d'ensemble à laquelle la RATP, au titre de ses missions d'opérateur et de gestionnaire d'infrastructure, adhère et participe activement. Cette démarche prévoit notamment des retours d'expérience, sous le pilotage du STIF, suite à des situations perturbées inopinées sur le réseau ferroviaire (RER, métro).

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

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

CHAPITRE II - LE RER

A - L'OFFRE

article 12 - Principes de description de l'offre

article 12-1 - Périmètre

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

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

L'offre au 1^{er} janvier 2012 est définie dans l'annexe I-A-1 et distingue :

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

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

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

Les données relatives à l'offre sont fournies sous format électronique le 15 décembre de chaque année, selon les modalités définies à l'article 15-1-3/.

article 12-2 - Mise en place des outils de description de l'offre contractuelle

Le STIF développe un système d'information comportant notamment les données relatives à l'offre. La RATP et la SNCF s'engagent à participer aux groupes de travail mis en place par le STIF dans le cadre du développement de cet outil en vue de définir le contenu, la modélisation, le format et les modalités d'échange des données entre le STIF et les opérateurs. La RATP s'engage à fournir les données d'offre relevant de son périmètre en cohérence avec la SNCF, fournies dans un format compatible excel.

article 13 - Description de l'offre du RER

article 13-1 - Principes de description de l'offre

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

Description des lignes:

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

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

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

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

Description de l'offre contractuelle :

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

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

- pour les principaux TM, la description des missions sur le périmètre contractuel du ressort de la RATP qui détaille : le code mission, les horaires des arrêts de trains, ainsi que les données concernant le matériel roulant assurant la mission (type de matériel, composition en unités simples ou en unités multiples, et nombre de voitures affectées à la mission). La RATP ajoutera à titre d'information les éléments relevant du périmètre contractuel de la SNCF ;

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

La liste des données à fournir par la RATP concernant le trafic est décrite plus précisément dans l'article 60. Ces données figurent à titre d'information au service contractualisé de chaque ligne.

article 13-2 - Mise à jour des documents relatifs à la description de l'offre

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

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

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

article 14 - Modification de l'offre contractuelle

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

article 14-1 - Principes généraux

Par modification de l'offre contractuelle, on entend les adaptations à la hausse et à la baisse par rapport à l'offre contractuelle au 1^{er} janvier de l'année en cours définie à l'article 12-1 -, et qui font l'objet d'une décision du STIF.

Le service contractualisé peut être modifié de façon :

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

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

article 14-2 - Programmation des modifications d'offre contractuelle

Les modifications d'offre contractuelle envisagées au cours de l'exécution du contrat font l'objet, dans la mesure du possible, d'une programmation régulière, annuelle ou pluriannuelle, examinée par les Parties dans le cadre du comité de suivi « Offre ». La RATP transmet au STIF tous les 6 mois (à l'occasion d'un comité de suivi de l'offre) un tableau de bord établi conjointement avec la SNCF, par ligne/branche, des modifications en projet.

Les modifications d'offre envisagées au cours de l'exécution du contrat font l'objet d'une programmation régulière, annuelle ou pluriannuelle, examinée par les Parties dans le cadre du comité de suivi « Offre ». La RATP transmet au STIF lors d'un comité et tous les 6 mois un tableau de bord établi conjointement avec la SNCF, par ligne, des modifications en projet.

Cette programmation est effectuée à partir le cas échéant :

- Des propositions d'adaptations formulées par les Parties ou par des tiers,
- d'un suivi d'indicateurs sur les conditions d'exploitation des lignes,
- d'études plus globales menées par la RATP, la SNCF ou le STIF.

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

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

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

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

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

Concernant les études et enquêtes que le STIF commande :

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

article 14-3 - Les modifications temporaires programmées pouvant conduire à une modification de l'offre contractuelle

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

- d'ajustements calendaires relevant notamment de l'incertitude sur la programmation des vacances scolaires à la date de signature du contrat ;
- d'évènements exceptionnels autres que ceux prévus dans l'offre contractuelle ;
- de travaux programmés par RFF ou par la RATP au titre de sa mission de gestionnaire d'infrastructure ;

Pour chacune de ces causes, la RATP soumet à l'accord du STIF lors de chaque comité de suivi « offre », la liste des modifications temporaires de l'offre contractuelle par ligne et leur incidence sur la production kilométrique. La RATP présente également une évaluation de l'incidence financière de ces modifications.

La décision de modification des niveaux d'offre contractuelle kilométriques avec ses conséquences financières éventuelles est prise par le STIF après examen en comité de suivi « Offre ». Les modifications apportées et les conséquences financières associées sont intégrées au contrat par voie d'avenant.

1/ Les ajustements calendaires

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

2/ Les évènements exceptionnels

L'annexe I-A-3 précise la liste des évènements exceptionnels pris en compte dans l'offre contractuelle et le niveau d'offre annuel par ligne au titre de ces évènements. La RATP transmet annuellement au plus tard le

31/10/n-1 une mise à jour de cette annexe pour l'année n, établie en liaison avec la SNCF, dont les conséquences sur l'offre contractuelle sont traitées conformément aux modalités précisées ci-avant.

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

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

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

3/ Les travaux

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

Les travaux programmés concernent essentiellement :

- la circulation du RER (ligne totalement ou partiellement interrompue et/ou exploitation en mode dégradé) ;
- la fermeture totale ou partielle de gares de RER ;

Dans le cadre de sa mission de gestionnaire d'infrastructure, la RATP communique au STIF chaque année et au plus tard le 31/10/n-1 :

- la liste et le calendrier prévisionnel des travaux programmés sur l'année n ayant une incidence significative sur le niveau de l'offre contractuelle ;
- la liste des fermetures totales ou partielles de gares RER.

Ces documents font l'objet de l'annexe I-A-6 établie en liaison avec la SNCF.

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

article 14-4 - Les modifications pérennes de l'offre contractuelle

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

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

L'approbation de l'avenant par le conseil du STIF est un préalable à la mise en œuvre des modifications répertoriées à l'article 14-4-2/). Pour les autres modifications, le STIF transmettra par courrier l'approbation de la modification et de ses caractéristiques.

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

1/ Les modifications hors Contrat de Projet

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

Modalités générales :

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

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

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

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

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

2/ Les modifications liées au Contrat de Projets

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

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

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

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

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

Les projets d'exploitation comprennent :

- la proposition de calendrier de travail avec la date de remise des informations nécessaires. Ce calendrier tient compte d'un délai minimum de 4 mois avant la mise en place prévisionnelle, qui est nécessaire au STIF pour l'instruction auprès des collectivités et pour sa prise de décision ;
- le coût marginal révisé 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 100 -.

A l'issue des travaux d'affinement du projet d'exploitation et de négociation par les Parties, la RATP transmet son devis dans les mêmes délais et conditions que pour les modifications hors contrat de projets (article 14-4-1/).

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

B - REALISATION DE L'OFFRE

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

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

- Les mesures d'exploitation (situation normale, situation dégradée) et d'organisation concourant à une meilleure unicité du service et une plus grande transparence pour les voyageurs.
 - o En particulier, après la mise en œuvre de la suppression de la relève sur le RER B fin 2009, la RATP et la SNCF ont l'objectif de mettre en place une véritable gestion unifiée sur la ligne B d'ici la fin d'année 2013. Elles mettront en œuvre, en cohérence avec le Schéma Directeur du RER B piloté par le STIF, les mesures concourant à cet objectif commun, notamment le regroupement dans un centre de commandement unique des acteurs de la régulation d'ici fin 2012. Le projet élaboré par la RATP et la SNCF sera présenté au STIF avant l'été 2012.
 - o La RATP s'engage également à travailler dans le cadre du schéma directeur de la ligne A piloté par le STIF à la mise en œuvre de mesures d'amélioration de l'exploitation et du service rendu au voyageur. Pour cela elle collaborera activement avec la SNCF et RFF pour mettre en œuvre les modalités d'exploitation les plus appropriées.
- Les investissements à réaliser :
 - o Dans le cadre du programme d'investissement et conformément aux règles de gouvernance du présent contrat,
 - o Conformément aux Schémas Directeurs des lignes A et B pilotés par le STIF lorsqu'ils seront et inscrits au PQI en emplois et en ressources.

article 15 - Mesure de l'offre réalisée

article 15-1 - Mesure de la production de l'offre contractuelle

1/ Principes

La mesure de la réalisation de l'offre contractuelle porte sur la production kilométrique telle que décrite en Annexe I-A-4, actualisée des différents avenants conclus au cours de la période d'exécution du contrat. Cette mesure donne lieu à une réfaction de charges lorsque le niveau de production constaté pour une année du contrat est inférieur à la valeur de référence minorée de la franchise contractuelle indiquée à l'article 15-1-4/.

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

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

Cette mesure est effectuée par la RATP. Les mesures et leurs modalités de mise en œuvre sont contrôlées le cas échéant par le STIF, conformément au droit d'audit et de contrôle défini à l'article 99 -.

2/ Modalités de la mesure

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

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

Afin de tenir compte des aléas normaux d'exploitation, l'engagement de production kilométrique de l'offre contractuelle RER est assorti, pour chacune de ces deux périodes séparément, d'une franchise annuelle précisée à l'article 15-1-4/.

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

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

La RATP fournit au STIF, la forme d'un fichier compatible excel permettant une exploitation des données par le STIF, ligne par ligne :

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

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

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

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

Une réfaction de charges est appliquée si la production kilométrique réalisée par la RATP, telle que mesurée selon les principes décrits à l'article 15-1-1 se trouve être annuellement inférieure à la production de l'offre contractuelle définie dans l'Annexe I-A-4, actualisée des différents avenants conclus au cours de la période d'exécution du contrat, et minorée de la franchise correspondante, sauf cas de force majeure.

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

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

Le niveau de franchise :

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

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

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

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

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

article 15-2 - Mesure de la qualité de l'offre

1/ Principes

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

- une meilleure prise en compte du ressenti des voyageurs avec un poids financier accru des indicateurs mesurant la ponctualité
- une rénovation du système d'incitation à la ponctualité des voyageurs avec un mécanisme simplifié qui permet :
 - o d'évaluer les résultats au travers des indicateurs de ponctualité RER en co-responsabilité avec la SNCF
 - o de valoriser les progrès réalisés ou de sanctionner les régressions, au travers de la variation des indicateurs de ponctualité par branches
 - o d'inciter à la circulation des trains, au travers des indicateurs du nombre de trains ayant circulé aux heures de pointe dans les tronçons centraux et du nombre de trains ayant circulé sur l'ensemble de la journée sur chaque branche hors des tronçons centraux
- un renforcement de la co-responsabilité amorcée dans le contrat 2008-2011
- une harmonisation du suivi de la ponctualité entre la RATP et la SNCF avec des méthodes de mesure des indicateurs similaires et une classification des causes de non ponctualité selon une grille commune qui sera élaborée en 2012.

A ces fins, une réunion de travail RATP/SNCF/STIF se réunira une fois par trimestre pour examiner les résultats de ponctualité.

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

a) Principes

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

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

Cette mesure est effectuée par la RATP et la SNCF. Les mesures et leurs modalités de mise en œuvre sont contrôlées le cas échéant par le STIF, conformément au droit d'audit et de contrôle défini à l'article 99 -.

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

Cet indicateur donne lieu à une incitation financière.

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

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

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

Les engagements souscrits par la RATP pour l'indicateur de ponctualité trouvent leur contrepartie dans un système d'incitation qui repose sur la fixation de deux valeurs auxquelles le résultat annuel de l'indicateur de ponctualité est comparé :

- un objectif : lorsque l'objectif est atteint, la RATP obtient un bonus maximum
- une borne inférieure : lorsque la borne inférieure est dépassée, la RATP obtient le malus maximum.
- Entre l'objectif et la borne inférieure, la RATP se voit attribuer un malus proportionnel à l'écart qui subsiste entre le résultat annuel et l'objectif.
- Ces valeurs sont décrites en annexe I-A-8.

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

a) Principes

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

Cette mesure est effectuée par la RATP. Les mesures et leurs modalités de mise en œuvre sont contrôlées le cas échéant par le STIF, conformément au droit d'audit et de contrôle défini à l'article 99.

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

Cet indicateur donne lieu à une incitation financière.

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

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

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

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

Pour chaque branche :

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

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

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

a) Principes

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

Cette mesure est effectuée par la RATP. Les mesures et leurs modalités de mise en œuvre sont contrôlées le cas échéant par le STIF, conformément au droit d'audit et de contrôle défini à l'article 99 -.

Cet indicateur donne lieu à une incitation financière.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

a) Principes

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

Cette mesure est effectuée par la RATP pour l'ensemble des branches relevant de son périmètre contractuel sur chacune des lignes, hors tronçons centraux. Les mesures et leurs modalités de mise en œuvre sont contrôlées le cas échéant par le STIF, conformément au droit d'audit et de contrôle défini à l'article 99 -.

Cet indicateur donne lieu à une incitation financière.

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

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

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

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

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

Un objectif est fixé assorti d'un bonus maximum.

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

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

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

6/ Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

La RATP fournit au STIF les indicateurs suivants :

- Indicateurs soumis à incitation financière :
 - o indicateur de ponctualité RER en co-responsabilité avec la SNCF pour les RER A et B
 - o indicateur de ponctualité par branche pour les RER A et B
 - o indicateur du nombre de trains ayant circulé aux heures de pointe dans les tronçons centraux en co-responsabilité avec la SNCF
 - o indicateur du nombre de trains ayant circulé par branche du domaine RATP hors tronçons centraux sur l'ensemble de la journée
- Indicateurs à titre d'information :
 - o indicateur des différents niveaux de retard par branche : moins de 5 minutes, entre 5 et 15 minutes, plus de 15 minutes
 - o indicateur du retard moyen par branche
 - o indicateur portant sur le suivi des causes de non ponctualité selon la grille qui sera élaborée en 2012.

article 16 - Continuité du service

article 16-1 - Principes généraux

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

- sur le plan technique, la continuité du service est assurée par la mobilisation des moyens nécessaires au maintien en état de fonctionnement des installations fixes et des véhicules. Ces moyens font partie des

charges de production et sont soumis le cas échéant aux expertises nécessaires, tant à l'initiative du STIF qu'à celle de la RATP ;

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

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

article 16-2 - Les travaux

1/ L'incidence des travaux

Au titre de sa mission de gestionnaire d'infrastructure, la RATP s'engage à privilégier les modalités de réalisation des travaux minimisant l'impact pour les voyageurs. A cet effet, la RATP s'engage à respecter le processus de programmation et de réalisation des travaux défini en annexe I-A-6. Le comité de suivi « Offre » examine préalablement l'incidence des travaux pour les voyageurs, les modalités de substitution et l'impact des modifications temporaires programmées sur l'offre contractuelle, conformément à l'article 14-3 -. A cet effet, la RATP présente, à chaque comité de suivi « Offre » trimestriel une mise à jour de l'annexe I-A-6, établie en liaison avec la SNCF, présentant :

- le programme prévisionnel des fermetures de gares et de tronçons de lignes de l'année
- les conséquences des travaux sur l'offre de transport et leur incidence sur la réalisation de l'offre de service en cours et l'organisation d'éventuels services de substitutions, conformément aux dispositions de l'article 14-3-3/

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

2/ Le service de substitution

Lorsque le service est interrompu sur un territoire situé à l'extérieur du périmètre formé par les lignes 2 et 6 du métro, le STIF demande la mise en place systématique d'un service de substitution approprié pendant la durée des travaux. A l'intérieur de ce périmètre la RATP met en place un service de substitution en fonction des besoins.

Sauf cas de force majeure ou circonstance particulière liée à la gravité de l'évènement ou à l'urgence, la RATP ne dégrade pas l'offre des lignes de bus régulières pour assurer les services de substitution.

Le comité de suivi « Offre » est informé à chaque séance des niveaux de substitution prévus qui doivent être en adéquation avec les besoins.

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

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

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

article 16-3 - Situations perturbées

1/ Information du STIF sur les perturbations significatives

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

- tout accident lié directement à l'offre contractuelle entraînant une blessure grave ou un décès (hors suicide) ;
- tout incident majeur touchant l'ordre public dans les emprises de la RATP ;

- tout incident ayant pour origine l'exploitation entraînant une interruption de trafic de ligne de RER de plus de 2 heures
- d'une manière générale, les incidents ayant un impact médiatique.

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

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

2/ Mesures d'exploitation en situations perturbées

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

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

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

3/ Retours d'expérience

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

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

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

L'annexe I-A-10 précise la démarche d'ensemble à laquelle la RATP, au titre de ses missions d'opérateur et de gestionnaire d'infrastructure, adhère et participe activement. Cette démarche prévoit notamment des retours d'expérience, sous le pilotage du STIF, suite à des situations perturbées inopinées sur le réseau ferroviaire (RER, métro).

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

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

CHAPITRE III - LE RESEAU DE SURFACE

A - L'OFFRE CONTRACTUELLE

article 17 - L'offre contractuelle du réseau de surface

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

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

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

article 18 - Description de l'offre contractuelle du réseau de surface

L'offre contractuelle au 1^{er} janvier 2012 est décrite à l'annexe I-B-2.

article 19 - Documents descriptifs de l'offre contractuelle

article 19-1 - Principes généraux

1/ Les données contractuelles :

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

- Le plan sectionné avec l'itinéraire détaillé et les points d'arrêt (annexe I-B-2);
- Les « fiches lignes » descriptives des quatre périodes : plein trafic, vacances scolaires, phase 1 (juillet) et phase 2 (août) construites à partir des trois jours types (semaine, samedi, dimanche) des TM de base par ligne (annexe I-B-2) ;
- La liste des lignes, regroupées par sous-réseaux, avec l'indication des KCC (véhicules x km commerciaux contractuels) et KT (véhicules x kilomètres totaux) respectifs au premier janvier (annexe I-B-2);
- La décomposition par ligne des KCC (véhicules x km commerciaux contractuels) et des KT (véhicules x kilomètres totaux) par type de jour et de période ainsi que le calendrier d'application correspondant (annexe I-B-2) ;
- Les éléments constitutifs des tableaux de marche (TM) de Plein Trafic (PT) de semaine, samedi et dimanche, constitués des tableaux de régulation et des graphiques à plat par ligne avec l'indication en minutes des temps de roulage commercial (y compris les HLP en ligne), des temps de battement, des temps de remisage, des autres temps, le nombre maximum de voitures, les KCC du TM et la vitesse

commerciale (en moyenne journalière pour le TM PT de semaine). Les éléments constitutifs des TM constituent une donnée confidentielle, couverte par la clause répertoriée à l'annexe VII-2.

La description de l'offre contractuelle inclut également :

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

La RATP fournira à la demande du STIF la vitesse commerciale pour une ligne en heure de pointe pour le TM PT de semaine sous un délai de 10 jours ouvrables.

2/ Tableaux de marche (TM) :

Pour chaque ligne, le nombre de TM est supérieur à ceux correspondant aux 12 jours types contenus dans les « fiches lignes » dans la mesure où il existe des adaptations locales, notamment selon tous les jours de la semaine. Chaque ligne est susceptible d'être graphiquée sur la base d'une trentaine de TM.

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

Afin que le STIF puisse disposer de l'ensemble des éléments constitutifs des TM de chaque ligne, la RATP transmet sous un délai de 2 ans après la signature du contrat les éléments de chaque TM, tels qu'énoncés pour le TM de plein trafic pour l'ensemble des lignes, sous un format Excel.

3/ Informations relatives aux centres bus :

Afin de mieux connaître le fonctionnement de l'exploitation du réseau de surface, la RATP met annuellement à disposition du STIF le descriptif des installations et des équipements de chaque centre bus.

Les éléments financiers et les principales unités d'œuvre seront transmis annuellement selon l'article 97-4 -.

- La RATP et le STIF se concerteront pour suivre la mise en œuvre des données prévues.

4/ Éléments statistiques transmis au STIF :

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

- Taux de charge conformément à l'annexe I-B-11.
- L'Indice de perturbation dont le calcul figure à l'annexe I-B-12.

La RATP s'engage à fournir ces éléments actualisés ponctuellement à la demande du STIF sous un délai de 10 jours ouvrables ainsi que les derniers serpents de charge et les enquêtes O/D, tels que définis à l'article 60-1 -.

article 19-2 - Mise à jour des documents relatifs à l'offre contractuelle

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

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

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

La RATP fournit au STIF, sous format électronique, les éléments suivants actualisés (au format Excel), une fois par an, et au plus tard le 31 mars :

- l'annexe I-B-2 décrivant l'offre contractuelle au premier janvier, actualisée pour tenir compte des changements intervenus au cours de l'année civile précédente ;
- l'annexe I-B-4 décrivant la liste des événements exceptionnels et les informations relatives à la consistance de l'offre mise en place pour chaque événement ;

- les données détaillées par ligne et de façon consolidée par sous-réseaux selon les modalités de description définies à l'annexe I-B-1
- le calendrier d'application des TM ;
- l'annexe I-B-5 décrivant les lignes financées par des tiers.

article 20 - Modification de l'offre contractuelle

L'offre contractuelle est susceptible d'être modifiée chaque année à la demande du STIF.

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

article 20-1 - Principes généraux

Par modification de l'offre contractuelle, on entend les adaptations à la hausse et à la baisse par rapport à l'offre contractuelle au 1^{er} janvier de l'année en cours définie à l'article 20-1 -, et qui font l'objet d'un avenant au contrat ou d'un réajustement annuel conformément à l'article 20-3 -, à l'article 20-4 - et à l'article 20-5 -. Toute adaptation à la hausse ou à la baisse doit faire l'objet d'une analyse et d'un chiffrage établi sur la base des coûts marginaux et des recettes pour déterminer notamment son impact sur les moyens et sur la rémunération de la RATP.

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

- 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.

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

article 20-2 - Programmation de l'offre contractuelle

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

La RATP transmet au STIF tous les 6 mois (à l'occasion d'un Comité de Suivi d'Offre) un tableau de bord, par sous-réseau et par ligne, des modifications en projet.

Cette programmation est effectuée à partir, le cas échéant :

- des propositions d'adaptations formulées par les Parties ou par des tiers ;
- d'un suivi d'indicateurs sur les conditions d'exploitation des lignes ;
- d'études plus globales menées par la RATP ou le STIF ;
- des cas d'urgence et / ou de situations inopinées.

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

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

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

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

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.

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

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

article 20-3 - Les modifications temporaires pouvant conduire à une modification de l'offre contractuelle

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

Les demandes de renforts d'offre temporaires formulées par un tiers sont transmises au STIF par la RATP dès qu'elle en a connaissance. Ces renforts d'offre font l'objet d'un projet présenté au STIF 4 mois au plus tard avant sa date prévisionnelle de mise en œuvre. Cette demande est obligatoirement accompagnée d'un projet chiffré. La mise en œuvre de ces renforts est conditionnée par la délivrance d'une autorisation préalable du STIF.

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

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

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

article 20-4 - Les modifications pérennes sans incidence financière

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

Il s'agit en particulier de modifications mineures d'itinéraire, pour lesquelles elle a requis l'accord préalable de la collectivité concernée ou d'ajustements mineurs de l'un des TM des 4 périodes (PT, VS, Phase 1, Phase 2). Il est précisé le montant des KCC et les motifs des variations.

Les modifications pérennes sans incidence financière sont reprises annuellement dans l'actualisation de l'offre contractuelle prévue à l'article 19-2 -.

Ces modifications annuelles ne peuvent diminuer l'offre globale du réseau de surface.

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

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

article 20-5 - Les modifications pérennes avec incidence financière

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

Les modifications sur lesquelles les Parties s'accordent donnent lieu à un avenant au contrat portant sur une modification de l'offre contractuelle et de la rémunération de la RATP à la hausse ou à la baisse. Il comprend les évolutions de l'offre 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 20-5-2/. Pour les autres modifications, le STIF transmettra par courrier l'approbation de la modification et de ses caractéristiques.

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

Compte tenu de la charge de trafic de certaines lignes, le STIF identifie et transmet à la RATP une liste de lignes qu'il serait nécessaire de passer d'une exploitation avec des véhicules standards à une exploitation avec des véhicules articulés. La RATP s'engage à mener les études de faisabilité et de chiffrage afin de pouvoir augmenter la capacité sur ces lignes.

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

Cas des restructurations substantielles du réseau de surface

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

1/ Les modifications hors Contrat de Projet

A la demande du STIF, la RATP examine les conditions de mise en œuvre de modification de l'offre. Elle établit un descriptif et un devis détaillé qu'elle transmet au STIF dans un délai minimal de 4 mois avant la date prévisionnelle de mise en service, sauf en cas d'accord des parties sur un autre délai.

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

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

2/ Les modifications liées aux Contrats de Projet

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

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

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

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

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

Les projets d'exploitation comprennent au moins les éléments décrits à l'annexe I-B-9 et fournissent tout le détail des coûts en précisant les unités d'œuvre pour chacun des postes. Ces éléments doivent permettre en particulier de reconstituer la traçabilité des principales évolutions d'offre depuis l'AVP, incluant les facteurs explicatifs des éventuels écarts dès lors que ceux-ci ont fait l'objet d'un compte rendu écrit. En tout état de cause, les coûts ne peuvent être supérieurs, en euros constants et hors modifications des projets demandées par le STIF, de plus de 5% à ceux de l'avant projet.

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

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

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

Il est institué un comité de suivi spécifique qui examine, après la mise en service, le fonctionnement de la nouvelle infrastructure et des lignes de bus environnantes par rapport à celui prévu au PEX (charge, temps de parcours...). A défaut de mise en place de comité de suivi, un bilan 6 mois après la mise en service sera effectué au cours du Comité de Suivi d'Offre.

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

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

B - REALISATION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE

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

article 21 - Mesure de la qualité de l'offre réalisée

article 21-1 - Mesure de la production de l'offre contractuelle

1/ Principe généraux

La mesure de la réalisation de l'offre contractuelle porte sur la production kilométrique actualisée conformément aux dispositions prévues par l'article 20.

La mesure de la production kilométrique est effectuée, pour chacune des lignes :

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

Cette mesure est effectuée par la RATP. Les mesures et leurs modalités de mise en œuvre sont contrôlées le cas échéant par le STIF, conformément au droit d'audit et de contrôle défini à l'article 99 -.

2/ Modalité de la mesure

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

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

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

Chaque trimestre, et en récapitulatif annuel :

- la production kilométrique prévue de l'offre contractuelle incluant les mises en service de l'année en cours et la production kilométrique effectivement réalisée par trimestre et en annuel, exprimées en KCC et KT ;
- les écarts entre l'offre contractuelle et l'offre réalisée par type de cause (en KCC et en pourcentage) en distinguant les causes internes, les aléas externes et les autres causes.

A la demande ponctuelle du STIF :

- la production kilométrique réalisée un jour donné en KCC et celle du service contractualisé correspondant par ligne sous un délai de 10 jours ouvrables.

4/ Causes de non production

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

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

A tout moment, pour une journée ou pour une période, le STIF pourra disposer des éléments explicatifs du niveau de réalisation de l'offre et du TM appliqué dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.

La RATP convient de mettre en place au plus tard dans l'année suivant la signature du présent contrat les outils informatiques permettant de transmettre au STIF l'ensemble des informations relatives à la réalisation de l'offre.

5/ Non production pour cause d'aléas externes

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

Cas particulier : les TM travaux

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

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

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

6/ Franchises et pénalités pour non réalisation de l'offre contractuelle

Les causes de non réalisation de l'offre relèvent d'aléas externes et de causes internes hormis les cas de force majeure prévus à l'article 108.

Franchise pour causes d'aléas externes

Pour les aléas externes, dont la responsabilité n'incombe pas à l'entreprise, il est tenu compte d'une franchise, hors cas de force majeure, par sous réseau selon le tableau ci-dessous :

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

Réfaction des kilomètres non réalisés pour causes d'aléas externes

Les KCC non réalisés annuellement pour causes d'aléas externes font l'objet d'une réfaction en vue de remboursement sur la base des coûts au km de maintenance et d'énergie non engagés par la RATP. Ils s'élèvent à 1,91 €₂₀₁₁ pour le mode tramway et à 1,09 €₂₀₁₁ pour le mode bus, précisés à l'annexe I-B-6. Cette annexe sera mise à jour chaque année.

Ces calculs sont établis sur la base de chaque ligne et consolidés par sous réseaux.

Franchise pour causes internes, hors causes sociales

Pour les causes internes hors causes sociales, il est prévu un dispositif de franchise, hors cas de force majeure prévu à l'article 108 et de pénalités pour non réalisation de l'offre contractuelle.

L'engagement de production annuelle de l'offre contractuelle est assorti d'une franchise pour les causes internes hors causes sociales. Dès 2012 la franchise est appréciée par ligne avec un effet dégressif selon les taux suivants :

	Bus et tramway
2012	1,5 %
2013	1,2 %
2014	1,0 %
2015	0,7 %

Pénalité pour causes internes, hors causes sociales

La RATP encourt une pénalité pour non réalisation de l'offre de 5,08 €₂₀₁₁ pour le mode bus et de 6,25 €₂₀₁₁ pour le mode tramway par KCC non réalisé au-delà de la franchise mentionnée ci-dessus hors cas de force majeure mentionnée à l'article 108.

Le montant maximal annuel pour les refactions pour aléas externes et les pénalités pour causes internes hors causes sociales est fixé à 7M€ pour le réseau de surface.

article 21-2 - Mesure de la régularité/ponctualité

1/ Principes

Le STIF souhaite mettre la régularité/ponctualité au cœur du système de mesure de la qualité de l'offre. Le dispositif de suivi doit être mis en œuvre progressivement et permettra une meilleure prise en compte du ressenti des voyageurs :

- en 2012, la mesure restera manuelle sur les lignes tramway, bus en site propre, bus Mobilien Paris et Bus Mobilien Banlieue et Noctilien. L'année 2012 permettra de mettre en place les adaptations nécessaires pour le suivi de la mesure sur la base du système SIEL ;
- à compter du 1^{er} janvier 2013, la nouvelle méthode de mesure s'appliquera sur chaque ligne de bus et de tramways ; les relevés s'effectueront via le système SIEL avec une augmentation progressive du nombre

de jours annuels de mesures retenus pour le calcul des indicateurs pour une plus grande représentativité et fiabilité. L'objectif est en 2015 de 14 jours de mesures par mois sur chacune des lignes pour tous les sous-réseaux.

2/ Modalités de la mesure

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

Cet indicateur est suivi par tranches horaires de 2 heures pour tous les sous réseaux, hormis Noctilien dont la tranche horaire est unique de 4 heures.

Cet indicateur mesure l'écart entre deux passages de bus ou de tramways et compare l'offre réalisée et donc ressentie par le voyageur et l'offre contractuelle.

Les modalités pratiques de la mesure de l'indicateur et en particulier le nombre de mesures mensuelles pour chaque ligne figurent à l'annexe I-B-7.

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

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

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

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

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

article 22 - Continuité du service

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

article 22-1 - Principes généraux

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

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

article 22-2 - Les travaux

1/ L'incidence des travaux

La RATP s'engage à programmer les travaux de façon à minimiser au maximum l'impact pour les voyageurs. Elle informe le STIF à chaque Comité de Suivi d'Offre sur la base d'un calendrier annuel prévisionnel glissant et au moins 12 semaines avant le début des travaux des projets de réfection de plateforme tramway ou bus en site propre ou tous autres travaux de voirie nécessitant l'arrêt de l'exploitation. La RATP met en place systématiquement un service de substitution approprié pendant la durée des travaux, pour les tronçons interrompus pour le mode tramway.

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

2/ Le service de substitution

La RATP met en place systématiquement un service de substitution approprié pendant la durée des travaux, pour les tronçons de ligne de tramway.

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

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

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

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

article 22-3 - Situations perturbées

1/ Information du STIF sur les perturbations significatives

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

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

2/ Mesures d'exploitation en situations perturbées

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

3/ Retours d'expérience

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

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

L'annexe I-A-10 précise la démarche d'ensemble à laquelle adhère la RATP et à laquelle elle participe activement. Cette démarche prévoit notamment des retours d'expérience, sous le pilotage du STIF, suite à des situations perturbées inopinées sur le réseau de surface.

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

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

CHAPITRE IV - ENGAGEMENT DE SERVICE ET D'INFORMATION EN CAS DE GREVES

article 23 - Principe général

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

article 24 - Engagement de service et d'information en cas de grèves

article 24-1 - Engagement de niveau de service

Dans la continuité du dispositif existant et conformément à la loi 2007-1224 du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs, en cas de perturbations significatives résultant d'un préavis de grève pour un jour donné, lorsque le service prévisible est inférieur ou égal à 75% du service contractuel de référence sur un ou plusieurs sous-réseaux, la RATP s'engage

à maintenir un niveau de service d'au moins 50% du service normal pour chacun des sous-réseaux aux heures de pointes.

Le plan de transport proposé par la RATP est approuvé par le STIF.

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

article 24-2 - Engagement d'information

La RATP s'engage à délivrer aux voyageurs au plus tard 24 heures avant le début d'une perturbation prévisible, une information gratuite, précise et fiable dans les gares et par les différents médias (téléphone, internet, presse, radio). Les prévisions de service modifiées sont transmises au STIF 24 heures avant leur mise en application.

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

Elle élabore un plan d'information des voyageurs qui est basé sur :

- la fiabilité de la prévision annoncée 24 heures avant le début de la perturbation ;
- le respect du référentiel de l'information voyageur joint en annexe I-C-1.

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

article 25 - Remboursement des voyageurs

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

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

article 26 - Prise en compte de l'effet de la grève sur les recettes

L'effet de la grève sur les recettes voyageurs des titres journaliers est neutralisé pour le STIF dans les conditions et selon les modalités définies à l'article 79-5.

article 27 - Audits et contrôles

La RATP transmettra au STIF les données de référence permettant de vérifier l'exécution du plan de transport adapté et du plan d'information. Ces résultats sont transmis au STIF à J+1 et sont récapitulés dans le tableau de bord mensuel.

L'exécution du service un jour de grève, les résultats transmis au STIF ainsi que les méthodes employées pour les recueillir pourront faire l'objet de missions d'audit à la demande du STIF. La RATP recevra communication des résultats obtenus.

TITRE II - LES OBLIGATIONS DE QUALITE DE SERVICE ASSOCIEES A L'EXECUTION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE

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

- l'amélioration significative de l'information voyageurs, notamment en situation perturbée, et le développement de projets innovants et ambitieux pour l'avenir ;
- la meilleure maîtrise des espaces transport, ce qui passe notamment par une présence humaine au service des voyageurs, et une amélioration générale de l'ambiance et de la netteté des espaces.
- la poursuite de l'engagement pour le développement d'aménagements, équipements et services facilitant l'usage des transports pour les personnes à mobilité réduite ;

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

CHAPITRE I - LES ENGAGEMENTS DE QUALITE DE SERVICE

article 28 - Le niveau de service attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise en matière d'information voyageur

article 28-1 - L'amélioration de la qualité de l'information fournie

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

Dans cette perspective, le STIF a élaboré un Schéma Directeur de l'Information Voyageur (SDIV), en concertation avec l'ensemble des acteurs. Ce schéma directeur définit la politique régionale d'amélioration de l'information voyageur, dont les orientations sont mises en œuvre par les opérateurs. La Charte des supports et des contenus de l'information voyageurs sur site qui a été élaborée par le STIF en partenariat avec les opérateurs sera mise en œuvre dans les conditions définies par l'annexe II A 1. Les Chartes de prescriptions du SDIV qui seront élaborées dans le cadre des groupes de travail, conformément à l'article 35, seront annexées au contrat par voie d'avenant.

Dans le cadre ainsi défini par le STIF, la RATP met en œuvre les moyens nécessaires pour développer une information évolutive et adaptée aux différents usages, contextes et situations d'exploitation.

1/ En situation nominale

Les équipements existants d'information voyageurs doivent être disponibles, c'est-à-dire présents et en bon état de fonctionnement ; les contenus d'information diffusés sont à jour, pertinents et lisibles. Leur développement et leur amélioration sont prévus dans le cadre de la mise en conformité progressive avec les orientations du SDIV et en particulier les prescriptions de la Charte des supports et des contenus sur site annexée au présent contrat (en fonction des contenus fournis par le STIF et les autres transporteurs et en fonction du PQI pour les équipements) ; pour les autres Chartes, les conditions de mise en application seront annexées au contrat par voie d'avenant.

2/ En situation perturbée

La RATP s'engage à porter une attention particulière à l'information en situation perturbée de façon à améliorer significativement le service sur la durée du présent contrat. Les usagers doivent être informés au plus tôt, par tous les canaux possibles et de façon explicite des perturbations intervenant sur le réseau de la RATP et les réseaux en correspondance (à condition que des conventions de mise à disposition soient signées à cet effet avec le ou les transporteurs dans les conditions d'échange de données définies dans l'annexe II-A-3) afin qu'ils puissent prendre les bonnes décisions d'orientation et que l'impact des perturbations d'exploitation sur leur trajet soit le plus possible limité.

Pour cela, la RATP s'engage en particulier sur l'amélioration de :

- l'information sonore dans les stations du métro et les gares du RER et à bord des véhicules,
- l'information visuelle sur les supports dynamiques en place,
- le déploiement d'écrans trafic en stations conformément au PQI,
- la proposition, pour le métro et le RER, d'itinéraires alternatifs en cas d'interruption ou de forte perturbation du service
- la présence de personnel sur les lieux, pour le métro et le RER, en cas de forte perturbation, afin d'assurer une prise en charge effective des usagers,
- une information complète sur les médias « à distance » de la RATP,
- pour les perturbations du réseau RATP, la communication d'informations complètes et rapides aux transporteurs en correspondance se fait selon les dispositifs actuellement disponibles. En parallèle, les évolutions des conditions de ces échanges seront étudiées avec l'ensemble des transporteurs dans le cadre des groupes de travail, conformément à l'article 35.
- la mise à jour des 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 après le retour à la normale dans les meilleurs délais.

a) Situation perturbée prévue

Lors d'une perturbation prévue autre qu'une grève (travaux, manifestations, déviations...), la RATP s'engage à diffuser aux voyageurs par tous ses canaux propres, aux transporteurs (à condition que des conventions soient signées à cet effet avec le ou les transporteurs) en correspondance ou impactés par la perturbation et aux services du STIF, l'origine, la nature, le début et la fin prévisionnelle de la perturbation aux stations, gares et points d'arrêt principaux ainsi que les moyens de substitution:

- au moins 24 heures avant la perturbation lorsque celle-ci est connue de l'entreprise depuis 72 heures,
- au moins 12 heures avant la perturbation lorsque celle-ci est connue entre 24 et 72 heures à l'avance,
- l'affichage devra être supprimé dans les meilleurs délais suivant la fin de la perturbation.

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

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

En cas de grève, conformément à l'article 24, la RATP met en place l'engagement de service et d'information prévu.

b) Situation perturbée imprévue

Le principe général est le suivant : lors d'une perturbation imprévue, la RATP s'engage, dès la connaissance d'un incident, à prendre la parole, et, une fois le diagnostic de l'incident réalisé, à donner en temps réel (avec une prise de parole régulière et inférieure à 3 minutes) une information fiable, précise et complète. Cette information est donnée, à travers les canaux d'information dynamiques et sonores aux usagers présents en station, en gare ou dans les trains, ainsi que sur ses supports 'à distance' et aux transporteurs en correspondance (à condition que des conventions soient signées à cet effet avec le ou les transporteurs dans les conditions d'échange de données définies dans l'annexe II-A-3).

Quand une rame de métro ou un train du RER est arrêté en pleine voie, le conducteur prend la parole dans les trois premières minutes du stationnement. Des compléments d'information sont ensuite régulièrement donnés si la perturbation subsiste, si possible sur les causes et le délai prévisionnel de retour à la normale avec un intervalle maximal de trois minutes.

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

Dans ces situations, la RATP doit informer les usagers présents dans ses stations/gares sur la cause, le délai prévu de retour à la normale et, si possible, les éventuels itinéraires alternatifs recommandés, dans un délai puis à un intervalle proportionné à la perturbation ; il en est de même pour des perturbations importantes sur des lignes en correspondance.

article 28-2 - 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. La RATP s'engage à poursuivre la mise en œuvre de ces orientations, à un rythme ambitieux sur la durée du présent contrat, suivant les engagements figurant à l'annexe II-A-1 et inscrits au PQI.

article 28-3 - La participation au système d'information multimodale

Conformément à l'article L-1231-8 du Code des Transports, il revient au STIF d'instaurer, en concertation avec l'Etat, les collectivités territoriales ou leurs groupements et les entreprises publiques ou privées de transport, un service d'information multimodale à l'attention des voyageurs sur l'ensemble du territoire de l'Ile-de-France. Ce service, dont le STIF assure la maîtrise d'ouvrage, comprend entre autres:

- un service d'information multimodale et multi-opérateurs, permettant notamment la recherche d'itinéraires d'adresse à adresse;
- un service d'information multimodale et multi-opérateurs sur l'accessibilité des transports pour les personnes à mobilité réduite.

La RATP met à disposition du STIF les informations nécessaires à l'alimentation de la base de données communautaire, selon les prescriptions définies à l'annexe II-A-5; le périmètre couvert est l'ensemble des données d'offre théorique et les perturbations prévues.

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

Les données transmises dans ce cadre par la RATP sont réutilisées et rediffusées par le STIF exclusivement selon le dispositif du STIF d'accès aux données. En cas d'évolution de ce dispositif les parties conviennent de se revoir pour définir les modalités de diffusion des données.

Le Stif souhaite également que toute recherche d'itinéraire fournisse le même résultat sur les trajets en transport collectif et ainsi en garantissant la qualité et l'impartialité.

Pour ce faire, le Stif fournira des webservices de transport collectif qui devront permettre à la RATP de maintenir le même niveau de service tant fonctionnel que technique qu'actuellement sur le site ratp.fr.

La RATP s'engage à utiliser exclusivement les webservices du Stif sur les trajets en transport collectif en Île de France. Elle se réserve la possibilité de les compléter par des services hors trajet en transport collectif. Elle utilisera les webservices du Stif dans tout contexte d'information voyageurs selon la mise en forme qu'elle souhaitera respectant l'intégrité des données.

La RATP s'engage à apposer la mention « en partenariat avec » adossé au logo du Stif lors de la saisie de requête et sur les pages de résultat de toute recherche issue des webservices du Stif.

Le Stif s'engagera au travers d'une licence RATP à convenir entre les deux parties, à fournir, maintenir, exploiter, administrer et superviser le service fourni y compris l'infrastructure réseau.

Durant la première année de mise en place des web services, en cas de défaillance fonctionnelle ou technique persistante, dont la définition est à préciser dans la licence RATP, la RATP pourra basculer ses services sur son architecture actuelle.

L'accès, par les web services du STIF, en substitution de la pratique antérieure, est mis en œuvre après la prise en compte dans les systèmes RATP du nouveau référentiel des Arrêts STIF et au plus tard dix-huit mois après la signature de la licence RATP (fin 2013).

Si les webservices ne permettent pas de réaliser une fonction souhaitée par la RATP et si le Stif ne les complète pas à cette fin sous un délai de 6 mois, la RATP pourra développer un webservice spécifique sur la base communautaire dans un cadre technique à définir avec le STIF.

En cas de dysfonctionnement ou de réclamation d'usager sur la réponse délivrée, le Stif et la RATP se rapprochent selon des modalités à définir dans le cadre de la licence RATP.

Concernant les informations temps réel y compris les situations perturbées imprévues (prochains passages), la RATP établira un lien intelligent entre ses sites temps réel et le site vianavigo avant fin 2012, dans le cadre d'un protocole qui sera défini entre les Parties.

La RATP pourra dans tous les cas librement réutiliser et rediffuser l'ensemble des données qu'elle produit et dont elle propriétaire.

Les coûts liés à l'ensemble de ces échanges de données sont inclus dans l'équilibre financier du contrat et ne donneront pas lieu à des facturations spécifiques.

article 29 - Le niveau de service attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise en matière de gestion des espaces (ambiance, accueil, entretien, sécurité)

Les conditions d'accueil des voyageurs et l'ambiance des espaces constituent des éléments essentiels de l'attractivité des transports collectifs. Le STIF et la RATP poursuivent, afin de favoriser l'usage des transports publics, les démarches d'amélioration de la qualité de l'accueil des voyageurs, de l'assistance qui leur est fournie (en situation perturbée ou nominale) et de leur sentiment de sécurité par une présence humaine visible dans les espaces.

article 29-1 - Engagement global / généralités

Dans les gares RER et stations de métro, la RATP s'engage à ce que tout voyageur puisse :

- acheter un titre de transport facilement ;
- être aidés par un agent lorsqu'ils rencontrent une difficulté dans le déroulement de son voyage, en situation normale et en situation perturbée ;
- être informés facilement sur son trajet (itinéraires, horaires plans de réseau, état du trafic) et sur les titres de transport et leur utilisation ;
- rencontrer des équipements en bon état de marche (ADUP, terminaux de points de vente, lignes de péages, escaliers mécaniques, ascenseurs) et des espaces nets ;
- voyager en toute sûreté et en ayant un sentiment de sécurité dans l'ensemble des espaces transport, à toutes les heures d'ouverture.

Un effort particulier est attendu par le STIF en matière de :

article 29-2 - Netteté des espaces et des trains

La propreté est un élément essentiel du confort et du bien-être des voyageurs. La RATP s'engage à offrir aux voyageurs des lieux propres sur l'ensemble du réseau. Une amélioration significative de la netteté des espaces de transport est attendue sur la durée du contrat, sur la base d'objectifs plus conformes aux attentes des voyageurs.

En plus des prestations quotidiennes de nettoyage, la RATP s'engage à intervenir rapidement en cas de souillures dans les stations, gares ou à bord des trains, dès leur détection par un agent. En particulier, un effort est attendu en matière de lutte contre les odeurs désagréables.

De même la RATP s'engage à améliorer la propreté des trains et des véhicules, notamment ceux en service le lendemain des week-ends et jours fériés.

article 29-3 - Accueil et assistance

Le STIF attend de la RATP qu'elle assure un service adapté aux voyageurs en rendant les agents en station plus visibles et plus présents pour les renseigner en cas de situations perturbées notamment. Les voyageurs devront percevoir un renforcement de la présence des agents.

Dans le RER et le métro, la RATP assure dans chaque gare et station, l'accueil des voyageurs par une présence humaine de sorte que tout voyageur puisse entrer en contact dans un délai maximum de 3 minutes avec un agent.

L'agent adopte une posture d'accueil et s'applique à répondre aux attentes des voyageurs et de faire appel si nécessaire à des renforts.

La RATP s'engage sur un délai d'assistance lorsque le voyageur rencontre une difficulté dans une station du métro ou en gare dans le déroulement de son voyage : un voyageur ne doit pas rester plus de trois minutes sans être en contact avec un agent capable de lui apporter une réponse, éventuellement par le biais d'un interphone. Dans ce cas, cet interphone est clairement identifiable par les voyageurs. Il est indiqué par une signalétique d'information laissant comprendre qu'il peut être utilisé pour obtenir des informations et n'est pas réservé uniquement aux appels d'urgence. La signalétique d'urgence ne sera pas modifiée.

Dans le tram et dans le bus, la RATP s'engage à former et sensibiliser son personnel de conduite à l'accueil des voyageurs.

La RATP réalise 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 pour obtenir un titre de transport. Le STIF fixe à la RATP un objectif de temps d'attente maximale pour obtenir un titre aux heures et jours de pointe inférieure à 8 minutes. La RATP s'engage à élaborer, en y associant le STIF, un indicateur de suivi du temps d'attente pour obtenir un titre de transport à mettre en œuvre en 2013. Cet indicateur sera suivi à titre d'information. Les modalités d'atteinte de cet objectif et de mise en œuvre de cet indicateur seront concertées et validées par les parties.

article 29-4 - Politique de la ville Prévention sécurité des biens et des personnes

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

Sans préjudice du rôle dévolu à la Police nationale, la mise en œuvre des mesures de prévention et de sécurité des biens et des personnes sur le réseau est de la responsabilité de la RATP. La prévention et la sûreté sur le réseau RATP comprennent non seulement la lutte contre les atteintes aux biens et aux personnes, mais implique également un traitement du sentiment d'insécurité reposant notamment sur la qualité de l'ambiance des espaces de transport.

La RATP s'engage sur la disponibilité des équipements : bornes d'appel, vidéo protection.

La RATP fournit, à titre d'information, le délai d'intervention des équipes de sécurité.

1/ Les moyens de prévention et de sécurité

La RATP met en œuvre une politique de prévention et de sécurité tenant compte de la perception et des besoins des voyageurs et reposant sur un certain nombre d'engagements.

La RATP assume la responsabilité du bon fonctionnement et de l'usage adéquat des équipements de sécurité (vidéo protection, bornes d'appel...).

Par ailleurs, elle accompagne cette politique de prévention et de sécurité par la mise en place d'une présence humaine rassurante, adaptée aux besoins des voyageurs tout au long de la journée et de leur trajet, à la densité des flux et à la nature des espaces de transport.

Ainsi, elle définit pour chacun de ces besoins, des missions spécifiques exercées par le personnel compétent (de présence dissuasive et rassurante, d'accueil information, d'intervention...) et met en place les formations, les supports et l'encadrement nécessaire des agents en relation avec le public (y compris les agents GPSR)

La RATP met également en place des partenariats avec des acteurs locaux (force de police, établissements scolaires, collectivités territoriales, structures d'insertion, transporteurs...) afin d'améliorer la qualité des échanges et valoriser son image auprès des voyageurs.

2/ Le plan de prévention

Pour atteindre l'objectif de sécurité des voyageurs, la RATP établit un plan de prévention. Ce plan est présenté annuellement au STIF, au cours du dernier trimestre qui précède sa mise en place par l'entreprise. Ce plan, établi sur la base d'un diagnostic sûreté, définit les conditions de sa mise en œuvre. Cependant, de nombreuses

actions à caractère ponctuel car répondant à des problématiques liées à l'actualité, ne pourront pas, par définition, entrer dans le champ de la planification.

Le diagnostic sûreté

Ce diagnostic permet la bonne connaissance des difficultés rencontrées par l'entreprise en matière de sûreté, afin d'y apporter les réponses adaptées durant la durée du contrat.

Les conditions de mise en œuvre du plan de prévention

La RATP définit également les conditions selon lesquelles elle met en œuvre ce plan de prévention :

- description détaillée des opérations (investissements, fonctionnements)
- objectifs
- publics visés
- moyens affectés : exemples d'investissements réalisés, d'actions des personnels ou actions de communication et de sensibilisation auprès des voyageurs

article 30 - Le niveau de service attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise en matière d'accessibilité aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR)

La mise en accessibilité des réseaux franciliens constitue une priorité du STIF renforcée par les obligations fixées par la loi n°2005-102 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » adoptée le 11 février 2005.

C'est pourquoi, le STIF a élaboré, en sa qualité d'Autorité Organisatrice un Schéma Directeur d'Accessibilité (SDA) des services de transports franciliens, assorti d'une programmation ambitieuse et d'engagements financiers considérables. La mise en application de ce Schéma Directeur doit être poursuivie dans le cadre du présent contrat. La RATP s'engage à mettre en œuvre les orientations du SDA du 14 février 2008 complété par le Réseau de Référence des gares du 8 juillet 2009.

La RATP met en œuvre, pour ce qui relève de son champ de compétence direct et en partenariat avec les gestionnaires des voiries et les autres transporteurs, les moyens nécessaires pour que l'objectif d'accessibilité soit atteint dans les délais impartis. Dans les conditions correspondantes aux objectifs relatifs à la qualité de service inscrits dans le présent contrat, la RATP est chargée d'assurer le maintien de l'accessibilité de l'ensemble de la chaîne de déplacement, lorsqu'elle est incluse dans le périmètre de l'obligation réglementaire de mise en accessibilité, par des équipements disponibles et des dispositifs opérationnels, qu'ils soient destinés spécifiquement aux personnes souffrant d'un handicap ou qu'ils facilitent le voyage de l'ensemble des usagers.

La RATP s'engage notamment à développer, conformément aux exigences réglementaires et dans le cadre du SDA :

- l'accessibilité des stations et gares identifiées dans le « Réseau de Référence SDA » du 8 juillet 2009 par :
 - o l'équipement progressif des bâtiments voyageurs, sous réserve de faisabilité technique, par des portes à effacement latéral ;
 - o l'installation de guichets surbaissés et équipés de boucles magnétiques ;
 - o le déploiement dans les gares identifiées dans « le Réseau de Référence SDA », des équipements nécessaires à l'accès aux quais pour les PMR (ascenseurs et passages élargis aux lignes de contrôle) sous réserve de faisabilité technique ; le cas échéant, le déploiement d'équipements facilitant les déplacements des personnes handicapées lorsque la pose d'ascenseurs n'est techniquement pas réalisable;
 - o des délais d'intervention et de réparation optimaux des équipements de confort et d'accessibilité (ascenseurs – escaliers mécaniques – passages élargis des lignes de contrôle) ;
 - o une information systématique signalant la prise en compte de toute panne, ainsi qu'une information fiable sur les délais prévisionnels de réparation pour les pannes de plus de 48 heures, diffusée aux voyageurs sur place pour les ascenseurs, les escaliers mécaniques et les passages élargis des lignes de contrôle. La transmission à Infomobi des délais de réparation (moins de 48 heures, plus de 48 heures) sera mis en place d'ici fin 2012 pour les équipements d'accessibilité. La RATP, avant fin 2012, s'engage à transmettre à Infomobi les informations relatives à la disponibilité des ascenseurs trois fois par jour en semaine et une fois par jour avant 8h les samedis, dimanches et fêtes.

- l'accessibilité du réseau de bus par :
 - o un accostage performant aux points d'arrêt aménagés non occupés par du stationnement illicite ;
 - o une maintenance des palettes qui permette une accessibilité durable des véhicules ;
 - o une démarche active de partenariat avec les gestionnaires des voiries, afin que le nombre de points d'arrêts rendus accessibles sur Paris approche les 100 % et que, pour les lignes de proche couronne, le seuil des 70 % soit atteint avant fin 2014
- une prise en charge adaptée des personnes en situation de handicap, par :
 - o des services en gares facilitant l'accueil et l'assistance au voyage, sur lesquels une information fiable doit être diffusée aux voyageurs ;
 - o la prise en charge dans les meilleurs délais des personnes en fauteuil roulant par des agents en gare, sans qu'une réservation préalable ne soit nécessaire, permettant d'assurer à l'usager un trajet optimal de son point d'entrée dans le réseau à son point d'arrivée, compte tenu des aménagements et services en place ;
 - o Une politique de formation adaptée de l'ensemble des agents en contact avec des personnes en situation de handicap ;
 - o la disponibilité et le développement d'une information voyageurs accessible: signalétique adaptée, système d'information sonore et visuelle embarquée (SISVE), conformément au SDMR.
- la mise en place d'expérimentations visant à compléter et à améliorer les dispositifs existants, telles que :
 - o les passerelles d'accès quais - trains, ainsi que tous les dispositifs techniques permettant une accessibilité en toute autonomie ;
 - o des services en gares facilitant la prise en charge des PMR et leur accompagnement jusqu'au véhicule;

Les investissements nécessaires à la réalisation de ces engagements sont détaillés dans le plan quadriennal d'investissement défini au Titre V.

La RATP s'engage, lors de la mise en œuvre des engagements ci-dessus, à mener avec les associations les concertations nécessaires, à participer aux réunions pilotées par les collectivités locales gestionnaires des voiries, et à être force de proposition pour examiner les lignes à équiper et les arrêts à aménager.

La RATP animera un comité consultatif de l'accessibilité réunissant les principales associations représentatives du handicap. Il se réunit au minimum une fois par an et est complété par des groupes de travail thématiques. Le STIF est systématiquement convié aux réunions plénières. Les ordres du jour, les documents présentés et les comptes-rendus sont transmis au STIF.

CHAPITRE II - LE SYSTEME DE MESURE ET D'EVALUATION DE LA QUALITE DE SERVICE

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

- une répartition des bonus malus cohérente avec les priorités des voyageurs : poids accru de la ponctualité et de l'information des voyageurs, augmentation de l'enveloppe financière consacrée à la perception des voyageurs ;
- un système d'incitation à l'amélioration de la ponctualité qui évalue l'atteinte des objectifs fixés par le STIF et encourage les progressions ;
- un maintien de la responsabilisation conjointe de la RATP et de la SNCF pour l'amélioration de la ponctualité des RER A et B avec un engagement des deux entreprises à travailler sur l'exploitation commune de ces RER et à une analyse commune des causes des retards des voyageurs ;
- un système de mesure des indicateurs de qualité de service rénové afin que les résultats des indicateurs soient plus proches de la qualité perçue par les voyageurs (nouvelle grille de mesure de la propreté) ;

- des contrôles réguliers par le STIF des mesures de qualité de service effectuées par la RATP et une sanction en cas d'écarts constatés lors de ces contrôles.

article 31 - Les principes de mesure

article 31-1 - Niveaux de service

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

La RATP doit atteindre le niveau objectif défini pour chacun des indicateurs décrits en annexe II-C-2 et précisé dans les fiches indicateurs figurant en annexes.

La fixation de ce niveau objectif prend en compte :

- le niveau de qualité atteint à la signature du contrat
- le niveau d'équipement à l'origine du contrat
- les investissements financés par le STIF sur la durée du contrat

L'ensemble des bonus malus liés aux indicateurs de qualité de service, y compris pour les nouveaux indicateurs, s'appliquera conformément aux dispositions de l'article 33-1.

article 31-2 - Modalités de mesure

La fiche indicateur figurant en annexe définit également les principes intangibles relatifs à la mesure de l'indicateur :

- définition de l'indicateur ;
- méthode et périodicité de mesure ;
- grille de mesure ;
- cas d'exonérations ;
- méthode de calcul ;
- niveau objectif ;
- montant de bonus malus.

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

article 32 - Critères d'appréciation de la qualité de service

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

article 32-1 - Les indicateurs par politique

1/ Ponctualité

Les indicateurs soumis à bonus – malus et à titre d'information relatifs à la ponctualité sont décrits dans les articles 10-2, 15-2 et 21-2.

2/ Information des voyageurs

- Indicateurs soumis à bonus malus
 - o information théorique en situation normale

- information dynamique en situation normale
- information en situation perturbée prévue
- information en situation perturbée imprévue
- Indicateurs transmis à titre d'information
 - qualité des données d'offre théorique transmises à la base de données communautaire

3/ Accessibilité des Personnes à Mobilité Réduite

- Indicateurs soumis à bonus malus
 - disponibilité des équipements d'accessibilité
 - disponibilité des équipements de confort
 - disponibilité des palettes bus
 - mesure de l'arrêt au trottoir
 - délai de remise en service des escaliers mécaniques
 - délai de remise en service des ascenseurs
- Indicateurs soumis à pénalités
 - délai d'information en cas de pannes de plus de 48 heures pour les équipements de confort
 - délai d'information en cas de pannes de plus de 48 heures pour les équipements d'accessibilité

4/ Ambiance (accueil, propreté et sécurité)

- Indicateurs soumis à bonus malus
 - la propreté des stations et des gares
 - la propreté des trains du RER et du métro
 - l'accueil des voyageurs aux guichets et aux comptoirs d'information du métro et du RER
 - le service rendu par le machiniste
 - la disponibilité des équipements de distribution et des lignes de péage du métro et du RER
- Indicateurs soumis à pénalités
 - délai d'assistance au voyageur par un agent en moins de trois minutes pour le métro et le RER

Sécurité et prévention

Indicateur soumis à bonus malus

- taux de disponibilité des équipements (vidéo protection, Borne d'appel)

Données fournies à titre d'information trimestriellement :

- remontées trimestrielles des statistiques sûreté des réseaux comprenant
- atteintes physiques sur les agents
- atteintes physiques sur les agents
- dégradations de biens

- ratio atteinte physiques / nombre de voyageurs
- nombre de réquisitions judiciaires relatives aux enregistrements vidéosurveillance
- taux d'intervention des équipes de sécurité en moins de 10 minutes par réseau

article 32-2 - Enquête annuelle d'évaluation de la perception des voyageurs

En plus des indicateurs mesurant la qualité du service produite par la RATP, le STIF souhaite, comme dans le précédent contrat, mesurer la qualité perçue par les voyageurs. Chaque année, le STIF réalisera une enquête ayant pour objectif d'évaluer la satisfaction des voyageurs et la perception qu'ils ont de la qualité produite ainsi que ses évolutions.

Cette enquête est réalisée suivant les modalités précisées à l'annexe II-C-6. Ses résultats permettent de calculer chaque année un indicateur de perception des voyageurs pour chacun des modes. Cet indicateur donne lieu à bonus malus selon les principes décrits à l'article 33-3 « Impact financier de l'enquête de perception voyageur ».

Le STIF informe la RATP dans un délai dans la mesure du possible de 60 jours ouvrables et au plus tard de 30 jours ouvrables avant le déroulement de cette enquête, du prestataire mandaté, des jours et des lieux de l'enquête. La RATP fournit au prestataire mandaté par le STIF les autorisations nécessaires à l'exercice de cette mission.

article 33 - Les incitations financières à la qualité de service

article 33-1 - Bonus/Malus relatifs aux indicateurs de qualité de service

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

- Si la qualité du service offerte par la RATP pour l'un des indicateurs retenus se trouve être une année inférieure à l'objectif contractuel pour l'année considérée, sa rémunération sera affectée d'un malus calculé selon les modalités décrites en annexe II-C-1.
- Si la qualité du service offerte par la RATP pour l'un des indicateurs retenus se trouve être une année supérieure à l'objectif contractuel pour l'année considérée, sa rémunération sera affectée d'un bonus calculé selon les modalités décrites en annexe II-C-1.

Les malus n'ayant pas pour objectif de devenir des pénalités supplémentaires par rapport aux pénalités appliquées pour non-réalisation de l'offre, les mesures de qualité de service conduisant à la détermination des bonus/malus seront faites pendant des périodes traduisant effectivement en moyenne la qualité du service produit, c'est à dire en dehors des situations de perturbations exceptionnelles particulières affectant la production d'offre.

article 33-2 - Pénalités pour non respect de certains engagements de qualité de service

Certains engagements de la RATP font l'objet d'une pénalité en cas de 'situation inacceptable', qualifiée pour chacun comme une qualité de service inférieur à un niveau d'engagement.

Il s'agit :

- délai d'information sur les équipements d'accessibilité
- délai d'information sur les équipements de confort
- délai d'assistance aux voyageurs par un agent

Le système est décrit en annexe II-C-1.

article 33-3 - Impact financier de l'enquête de perception voyageur

Conformément à l'article 32-2, 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 sera calculé selon la méthode décrite en annexe II-C-6 pour chaque mode (métro, RER, Bus et Tramway) et donnera lieu à un système d'intéressement à compter de 2013. Le bonus malus sera affecté en fonction de l'évolution de la perception et non d'un résultat brut.

A compter de 2013, le baromètre donnera lieu à bonus malus sur la base du point de référence de l'année 2012 et selon des modalités telles que définies dans l'annexe II-C-6. Le bonus malus correspondant s'appliquera de la façon suivante :

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

article 33-4 - Pénalités pour écarts constatés lors d'un contrôle effectué par le STIF

Le STIF peut mandater un prestataire pour contrôler les mesures effectuées par la RATP. En cas d'écarts constatés entre les contrôles effectués par le STIF et les mesures effectuées par la RATP, celle-ci peut, lorsqu'elle a obtenu du bonus, encourir une annulation totale de ce bonus en cas d'écart significatif constaté entre la mesure STIF et la mesure RATP, sous réserve d'une convergence des méthodes ou des principes de mesure, et tenant compte des marges d'erreur associées aux échantillonnages respectifs des mesures. De plus, lorsque la mesure effectuée par le STIF donne un résultat, dans les conditions précitées, qui aurait engendré un malus alors que le résultat des mesures effectuées par la RATP donne lieu à bonus, le malus est alors appliqué.

CHAPITRE III - LE SUIVI DE LA QUALITE DE SERVICE

article 34 - 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 103-1). 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 y compris prévention, accessibilité, vente, réclamations voyageurs).

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

A l'occasion de ce comité, une fois par an, seront présentés à titre d'information :

En matière d'Information Voyageurs

- un bilan du déploiement de la Charte sur site suivant les différents espaces et contenus
- un point spécifique est fait sur le déploiement de la carte du réseau régional et de ses mises à jour (pourcentage de déploiement atteint)
- un bilan quantitatif de l'activité « info voyageurs » des systèmes d'information à distance
- les éventuelles expérimentations et leur bilan
- point sur les échanges de données entre le STIF et la RATP pour l'information multimodale,
- point sur les échanges de données temps réel, en application II-A-3.

En matière d'accessibilité :

- suivi annuel des ascenseurs en arrêt de longue durée ;
- la liste des lignes de bus équipées de palettes par sous réseau (PDU, autres lignes) est fournie, une fois par an, avec l'état du matériel roulant ;
- bilan annuel du nombre de points d'arrêt accessibles sur les lignes accessibles
- Le STIF et la RATP s'accordent pour faire semestriellement une réunion d'échanges réciproques sur les actions et opérations en cours ou projetées auprès des collectivités territoriales, et sur les perspectives pour les points d'arrêt restant à traiter.
- Le bilan annuel du nombre de véhicules dotés de palettes par sous réseau est fourni, une fois par an, avec l'état du matériel roulant ;
- bilan annuel, gare par gare, des équipements en termes de déploiement quantitatif et de disponibilité des équipements, en particulier pour les automates de vente (guichets surbaissés, guichets munis de boucles magnétiques, portes d'accès au BV à effacement latéral, automates de vente accessibles) ;
- point d'information annuel sur la formation des agents en contact avec les usagers ;
- suivi annuel des prises en charge en gare et des réclamations ;
- suivi annuel des concertations menées avec les associations par un tableau de bord des concertations menées précisant l'objet des réunions, leurs dates, et les principales remarques des associations ;
- bilan trimestriel sous forme d'un tableau de bord des expérimentations menées

En matière d'ambiance, sécurité, prévention :

- Prévention sécurité :
 - o le bilan du plan de prévention et l'année n et le plan prévention pour l'année n+1, au cours du dernier trimestre de l'année n,
 - o l'ensemble des éléments prévus à l'annexe II-B,
- Propreté : bilan des progrès réalisés en matière de propreté,
- Accueil : bilan des actions et progrès réalisé en matière d'accueil

Le suivi du PQI pour le volet « qualité de service » est assuré par le comité de suivi « investissements ».

article 35 - Les groupes de travail thématiques

Dispositions particulières à l'Information Voyageurs

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

A ce jour sont identifiés :

- groupe sur les référentiels tracés et arrêts
- groupe sur l'information circonstancielle
- groupe sur l'information temps réel
- groupe sur le cahier de préconisations cartographiques
- groupe sur la Charte hors site

- groupe sur la Charte des responsabilités et des échanges de contenu

La RATP participe aux structures de gouvernance du SDIV présidées par le STIF:

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

CHAPITRE IV - CITOYENNETE ET RELATION VOYAGEURS

article 36 - Comités de ligne

Afin de favoriser un dialogue de proximité entre le STIF, la RATP, les élus locaux et les associations représentatives des usagers sur l'offre de référence, le STIF met en place, sous son pilotage, des comités de ligne sur les lignes de métro ou de RER.

En sa qualité d'autorité organisatrice, conformément aux principes définis dans la « charte de fonctionnement des comités de lignes en Ile-de-France » qui figure dans l'annexe II-D-1, le STIF met en place les comités de ligne selon un calendrier qui sera défini semestriellement par le comité de suivi « Offre ». Il y sera notamment présenté les politiques de développement et de coordination de l'offre, d'évolution du matériel roulant, et d'amélioration de la qualité de service sur la ligne concernée.

La concertation liée au fonctionnement des lignes de bus du réseau principal Mobilien sera effectuée dans le cadre des comités d'axes PDU pilotés, le cas échéant avec l'apport du STIF, par les maîtres d'ouvrages principaux de voiries.

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

article 37 - Réclamation des voyageurs

article 37-1 - Traitement des réclamations voyageur

1/ Principes de réponse

Le dispositif de traitement des réclamations des voyageurs met en œuvre les principes suivants :

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

La RATP poursuit ses efforts pour améliorer le traitement des réclamations, notamment par l'utilisation croissante de médias dits interactifs (téléphone, courriel).

2/ Mesure de l'application des principes

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

- pour le courrier et le courriel :
 - o le délai de réponse ;
 - o le respect de la bonne foi du client;
 - o la conformité aux critères rédactionnels de la charte d'entreprise. Dans ce cadre, le STIF aura accès à la charte de l'entreprise dès que celle-ci sera rendue publique.
- pour le téléphone :
 - o le taux d'appels aboutis ;
 - o un accueil courtois, efficace et fiable.

Le STIF peut exercer un contrôle dans les conditions prévues par l'article 99.

La RATP transmet au STIF chaque trimestre :

- un premier état statistique du traitement par média (selon annexe II-D-2) ;
- un deuxième état statistique des motifs de réclamation avec une répartition par média et par type de réseau, avec une analyse des motifs principaux. Cet état est élaboré selon la typologie des motifs de réclamation commune au STIF et aux transporteurs (selon annexe II-D-4 « grille de la typologie des motifs de réclamation » et annexe II-D-3 « mode opératoire de la typologie des motifs de réclamation »).
- Ces états statistiques font l'objet d'un rapport annuel annexé au rapport général d'activité.

Un point semestriel est fait avec le service Relation-voyageur du STIF afin notamment :

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

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

Dans ce cadre également, il sera élaboré la création d'un argumentaire partagé entre les transporteurs et le STIF, sorte de « foire aux questions », dont les modalités de constitution seront élaborées conjointement avec l'ensemble des transporteurs franciliens.

Un point annuel sera également effectué dans le cadre du Comité de suivi qualité de service.

article 37-2 - Dispositif de suivi des réclamations voyageurs

Afin de traiter de manière optimale les réclamations adressées au STIF, il est poursuivi la mise en place entre le service "relation voyageur" du STIF et le service « clientèle » en charge des réclamations à la RATP d'une procédure écrite de collaboration.

Cette procédure de collaboration précise notamment :

- le nom d'un service et les coordonnées téléphoniques correspondantes à la RATP;

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

article 37-3 - Dispositions spécifiques aux réclamations pour l'accessibilité des systèmes de transport

Dans le cadre des dispositions de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances (article 45, alinéa 7), la RATP :

- met à disposition des personnes à mobilité réduite, dans chaque station, gare et sur son site internet, des formulaires de demande ou de réclamation (dont le modèle est joint en annexe II-D-6), en vue de supprimer, de réduire ou de compenser les obstacles auxquels ils auraient été confrontés dans leurs déplacements ;
- répond aux demandeurs dans un délai de 18 jours à compter de la date de réception de la réclamation ;
- tient un registre spécifique centralisé de l'ensemble des demandes et réclamations visées aux alinéas précédents, qu'il tient à la disposition du STIF lorsque celui-ci en fait la demande ;
- transmet, tous les trimestres, conformément aux informations à communiquer en matière d'accessibilité PMR listée dans l'article 34, un bilan statistique et analytique des demandes et réclamations en matière d'accessibilité.

TITRE III - UNE COMMUNICATION AU SERVICE DU VOYAGEUR

CHAPITRE I - LES ROLES RESPECTIFS DES PARTIES

article 38 - Le rôle du STIF en matière de communication

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

- Les communications et les informations qui lui sont adressées ;
- Les éléments, signes et messages qu'il rencontre tout au long de son déplacement.

article 39 - Le rôle de la RATP en matière de communication

La RATP est responsable, dans le cadre de l'exécution de son contrat avec le STIF, des messages et de l'information qu'elle délivre aux voyageurs franciliens.

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

La RATP s'engage à valoriser de façon affirmée les décisions, les actions et les projets engagés par le Conseil du STIF.

La RATP se conforme aux dispositions de l'ordonnance 2005-649 du 6 juin 2005, et met tout en œuvre pour que ses communications :

- respectent les principes de transparence, de cohérence et d'unité du réseau de transport francilien
- incitent à l'usage des transports en commun, favorisent et facilitent leur utilisation, notamment par l'innovation et le développement de l'intermodalité.
- soient conformes aux objectifs fixés par le STIF dans le cadre du contrat et dans le Plan de Déplacement Urbain
- respectent l'identité du STIF ; ne créent pas de confusion sur les rôles respectifs du STIF et de la RATP

CHAPITRE II - DEFINITION, PERIMETRE, CLASSIFICATION

article 40 - Définitions

Le terme « communication » dans le présent titre doit être pris dans son sens le plus large et recouvre tous les types d'actions en terme de communication (communiqués et dossiers de presse, actions commerciales, marketing et événementielles, achats d'espaces, print, mailings, Internet et digital, projets et chantiers, mises en service et inaugurations, signalétique et habillage...), et tous les publics (voyageurs, élus, institutionnels...) en Ile de France.

article 41 - Domaines de communication et niveau d'implication du STIF

1/ Domaines de communication propres à l'entreprise

La RATP mène une politique de communication répondant aux objectifs de l'entreprise dans le respect des rôles respectifs du STIF et de la RATP. L'exécution de cette politique se conforme au cadre réglementaire auquel est soumise l'entreprise.

Cette politique recouvre les différents champs suivants :

- la communication interne
- le mécénat
- les partenariats culturels et sportifs à l'exception de ceux faisant référence à l'offre ou à la qualité de service des transports franciliens
- le recrutement
- la communication financière institutionnelle
- la communication professionnelle « B to B »
- la communication sur les valeurs et le patrimoine

2/ Autres domaines de communication

Par ailleurs, le STIF et la RATP ont défini conjointement une classification des autres domaines de communication dénommés dans la suite « sujets de communication ». Pour chaque sujet de communication, un niveau d'implication du STIF et de relation avec la RATP a été acté. La classification figure en annexe III-1. En cas d'émergence d'un nouveau sujet de communication, la RATP et le STIF devront s'accorder sur sa classification et faire évoluer l'annexe en conséquence.

Périmètre de Niveau 1 : Communication autonome de la RATP sans référence au STIF

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

Périmètre de Niveau 2 : Communication autonome de la RATP avec référence au STIF

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

Pour des communications nouvelles, le STIF sera informé, dans des délais raisonnables.

Pour des productions récurrentes (dépliants, fiche horaires, panneaux d'affichage...) l'application d'un logo et/ou d'un bloc marque sera normée afin de faciliter les échanges. Un process défini à l'avance entre les parties permet à la RATP de ne pas requérir la validation systématique du STIF. Le STIF est informé dans le cadre des comités de suivi semestriels. En cas de modification substantielle de la présentation et du contenu, la validation du STIF est requise. Les principes graphiques peuvent être mis à jour sur demande d'une des parties, la mise à jour doit être validée par les deux parties.

3/ Communication partagée

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

La RATP propose au STIF des campagnes ou opérations de communication entrant dans ce champ, dans le cadre de la présentation des plans d'actions semestriels. Le STIF peut également proposer des actions de communication.

A titre d'exemple, l'objet de telles campagnes ou opérations pourrait être l'accessibilité du réseau, la promotion de titres ou forfaits, un renfort d'offre particulièrement marquant dans l'année, ou des actions conjointes en relation avec les autres transporteurs afin d'accompagner l'objectif de cohérence et d'unité du réseau de transport francilien. Plus largement, les sujets pourront être choisis parmi ceux du périmètre du niveau 2.

La RATP alloue aux campagnes ou opérations de communication partagées, hors actions faisant l'objet de conventions de financement particulières, un budget annuel de 1M€.

Afin de mener à bien ces campagnes ou opérations partagées, un processus particulier est mis en oeuvre pour chaque action :

- Chaque partie désigne un interlocuteur responsable du projet vis-à-vis de l'autre partie.
- La RATP conduit le projet de communication en intégrant aux différentes étapes (brief, choix du dispositif, choix des axes de communication, des axes graphiques, etc.) l'interlocuteur désigné par le STIF.
- Le projet de communication est co-validé par le STIF et la RATP.
- Le délai de sollicitation doit être approprié au type d'action ainsi qu'à son contexte. Ce délai intègre un délai raisonnable de consultation et de réflexion au sein du STIF ainsi qu'un temps réaliste pour que les éventuelles modifications souhaitées par le STIF puissent être prises en compte. Le STIF s'engage à répondre dans un délai raisonnable.

CHAPITRE III - PILOTAGE

article 42 - L'information du STIF

Le STIF et la RATP conviennent que la mise en place des modalités de collaboration listées ci-dessous et leur suivi sont nécessaires pour une collaboration réussie entre les parties.

Sur les sujets de communication, la RATP :

- respecte le principe d'information permanente dans des délais raisonnables ; respecte le principe de transparence envers le STIF
- est force de proposition, et échange régulièrement avec le STIF afin de mettre en œuvre des actions cohérentes et coordonnées.

article 43 - Le plan d'action de la communication et sa mise en œuvre

1/ Communication semestrielle du plan d'action prévisionnel

La RATP communique au STIF un plan d'actions prévisionnel semestriel aussi précis que possible en fonction des actions programmées à la date de transmission. Ce plan présente les actions de la RATP de niveau 2 et les actions de communication partagées.

Ce document est transmis :

- Au plus tard le 1^{er} novembre n pour la période janvier-juin n+1.
- Au plus tard le 1^{er} mai n pour la période juillet-décembre n.

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

2/ Comité de suivi

Un comité de suivi se tiendra une fois par semestre.

Il permet aux deux entités d'échanger sur les objectifs stratégiques de communication, l'actualité des transports et sur les sujets à venir. A cette occasion, le plan d'action semestriel est également discuté et, si besoin, amendé. Il permet également de faire le bilan du semestre écoulé.

3/ Information en fin d'année

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

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

4/ Information du STIF vers les transporteurs

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

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

CHAPITRE IV - MISE EN COHERENCE DU SYSTEME DE TRANSPORT REGIONAL

Le voyageur en Ile-de-France doit percevoir la cohérence et l'unité du système transport. Cette cohérence se manifeste au travers du SDIV (évoqué au Titre II du présent contrat) et des éléments, signes et messages, qu'il rencontre tout au long de son déplacement

article 44 - Respect de la cohérence graphique et sémantique, respect de l'identité du STIF et des éléments d'identification des produits, services et projets élaborés par le STIF sur les supports de communication.

La RATP, dans le cadre des communications du périmètre de niveau 2 et des campagnes ou opérations de communication partagées, applique les logos et blocs marques du STIF transmis par celui-ci suivant ses prescriptions graphiques et sans les altérer. Le STIF peut à tout moment modifier ses blocs marques et ses logos et en informe la RATP. Le STIF définit sur des sujets transversaux (tels Navigo, Noctilien,...) des éléments de langage.

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

Le STIF peut définir ces éléments en concertation avec la RATP et les autres transporteurs franciliens.

article 45 - Les marques

Les marques ayant fait l'objet d'un dépôt par le STIF auprès de l'Institut National de la Propriété Intellectuelle (INPI) sont la propriété du STIF, qu'il s'agisse de marques verbales ou semi-figuratives (logos). Les conditions de leur utilisation par la RATP sont précisées dans l'annexe III-2 du présent contrat.

Les nouvelles marques verbales, figuratives ou semi-figuratives en France, ayant pour vocation à constituer la dénomination d'un titre de transport, le titre de transport lui-même ou d'un service de transport, d'un mode de

transport et des indices afférents, en Ile de France sont créés, développés à ses frais par le STIF. Il les dépose à l'INPI et en assure leur gestion en son nom propre.

La RATP s'engage à transférer à titre gratuit au STIF, et selon des modalités à définir avant le 30/06/2012, 50 % de sa propriété sur les marques Imagin'R et Mobilis dont elle est propriétaire ou copropriétaire. Les frais afférents à ce transfert sont pris en charge par le STIF.

article 46 - Matériel roulant

Les modalités relatives à la communication, à la livrée et au design du matériel roulant sont fixées dans le protocole de gouvernance de matériel roulant » annexé au présent contrat.

CHAPITRE V - LA DIFFUSION

article 47 - Les principes

Cas des communications partagées RATP/STIF :

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

Cas des communications produites par le STIF :

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

article 48 - Les modalités pratiques de la diffusion des documents produits par le STIF

Le STIF établira si besoin une liste des documents dont il souhaite la diffusion et précisera pour chacun les supports et lieux de diffusion souhaités. Cette liste pourra être révisée à l'occasion des comités de suivi en fonction des nouvelles publications.

La RATP 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.

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

article 49 - Les espaces d'affichage

La RATP met à disposition du STIF, sous réserve de disponibilité, un certain nombre d'emplacements de son réseau d'affichage 62x100 dans le réseau ferré, et A4 dans les BUS pour 6 semaines d'affichage par an de campagnes du STIF directement en relation avec des services ou projets visés au présent contrat.

Chaque semaine s'entend pour 1 emplacement par quai de chaque station ou gare dans le réseau ferré et 1 emplacement par bus.

CHAPITRE VI - DISPOSITIONS DIVERSES

article 50 - Cas d'application de pénalités

article 50-1 - Pénalités pour défaut de transmission

Le défaut de transmission dans les délais prévus à l'article 43, du plan d'action prévisionnel ou du bilan de fin d'année donne lieu à des pénalités conformément aux modalités de l'article 100 du contrat.

article 50-2 - Pénalités pour défaut relatif aux actions de communication

La RATP encourt une pénalité unitaire de 7 000 € HT dans les cas suivants :

- Non respect de la classification figurant en annexe III-1
- Défaut d'exécution des modalités de mise en œuvre des actions de communication de niveau 2

Le montant annuel maximal encouru par la RATP au titre de l'application de la présente clause est fixé à 150 000 euros.

article 51 - Déduction en cas de non réalisation

En cas de non réalisation du montant annuel prévu au programme de communication partagée, le montant non consommé sera déduit de la contribution finale.

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

CHAPITRE I - TARIFICATION

article 52 - Obligations relatives à la tarification

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

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

article 52-1 - Mise en œuvre des décisions tarifaires du STIF

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

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

Le STIF décide de la création des nouveaux titres de transport et des produits tarifaires et de l'évolution des titres de transport et produits tarifaires existants, en tenant compte des délais de mise en œuvre discutés entre le STIF et l'ensemble des transporteurs concernés:

il nomme les titres et les produits tarifaires,

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

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

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

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

Si ces évolutions tarifaires ont un impact sur les systèmes de distribution et de contrôle de la RATP (ou de ses prestataires), la RATP est associée aux études. Dans ce cas, le STIF intègre systématiquement dans le planning de mise en œuvre de ces évolutions les contraintes de développement et de paramétrage des systèmes propres à chaque exploitant et des systèmes communautaires.

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

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

Si un projet de décision relatif à une hausse tarifaire en dehors du calendrier usuellement pratiqué ou à une autre évolution tarifaire est préparé, le STIF le communique à la RATP ; ceci doit permettre à la RATP de préparer au mieux la mise en œuvre de la dite décision dans l'hypothèse où elle serait effectivement prise par le STIF.

article 52-2 - Informations à communiquer au STIF

La RATP s'engage à fournir au STIF :

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

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

- un tableau de bord annuel commenté, remis au plus tard le 31 mars de chaque année, comprenant:
 - o les ventes mensuelles RATP de passes Découverte, en nombre ;
 - o les recettes mensuelles pour actes de SAV payant, en nombre et en valeur ;
 - o les éventuelles recettes mensuelles de frais de dossier dans l'hypothèse où certains produits tarifaires vendus par la RATP en comporteraient.
- un bilan annuel des ventes détaillées par catégorie de titres, par lieux de vente et par canal de distribution

Ce bilan, fera apparaître l'information détaillée, c'est-à-dire une table croisant à chaque fois les trois dimensions indiquées.

Les données ci-dessus doivent être communiquées dans un format exploitable dans le logiciel Excel.

Pour répondre à ses besoins statistiques propres, le STIF s'appuiera sur les données de vente collectées par les systèmes d'informations des exploitants franciliens. Le STIF pourra demander au maximum deux fois par an pour des besoins d'étude exceptionnelle que la RATP fournisse les données détaillées par acte de vente et par catégorie d'actes de vente. Les données renseignés pourront être le produit tarifaire vendu - avec pour la billetterie banlieue l'origine/destination - ou le type d'acte SAV payant, le tarif, la date et l'heure ou la tranche horaire de vente, le lieu de vente ou une typologie de lieux de vente, l'équipement de vente ou une typologie des équipements, le type et le mode de paiement.

Pour expliciter sa demande, le STIF formalisera sa demande par une expression de besoins. Des échanges entre le STIF et la RATP pourront avoir lieu pour adapter et préciser la demande. L'absence de transmission par la RATP, six mois à compter de l'expression de besoins du STIF, des données répondant à l'expression de besoins transmise, si elle n'est pas justifiée par des raisons techniques, donnera lieu au paiement par la RATP d'une pénalité de 100 000 €.

article 53 - Obligations relatives aux supports des titres de transport

article 53-1 - Mise en œuvre des décisions du STIF relatives aux supports des titres de transport

Le STIF décide des supports sur lesquels les titres de transport sont déclinés, après consultation de la RATP pour en vérifier la faisabilité :

- il nomme les supports ;

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

La RATP applique l'ensemble des décisions du STIF relatives aux supports des titres de transport. Elle s'engage en particulier à acheter les supports nécessaires à la distribution des titres en concertation avec les autres Entreprises distributrices de ces mêmes supports.

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

La RATP fournira dans le cadre du présent contrat l'ensemble des éléments techniques et fonctionnels qu'elle a spécifiés et acceptés dans les marchés qui sont attribués aux fournisseurs et personnalisateurs des supports sans contact.

Le STIF élabore un nouveau visuel applicable pour tous les passes télébilletiques, et dont les spécifications générales sont définies en annexe IV-A-3. La RATP s'engage à émettre des passes conformes aux spécifications de l'annexe IV-A-3 au plus tôt et avant le 1 juillet 2013.

article 53-2 - Informations à communiquer au STIF

La RATP fournit sous réserve de l'application du protocole de confidentialité de l'annexe VII-2 du présent contrat :

- chaque année, dans le cadre du Comité de suivi billettique STIF-RATP tel que décrit en annexe IV-A-2 :
 - o la liste des types de supports en circulation avec les fournisseurs des dits supports et leur identification commerciale et technique ;
 - o pour l'ensemble des types de supports en circulation et pour chaque nom commercial du support :
 - le nombre de passes en circulation ;
 - le nombre de passes émis dans l'année,
 - les caractéristiques techniques des passes émis (nom du masque, protocole RCTIF activé, type de sécurité activée).
 - la durée de vie estimée d'un passe émis dans l'année.
 - les quantités commandées annuellement.
 - o La liste des marchés passés relatifs à l'acquisition de supports, ainsi que les marchés programmés. A chaque nouveau marché, la RATP communique au STIF les documents relatifs au dit marché et informe le STIF au jour de la notification des titulaires sélectionnés. Ces informations sont confidentielles.
 - o Le coût d'achat par type de passe
- chaque semestre :
 - o les quantités distribuées mensuellement dans ses canaux par type de support et par canal avec à minima le niveau de détail du tableau 2 de l'annexe IV-A-1.

CHAPITRE II - GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES

article 54 - Distribution des produits tarifaires

article 54-1 - Dispositions générales

Un réseau de distribution s'entend comme un ensemble homogène d'intermédiaires permettant la commercialisation de produits tarifaires. Un canal de distribution est l'outil technique utilisé par un réseau de distribution.

Le STIF définit les modalités techniques d'exécution ainsi que les conditions générales d'exploitation de la distribution des titres.

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

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

La RATP distribue les produits tarifaires listés en annexe IV-A-1 au présent contrat dans les conditions décrites dans les articles 54-2 à 54-7. Les actes de distribution des produits tarifaires communautaires nécessitant une action conjointe de l'ensemble des transporteurs sont définis dans l'article 57 - - Gestion Communautaire.

Le STIF encourage la RATP à innover, afin de fournir aux voyageurs des services offrant à moindre coût un ou plusieurs des avantages suivants : meilleure qualité, meilleure fiabilité, meilleure simplicité d'utilisation, plus grande facilité d'accès.

Afin de garantir une cohérence sur le territoire de l'Ile-de-France et en tant qu'organisateur de l'intermodalité et de l'interopérabilité des systèmes de transport, le STIF doit être associé à l'expérimentation des innovations. Cette association est effective sous réserve de la conclusion d'accords garantissant la confidentialité du savoir-faire et de la propriété intellectuelle de la RATP dans ses propositions devant être divulguées au STIF.

article 54-2 - Vente des produits tarifaires dans les espaces de vente de la RATP

La RATP procède, si le STIF le demande en cours de contrat, à un habillage visuel des mobiliers comportant visiblement le logo Navigo afin que le voyageur identifie clairement les espaces de vente qui proposent des services liés au passe Navigo.

La vente de produits tarifaires réalisée par ses moyens propres dans ses espaces de vente et véhicules est l'exclusivité de la RATP.

1/ Espace de vente du métro et du RER exploité par la RATP

La RATP organise la vente dans le métro et dans le RER dans des espaces géographiques situés dans une station ou une gare, appelés « espace de vente des gares et des stations ». Ces espaces peuvent être composés de guichets de vente, de comptoirs d'information, de comptoirs club, de fronts d'automates de vente. Chaque espace de vente est équipé d'un ou plusieurs moyens de vente, propriété de la RATP, et décrit et présenté annuellement en comité billettique conformément à l'annexe IV-B-1.

2/ Espace de vente du Bus et du Tramway

Les espaces de vente du Bus et du Tramway sont principalement équipés d'un automate de distribution.

Chaque espace de vente est équipé d'un ou plusieurs moyens de vente, propriété de la RATP, et décrit et présenté annuellement en comité billettique conformément à l'annexe IV-B-1.

3/ Vente à bord

La vente à bord des Bus RATP est faite par le machiniste receveur qui ne délivre que des tickets d'accès à bord, sauf pour les lignes à tarification spéciale, telles que Orly bus et Roissy bus (cf. annexe IV-A-1).

4/ Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise pour la vente dans les espaces de ventes des gares et stations du métro et du RER exploité par la RATP

La RATP assure à tout voyageur sur la totalité de la période d'ouverture et dans toute gare ou station des réseaux RATP :

- la possibilité d'acquérir, un titre de transport lui permettant d'effectuer le trajet qu'il souhaite,
- au départ de n'importe quelle gare ou station RATP et à destination de n'importe quelle gare ou station d'Ile-de-France, si l'achat est effectué en guichet ou à un comptoir dans les cas où le comptoir assure la vente,
- au départ de la gare ou station dans laquelle il se trouve et à destination de n'importe quelle gare ou station d'Ile-de-France, si l'achat est effectué à un automate de vente,
- la possibilité de régler ses achats en carte bancaire, monnaie et billet avec la fonction rendu de monnaie, à chaque espace de vente,
- la possibilité de régler ses achats en chèque mobilité sur le réseau de vente en application de la convention passée entre les transporteurs, le STIF et les financeurs du chèque mobilité.

La RATP exploite au minimum 2350 appareils de vente (ADUP, Automates 2007, AS, TPV) en optimisant leurs lieux d'implantation d'une manière dont elle rend compte annuellement au STIF.

La RATP s'assure de la capacité pour tous les publics d'acheter un titre aux automates de vente par l'accompagnement du voyageur ou sa mise en relation avec un agent en cas de besoin.

La RATP s'engage à travailler avec les autres transporteurs pour définir des interfaces de vente harmonisées pour les différents canaux de distribution. Elle s'engage à imposer ces spécifications dans les futurs marchés d'automates qu'elle passera.

La RATP organise des services complémentaires de vente en période de forte affluence pour garantir au voyageur un délai raisonnable d'attente pour obtenir un titre de transport.

La RATP réalise des services complémentaires saisonniers d'aide à la vente à destination des touristes dans les stations et gares qui connaissent un fort trafic touristique.

Il est convenu que le STIF et la RATP feront un bilan de la politique de vente et distribution à fin 2013.

A cette fin, la RATP conduira une étude de satisfaction des voyageurs dont les résultats seront présentés à un comité billettique fin 2013.

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

5/ Informations à communiquer au STIF

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

- la liste des espaces de vente par station avec la description des équipements de vente et leur volumétrie, telle que décrite en annexe IV-B-4 ;
- le tableau des catégories de matériels de vente, qui fait état de l'ensemble des matériels de vente en service sur les réseaux RATP et les types de titres vendus, tel que décrit en annexe IV-B-1 ;
- un état du parc des équipements de vente.

6/ Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

- Disponibilité des équipements de vente des produits tarifaires.
- Accueil et délai d'assistance.

article 54-3 - Vente des produits tarifaires en dehors des espaces de vente du métro et du RER

En dehors des espaces de vente du métro et du RER, la RATP vend des titres de transport selon les modalités décrites ci-dessous.

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

Les ouvertures et fermetures de points de vente, pour chacun des réseaux de distribution prévus au contrat en dehors des espaces de vente du métro et du RER, doivent être conformes aux principes de distribution définis par le STIF et présentés chaque année en Comité de suivi « Billettique ». Elles font l'objet d'une information en comité de suivi « Billettique » et d'une mise à jour semestrielle.

Réseau de dépositaires en Ile-de-France :

Le réseau de dépositaires en Ile-de-France est composé d'environ 1200 commerces de proximité liés par un contrat avec la RATP. Ils sont situés à proximité des lignes de bus de la RATP. Les dépositaires vendent des tickets t+ en carnet, des forfaits Solidarité Transport et des forfaits Navigo. Ils sont tous équipés d'un appareil de chargement sur Navigo.

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

Vente Grands Comptes :

La RATP vend à travers des canaux de distribution particuliers à certains clients (organiseurs de voyages, réseaux de distribution de province, entreprises...) appelés grands comptes, des produits tarifaires en grande quantité selon les modalités décrites en annexe IV-B-2.

Internet :

Le site www.ratp.fr 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.

Le site www.ratp.fr offre provisoirement la possibilité de souscription et d'achat du forfait Navigo Annuel selon les modalités décrites en annexe IV-B-2.

La possibilité de souscription et d'achat des forfaits Navigo Annuel accessible sur le site www.ratp.fr sera arrêtée au plus tard au 31 décembre 2013. Elle a vocation à être remplacée par l'accès à un site de souscription et de gestion des forfaits Navigo Annuel géré par la structure communautaire des Entreprises.

Les équipements de vente utilisés par la RATP sont décrits en annexe IV-B-1.

2/ Informations à communiquer au STIF

La RATP fournit annuellement les informations suivantes :

- liste des dépositaires (Ile-de-France et province) en précisant la localisation, les volumes et les montants de titres vendus par catégorie de titre et par dépositaire;
- liste des organisateurs de voyages avec les volumes et montants des titres vendus ;
- liste des clients « grands comptes » avec les volumes et montants des titres vendus ;
- tableau des matériels de vente, qui fait état de l'ensemble des matériels de vente en service utilisés pour les réseaux hors espaces de vente du métro et du RER de la RATP, leur nombre, l'année d'introduction, les catégories de titres vendus.

article 54-4 - Service après-vente des produits tarifaires dans les espaces de vente et Agences du métro et du RER

Cet article décrit les obligations de la RATP en matière de SAV dans ses espaces de vente et/ou Agences.

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

La RATP met en œuvre les procédures et outils nécessaires au bon traitement des différentes actions de SAV permettant au voyageur, déjà en possession d'un titre mais confronté à un problème technique sur son support, une erreur d'achat ou tout autre problème, de pouvoir entreprendre dans les meilleures conditions et délais son voyage.

A cette fin elle dispose du réseau de SAV suivant :

- des agences, comptoirs d'informations, comptoirs club et guichets installés dans ses emprises ;
- d'un service clientèle qui traite notamment des demandes de remboursement ;

L'annexe IV-B-3 décrit les différents actes de souscription et SAV, ainsi que les lieux où ils sont réalisés.

La RATP s'engage à exploiter les espaces de vente dont la liste est fournie en annexe IV-B-4 qui décrit :

- leur localisation ;
- les actes effectués ;
- les horaires d'ouverture

Le STIF est tenu informé annuellement des créations et évolutions des espaces de vente et de service après vente de la RATP.

Les équipements de SAV utilisés par la RATP sont décrits en annexe IV-B-1

2/ Informations à communiquer au STIF

La RATP fournit de manière semestrielle (tel que décrit en annexe IV-B-3 et correspondant à ses espaces de vente et de service après vente) :

- les nombres d'actes de SAV et d'actes de souscription, par mois, par canal avec à minima le niveau de détail de l'annexe IV-B-3.
- le nombre d'opérations de SAV par type, par mois et par lieu de vente ;
- la répartition des actes de SAV par type, par mois et par type de lieu.

article 54-5 - Expérimentation pour la mise en œuvre de nouveaux services de vente et billettique

Cet article définit les modalités qui permettent aux entreprises d'expérimenter de nouveaux services de vente et billettique à destination des voyageurs.

Les nouveaux services de vente/distribution de produits tarifaires télébillettiques sont définis, par principe, de manière communautaire.

Les objectifs du STIF et de la RATP en matière de développement de nouveaux services sont les suivants :

- une qualité de service améliorée ;
- une image de transports publics modernes, en phase avec l'évolution des services dans la ville ;
- une communication compréhensible et une interface homme machine cohérente vis-à-vis des voyageurs ;
- un traitement équitable de l'ensemble des voyageurs ;
- une maîtrise des coûts de développement et d'exploitation sur l'ensemble de l'Ile-de-France.
- Aucune expérimentation de nouveau service ne peut être réalisée sans accord préalable du STIF.

Tout manquement aux dispositions prévues par le présent article entraîne une pénalité de 100 000€ par mois d'expérimentation entamé, plafonnée à 1 M€.

1/ Conditions d'expérimentation

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

Cette concertation a pour objectifs :

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

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

Elle repose sur une démarche en quatre temps :

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

b) Remarques du STIF et demande de recadrage de l'expérimentation afin qu'elle soit en phase avec la politique de distribution des produits tarifaires et coordonnée avec d'éventuelles démarches parallèles.

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

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

c) Convention d'expérimentation

Cette convention d'expérimentation précise le périmètre fonctionnel et technique de l'expérimentation, la durée et le planning prévisionnels, ainsi que les conditions de mise en œuvre.

Toute expérimentation est limitée dans le temps et les moyens (physiques et logiciels) mis en œuvre sont démontables à la fin de l'expérimentation.

d) Bilan de l'expérimentation

A l'issue de l'expérimentation, la RATP en présente les résultats au STIF. Le STIF et la RATP décident des suites à donner à cette expérimentation. En particulier une nouvelle phase d'expérimentation réalisée sur un périmètre plus large et susceptible d'associer l'ensemble des transporteurs peut être décidée.

2/ Conditions de généralisation

Toute mise en œuvre d'un nouveau service ou d'une nouvelle technologie ayant un impact prévisible significatif sur le service offert aux voyageurs doit faire l'objet d'un accord entre les deux Parties, et fait l'objet d'un avenant au contrat.

article 54-6 - Modalités de vente sur les Guichets Automatiques Bancaires et sur Internet

Cet article définit les conditions dans lesquelles la RATP est autorisée à distribuer des titres sur les guichets automatiques bancaires et sur internet. Il fixe également les modalités de détermination des pénalités encourues par la RATP en cas de non respect des dispositions du présent article.

1/ Modalités de vente sur Guichets automatiques bancaires (GAB)

Pour assurer l'efficacité et la cohérence de l'offre de rechargement de passes Navigo sur les GAB, le système de gestion et la présentation commerciale de cette offre sont unifiés. Cette offre est gérée de manière communautaire à compter du 1/10/2012. La RATP s'engage à œuvrer activement à l'application de cet objectif du STIF.

Les serveurs de vente, de rechargement, l'encaissement des paiements et la conception des interfaces seront placés sous la responsabilité de la structure communautaire.

Le transfert de la gestion du rechargement sur les GAB, de la RATP à la structure communautaire, n'occasionnera pas d'indemnisation pour la RATP.

Dans l'attente du transfert complet, la RATP limitera les évolutions du système à des actions de nature à préparer et à faciliter le transfert et à augmenter le parc de GAB du réseau bancaire actuel en application de la décision prise en accord avec le STIF et les autres transporteurs en 2011. Elle associera les autres transporteurs à la préparation de ces actions et tiendra le STIF informé.

2/ Modalités de vente sur Internet

Pour assurer l'efficacité et la cohérence de l'offre de rechargement de passes Navigo sur Internet, le système de gestion et la présentation commerciale de cette offre sont unifiés.

Cette offre est gérée de manière communautaire et la RATP s'engage à faciliter l'application de ce principe. Le site navigo.fr sera l'unique site Internet de vente et de rechargement des titres de transport pour les particuliers. Ce principe d'exclusivité s'applique à tous les transporteurs.

La RATP s'engage à participer activement au développement du site communautaire de vente à distance sur lequel la vente de forfaits Navigo sera généralisée.

3/ Conditions de développement et d'exploitation du Système Communautaire de vente à distance (SCVD)

Les conditions de développement et d'exploitation du système permettant la vente, la distribution et le rechargement de passes Navigo via le portail www.navigo.fr et les Guichets Automatiques Bancaires sont définies aux annexes IV-B-8 et IV-B-10 du présent contrat.

La création du SCVD permettra de réaliser des économies significatives sur les autres canaux de distribution. En particulier, le renouvellement du système de ventes utilisé par les dépositaires s'appuiera sur le SCVD.

article 54-7 - 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 contrat signés conjointement par tous les transporteurs. La vente par la RATP sur un canal de distribution non prévu contractuellement entre le STIF et la RATP (les canaux de distribution prévus contractuellement sont ceux définis aux articles 54-2, 54-3 et 54-6) entraîne des pénalités d'un montant de 100 000 € par mois entamé plafonnées à 1 M€. Ces pénalités seront déduites des compensations versées à la RATP au titre du contrat.

article 55 - Lutte contre la fraude (validation, contrôle, sécurité billettique)

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

Le STIF fixe les objectifs généraux de la lutte contre la fraude et définit plus particulièrement les exigences minimales de sécurité billettique (voir l'article 57 - Sécurité du système Navigo) en concertation avec les transporteurs. La RATP a la responsabilité opérationnelle de la lutte contre la fraude sur les réseaux de transport qu'elle exploite.

Le voyageur doit percevoir l'usage des transports en commun franciliens comme un service public envers lequel il a certaines obligations, et notamment celle d'être en possession d'un titre valable et validé.

La RATP met en œuvre l'ensemble des moyens permettant de répondre à cette exigence du STIF en termes de communication, de qualité de service, de validation et de contrôle. La tarification jouant un rôle important dans la lutte contre la fraude, la RATP conseille au mieux le STIF sur les évolutions tarifaires utiles.

Compte tenu de l'interdépendance des réseaux, il est utile de coordonner les politiques de lutte contre la fraude et d'harmoniser les règles et pratiques dans ce domaine, notamment en termes de régularisation des contrevenants et de règles de validation. La RATP s'engage à collaborer efficacement avec les autres exploitants franciliens. Le STIF interviendra autant que nécessaire s'il constate que les transporteurs ne sont pas parvenus à une harmonisation efficace des pratiques.

La RATP s'engage sur la réalisation d'un nombre de journées - agent de contrôle au moins égal au niveau réalisé en 2011 (163 000 journées agents) ; Le respect de cet engagement fera l'objet d'une communication dans le cadre du comité de suivi billettique.

Les objectifs de taux de fraude, dont la méthode de calcul figure dans l'annexe IV-B-5, sont fixés pour chacun des sous-réseaux tels que décrits dans les articles 7-1, 12-1 et 17 sur la base :

- d'un objectif de 4% pour les réseaux ferrés (métro et RER) ;
- d'un objectif de 8 %, pour les bus et tramway.

La RATP met en œuvre, au-delà de la tarification, de la communication ou de la qualité de service :

- un système de validation disponible et des règles de validation pertinentes définies conjointement avec le STIF ;
- des procédures de contrôle fondées sur la prévention, l'équité de traitement des voyageurs, la dissuasion et la répression.
- un système et des règles de sécurité billettique (télébillettique et magnétique) permettant de lutter principalement contre la fraude technologique
- une communication pertinente et cohérente ayant pour objectif d'inciter les voyageurs à être en règle, en favorisant la lutte contre la fraude selon des axes préventifs comme la formation....

2/ Informations à communiquer au STIF

Chaque année la RATP communique au STIF le taux de fraude par sous-réseau. Les modes de contrôle et de calcul de cet indicateur de fraude visible sont précisés dans l'annexe IV-B-5.

La lutte contre la fraude doit aussi prendre en compte les enjeux de sécurité billettique dont l'objectif est de lutter contre la fraude technologique et organisée (création de faux titres, utilisation usurpée de titres volés ...).

Elle s'appuie notamment sur des outils techniques, des procédures, une organisation communautaire (voir article 56 -).

Le suivi de la lutte contre la fraude par le STIF est organisé selon les règles exposées à l'article 55-3.

article 55-2 - Validation

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

Pour voyager sur les réseaux de transports collectifs franciliens, tout voyageur doit être muni d'un titre de transport validé correspondant au trajet qu'il effectue.

La validation est systématique à l'entrée, quel que soit le mode de transport.

La RATP s'engage à ce que les lignes de contrôle soient fonctionnelles, et constituent un passage obligatoire pour les voyageurs.

Pour ce faire, la RATP s'engage à mettre à disposition des voyageurs :

- les informations susceptibles de sensibiliser le voyageur à la validation, de lui rappeler les règles et les risques encourus en cas de non-validation ;

- des équipements de validation en état de bon fonctionnement, et dont le dimensionnement est adapté aux flux de voyageurs à chacun des points d'entrée des réseaux.

Les équipements de validation utilisés par la RATP sont décrits en annexe IV-B-6

L'annexe IV-B-6 décrit l'équipement type pour chaque type de dépendance attachée aux réseaux de transport exploités par la RATP et indique, pour chaque année de contrat, le nombre d'équipements installés par type.

La RATP s'engage à mettre en place au plus tôt et de manière coordonnée avec les autres transporteurs des modalités d'incitation des voyageurs à la validation de leurs titres de transport

2/ Informations à communiquer au STIF

LA RATP communique au STIF :

- La description du parc des équipements de validation est fournie annuellement au STIF.
- Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité
- Disponibilité des équipements de validation

article 55-3 - Contrôle

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

La RATP met en œuvre des procédures de contrôle efficaces permettant de dissuader et de réprimer tout acte de fraude sur l'ensemble des sous-réseaux de transports collectifs dont elle a la charge. La description des équipements de contrôle) est précisée à l'annexe IV-B-7.

2/ Informations à communiquer au STIF

Dans le cadre du Comité de suivi « Billettique », la RATP propose les aménagements nécessaires à sa stratégie de contrôle afin de la rendre plus efficace en fonction des évolutions constatées l'année précédente.

article 56 - Système billettique RATP

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

La RATP met en œuvre un système billettique assurant les fonctionnalités de distribution des produits tarifaires et de lutte contre la fraude et répondant aux exigences techniques, fonctionnelles et de sécurité attendues par le STIF selon le présent contrat.

La RATP met en œuvre les moyens et procédures répondant aux objectifs de lutte contre la fraude selon les règles décrites dans l'article 55 -.

2/ Informations à communiquer au STIF

La RATP fournit le schéma d'architecture commenté de son système billettique pour l'ensemble de ses fonctionnalités : distribution des produits tarifaires (fabrication et personnalisation des supports, vente et SAV des titres, gestion des bases de données clients) et de lutte contre la fraude (validation, contrôle et sécurité).

La RATP tient informé le STIF de toute évolution majeure de son système.

article 57 - Gestion communautaire

article 57-1 - Cahier des charges relatif à la gestion communautaire des produits tarifaires

1/ Principes généraux

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

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

- la gestion des titres (spécification technique et fonctionnelle des supports, distribution et gestion de certains supports, distribution et gestion de certains contrats, distribution et gestion de certains droits tarifaires, gestion et développement du SIG NAVIGO) ;
- la gestion de la relation avec les clients porteurs de supports télébilletiques ;

2/ Conventions spécifiques

Certains produits tarifaires, gérés en commun par les exploitants des services de transports publics de voyageurs, en raison de leur spécificité, n'entrent pas dans le cadre du cahier des charges mentionné à l'article 57-1-1 ci-dessus, mais sont l'objet de conventions spécifiques passées entre l'ensemble des transporteurs concernés, la personne morale bénéficiaire de ces produits, et le STIF.

3/ Informations à communiquer au STIF

La RATP communique au STIF, sauf désaccord d'un des autres transporteurs d'Ile de France, toutes les conventions qui la lient à Comutitres ou à d'autres transporteurs d'Ile de France en lien avec la distribution des titres ;

article 57-2 - Charte du système télébilletique Navigo

La sécurité et l'interopérabilité du système télébilletique d'Ile-de-France, appelé « système Navigo », sont organisées dans une charte appelée « Charte du système télébilletique NAVIGO 2012 ».

La RATP adhère à la charte du système télébilletique 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 58 - Sécurité du Système NAVIGO

La RATP assure, en association avec la SNCF, la gestion opérationnelle de la sécurité du système Navigo selon les modalités d'action définies dans l'annexe IV-B-11, jointe au présent contrat, dès lors que la SNCF a approuvé la prise en charge de cette responsabilité et cette annexe dans les mêmes termes. Les deux entreprises sont alors conjointement responsables des impacts liés aux failles de sécurité qui ne peuvent pas être attribuées à un transporteur particulier.

Dans le cadre de cette mission, la RATP et la SNCF s'engagent à renforcer et maintenir la sécurité des produits et systèmes billettiques NAVIGO. À cette fin, elles définiront une série de mesures d'ordre technique et organisationnel :

- Mise à jour du Référentiel Fonctionnel Sécuritaire NAVIGO ;
- Évolution des supports cartes et des modules de sécurité (SAM), notamment pour l'implémentation de nouvelles cryptographies ;
- Réflexions sur l'architecture d'implantation et le cycle de vie des SAM ;
- Évolution des outils de veille et de lutte contre la fraude technologique ;

- Suivi des travaux de standardisation et normalisation relatifs à la sécurité billettique ;
- Organisation de Comités de Sécurité pour le pilotage des mesures adoptées.

Chaque transporteur sera responsable de l'application à ses systèmes billettiques des mesures et règles de sécurité décidées par le Comité de Sécurité Navigo.

La RATP mettra en œuvre l'évolution des supports et des cartes prévues dans l'annexe IV-B-11. Les évolutions touchant aux investissements seront examinées dans le cadre du comité de suivi des investissements.

CHAPITRE III - ETUDES ET SUIVI DU TRAFIC VOYAGEURS

article 59 - Transmission au STIF des études réalisées par la RATP

article 59-1 - Modalités d'information sur les études

1/ Etudes relatives à l'amélioration de l'offre ou au prolongement d'une ligne existante

La RATP informe le STIF et lui transmet les rapports finaux des études qu'elle réalise dans le cadre de l'offre de transport prévue au présent contrat et portant sur :

- Le diagnostic des conditions d'exploitation d'une ligne dès lors qu'il est transmis à un tiers
- L'amélioration de l'offre ou de la qualité de service d'une ligne ;
- Les études sur les lignes nouvelles ou le prolongement d'une ligne existante qui ne sont pas financées à 100% par un tiers;

Si la RATP réalise des études pour le compte de tiers qui les financent à 100 % concernant des lignes nouvelles ou le prolongement d'une ligne existante de RER, métro, tramway ou T Zen, elle informe le STIF de l'existence de ces études dès leur commencement.

2/ Autres études

Lorsqu'elles font l'objet de communication à des tiers, la RATP informe et transmet au STIF les rapports finaux des études qu'elle réalise et qui ont trait aux thèmes suivants :

- les comportements de mobilité des Franciliens ;
- les nouvelles mobilités ;
- les modes actifs.
- Le développement durable

article 59-2 - Propriété des études réalisées par la RATP et clause de confidentialité

L'ensemble des études produites par la RATP dans le cadre de l'article 59-1 sont la propriété de la RATP, qui autorise le STIF à en exploiter les résultats directement ou par le biais de ses prestataires, pour ses propres besoins d'autorité organisatrice. Le STIF s'engage à ne pas revendiquer de droits de propriété intellectuelle sur les études que lui transmet la RATP ni à les transmettre à un tiers sans l'accord formel de la RATP.

Certaines des études visées à l'article 59-1 pourront faire l'objet de clause de confidentialité en ce qu'elles concernent des éléments d'expertise et de savoir-faire propres à la RATP et dont la communication à des tiers pourrait lui porter préjudice. Ces études feront l'objet de clauses de confidentialité spécifiques préalables à leur transmission au STIF.

article 60 - Suivi du trafic par comptages et enquêtes

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

La RATP transmet au STIF toutes les données et informations de suivi du trafic, mesurées ou reconstituées à partir d'enquêtes et de comptages manuels ou automatiques -issus des systèmes de comptages des voyageurs dans les trains et les métros équipés-, telles que mentionnées dans les articles 60-1 et 60-5, et dans les conditions telles qu'indiquées aux articles 60-2 et 60-3.

article 60-1 - Comptages et enquêtes

Une liste prévisionnelle des lignes qui feront l'objet de comptages ou d'enquêtes au cours de l'année n sera établie conjointement par la RATP et le STIF au 3ème trimestre de l'année n-1. Pour l'enquête TJRF, elle sera établie au 1^{er} trimestre de l'année n pour les enquêtes du 4^{ème} trimestre de l'année n

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

Plus précisément, la RATP réalisera :

- des enquêtes sur le Trafic Journalier du Réseau Ferré (TJRF) : il s'agit d'une enquête sur les réseaux RER, métro . La moitié des stations de métro, ou gares RER seront enquêtées au minimum une fois pendant la durée du contrat. La base des données source est transmise au STIF après chaque mise à jour, au format txt accompagné d'un dictionnaire des longueurs de champs;
- des comptages train par train du nombre de voyageurs présents sur l'interstation la plus chargée (sens le plus chargé) de chaque ligne de RER et de métro (tronc commun et branches pour les lignes de métro en fourche) à la période d'affluence du matin 6h30 – 9h30. Ces comptages seront réalisés en continu tout au long de l'année de façon à pouvoir obtenir pour chaque ligne une courbe statistique représentative des jours ouvrables de plus forte demande. La courbe annuelle est transmise systématiquement au format excel. Les courbes journalières soumises aux irrégularités temporelles de la demande et aux erreurs de mesure sont transmises sur demande ponctuelle. Les données sont transmises au format excel, exploitables pour les calculs.
- comptages exhaustifs et enquêtes avant / après par ligne ou tronçon de ligne réalisés après chaque mise en service de projets d'infrastructures ayant fait l'objet d'un schéma de principe approuvé par le conseil du STIF, dans un délai au plus égal à l'année civile suivant la mise en service. Les rapports d'analyses et la base de données source sont transmis au STIF au format excel après consolidation.

Sur la base de ces comptages et enquêtes et des enregistrements de validations aux lignes de comptage, la RATP fournit au STIF différents indicateurs synthétiques :

- les entrants pour l'ensemble des stations de métro et gares de RER pour un jour ouvrable moyen, un samedi et un dimanche, en période de plein trafic, ainsi que pour l'année complète. Ces indicateurs sont fournis chaque année au 1^{er} trimestre de l'année n pour l'année n-1, au format excel ;
- sur demande ponctuelle du STIF, la RATP transmettra des exploitations des enregistrements de validations aux lignes de comptage (volumes de validations), incluant les différents types de titres de transports (sur support Navigo et billets) par période horaire. Ces informations sont transmises au STIF sous un délai de 20 jours après la demande, au format excel ;
- les serpents de charge pour chaque ligne du réseau ferré utilisés pour la réalisation des études de trafic à la RATP pour un jour ouvrable de plein trafic à l'affluence du matin et du soir, et à l'heure creuse (la définition de l'heure de pointe retenue sera précisée). Ces serpents de charge seront transmis au STIF le premier trimestre de chaque année, au format excel;
- les graphiques offre – demande pour chaque ligne de RER et de métro sur l'interstation la plus chargée (tronc commun et branches pour les lignes de métro en fourche) pour un jour ouvrable de plein trafic, comparant les places offertes (norme de confort et norme de 4 voyageurs debout par m²) et le trafic. Concernant les samedi de plein trafic et dimanche-jour férié de plein trafic, les graphiques offre-demande correspondants sont également fournis bien que les résultats ne puissent être considérés comme valeurs de référence, vu le faible nombre de mesures effectuées Ces informations sont transmises au STIF le premier trimestre de chaque année, aux formats image pour les samedi et dimanche et excel pour les jours ouvrables.
- le trafic Jour Ouvrable de chaque ligne par station et gare. Ces indicateurs sont fournis chaque année au 1^{er} trimestre de l'année n pour l'année n-1, au format excel ;

- le trafic annuel de chaque ligne par station et gare. Ces indicateurs sont fournis chaque année au 1^{er} trimestre de l'année n pour l'année n-1, au format excel.

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

Plus précisément, la RATP réalisera :

- des comptages exhaustifs (montants, descendants par arrêt) et des enquêtes origine – destination par ligne du réseau de surface, par heure un jour ouvrable moyen de plein trafic. Les données sont transmises au format excel. Au minimum, la moitié des lignes devra être comptée et enquêtée une fois pendant la durée du contrat. Ces comptages et enquêtes seront réalisés de manière systématique pour les lignes de bus restructurées suite à la mise en service d'une nouvelle infrastructure de transports collectifs ou pour celles ayant bénéficié d'aménagements de voirie importants de type Mobilien. Dans ces cas, les délais de réalisation des comptages et enquêtes n'excéderont pas 12 mois après la modification / mise en service de la ligne.

Sur la base de ces comptages et enquêtes, la RATP fournit au STIF différents indicateurs synthétiques :

- les matrices origine - destination et les serpents de charge par ligne, par jour et pour la période de pointe du matin. Pendant la durée du présent contrat, ces informations seront transmises au STIF dès leur réalisation et à chaque actualisation, en regroupant les transmissions 2 fois par an, en mars et en septembre, au format excel.
- Le trafic moyen par ligne, pour la période de plein trafic, de quatre jours types : Lundi, Ma à V, samedi, dimanche / jours fériés/ponts. Le STIF se réserve la possibilité de demander ponctuellement des données par tranche horaire à la RATP (soirée notamment). Les données mensuelles seront transmises au mois n pour le mois n-1, les moyennes trimestrielles sont à communiquer au trimestre t+1 (pour les comités de suivi de l'offre) et les moyennes annuelles annuellement au 1er trimestre de l'année n pour l'année n-1, au format excel.
- Le trafic moyen par ligne, pour les quatre phases des tableaux de marche prévus (plein trafic, vacances scolaires, juillet, août), et pour trois jours types : semaine, samedi, dimanche. Le STIF se réserve la possibilité de demander ponctuellement le détail pour un jour donné et des explications sur les évolutions observées. Les moyennes annuelles seront transmises au STIF au 1er trimestre de l'année n pour l'année n-1, au format excel.
- A titre de comparaison, la RATP communiquera au STIF, à l'entrée en vigueur du contrat, la moyenne annuelle par ligne pour 2011 des quatre phases pour les trois jours types, au format excel.

Par ailleurs, la RATP communique au STIF chaque mois, le suivi du trafic sur les lignes en tableau de marche travaux.

article 60-2 - Transmission des informations

Pour l'ensemble des données de trafic transmises au STIF, la RATP communique des lexiques et des notes méthodologiques permettant de comprendre le mode de construction des données et leurs limites de validité, dans les 12 mois suivant la signature du contrat.

Par ailleurs, pour ce qui concerne les enquêtes et comptages le STIF est associé aux évolutions méthodologiques éventuelles concernant leur mode de recueil et de réalisation ; aucune modification méthodologique ne pourra être réalisée sans concertation avec le STIF.

Avec la contribution de la RATP et de l'ensemble des opérateurs de transport, le STIF a lancé le projet d'un référentiel francilien des arrêts utilisable par les systèmes géographiques. Ce référentiel sera opérationnel en cours d'exécution du présent contrat.

Le STIF vise à ce que tous les résultats d'enquêtes et de comptages listés à l'article 60-1 soient rattachés aux identifiants du référentiel. Conformément à l'article 3 de l'annexe II-A-3 « Chapeau Information voyageurs » du présent contrat, les modalités d'utilisation de ce référentiel seront étudiées en vue du prochain contrat.

Le STIF et la RATP étudieront les modalités techniques d'échanges des informations : formats de données, système de référence, système de projection, référentiel routier sous-jacent.

L'ensemble des données listées à l'article 60-1 seront transmises par mail ou par courrier, à la Direction des Affaires Economiques et Tarifaires, Division des Etudes du STIF, selon la périodicité indiquée

article 60-3 - Conditions de la mise à disposition des données de comptages, de validation et d'enquêtes du trafic voyageurs par la RATP au STIF

Compte tenu de leur nature étroitement économique et financière et du caractère stratégique qu'elles revêtent en matière de développement commercial, certaines données du trafic issues des comptages de validation et enquêtes réalisées par la RATP constituent des informations protégées par le secret des affaires au sens de l'article 6 de la loi n°78-753 du 17 juillet 1978 modifiée et doivent, par suite, être considérées comme soustraites à l'obligation de communication à des tiers.

En conséquence, le STIF s'engage à prendre toutes les précautions et mesures nécessaires afin d'assurer la confidentialité et d'empêcher la diffusion desdites données et informations qui lui sont communiquées en application de l'article 60-1 ci-dessus.

A cet effet, le STIF prend notamment toutes les mesures nécessaires contre la désinformation, l'altération, le vol, la destruction, l'accès non autorisé, la copie ou l'utilisation frauduleuse de ces données ou informations, et s'engage à faire signer à ses préposés ainsi qu'à toute autre personne susceptible d'intervenir pour son compte dans la détention ou l'exploitation des données du trafic, des comptages et des enquêtes, un engagement de confidentialité comportant les mêmes obligations que celles susmentionnées.

Sous réserve de ses obligations au titre de la transmission des informations à l'administration fiscale et aux juridictions administratives et financières dans le cadre de leur contrôle le STIF s'interdit de transmettre sans autorisation les données du trafic qui lui sont communiquées par la RATP et dont elle est propriétaire. Par ailleurs, il s'interdit de les utiliser à des fins étrangères, d'une part, à la connaissance de la fréquentation des lignes exploitées par la RATP, 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.

Le STIF s'engage à ne pas revendiquer de droits de propriété intellectuelle sur les données et informations qui lui sont transmises par la RATP. Ces obligations continueront de produire leurs effets pendant la durée d'exploitation par la RATP des services de transport inscrits dans l'offre de référence

Il est convenu entre les Parties que toute modification des modalités de transmission des données, envisagée postérieurement à la signature du Contrat à la demande du STIF, devra faire l'objet d'un avenant.

En cas de manquement du STIF à tout ou partie de ses obligations contractuelles, la communication par la RATP des données du trafic, des comptages et des enquêtes pourra être arrêtée moyennant le respect d'un délai de préavis de 30 jours, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Dans l'hypothèse où ledit manquement serait susceptible de porter atteinte à la RATP, le délai de préavis précité pourra d'office être réduit ou annulé. Cet arrêt dans la transmission de ces informations au STIF constituera une simple mesure conservatoire dans l'attente d'un règlement du différend existant entre les Parties selon les modalités prévues à l'article 103 du présent contrat.

article 60-4 - Information sur les données de comptages et d'enquêtes du trafic voyageurs par la RATP à des tiers

La RATP informe le STIF des transmissions de données concernant le trafic voyageurs à destination des collectivités territoriales.

article 60-5 - Mesure globale du trafic

1/ Tableau de bord mensuel, trimestriel et annuel de fréquentation des réseaux

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

- métro : par ligne ;
- RER : par ligne ;
- lignes de bus : par ligne
- lignes de tramway : par ligne.

L'absence de transmission par la RATP donnera lieu au paiement par la RATP de pénalités conformément à l'article 100.

2/ Indicateurs de trafic

La RATP participe au groupe de travail mis en place et animé par le STIF pour :

- établir une liste d'indicateurs propres à rendre compte du volume et de l'évolution du trafic - globalement, par mode et par opérateur - au regard des différentes acceptions de la notion de trafic qui auront été considérées comme pertinentes pour la communication publique du STIF ou des opérateurs de transport ;
- définir précisément chacun des indicateurs de cette liste par la caractérisation des données qui l'alimentent et la description de sa méthode de calcul.

Sur la base des travaux de ce groupe, le STIF rédigera une note méthodologique « Indicateurs de trafic » qui, après validation par le RATP et le STIF dans le cadre du comité thématique « Questions économiques et tarifaires » au cours de l'année 2012, sera notifiée à la RATP.

La RATP se réfère pour sa communication publique sur le volume ou l'évolution du trafic à des indicateurs listés dans la dite note méthodologique, les principes d'alimentation et de calcul qui y sont décrits ayant été respectés.

CHAPITRE IV - DONNEES DE VALIDATION TELEBILLETTIQUES

article 61 - Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'entreprise.

article 61-1 - Principes généraux

La RATP fournit au STIF les données de validation des titres télébilletiques collectées sur les équipements de validation, ainsi que les données référentielles associées, selon les critères de qualité définis dans l'annexe IV-C-1 de ce contrat et les modalités techniques décrites dans un document de spécification des transferts de données télébilletiques. Les données transmises au STIF pourront ultérieurement concerner l'ensemble des données de validation.

La RATP et le STIF s'engagent à respecter les contraintes imposées par la CNIL dans le cadre de la remontée, de la conservation et de l'utilisation de ces données.

Les données de validation comme données de comptage du trafic constituent des données protégées par le secret des affaires. Conformément à l'article 60-3 du présent contrat, le STIF s'engage à prendre toutes les précautions et mesures nécessaires afin d'assurer la confidentialité et d'empêcher la diffusion desdites données qui lui sont communiquées.

Ces données concernent notamment :

- les événements de validation réussie, hors validation des cartes de maintenance et de tests, et hors validations refusées ;
- les caractéristiques des produits tarifaires, objets des validations ;
- un descriptif des lignes de transport qui permette l'analyse des données de validation, en particulier : la codification des lignes et sous-lignes relative à l'offre contractuelle du présent contrat, la codification et la description des arrêts de bus (y compris leurs coordonnées géographiques), des gares et des stations.

article 61-2 - Traitement des anomalies

Afin d'améliorer la qualité des données remontées dans le système d'information du STIF, la RATP s'attache à ce que les systèmes remontent dans les meilleurs délais ces données, et alerte le STIF en cas de difficultés spécifiques ou d'incidents.

En cas de difficulté technique relative à l'infrastructure de communication, le STIF et la RATP mettent en place, pour les différents flux d'information concernés, un mode de transfert dit « dégradé ». Le « mode dégradé » est décrit dans le document de spécifications techniques des remontées de données télébilletiques. Ses modalités de mise en œuvre pourront évoluer par accord mutuel, en fonction des besoins.

Lorsque le STIF constate des variations anormales du volume de validations remontées, il s'engage à les déclarer à la RATP sous 5 jours ouvrés après la journée considérée, en précisant le type d'anomalie observée (bloquante ou non bloquante) et en en donnant la description.

Selon le type d'anomalie, la RATP s'engage à apporter une réponse puis à apporter les solutions nécessaires dans les délais suivants :

Type d'anomalie	Définition	Délai de réponse souhaitable	Délai de résolution souhaitable
Bloquante	Absence de données	2 jours ouvrés	5 jours calendaires
Non bloquante	Données manquantes	8 jours ouvrés	20 jours calendaires

Un volume inhabituel de validations remontées peut être la conséquence d'évènements exogènes ou endogènes (travaux, maintenance, sécurité, ...) ayant un impact significatif sur la fréquentation et n'est, de ce fait, pas systématiquement anormal. La connaissance de la cause permet d'évaluer si les journées concernées sont à exclure ou non du périmètre d'analyse, lorsqu'une étude est menée, ou du calcul des indicateurs et formules du présent contrat dès lors que ces derniers utilisent directement ou indirectement cette information de volume de validations remontées.

La RATP établira donc un référentiel d'évènements pouvant impacter le nombre de validations et s'appuyer sur cette typologie pour répondre aux différentes demandes du STIF. Il peut s'agir :

- d'évènements / causes calendaires tels que,
 - o distinction entre week-end jours de semaine,
 - o jours fériés et ponts de jours fériés,
 - o période de vacances scolaires
 - o rentrée des classes,
 - o etc. (liste non exhaustive) ;

- ou d'évènements tels que
 - o les cas de force majeure et aléas exceptionnels au sens du contrat (article 108),
 - o les journées de gratuité totale ou partielle
 - o intempéries,
 - o mouvements sociaux,
 - o manifestation ou évènement exceptionnel (foire, salon, technoparade, ...),
 - o période de maintenance des équipements des gares,
 - o fermeture des gares pour travaux,
 - o travaux sur les lignes de contrôle.
 - o mise en fonctionnement de lignes de contrôle qui ne remontaient pas de données auparavant,
 - o etc. (liste non exhaustive).

De plus, le STIF réalise régulièrement des études et exploitations sur des données plus anciennes. Lors de ces différentes analyses, il peut arriver au STIF de constater des phénomènes dont il ne peut expliquer les variations ou les résultats. Ces phénomènes peuvent se rapporter par exemple à la qualité des données, des référentiels, ... Dans tous les cas, et dans un souci commun d'améliorer la connaissance des informations remontées, le STIF et la RATP s'engagent à essayer de répondre ensemble aux différentes interrogations, en s'alertant des phénomènes constatés et en essayant autant que possible de répondre aux demandes d'explications.

article 62 - Suivi et amélioration de la qualité des flux de données télébillettiques.

Le STIF souhaite augmenter progressivement la qualité et la quantité des remontées des données anonymisées de validation « télébillettique » afin d'utiliser ces données pour mesurer de plus en plus finement le trafic voyageurs sur les réseaux.

A cet effet, le STIF et la RATP mesurent 5 indicateurs de qualité et de complétude des données de validations, construits tels que précisés à l'annexe IV-C-1

- Indicateur 1F, mesure par jour et par gare de la complétude des données remontées des pôles générateurs de trafic. Conformément aux conditions décrites dans l'annexe B15, seules les gares générant un trafic moyen et élevé sont prises en compte pour le calcul de pénalité sanctionnant un seuil inacceptable
- Indicateur 1B, mesure par jour de la part des lignes des réseaux de surface (bus, TCSP, tramways) ayant remonté des données
- Indicateur 2, mesure par jour et par mode de la représentativité des données ;
- Indicateur 3, mesure par jour du délai de remontées des données ;
- Indicateur 4, mesure par année calendaire et par mode du volume des données.

Les modalités de calcul et seuils de ces indicateurs sont définies en annexe IV-C-1

Le STIF et la RATP se rencontrent au moins une fois par trimestre dans le cadre d'un « Groupe opérationnel d'amélioration de la qualité des flux de données télébillettiques » composé à leur initiative. L'objet de ce groupe est plus particulièrement :

- l'examen des problèmes d'horodatage et la recherche de solutions pour y remédier
- L'examen des flux de données de validation des lignes en pool et affrètements
- le suivi des anomalies et des actions de résolution en cours ;
- la mise à jour de l'état des gares / stations équipées selon le type d'équipement ;
- l'examen des demandes, formulées par l'une ou l'autre partie, de mise à jour des seuils du volume de données de validation, utilisés pour identifier les journées inacceptables ou incomplètes et de définition du périmètre des gares prises en compte pour le calcul de l'indicateur 1F (mesure par jour et par gare de la complétude des données remontées des pôles générateurs de trafic) ;
- la définition et la mise à jour du référentiel, établi à l'article 61-2 du présent contrat, répertoriant et caractérisant les événements occasionnant des variations de validations
- le suivi des indicateurs de qualité contractuels, calculés par le STIF et par la RATP qui en confronteront les valeurs
- l'examen des journées identifiées comme « incomplètes » ou comme « inacceptables » ;
- le suivi et la mise à jour du calendrier des travaux et opérations de maintenance des équipements susceptibles d'impacter le volume de validations ;
- le suivi de l'évolution des référentiels de la RATP.

Si le groupe estime opportun de modifier le périmètre des gares prises en compte pour le calcul de l'indicateur 1F ou de modifier, pour une gare, les seuils du volume de données de validation :

- si les gares concernées sont de trafic « moyen ou élevé » tel que décrit dans les tableaux du chapitre 8 de l'annexe IV-C-1, les mises à jour, susceptibles de modifier le champ d'application des pénalités, seront prises en compte par avenant
- pour toutes les autres gares, le STIF notifiera à la RATP la mise à jour du tableau des seuils par gare et type de jour utilisés

Ce groupe rendra compte de ses travaux au comité de suivi « Billettique » qui pourra, le cas échéant, lui demander des travaux d'étude particuliers.

La RATP fournira à l'occasion des réunions du « Groupe opérationnel d'amélioration de la qualité des flux de données télébillettiques » :

- les informations relatives aux changements apportés dans les équipements de validation, susceptibles de modifier les conditions de validation en entrée dans une gare ou station (gare ouverte devenant partiellement fermée ou fermée, en particulier) ;
- les informations relatives aux dates de fermetures des gares en cas d'évènement particulier (travaux, fermeture définitive...) ;
- une information sur les événements qui affectent de manière significative le volume de validation.

Le STIF fournira à l'occasion des réunions du « Groupe opérationnel d'amélioration de la qualité des flux de données télébillettiques » un bilan trimestriel des indicateurs de suivi listé au début du présent article.

Le STIF pourra auditer le système de remontées de données télébillettiques de la RATP pour analyser l'intégrité des processus et des données produites, conformément aux dispositions et aux règles de confidentialité mentionnées dans le sous article « principes généraux » de l'article « information sur l'exécution du contrat »)

article 63 - Fiabilisation de l'exploitation statistique des données télébillettiques

L'exploitation des données de remontées de validation télébillettiques à l'aide du système décisionnel mis en œuvre par le STIF à cet effet, est destiné 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 télébillettiques.

La RATP participe au groupe de travail mis en place et animé par le STIF pour :

- identifier dans l'exploitation des données de validation les problèmes d'incomplétude ou d'incertitude de l'information susceptibles d'induire des imprécisions dommageables dans l'usage de la mesure du trafic licite et de la connaissance de la mobilité des usagers de titres sur support télébillettiques ;
- proposer, pour remédier à ces problèmes ou en limiter l'effet, des méthodes de modélisation et de redressement et/ou des dispositifs de mesure ou d'enquête complémentaires ;
- définir les modalités d'une mise en commun des données entre le STIF et les opérateurs et, par conséquent, les conditions dans lesquelles les opérateurs pourront accéder au système décisionnel d'exploitation des données de remontées de validation (SIDV) et aux bases de données qui y ont rattachées, ces conditions étant formalisées par voie d'avenant au présent contrat ; dans ce cadre, la RATP pourra auditer le SIDV pour analyser l'intégrité des processus et des données produites
- définir les modalités précises d'application des solutions retenues et veiller à leur mise en œuvre.

Le STIF rendra compte chaque semestre de l'avancée des travaux de ce groupe de travail au comité thématique « questions économiques et tarifaires ». En particulier, en 2012, le STIF présentera au comité thématique « questions économiques et tarifaires » le diagnostic et les propositions du groupe en termes de solutions et d'organisation de l'accès au SIDV. Si la mise en œuvre des certaines solutions retenues implique des dispositions ayant un impact contractuel, le STIF proposera un projet d'avenant élaboré en concertation avec la RATP.

article 64 - Mesure du taux de validation sur les bus et tram

L'une des voies prioritaires de progrès de la qualité des informations issues de l'exploitation des données de validation est l'amélioration de la connaissance du « taux de validation » et l'augmentation de ce taux dans les réseaux de surface et lorsque l'entrée sur le réseau ferré lourd se fait par une « gare ouverte ». Par « taux de validation », on entend, parmi les voyageurs munis d'un titre sur support télébillettique qui devraient valider systématiquement en entrée, la part de ceux qui valident effectivement.

Afin de poursuivre cet objectif, la RATP met en place un dispositif de mesure du taux de validation global et par catégorie de titre (Navigo, ImagineR, Réduction Solidarité Transport, Gratuité Solidarité Transport, et Améthyste quand les forfaits zonaux Alméthyste seront en circulation) sur chaque ligne de tram ou de bus, au

travers d'une enquête auprès des voyageurs permettant de dénombrer dans un même temps les montants munis d'un titre valide sur support télébilletique et leur validation effective, aux conditions décrites à l'annexe IV-C-2.

Ce dispositif sera opérationnel dès 2012.

En complément, la RATP met en place chaque année un dispositif de validation assistée sur 15 lignes de bus choisies avec le STIF conformément à l'annexe IV-C-2.

Sur la base des résultats observés, en termes de taux de validation et d'évolution de ces taux sur les lignes de bus et tramway, en 2013 et 2014, un groupe de travail sera mis en place en 2015 pour définir les modalités d'un intéressement au trafic.

article 65 - Incitation à la performance sur la qualité et le volume des données de validation télébilletiques.

article 65-1 - Pénalités liées à la qualité des données de validation télébilletiques transmises au STIF

Tous les mois, le STIF transmet à la RATP la liste des journées jugées incomplètes et des journées jugées inacceptables telles que définies dans l'annexe IV-C-1. Dans les 30 jours suivant la réception de cette liste, la RATP fournit au STIF des justifications concernant les journées jugées incomplètes ou inacceptables.

Pour chaque journée qualifiée d'incomplète, la RATP fournira au STIF, dans le cadre du « groupe opérationnel d'amélioration de la qualité des flux de données télébilletiques », les causes d'incomplétudes identifiées et soumettra au STIF, le cas échéant, le plan d'actions de résolution

Des pénalités sont appliquées par journée inacceptable par année calendaire, telles que définies à l'annexe IV-C-1. Le montant unitaire des pénalités mentionnées ci-dessus est fixé à 50 000 euros HT par journée inacceptable.

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 500 000 euros HT par an.

article 65-2 - Intéressement au volume annuel de validations sur les réseaux de surface

Compte tenu de la proportion actuelle de voyageurs munis d'un titre sur support télébilletique qui ne valident pas lors de leur montée dans un bus ou un tramway, une amélioration du taux de validation global est de nature à faire progresser notablement le volume annuel de validations sur les réseaux de surface.

Afin d'encourager la progression du taux de validation sur les réseaux de surface, un intéressement à la performance est calculé en fonction de la valeur de l'indicateur 4 bus/ tramways (mesure par année calendaire et par mode du volume des données), tel que défini dans l'annexe IV-C-1.

On fait l'hypothèse que le taux de validation global sur les réseaux de surface a été en 2011 de 70%.

Si le taux mesuré en 2012 diffère de + ou - 5% du taux estimé 2011, la RATP et le STIF conviendront par avenant d'une adaptation des paramètres de l'intéressement.

Compte tenu de cette hypothèse, les formules définissant l'intéressement au volume de validation sont fondées sur les éléments suivants sur l'évolution du taux de Validation.

	Taux de validation cible (ni bonus, ni malus)	Taux de validation au-delà duquel sera accordé le bonus maximum	Taux de validation en deçà duquel sera appliqué le malus maximum
2012	71,40%	76,40%	66,40%
2013	72,83%	77,83%	67,83%
2014	74,28%	79,28%	69,28%

2015	75,77%	80,77%	70,77%
------	--------	--------	--------

On note R_n le résultat de l'année n et I_n la valeur de l'intéressement pour l'année n :

$$R_n = (VB'_n / VB_{2011}) - 1$$

Avec : VB_{2011} = volume de validations bus et trams de l'année 2011

VB_n = volume de validations bus et trams de l'année n

VB'_n = volume de validations bus et trams de l'année n, corrigé des ventes

$$VB'_n = VB_n (\sum C_{ij,f} NM_{2011,ij,f} / \sum C_{ij,f} NM_{n,ij,f})$$

- avec : $NM_{n,ij,f}$ = Nombre de Mensualités des forfait f longs (durée \geq une semaine) pour les zones ij, vendus ou distribués sur support télébilletique pour l'année n ; il est calculé à partir des déclarations mensuelles de recettes en additionnant pour le 4e trimestre de l'année nnn-1 et les 3 trois premiers trimestres de l'année n:

- o le nombre des forfaits Navigo mois et Solidarité Transport mois ;
- o le nombre des forfaits Navigo semaine et Solidarité Transport semaine multiplié par 0.2381 ;
- o le nombre de mensualités pour les forfaits sur support télébilletique d'une durée supérieure à un mois.

et avec : $C_{ij,f}$ = Coefficient de partage affecté à la RATP des forfaits f pour les zones ij

Sachant que :

	RO	Rmax	Rmin
2012	2,00%	9,14%	-5,14%
2013	4,04%	11,18%	-3,10%
2014	6,12%	13,26%	-1,02%
2015	8,24%	15,39%	1,10%

Les règles de l'intéressement I_n de l'année n sont alors les suivantes :

Si : $R_{max} (année n) \leq R_n$ alors : $I_n = + 2,5 M€$

Si : $R_{min} (année n) \leq R_n \leq R_{max} (année n)$

alors : $I_n = (R_n - RO (année n)) / (R_{max} (année n) - R_{min} (année n)) * 5 M€$

Si : $R_{min} (année n) \geq R_n$ alors : $I_n = - 2,5 M€$

TITRE V - BIENS ET INVESTISSEMENTS

CHAPITRE I - PREAMBULE

Une dynamique d'investissement soutenue depuis 2008

La réalisation du plan d'investissements du contrat 2008-2011 a été marquée par une augmentation importante des investissements réalisés par rapport à la période contractuelle précédente, et ce dans un contexte plus général de ralentissement de l'activité économique nationale et de forte croissance du trafic sur les réseaux franciliens :

- 4,9 Mds€ d'investissements ont été réalisés sur 2008-2011 contre 3,2 Mds€ sur 2004-2007 (soit une augmentation de +53%)
- le développement de nouvelles lignes et les renforts d'offre bus ont représenté plus de 1,9 Mds€ d'investissements
- les investissements de modernisation des réseaux existants ont aussi significativement augmenté (3,0 Mds€ contre 2,5 sur 2004-2007, +20%)

Sur la modernisation des réseaux existants, les financements mis en place par le précédent contrat ont notamment permis :

- le renouvellement des espaces voyageurs, avec la rénovation de stations de métro, la poursuite du réaménagement des guichets et fronts de vente, ou encore l'expérimentation des premiers écrans d'information voyageurs multimodaux dans les pôles d'échanges (Châtelet, Pont de Sèvres...)...
- la rénovation des matériels roulants RER MI79 et MS61, l'acquisition des MI09 pour la ligne A du RER
- la rénovation de matériels roulants métro MF77 sur la ligne 13, l'acquisition des MP05 pour l'automatisation de la ligne 1, et des MF01 pour les lignes 2 et 5
- l'automatisation de la ligne 1 et la modernisation de la conduite des métros (postes de commandement centralisés, ligne 13...)
- l'acquisition de 1 600 nouveaux bus sur les 4 500 du parc RATP, dont 1 250 pour le renouvellement du parc existant et 350 pour les augmentations d'offre
- l'adaptation des ateliers de maintenance à l'arrivée de nouveaux matériels (MI09, MP05, MF01, tramways...)
- le développement de réseaux de communication plus performants
- et plus généralement, la maintenance et le renouvellement des infrastructures, des équipements d'exploitation, systèmes d'information...

La période 2008-2011 aura aussi vu, en parallèle de la modernisation des réseaux, la poursuite de la mise en œuvre de projets de nouvelles lignes dans le cadre du CPER et du Plan de Mobilisation :

- Métros :
 - o mise en service du prolongement ligne 8 à Créteil Pointe du Lac
 - o travaux du prolongement de la ligne 4 à Mairie de Montrouge et de la ligne 12 à Mairie d'Aubervilliers
 - o Tramways :
 - o mise en service du prolongement du T2 à Porte de Versailles
 - o travaux du prolongement du T1 à Gennevilliers Le Luth, du T2 au Pont de Bezons, du prolongement du T3 à l'Est, du T5 entre St Denis et Garges Sarcelles, du T6 entre Châtillon et Juvisy, du T7 entre Villejuif et Juvisy, du T8 entre St Denis et Villetaneuse

- TCSP :
 - o mise en service du TCSP Sucy Bonneuil – Pompadour - Thiais
 - o Restructuration de grands pôles d'échanges multimodaux :
 - o travaux du pôle de Massy Palaiseau, Noisy le Grand Mont d'est, Nanterre Université, et premiers travaux du pôle de Châtelet les Halles

Un nouveau programme d'investissement ambitieux, pour poursuivre la modernisation des réseaux et leur développement en banlieue

Avec plus de 6,5 Mds€ d'investissements financés pour la période 2012-2015, soit le double des investissements réalisés sur 2004-2007 et le tiers de plus que les investissements du contrat précédent 2008-2011, le plan d'investissement de ce nouveau contrat s'inscrit dans la dynamique de forte augmentation de l'investissement engagée depuis 2006 sur les réseaux RATP.

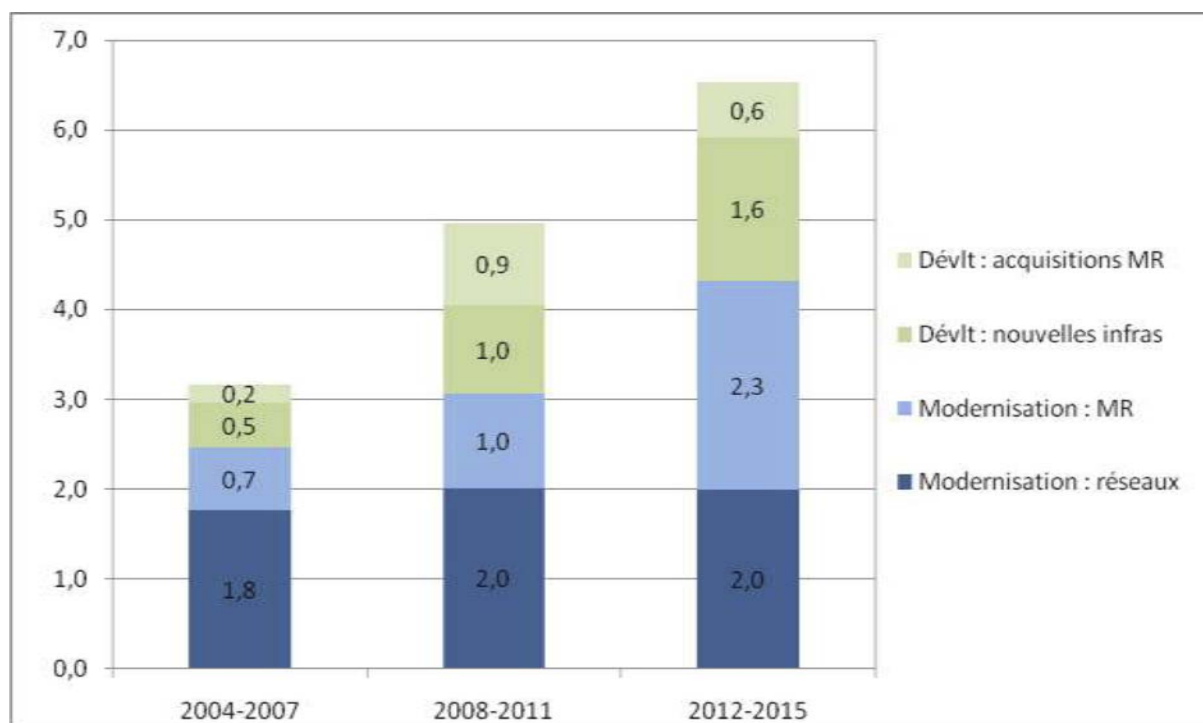
Cette croissance importante marque la volonté des parties d'engager les investissements nécessaires à la production d'un service de qualité, garantissant une meilleure fiabilité pour les déplacements quotidiens des franciliens, et intégrant les politiques de services définies par le STIF sur l'ensemble des réseaux de transports en commun. Le nouveau plan d'investissements 2012-2015 répond pour cela à plusieurs objectifs :

- assurer le renouvellement et la modernisation des infrastructures existantes, supports de la réalisation de l'offre contractuelle, de façon à garantir la continuité et la qualité du service attendues par les voyageurs (infrastructures, systèmes d'exploitation, espaces et lieux...)
- poursuivre la modernisation des matériels roulants du RER et du métro débutée sur le précédent contrat, et adapter les installations aux nouveaux matériels (ateliers notamment)
- maintenir à un rythme élevé le renouvellement continu du parc bus, accompagner le développement de l'offre bus
- mettre en œuvre de nouveaux services pour les voyageurs, notamment une information voyageurs plus complète et adaptée aux enjeux de la multi-modalité
- moderniser l'exploitation des lignes de métro (systèmes d'exploitation des trains, des équipements en stations...)

66% des investissements à réaliser seront ainsi consacrés à la modernisation des réseaux existants, 33% aux extensions du réseau. Cette nouvelle croissance de l'effort de financement est le reflet :

- d'un doublement de l'investissement consacré à la modernisation des matériels roulants sur les réseaux existants (2,3 Mds€)
- d'un effort d'investissement équivalent à celui de la période précédente pour ce qui concerne la modernisation des infrastructures, dispositifs d'exploitation et espaces voyageurs existants (2 Mds€)
- d'une progression significative des investissements d'extension des réseaux (2,2 Mds€, contre 1,9 sur la période précédente)

Investissements sur les réseaux RATP (réalisés depuis 2004 et programmés à partir de 2012)



En matière de matériels roulants, les investissements du PQI permettront notamment :

- la mise en service de nouveaux matériels sur le RER A (60 éléments MI09 en remplacement de MI84) et le métro (MF01 remplaçant les matériels des lignes 5 et 9, et fin de livraison des MP05 automatiques sur la ligne 1)
- l'adaptation des ateliers de maintenance du matériel roulant du RER A et de la ligne 9 à l'arrivée des MI09 et MF01
- le renouvellement de plus de 1 000 bus sur la période contractuelle

En matière d'aménagement des espaces et de services aux voyageurs :

- l'achèvement de l'installation de comptoirs d'information et comptoirs club (54 nouveaux comptoirs d'information sur le métro, 24 comptoirs club sur le RER et 93 rénovations de guichets existants)
- la rénovation de nouvelles stations de métro
- le déploiement d'une information voyageurs multimodale et multi-transporteurs, intégrant les perturbations sur les réseaux (1 500 écrans d'information sur les différents réseaux), l'amélioration de la sonorisation et de la disponibilité des équipements des stations

En matière d'infrastructures :

- la poursuite de la rénovation des viaducs du métro (lignes 2, 5 & 6)
- le renouvellement des rails et appareils de voie du métro et du RER
- le renouvellement d'autres équipements d'exploitation (câbles, postes de redressement, éclairage de sécurité, alimentation électrique, escaliers mécaniques et ascenseurs)

La période 2012-2015 sera aussi marquée par la mise en service de plusieurs projets du Plan de Mobilisation :

- prolongements de la ligne 4 et de la ligne 12 du métro
- achèvement de la modernisation de l'exploitation de la ligne 13

- mise en service de 7 nouvelles sections de tramways : prolongements du T1 à l'ouest, du T2 à Pont de Bezons, du T3 à l'Est, mise en service du T5, du T6, du T7 et T8
- mise en service des pôles d'échanges de Massy Palaiseau et de Noisy le Grand Mont d'Est

Une gouvernance renforcée sur les investissements

La croissance des investissements à réaliser s'inscrit dans un cadre évolutif qui nécessite, au-delà des objectifs d'amélioration que partagent les parties à l'issue de l'exécution du contrat 2008-2011, une évolution de la gouvernance des investissements entre le STIF et la RATP :

- depuis 2006, le STIF a défini des politiques de services aux voyageurs à mettre en œuvre sur l'ensemble des réseaux franciliens. La mise en œuvre de ces politiques s'impose en tout premier lieu aux opérateurs de transports
- la loi 2009-1503, incorporée depuis au code des transports, et le décret 2011-320 exigent une séparation des flux financiers au sein de la RATP, concernant « l'activité de gestion d'infrastructures » et les autres activités dont la RATP est chargée. Ces dispositifs sont mis en œuvre à compter du 1^{er} janvier 2012
- le statut des biens utilisés par la RATP a été clarifié, par la définition de 5 régimes juridiques différents dans le code des transports dans ses articles L 2142-8 à L 2142-11
- certains choix d'investissements structurants (comme par exemple ceux sur les matériels roulants), peuvent impacter significativement l'évolution du service aux voyageurs, l'exploitation d'autres réseaux, l'équilibre financier des plans d'investissements ou de la RATP : ils peuvent dans ce cas nécessiter un partage plus approfondi entre l'autorité organisatrice et le (ou les) opérateur(s)
- enfin, la forte croissance des besoins d'investissements à financer sur l'ensemble des réseaux franciliens nécessite un usage optimisé des contributions du STIF, qui s'approche au plus près de la capacité qu'ont les opérateurs à réaliser les investissements qu'ils programment chaque année sur leurs réseaux

Les chapitres suivants, après avoir rappelé le régime des biens, définissent à cet effet :

- les principes de gouvernance des investissements nécessaires pour l'exécution du service de référence défini par le contrat, ainsi que pour les obligations spécifiques de la RATP, tant en matière de gestion de l'infrastructure et que de continuité du service aux voyageurs
- les obligations de la RATP relatives aux biens
- la gouvernance du suivi du Plan Quadriennale des Investissements de ce contrat (PQI)

article 66 - Rôle du STIF dans la définition des investissements

Le STIF définit, en concertation avec les maîtres d'ouvrages et opérateurs de transports, le service à apporter aux voyageurs sur les réseaux franciliens :

- dans le Plan de Déplacement Urbain adopté par son Conseil en février 2011 pour la période 2011-2020
- dans les Schémas Directeurs de services aux voyageurs qui s'adressent aux maîtres d'ouvrages des équipements assurant le service de transport en Ile-de-France et aux opérateurs de transports :
 - o le schéma directeur définissant la politique de services pour l'information des voyageurs sur tous les lieux du transport (gares, matériels roulants, pôles d'échanges multimodaux...), adopté par le Conseil du STIF en juin 2007, auquel est associée une charte des supports et contenus d'information adoptée par le Conseil du STIF en décembre 2009
 - o le schéma directeur de l'accessibilité des réseaux de transports publics (adopté par le Conseil du STIF en février 2008, puis le volet gares de ce schéma directeur adopté en juillet 2009)
 - o le schéma directeur du matériel roulant RER, adopté par le Conseil du STIF en juillet 2009
 - o le schéma directeur du matériel roulant pneu du métro
 - o les schémas directeurs sur le développement de l'intermodalité dans les pôles d'échanges, à travers la politique d'aménagement des pôles du nouveau PDU et les 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)

- dans les chartes sur les modes (Tramways, T zen,...) et sur les livrées des matériels roulants

Les schémas directeurs relatifs aux lignes RER ou de tramway dont l'exploitation et le service aux voyageurs doivent être améliorés (plus particulièrement en terme de ponctualité), qui peuvent combiner mesures d'exploitation, restructurations de l'offre, investissements pour l'amélioration des infrastructures et les matériels roulants, ou encore aménagement de l'intermodalité, sont élaborés sous le pilotage du STIF, avec l'apport d'études de la RATP, de la SNCF et de RFF.

Le contenu du service à apporter quotidiennement aux voyageurs par la RATP est décliné plus précisément dans les chapitres II et IV du titre II sur le service et l'offre commandés par le STIF.

La mise en œuvre de ce service de référence nécessite d'une part, des modalités d'exploitation adaptées mises en place par la RATP, d'autre part que les politiques de services définies par le STIF soient mises en œuvre par la RATP. En terme de programmation et de mise en œuvre des investissements, cela doit notamment se traduire par :

- la réalisation des investissements du PQI qui sont nécessaires aussi bien au maintien en l'état et au renouvellement des biens, qu'à l'amélioration ou le développement des services aux voyageurs
- l'intégration, par la RATP, des politiques de services du STIF dans la définition des investissements et dans l'élaboration de perspectives programmatiques pluriannuelles.

Le STIF veille à la cohérence des projets d'investissements proposés par la RATP avec les politiques de services aux voyageurs qu'il a définies dans le PDU régional, dans les schémas directeurs de services aux voyageurs et dans le présent contrat. Il veille en outre à la mise en œuvre, par la RATP, des investissements inscrits au PQI selon les principes définis dans l'article 77. Il ne se substitue pas à la RATP dans ce qui relève de son champ de compétence et de ses responsabilités.

article 67 - Rôle de la RATP dans la définition des investissements

La RATP concourt au maintien et au développement des biens nécessaires à l'exécution du service de transports de voyageurs défini par le contrat et pour remplir les obligations spécifiques que lui a confiées la loi concernant la gestion des infrastructures.

La RATP s'engage, pour établir les perspectives pluriannuelles d'investissements et mettre en œuvre le plan quadriennal d'investissement du contrat (annexes V-1 et V-2), à tenir compte des principaux objectifs suivants :

- satisfaire ses obligations en matière de gestion d'infrastructures, garantir l'entretien, le maintien en état, la performance et le renouvellement des biens affectés à l'exploitation, et assurer la sécurité des voyageurs, en conformité avec les réglementations en vigueur
- améliorer la régularité et la qualité du service offert aux voyageurs.

La RATP élabore et propose au STIF un plan d'investissements à réaliser au cours du contrat et permettant d'atteindre ces objectifs dans le cadre des politiques de service définies par le STIF. Ce plan, annexé au contrat, est décliné sur les deux composantes GI et OT. Il identifie des investissements prioritaires dont la réalisation fait l'objet d'un suivi plus fin (article 68.3).

Les investissements définis dans le cadre des schémas directeurs des lignes RER A et B, seront élaborés en concertation avec le STIF, RFF et la SNCF. L'approbation de ces schémas directeurs de lignes pourra nécessiter une mise à jour du PQI. Les investissements à définir pour la mise en œuvre de la réforme tarifaire, sur le principe des unités de transport (UT), seront élaborés en concertation avec le STIF, la SNCF et Optile. Ils pourront aussi nécessiter une mise à jour du PQI.

article 68 - Investissements pouvant impacter significativement le service aux voyageurs

article 68-1 - Information du STIF sur ces investissements

Quand la RATP propose d'engager la réalisation d'investissements non inscrits au PQI, susceptibles de modifier significativement et durablement le service aux voyageurs sur la durée du contrat ou au-delà, ou de faire évoluer substantiellement la nature ou le montant des investissements inscrits au PQI des annexes V-1 et V-2, elle présente au STIF un dossier explicitant :

- l'opportunité et les éléments potentiellement déclencheurs de ces investissements
- l'impact sur l'évolution du service aux voyageurs, leur efficacité potentielle et les fonctionnalités nouvelles développées
- l'imbrication éventuelle de ces investissements avec d'autres investissements connexes à réaliser
- un estimatif de leur coût
- des premiers éléments de phasage ou de calendrier envisageables (indépendants des financements)
- leur affectation GI/OT
- l'impact financier envisagé pour la modification du PQI et de ses deux composantes GI/OT, et les mesures à prendre, le cas échéant, pour financer ces investissements

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

Les éléments qui auront été exposés par la RATP permettent au comité de suivi du PQI de se prononcer sur la modification envisagée et sur ses conséquences. S'il y a lieu, un avenant au présent contrat modifiera le PQI initial contractuel.

article 68-2 - Dispositions particulières aux matériels roulants

Les principes de gouvernance du matériel roulant sont déterminés dans l'accord entre le STIF sur la gouvernance du matériel roulant figurant en annexe V-3.

Conformément aux dispositions de l'article 13 du décret n° 2011-320 en date du 23 mars 2011, il revient au STIF d'aliéner les matériels roulants, après avoir constaté, d'un commun accord avec la RATP, qu'ils ne sont plus nécessaires à l'exploitation du service assurée par cette dernière. Le produit de cession du bien considéré, déduction faite de sa valeur nette comptable constatée au moment de la cession, revient en intégralité au STIF

Ainsi, doit faire l'objet d'une décision expresse du STIF le transfert de gestion, le déclassement ou l'aliénation de tout matériel roulant, ou matériel d'entretien du matériel roulant mentionné au I de l'article 7 du décret du 23 mars 2011 susvisé, ainsi que les biens de même nature que la RATP serait amenée à réaliser ou à acquérir postérieurement au 1er janvier 2010 ou qui lui seraient affectés, lorsqu'il est constaté, d'un commun accord avec la RATP qu'il n'est plus nécessaire à l'exploitation des services assurée par elle, notamment du fait d'une opération d'acquisition ou de renouvellement du matériel roulant approuvée par le Conseil.

article 68-3 - Suivi spécifique d'investissements du PQI considérés comme prioritaires par le STIF

Le STIF souhaite porter une attention particulière à la réalisation de certains investissements stratégiques pour l'offre de transport et le service aux voyageurs.

Afin d'inciter la RATP à réaliser les investissements considérés comme prioritaires par le STIF dans le délai du contrat, un suivi spécifique plus fin est mis en place pour la réalisation des investissements suivants :

- renouvellement du parc de matériel roulant bus, dans le cadre du protocole annexé au présent contrat (annexe V-3)
- mise en œuvre de nouvelles générations d'écrans multimodaux d'information voyageurs (déploiement du projet « Image »)
- mise en œuvre des investissements de la ligne 13 et de la ligne 14
- évolution de l'accueil des voyageurs, de la vente et de la validation des titres
- rénovation des espaces voyageurs dans les gares et stations (« nouveau métro », aménagement des pôles d'échanges...)
- Les modalités de suivi des programmes de matériels roulants ferroviaires sont, quant à elles, définies dans les conventions de financement et le protocole matériels roulant de l'annexe V-3.
- Pour ce suivi plus fin, la RATP communique au moins une fois par an au STIF, dans le cadre du comité de suivi du PQI :

- le bilan détaillé mis à jour du programme d'investissement (comprenant notamment la liste des gares et stations où ces investissements ont déjà été réalisés et où des mises en services ont été effectuées au cours de l'année n...)
- les calendriers prévisionnels des investissements inscrits au PQI et restant à réaliser à l'échéance de la fin du contrat

CHAPITRE II - REGIME DES BIENS

article 69 - Nature juridique et périmètre des biens

Le code des transports définit, dans ses articles L 2142-8 à L 2142-11, cinq catégories de biens dotées de régimes juridiques distincts :

- les infrastructures métro et RER relevant des dispositions de l'article L.2142-3 et L 2142-10 du code des transports, qui ont été transférées en pleine propriété au gestionnaire d'infrastructure RATP par application de l'article L 2142-10 du code des transports et des dispositions du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011 relatif aux missions de gestionnaire d'infrastructure exercées par la RATP et aux transferts patrimoniaux entre l'Etat, le STIF et la RATP
- les infrastructures tramway
- les autres biens visés à l'article L.2142-9 du code des transports (biens de reprise), affectés à l'exploitation du service de référence.
- les biens définis par l'article L 2142-8, constitués de l'ensemble des matériels roulants et des matériels d'entretien des matériels roulants, ainsi que les biens de même nature que la RATP serait amenée à réaliser ou à acquérir postérieurement à l'entrée en vigueur du présent contrat ou qui lui seraient confiés par le STIF ou un tiers (biens de retour).
- les biens propres de la RATP, tels que déterminés par l'article L 2142-11
- L'ensemble de ces biens concourt à l'exécution des missions confiées par le STIF à la RATP au titre du présent contrat.

Les biens, matériels et équipements affectés à l'exécution du service mis en œuvre par la RATP sont, pour l'essentiel, le matériel roulant routier et ferroviaire, les équipements d'exploitation, les stations et les gares, l'infrastructure de transport, les centres bus et les bâtiments nécessaires au fonctionnement de la RATP. Les biens appartenant à la RATP ou mis à sa disposition lui permettent de réaliser le service commandé par le STIF, et de satisfaire aux objectifs de performance et de qualité de service définis par le présent contrat.

Toute utilisation des biens autres que les biens propres pour des missions étrangères à l'exécution des missions de service de transport public de voyageurs défini par le présent contrat nécessite l'accord préalable du STIF, dans des conditions définies par avenant le cas échéant. Cet avenant précisera notamment les modalités d'indemnisation du STIF au titre de l'utilisation des biens financés par le contrat pour des activités exclues du champ du contrat et de remboursement du STIF en cas de destruction partielle ou totale des biens dont il est propriétaire.

article 70 - Description des biens affectés à l'exécution du présent contrat

La liste des biens constitutifs de l'infrastructure transférés du STIF à la RATP a été publiée dans l'arrêté conjoint des ministres chargés des transports, de l'économie, du budget et du domaine du 13 décembre 2011 portant approbation de listes de biens établies en application de l'article 9 du décret no 2011-320 du 23 mars 2011 relatif aux missions de gestionnaire d'infrastructure exercées par la RATP et aux transferts patrimoniaux entre l'Etat, le Syndicat des transports d'Ile-de-France et la RATP.

Conformément à l'article 1^{er} du décret n°2011-320 du 23 mars 2011, la RATP « tient à jour la liste des lignes du réseau dont elle est gestionnaire et la met à disposition du STIF. Cette liste précise les caractéristiques

principales, les performances offertes et les niveaux d'équipement de sécurité de chacune des lignes concernées ».

Au plus tard 3 mois après la signature du présent contrat, la RATP fournit au STIF un inventaire physique de ces biens pour les catégories suivantes de biens :

Biens du GI :

- infrastructures de transport et ouvrages d'art des réseaux métro et RER, y compris Orlyval
- ateliers des réseaux métro et RER
- gares et stations

Autres biens :

- infrastructures tramway existantes à l'entrée en vigueur du contrat
- matériels roulants ferrés
- matériels roulants bus
- dépôts et ateliers
- équipements des points d'arrêt
- dispositifs d'accueil et d'information des voyageurs, de vente et de validation des titres
- autres biens nécessaires à l'exploitation.

Cet inventaire physique des biens affectés à l'exécution du présent contrat indique la valorisation des biens concernés, en lien avec l'inventaire comptable. Il est annuellement mis à jour et communiqué au STIF sous la forme d'un fichier informatique exploitable. Les annexes présentent le contenu des inventaires fournis par la RATP.

Les extensions de réseau portées au bilan de la RATP peuvent engendrer des extensions de chacune des catégories des biens de retour, biens de reprise et biens relevant de l'activité de gestion d'infrastructures. Les parties décident, avant la mise en service des biens, de la catégorie à laquelle chacun sera respectivement rattaché. Il en résultera un accroissement du périmètre, à traiter par voie d'avenant.

article 71 - Maîtrise du foncier des infrastructures Métro et RER

Conformément aux dispositions de l'article L.1241-4 (alinéa 2), de l'article 19 du décret n°2011-320 du 23 mars 2011 et de la convention de co-maîtrise d'ouvrage qui sera conclue entre le STIF et la RATP pour chaque opération, la RATP sera propriétaire du foncier relatif aux opérations d'aménagement, d'extension ou de prolongement direct des infrastructures métro et RER affectées à l'exploitation.

CHAPITRE III - OBLIGATIONS RELATIVES AUX BIENS

article 72 - Généralités

Les investissements concernés par le présent chapitre recouvrent les opérations de renouvellement, de mise aux normes, de réhabilitation et d'acquisition des biens nécessaires à :

- pour les biens constitutifs de l'infrastructure des réseaux de métro et de RER tels que définis à l'article L 2142-3 du code des transports : l'aménagement, l'entretien et le renouvellement de l'infrastructure, garantissant à tout moment le maintien des conditions de sécurité, d'interopérabilité et de continuité du service public, et permettant l'amélioration du service aux voyageurs ;

- pour les biens permettant la réalisation de l'offre de transport, la mise en œuvre du service de référence défini par le contrat, la garantie de sa continuité, ainsi que, plus généralement, l'amélioration du service aux voyageurs.

article 73 - Entretien, maintien en état et renouvellement des biens affectés à l'exploitation

La RATP assure la responsabilité pleine et entière de l'application des réglementations en vigueur relatives aux biens dont elle est propriétaire (juridique ou économique), affectataire ou qui sont mis à sa disposition.

Dans le cadre du présent contrat, la RATP a une obligation générale d'entretien et de maintien en l'état des biens affectés à l'exploitation. Elle assure notamment la surveillance et l'entretien régulier des biens définis à l'article 70, dépannages et mesures nécessaires au fonctionnement du réseau et à la sécurité de l'ensemble des plates-formes, ouvrages d'art, voies, quais, réseaux, installations et bâtiments techniques s'y rattachant.

Les travaux d'entretien et de renouvellement comprennent toutes les opérations qui sont nécessaires pour assurer en permanence la continuité du service, et pour éviter un vieillissement anormal des biens. La RATP présente annuellement sa politique de maintenance, de rénovation et de renouvellement des matériels roulants dont le STIF est propriétaire, et tous les deux ans sa politique de maintien en état du patrimoine par grandes familles d'équipements.

article 73-1 - Entretien et maintenance

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

La RATP planifie et exécute les prestations de maintenance et d'entretien de façon à obtenir pour chaque équipement une longévité au moins égale à la durée de vie moyenne indiquée par son constructeur, et à conserver les performances initiales dudit équipement. La maintenance des matériels roulants et des équipements mécaniques fait l'objet d'un plan de maintenance.

La RATP met en œuvre dans ce but un plan de maintenance permettant notamment de déceler et prévenir, à l'aide des mesures appropriées à chaque équipement, les usures excessives et autres dégradations avant qu'elles ne provoquent sa défaillance.

article 73-2 - Renouvellement et rénovation

Les travaux de renouvellement et de rénovation comprennent toutes les opérations qui consistent à réhabiliter ou à remplacer par un bien neuf, les biens devenus impropres à l'usage pour lequel ils ont été conçus (coût de maintenance élevé, présomption de panne, disponibilité insuffisante, matériel obsolète...).

Par renouvellement, il est entendu le remplacement d'un bien par un autre pouvant être différent de celui abandonné, mais de même destination et de potentiel de performance au moins équivalent.

Par rénovation, il est entendu la réhabilitation d'un bien de façon à restaurer ses performances et à prolonger sa durée de vie.

Ces opérations de remplacement ou de réhabilitation sont réalisées de façon à garantir les niveaux de performance des biens, notamment leur durée d'utilisation, compte tenu de l'évolution technique et technologique.

Les opérations lourdes de rénovation ou de renouvellement font l'objet d'une information préalable du STIF.

article 73-3 - Cas particulier de la gestion du matériel roulant

Les conditions d'entretien et de renouvellement des matériels roulants sont déterminées dans l'accord entre le STIF sur la gouvernance du matériel roulant annexé au présent contrat (annexe V-3).

CHAPITRE IV - PRINCIPES DE GOUVERNANCE DU PQI

article 74 - Programmation des investissements

Les parties conviennent de traiter l'ensemble des biens dans un programme quadriennal d'investissement unique, dont la construction et la gouvernance respectent les obligations de chacune des parties.

La RATP a notamment des responsabilités particulières du fait de sa mission de gestionnaire d'infrastructures. Elle les met en œuvre dans la programmation et dans l'exécution du PQI pour sa partie relative aux biens du GI, dont le financement est assuré par le présent contrat. Ces responsabilités particulières ne font pas obstacle à l'exécution des missions du STIF en matière d'analyse et de suivi des investissements associés.

Pour ce qui concerne les matériels roulants et les matériels d'entretien associés, le STIF et la RATP ont élaboré un protocole, annexé au présent contrat, illustrant le rôle de chacune des parties sur ces biens.

Les projets issus du CPER, du CPJ et du CPRD font l'objet d'une ou de plusieurs conventions de financement, induisant une gouvernance *ad hoc*.

Au global, la gouvernance du PQI a pour objectif de donner un cadre d'ensemble au suivi des investissements, sans porter atteinte aux spécificités légales ou conventionnelles des différentes catégories de biens.

article 74-1 - Programmation quadriennale des investissements

Le programme d'investissement à réaliser au cours du présent contrat (PQI) est élaboré par la RATP dans le respect des objectifs et des orientations des parties. Il est annexé au présent contrat.

Cette programmation tient plus particulièrement compte :

- de la nécessité de garantir l'entretien, le maintien en état, la performance et le renouvellement des biens, et d'assurer la sécurité des voyageurs, dans le respect des réglementations en vigueur
- de la nécessité d'améliorer le service aux voyageurs dans les meilleurs délais
- de la nécessaire harmonisation des calendriers des différentes opérations d'investissement à réaliser dans les mêmes lieux du transport, afin minimiser l'impact des travaux sur les dessertes et les flux de voyageurs
- des équilibres financiers et de leur évolution

Le PQI est présenté sous la forme d'un tableau pluriannuel d'investissements annexé au contrat, présentant :

- les programmes d'investissements regroupés en 8 familles thématiques précisant notamment, pour chaque investissement, son montant et son affectation GI/OT
- le détail du contenu des 8 familles (investissements sous formes de programmes ou sous-programmes).

Les annexes V-1 et V-2 présente le contenu du PQI, décliné selon ces deux composantes GI/OT. Le contenu des investissements de chaque programme ou sous programme fait l'objet de fiches descriptives, actualisées à chaque comité de suivi, selon le découpage thématique suivant :

- l'extension des réseaux (projets CPER/CPRD)
- les infrastructures de transport existantes, distinguant celles relevant du GI et celles relevant de l'OT
- les systèmes de transports
- les matériels roulants ferroviaires (RER, métros, tramways)
- les matériels roulants bus
- les espaces et services aux voyageurs, décomposés en :
 - o l'information voyageurs (espaces aux voyageurs, avec complément d'information dans cette fiche sur les matériels roulants et les systèmes d'information centraux)

- les dispositifs de ventes de titres, de validation et de contrôles billets
- les investissements de rénovation des stations et gares
- les autres types d'investissements sur les espaces et services
- les autres investissements du PQI (immobilier, systèmes internes d'information...).

Pour chaque famille d'investissements, des fiches descriptives des programmes ou sous programmes décrivent :

- la nature des investissements (évolution attendue du service aux voyageurs, nature des travaux envisagés, nombre d'unités d'œuvre traitées dans les 4 ans du contrat ...)
- la programmation physique « objectif » des travaux (principaux jalons par grandes phases...), incluant le calendrier de décision (pour le choix d'investissement et la mise en place des financements)
- le montant global et les montants pluriannuels des investissements concernés sur leur durée de mise en œuvre
- les impacts possibles de la phase travaux sur l'offre de service (continuité d'exploitation pour le voyageur et modification prévisionnelle du service contractualisé)
- les impacts attendus en termes régularité ou de qualité de service pour les voyageurs

Les modalités de suivi des investissements du PQI distinguent trois types d'investissements :

- les investissements inscrits au CPER/CPRD, qui font l'objet de conventions, de modalités et d'instances de suivi spécifiques
- de projets ou programmes d'investissements considérés comme prioritaires par le STIF pour leur impact sur le service offert aux voyageurs, financés souvent en tout ou partie par des subventions du STIF : ils font l'objet de conventions de financement particulières entre le STIF et la RATP
- des autres projets ou programmes d'investissements ne faisant pas l'objet de conventions particulières : le suivi de leur réalisation fait l'objet d'une fiche descriptive actualisée chaque année.

Dans le cadre du suivi mentionné dans l'article 68-3, le PQI et ses fiches descriptives sont actualisés pour tenir compte :

- des investissements effectivement réalisés depuis la première année du contrat
- du recalage des investissements du PQI initial restant à réaliser

Le PQI revêt, en raison de la nature des informations qu'il contient, un caractère confidentiel.

article 74-2 - Perspectives d'investissements sur le plus long terme

Pour tenir compte tenu des durées de vie des différents biens et de l'évolution des enjeux d'amélioration du service aux voyageurs, la RATP tient à jour annuellement, à titre indicatif, les perspectives pluriannuelles d'investissement issues de ses familles d'investissements.

Ces perspectives permettent en effet aux parties :

- d'apprécier les différents enjeux d'investissements, et leurs besoins de financement, sur le plus long terme
- de s'assurer de la cohérence, de la pérennité et de l'efficacité des investissements
- d'avoir une meilleure visibilité sur les choix de rénovation ou de renouvellement de certains biens, notamment sur les calendriers décisionnels de ces choix et leur programmation

Ces perspectives sont notamment mises à jour par la RATP et présentées au STIF pour :

- le matériel roulant ferroviaire
- le matériel roulant bus
- les espaces et lieux du transport (information voyageurs, dispositifs d'accueil de vente et de validation de titres, services en gares et stations)

- les lignes faisant l'objet d'un schéma directeur.

article 75 - Engagement de la RATP pour la réalisation des investissements du PQI

Le Programme Quadriennal d'Investissement étant équilibré en emplois/ressources, sa réalisation fait l'objet d'un engagement de la RATP dans le cadre du présent contrat :

- la RATP réalise les investissements du PQI dans les délais du contrat et met à jour leur suivi, en conformité avec les principes de gouvernance définis dans le présent chapitre...
- elle investit, sur la durée du contrat, l'intégralité de la capacité d'autofinancement prévisionnelle dégagée par le contrat, pour la mise en œuvre et l'amélioration des services de transport exploitées par la RATP en Ile-de-France
- elle met à jour les informations descriptives des investissements inscrits au PQI et réalisés à chaque comité de suivi, conformément au dispositif de suivi décrit dans l'article 77. Elle alerte le STIF des éventuels retards d'investissements impactant significativement le service aux voyageurs ou son évolution programmée

Dans le cas où la capacité d'autofinancement réelle est supérieure à la capacité d'autofinancement prévisionnelle, la RATP s'engage à affecter au moins 25% de l'écart constaté au financement d'investissement en matière de transport au profit des usagers et des collectivités locales. Ces investissements et leur gouvernance seront définis conjointement par le STIF et la RATP, lors du Comité de suivi du PQI suivant le constat. Le cas échéant, le PQI pourra être mis à jour en conséquence.

article 76 - Financement du PQI

Le financement du PQI repose sur :

- la capacité d'autofinancement dégagée par la RATP, dont une des composantes est la contribution annuelle C2 versée annuellement par le STIF à la RATP selon les modalités décrites dans l'article 81-3
- des subventions prévisionnelles du STIF, qui sont engagées par le STIF sous réserve d'un dossier technique complet et documenté présenté par la RATP dans un délai raisonnable, permettant une instruction approfondie et la validation du STIF, et d'une décision favorable de ses instances délibérantes. Ces subventions sont affectées le cas échéant à GI ou OT, selon la nature des biens relatifs à ces investissements
- les subventions d'autres organismes programmées par la RATP conformément à sa maquette financière
- toute autre ressource d'investissement perçue par la RATP au titre de ses activités en Ile de France.

Les hypothèses de construction du PQI relatives aux subventions prennent en compte :

- le principe d'un subventionnement des acquisitions de matériels roulants à hauteur de 50% en cas de renouvellement, et de 100% en cas d'extension du réseau ou de développement de l'offre
- les subventions des opérations coups partis qui ont déjà été engagées avant 2012 et qui seront consommées sur la période 2012-2015, d'après la programmation faite par la RATP dans le PQI

Les nouvelles subventions qui seront engagées par le STIF seront notifiées à la RATP 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.

Les conventions de mise en place des subventions préciseront les engagements de la RATP et du STIF pour la réalisation de ces investissements associés à des subventions, plus particulièrement :

- le contenu fonctionnel et physique des investissements
- leur déploiement sur les réseaux (périmètres, localisation...)
- leur coût objectif
- la maîtrise d'ouvrage
- les modalités de financement

- le calendrier objectif des déploiements (par grandes phases)
- les subventions attribuées par le STIF et leurs modalités de gestion
- le dispositif STIF-RATP de suivi physique et financier
- les données à communiquer au STIF et les modalités de contrôle de la réalisation de ces investissements

Concernant le renouvellement des bus, l'engagement des subventions inscrites au PQI nécessite une décision du STIF. La RATP présentera pour cela chaque année au STIF un dossier de demande de subvention relative au matériel roulant à commander pour l'année suivante. Par exception, les commandes de l'année 2012 font l'objet d'un dépôt préalable de dossier de demande de subvention cette même année.

Les ajustements du financement du PQI sont examinés par le comité de suivi prévu à l'article 77-2.

article 77 - Suivi de la réalisation du PQI

article 77-1 - Calendriers prévisionnels de réalisation des investissements

Les objectifs de réalisation physique des investissements des programmes ou sous programmes du PQI sont précisés et régulièrement mis à jour par la RATP dans le cadre des instances de suivi du PQI. Ces objectifs sont formulés selon les phases suivantes :

- les études préliminaires nécessaires au montage des programmes et, dans certains cas, à l'obtention des subventions du STIF
- les études de conception détaillée lancées après validation des études préliminaires
- la phase de réalisation des travaux
- la mise en service des investissements

Ils font l'objet d'un suivi régulier par tableau de bord associé au suivi financier du CSPQI.

Quand la RATP identifie un (risque de) retard significatif d'investissement, elle propose au STIF, lors du comité de suivi du PQI 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.

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 place sur le réseau RATP. Ils ont alors un caractère incontournable et sont intégrés à la programmation des investissements.

article 77-2 - Instances de suivi des investissements

Le suivi de la réalisation des investissements du PQI est effectué dans le cadre :

- du comité de suivi du PQI dans son ensemble (CSPQI)
- de comités de « programmes » se réunissant 1 fois par semestre en moyenne, pour les familles d'investissements suivantes, suivies en cohérence avec la séparation GI/OT :
- infrastructures de transport, ouvrages d'art et ateliers des réseaux de métro et RER (GI)
- matériels roulants ferroviaires (OT)
- matériels roulants bus (OT)

- espaces et services aux voyageurs, notamment l'information voyageurs, les dispositifs de vente, validation et contrôle de titres, l'accueil des voyageurs (OT), et l'aménagement des gares et stations (GI)
- les investissements d'extension des réseaux inscrits au CPER ou aux CPRD et pour lesquels la RATP assure tout ou partie de la maîtrise d'ouvrage font l'objet d'un suivi par projet associé à des conventions spécifiques entre le STIF, les financeurs et maîtres d'ouvrages.
- les ateliers/dépôts de bus/tramways et les infrastructures associées.

Le comité de suivi du PQI (CSPQI), coprésidé par le STIF et la RATP, a pour fonction :

- de suivre la réalisation physique de l'ensemble des investissements du PQI (dont ceux du GI et ceux de l'OT), et d'examiner de manière synthétique l'avancée des projets CPER/CPRD
- de se prononcer sur les investissements impactant significativement le service aux voyageurs ou l'équilibre financier du PQI initialement contractualisé (sous réserve que les dossiers permettant d'évaluer ces choix aient été présentés préalablement par la RATP)
- d'assurer le suivi financier du PQI, notamment en vue d'autoriser le redéploiement de l'utilisation de la capacité d'autofinancement sur des investissements nouveaux
- de suivre la mise à jour du plan pluriannuel d'investissements mentionné dans l'article 74

Les propositions de modifications significatives du PQI contractuel initial annexé au contrat sont soumises à l'approbation préalable du CSPQI.

Les comités de programmes ont pour rôle principal :

- de partager les informations relatives au contenu du programme et à son déploiement prévisionnel sur les réseaux
- de suivre la réalisation des différents projets du programme, leurs calendriers physiques de réalisation par phase, leurs adaptations éventuelles
- de mettre en place un suivi financier de la réalisation des projets du programme

article 77-3 - Informations et documents à fournir au comité de suivi du PQI (CSPQI)

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

- l'actualisation de son programme quadriennal d'investissements (PQI) en emplois et en ressources, pour les années écoulées du contrat, pour le prévisionnel de l'année en cours, et pour la durée restante du contrat
- l'actualisation du tableau de bord des calendriers physiques prévisionnels des sous-programmes
- l'actualisation des fiches descriptives des programmes, notamment en termes de coût et de calendrier de réalisation
- les écarts entre le PQI contractuel initial figurant en annexe du contrat et le PQI actualisé (en montants et en calendriers)
- pour l'année n en cours, une analyse commentée des écarts avec le PQI contractuel initial figurant en annexe du contrat
- une analyse détaillée du programme pour l'année suivante et à titre d'information, une projection jusqu'à la dernière année du contrat
- le calendrier prévisionnel des mises en service pour les investissements lancés avant le 1^{er} janvier de l'année n, et le calendrier prévisionnel d'engagement des investissements à lancer les années suivantes

Pour les opérations bénéficiant de subventions du STIF, la RATP communique au STIF ses échéanciers prévisionnels d'appels de fonds sur l'ensemble des subventions engagées en cours de gestion :

- en mars et octobre de chaque année pour les 3 mois prochains de l'année en cours
- une fois par an, fin octobre de l'année n, pour les appels de fonds prévisionnels annuels de l'année n+1

article 77-4 - Travaux relatifs aux biens affectés à l'exploitation

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

- la liste des travaux prévus ayant une incidence significative sur la réalisation de l'offre contractuelle. Elle informe le STIF, en cours d'année, des ajustements significatifs du programme.
- pour les investissements à lancer l'année suivante, les impacts envisagés de la phase travaux sur le service de référence (durée, dates envisagées pour engager la phase travaux, impact potentiel sur l'offre commandée par le STIF) ;

La RATP met en œuvre, en amont et pendant la durée des travaux, les actions de concertation et de communication conformément à l'annexe I-A-7.

Elle s'efforce de mettre en œuvre des moyens de substitution appropriés pendant les travaux sans affecter l'équilibre général du contrat. Le cas échéant, si l'équilibre du contrat devait en être affecté, elle soumet un dossier d'opportunité au STIF, permettant à celui-ci de prendre les mesures les plus appropriées.

TITRE VI - REGIME FINANCIER

CHAPITRE I - LA REMUNERATION

Sauf mention contraire explicite, tous les montants du contrat et de ses avenants sont exprimés en euros HT 2011.

article 78 - Principes généraux relatifs à la rémunération

La RATP exécute le service contractualisé défini par le présent contrat, aux conditions financières définies dans le présent Titre. Entreprise intégrée assurant des missions d'opérateur de transport et de gestionnaire d'infrastructure, elle perçoit les recettes directes (pour la part qui lui revient) et reçoit une contribution financière du STIF, au titre de l'exécution des obligations de service public qui lui sont imposées, laissant la possibilité de réaliser un bénéfice raisonnable qui concourt au financement du plan d'investissements contractuel.

Le service contractualisé entre le STIF et la RATP donne lieu à l'établissement d'un compte financier du service, traduisant l'équilibre économique du contrat. Il comprend l'ensemble des produits et charges supportés par la RATP et fait apparaître une juste rémunération pour marge et aléas, contrepartie des risques assumés par celle-ci. Le compte financier prévisionnel est annexé au contrat, accompagné de ses hypothèses d'élaboration. En déclinaison, un compte financier prévisionnel relatif à la mission de gestionnaire d'infrastructures est également fourni en annexe. Afin de préserver le secret industriel et commercial de la RATP, ces annexes ne sont pas rendues publiques. Le compte financier est établi selon les principes de permanence des méthodes comptables et d'auditabilité décrits au Titre VII.

Les dépenses inhérentes à l'exécution du contrat sont à la charge de la RATP. Des dispositifs d'intéressements, de bonifications et de pénalités financières permettent par ailleurs d'inciter la RATP à la bonne exécution des missions confiées.

Les ressources de la RATP sont les suivantes :

- les recettes directes du trafic, telles que calculées et modulées du partage du risque, positif ou négatif, entre le STIF et la RATP selon les dispositions de l'article 79 ;
- les contributions versées par le STIF ;
- les autres concours publics dont la RATP est susceptible de bénéficier pour la réalisation du service contractualisé et qui participent à l'équilibre du contrat ;
- les recettes liées aux activités annexes et toute autre ressource perçue par la RATP, selon les dispositions de l'article 80.

Les contributions versées par le STIF à la RATP au titre du présent contrat sont constituées :

- d'une contribution C1 aux charges d'exploitation destinées à couvrir les obligations de service public, décrite à l'article 81-2 (la contribution économique territoriale, telle que définie par l'article 2 de la loi n° 2009-1673 du 30 décembre 2009 et la taxe foncière font l'objet chaque année d'un remboursement à l'euro / l'euro) ;
- d'une contribution C2 au financement des investissements, décrite à l'article 81-3.
- une contribution « C4 » spécifique au financement de l'acquisition des matériels roulants des tramways T3, T5, T6, T7 et T8.

Les contributions forfaitisées sont actualisées et versées à la RATP selon les modalités définies à l'article 90. Elles ne varient pas en fonction des recettes directes perçues par la RATP, sauf dans les cas décrits aux articles 79-1, 79-3, 82 et 83. Toutefois, les contributions versées par le STIF à la RATP peuvent être ajustées en cours d'exécution du contrat pour tenir compte des mesures nouvelles décidées en cours de contrat traitées par voie d'avenant (sur la tarification ou sur la consistance du service contractualisé).

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

- un bonus ou un malus en fonction de la qualité du service produit, décrit dans l'article 33.
- des pénalités (et réfaction de charges) sur l'exécution du contrat, notamment en cas de non-réalisation de l'offre kilométrique du service contractualisé.
- Un intéressement (bonus ou malus) à la progression des validations, décrit dans l'article 65.

Les contributions versées à la RATP tiennent compte d'une rémunération fixée selon les modalités prévues à l'article 3 du décret n°2011-320 relatif aux missions de gestionnaire d'infrastructure exercées par la RATP. En interne de la RATP, l'opérateur de transport aura nécessairement recours au gestionnaire d'infrastructures de façon à atteindre ses objectifs de performance et à remplir ses obligations de service public. L'opérateur de transport contrôle le niveau de prestation du gestionnaire d'infrastructure sur ses différents réseaux et lui attribue, conformément à une convention interne, la rémunération prévue au présent contrat.

article 79 - Les recettes directes de la RATP

article 79-1 - Le calcul des recettes directes

Les recettes directes sont calculées à partir des recettes tarifaires résultant des ventes globales (tous opérateurs confondus) des titres de transport Ile-de-France. Ces recettes tarifaires sont le produit, pour chaque titre de transport, du tarif public par le nombre de titres vendus.

Elles sont réparties entre chaque transporteur selon les règles suivantes :

- lorsque des titres ne sont utilisables que sur les réseaux de la RATP, celle-ci conserve le produit de la vente correspondant. En cas de vente par un autre transporteur, ce dernier lui reverse intégralement le produit de la vente ;
- lorsque des titres vendus par la RATP ne sont utilisables que sur les réseaux d'autres transporteurs, la RATP leur reverse intégralement le produit de la vente.
- lorsque les titres sont communs à plusieurs transporteurs, les produits des ventes sont répartis entre les transporteurs concernés sur la base de règles et de clés de répartition établies par type de titre, conformément à l'annexe VI-2a pour l'années 2012 et VI-2b à compter du 1^{er} janvier 2013.

Au cas où ces clés de partage entre transporteurs seraient modifiées en cours de contrat, l'impact de ces modifications serait répercuté par avenant sur les objectifs de recettes directes de la RATP et sur la contribution C11 définie à l'article 81-2 --2/.

La part revenant à la RATP est telle que fixée en annexe. Les circuits financiers spécifiques ainsi que les obligations d'information sont décrites dans des conventions entre les transporteurs et/ou le STIF.

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

article 79-2 - Le calcul de l'objectif de recettes directes pour la RATP

Pour chaque année du contrat, un objectif de recettes directes est fixé. Cet objectif, exprimé aux tarifs en vigueur au 1^{er} janvier 2012 sur la base des règles et des clés de partage convenues entre les transporteurs, est repris dans le tableau ci-après.

En M d'euros HT	2012	2013	2014	2015
Objectif de recettes directes RATP aux tarifs 1 ^{er} janvier 2012	2181,7	2 186,9	2 213,2	2 244,2

Les objectifs de recettes directes sont calculés à partir des prévisions de ventes 2011 détaillées par titre fournies à l'annexe VI-3, valorisées aux tarifs du 1^{er} janvier 2012 en appliquant un effet volume pour chaque année. L'objectif de recettes 2012 est calculé sur la base des clés de partage applicables en 2012 (annexe VI-2a) et les objectifs 2013, 2014 et 2015 sont calculés sur la base des clés de partage applicables à partir du 1^{er} janvier 2013 (annexe VI-2b).

Le montant de l'objectif de recettes directes annuel est revu en le complétant des montants résultant de l'application des dispositions des articles 79-1,79-3, 82-83.

article 79-3 - Prise en compte des effets des décisions tarifaires du STIF

1/ Compensation de l'écart entre l'indexation des recettes directes et les hausses tarifaires

Le taux d'évolution tarifaire de l'année n par rapport aux tarifs en vigueur le 1^{er} janvier 2012 est obtenu en faisant le rapport entre les recettes directes de l'année n valorisées au tarif moyen de l'année n de chaque titre de transport et les recettes directes de l'année n valorisées aux tarifs en vigueur le 1^{er} janvier 2012. L'annexe E9 détaille les modalités de calcul de ce taux.

La différence entre l'objectif de recettes directes pour l'année n revalorisé par le taux d'évolution tarifaire de l'année n ainsi calculé et ce même objectif actualisé par la formule d'indexation de la contribution C11 fait l'objet d'un reversement par l'entreprise lorsque cette différence est positive et d'une compensation par le STIF si elle est négative.

2/ Prise en compte des modifications tarifaires (modifications, création ou suppression de titres)

2.1 En cas de modification tarifaire décidée par le STIF, qu'il s'agisse d'une modification de la tarification d'un titre existant (en dehors de la revalorisation annuelle des tarifs dont les impacts sont compensés conformément à l'article 79-3 -1/) de la création ou de la suppression d'un titre, le STIF et la RATP évalueront les impacts de cette modification tarifaire sur l'ensemble des ventes de titres. Ce calcul sera établi sur plusieurs années pour tenir compte des évolutions de tendance des titres existants et de la montée en charge des mesures nouvelles.

Dans ce cadre :

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

En cas de réforme majeure de la tarification applicable en Ile-de-France (Passe Navigo à tarif unique, projet Unité Transport) :

- En cas de divergence d'évaluation entre celle du STIF et celle de la RATP, l'évaluation du STIF sera prise en compte pour ajuster l'objectif de recettes directes et, par contrepartie, le niveau des contributions forfaitaires, et ce, pendant une année suivant la date d'application de la décision tarifaire du STIF ;
- après cette période, l'objectif de recettes directes et la contribution forfaitaire seront réajustées, à la hausse ou à la baisse, pour prendre en compte l'écart éventuellement constaté entre l'évaluation initiale du STIF et les résultats réellement constatés. Cet écart sera apprécié par des enquêtes de mobilité et d'utilisation des titres de transport cofinancées par le STIF et les transporteurs.

article 79-4 - Partage de l'écart entre l'objectif de recettes directes et les recettes directes réelles

Chaque année n, la RATP perçoit les recettes directes réelles. Un mécanisme de partage du risque lié à la variation des recettes directes par rapport aux montants objectifs définis à l'article 79-2 - ci-dessus (éventuellement modifié par avenant) est mis en place.

- pour les recettes directes de la RATP d'une année n comprises entre l'objectif revalorisé par le taux d'évolution tarifaire de l'année n sur cette année n (sur la base des montants décrits dans le tableau de l'article 79-2 -) plus ou moins 3 %, l'écart entre les recettes directes réelles et l'objectif revalorisé est partagé entre le STIF et la RATP selon une clé de partage 0,50 (STIF) - 0,50 (RATP).

- pour les recettes situées au-delà de cette borne supérieure ou en deçà de cette borne inférieure, l'écart supplémentaire de recettes directes est partagé entre le STIF et la RATP selon une clé de partage 0,90 (STIF) - 0,10 (RATP).

article 79-5 - Prise en compte de l'effet de la grève sur les recettes directes

Conformément aux dispositions de l'article 26, 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 grèves courtes (jusqu'à 5 jours consécutifs), la neutralisation de l'effet de la grève sur les recettes voyageurs consiste à rétablir le niveau de recettes directes de la RATP pour les titres journaliers au niveau d'un jour moyen, par déclaration par la RATP d'une recette directe reconstituée des titres journaliers perdus par la RATP le jour de grève, de telle sorte que :

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

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

Pour calculer les recettes reconstituées, un jour moyen fort et un jour moyen faible sont utilisés. Le jour moyen fort est utilisé pour les périodes excluant les vacances scolaires. Le jour moyen faible est utilisé pour les périodes de vacances scolaires.

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

- 2,61 M€ HT pour une journée normale de semaine,
- 2,11 M€ HT pour un samedi,
- 1,47 M€ HT pour un dimanche ou un jour férié.

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

- 2,25 M€ HT pour une journée normale de semaine,
- 1,8 M€ HT pour un samedi,
- 1,29 M€ HT pour un dimanche ou un jour férié.

Ces montants, définis au tarif de janvier 2012, sont actualisés annuellement selon l'augmentation tarifaire moyenne décidée par le STIF.

Si la durée de la grève est supérieure à cinq jours consécutifs, le STIF et la RATP procèdent à une estimation de la perte de recettes sur la base des ventes attendues pour l'ensemble des titres sur la période considérée

article 80 - Les recettes complémentaires

Les recettes complémentaires de la RATP sont constituées notamment :

- des recettes liées à la concession de ses espaces commerciaux ;
- des recettes liées à la concession des espaces publicitaires de la RATP, les commissions sur les ventes de produits annexes ;
- des indemnités forfaitaires versées par les voyageurs en situation de fraude ;
- les recettes affectées à la liaison Orlyval ;

- des recettes des activités de transport effectuées dans le cadre de contrats ou de conventions avec des tiers (collectivités territoriales ou entreprises) en application de l'article 5-1 ;
- des recettes d'interconnexion ;
- plus généralement de toutes recettes résultant de conventions dont l'objet est d'enrichir le service contractualisé par des prestations complémentaires personnalisées ;
- des recettes des autres activités de la RATP qui ne résultent pas de l'activité de transport proprement dite, mais qui sont incluses dans le champ d'application du contrat ;

Cas particulier des recettes d'interconnexion :

La SNCF et la RATP ont conclu le 24 mai 1983 une convention générale d'exploitation permettant de faire circuler indifféremment le matériel roulant de chaque entreprise sur le réseau de l'autre.

La RATP facture à la SNCF les charges qu'elle a engagées pour le compte de la SNCF (recettes d'interconnexion pour la RATP). Réciproquement la SNCF facture à la RATP les charges que celle-ci a engagées pour le compte de la RATP (charges d'interconnexion pour la RATP).

L'annexe VI-11 reprend, à titre indicatif, les montants prévisionnels de ces flux pour les années 2012 à 2015, calculés sur la base du service effectué par chaque entreprise au 1^{er} janvier 2012. Les modalités de calcul figurent dans la convention financière conclue entre les deux entreprises RATP et SNCF.

article 81 - Les contributions du STIF

article 81-1 - Principe général

Les contributions versées par le STIF à la RATP au titre du présent contrat se décomposent en :

- une contribution « C1 » liée aux charges d'exploitation couvrant les obligations de service public décrites à l'article 5 (article décrivant les OSP de la RATP dans le préambule politique). Cette contribution est elle-même constituée de trois composantes :
 - o une contribution forfaitaire « C11 » couvrant les charges d'exploitation de l'opérateur de transport et du gestionnaire d'infrastructure ;
 - o une contribution « C12 » couvrant les impôts et taxes payés à l'euro-l'euro ;
 - 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 forfaitaire pour le financement des investissements, appelée « C2 », dont une partie couvre les investissements du gestionnaire d'infrastructure.
- une contribution « C4 » spécifique au financement de l'acquisition des matériels roulants des tramways T3, T5, T6, T7 et T8.

Disposition particulière à l'année 2012 :

Dans le cas où apparaîtrait un écart entre la rémunération de la RATP telle qu'elle résulte de la contribution forfaitaire provisionnelle versée en 2012 en application du décret n°50-157 du 7 janvier 1959 et la rémunération forfaitaire telle qu'elle résulterait de l'application du présent contrat dès le 1er janvier 2012, cette différence serait compensée à l'autre partie par la partie en ayant bénéficié dans les meilleurs délais à compter de la signature du contrat couvrant la période 2012 - 2015.

Les parties conviennent que, concernant les éléments relatifs à la rémunération, l'intéressement, l'incitation ou la pénalisation en matière de production et de qualité de service, les termes du contrat seront appréciés comme d'application au 01/01/2012, y compris dans le cas d'une signature formelle du contrat à une date postérieure. Les dispositions applicables aux contenus et aux délais de fourniture de documents ou d'informations ressortant des stipulations du contrat ne s'appliquent qu'à compter de la signature effective du contrat par les deux parties.

article 81-2 - La contribution d'exploitation « C1 » relative aux obligations de service public

Elle contribue à couvrir l'ensemble des charges prévisionnelles d'exploitation encourues pour la mise en œuvre des obligations de service public contractuelles, figurant au compte d'exploitation prévisionnel.

1/ Le montant forfaitaire « C11 »

Le montant forfaitaire C11 est établi au moment de la signature du présent contrat, pour chaque année de son exécution, pour l'offre contractuelle décrite précédemment.

Le montant forfaitaire de C11, exprimé en millions d'euros HT 2011 s'établit avant indexation à :

En M d'euros HT 2011	2012	2013	2014	2015
Contribution C11	915,9	899,5	863,3	830,2
Dont gestionnaire d'infrastructure	254,3	256,6	260,1	258,2

Ces montants tiennent compte des effets de l'augmentation de la TVA intervenue au 1^{er} janvier 2012.

Le terme C11 est indexé globalement chaque année par application de la formule décrite à l'article 90-1, en prenant en compte l'évolution des indices arrêtés à fin septembre de l'année n.

Nota : Le présent contrat est établi sur la base d'une estimation provisoire des prévisions de charges et produits liés à l'interconnexion (calée à titre conservatoire sur une évolution limitée à l'inflation), dans l'attente d'un accord entre les deux entreprises. Lorsqu'un accord sera trouvé sur les montants, les contributions C11 seront modifiées en conséquence par voie d'avenant. Cet accord ne pourra intervenir après la signature des deux contrats qu'à la condition que le futur contrat de la SNCF intègre les mêmes hypothèses provisoires que celles retenues par la RATP. L'ajustement des contributions C11 que prévoira l'avenant établi ultérieurement devra dès lors être financièrement neutre pour le STIF.

2/ Le montant « C12 »

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

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

- la Cotisation sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE) ;
- la Cotisation Foncière des Entreprises (CFE) ;
- la taxe foncière (hors Taxe d'enlèvement des ordures ménagères).

Le montant de C12, exprimé en millions d'euros HT courants, est repris à titre strictement indicatif dans le tableau ci-dessous :

En M d'euros HT courants	2012	2013	2014	2015
Contribution C12	109,4	113,0	117,0	121,0
Dont gestionnaire d'infrastructure	40,0	41,0	42,0	44,0

3/ Le montant forfaitaire « C13 »

Le montant forfaitaire de C13 est nul à la signature du présent contrat. Ses modalités de calcul sont décrites à l'article 79-3-1/.

article 81-3 - La contribution « C2 » au financement des investissements

Le STIF participe au financement des investissements prévus au Programme d'Investissements défini au chapitre IV du Titre V .

Le montant forfaitaire C2 est établi au moment de la signature du présent contrat, pour chaque année de son exécution, sur la base des charges prévisionnelles de la RATP.

Le montant forfaitaire de C2 exprimé en millions d'euros HT 2011 s'établit avant indexation à :

En M d'euros HT 2011	2012	2013	2014	2015
Contribution C2	876,2	896,2	912,0	928,3
Dont gestionnaire d'infrastructure	382,4	386,0	387,1	389,7

Le terme C2 est indexé globalement chaque année par application de la formule décrite à l'article 90-2, en prenant en compte l'évolution des indices arrêtés à fin septembre de l'année n.

article 81-4 - La contribution « C4 » spécifique au financement du matériel roulant

Le 7 novembre 2011, la RATP a signé un contrat de crédit bail afin de financer l'acquisition du matériel roulant des tramways T3 Est, T5, T6, T7 et T8, dont la mise en service interviendra progressivement à compter de la fin 2012. Dans le cadre du dispositif adopté par le Conseil du STIF du 5 octobre 2011, le STIF s'est engagé à rembourser à l'euro-l'euro la redevance facturée par le crédit-bailleur à la RATP, conformément aux dispositions de la convention tripartite jointe en annexe VI-8. Ces montants sont définitivement fixés à la mise en service des tramways correspondants.

Le montant de C4, exprimé en millions d'euros HT courants, est repris à titre prévisionnel dans le tableau ci-dessous :

En M d'euros HT courants	2012	2013	2014	2015
Contribution C4	0,0	7,0	15,0	18,0

Conformément à la convention bilatérale STIF-RATP d'octobre 2011 relative au financement de l'acquisition des rames de tramways, la contribution C4 prend la forme d'une subvention d'investissement non soumise à la TVA et qui n'entre pas dans la base de calcul de la CVAE remboursée par le STIF à la RATP.

Le crédit bail fait l'objet d'un suivi spécifique dans les conditions prévues par la convention STIF-RATP, annexée au présent contrat.

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

article 82 - Modification significative du service contractualisé

1/ Principe général

Les modifications significatives du service contractualisé (complément ou suppression) décidées par le STIF au cours du contrat dans les conditions prévues aux articles du Titre II donnent lieu à un ajustement des contributions du STIF. Cet ajustement sera fondé sur la variation marginale des coûts de production induits par la modification de l'offre contractuelle.

Le cas échéant, une évaluation forfaitaire de la variation de recettes directes attendue est établie conjointement par le STIF et la RATP.

Un avenant prendra en compte les conséquences sur les contributions du STIF et sur les objectifs de recettes directes de ces modifications significatives de l'offre contractuelle.

Dans le cas de la mise en œuvre des projets CPER, un avenant au contrat devra être signé par les parties en préalable à la modification de l'offre contractuelle, sous réserve de la transmission au STIF des éléments et dans les conditions prévues au Titre I.

2/ Ajustement des contributions

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

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

Le montant de la contribution C11 (dont la part correspondant au gestionnaire d'infrastructures) est ajusté des charges de l'offre nouvelle, minorées ou majorées du montant prévisionnel des variations estimées de recettes directes liées à cette modification du service contractualisé, selon la formule suivante, pour l'année n :

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

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

En outre, la contribution C2 (dont la part correspondant au gestionnaire d'infrastructures) peut être revue si la modification d'offre a des impacts sur les charges liées aux investissements :

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

Les nouvelles contributions C11n' et C2n' ainsi déterminées se substituent alors contractuellement aux C11n0 et C2n0 pour la détermination, d'une part des acomptes définis à l'article 89 - et, d'autre part des contributions calculées dans le cadre de la facturation annuelle dont les mécanismes sont décrits à l'article 90 -.

Ajustement de l'objectif de recettes directes

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

article 83 - Création d'un titre ou modification significative des conditions d'utilisation d'un titre existant

Pour toute décision du STIF de création de nouveaux titres non prévus explicitement dans l'annexe C1 ou de modification importante des conditions d'utilisation d'un titre existant, un avenant prendra en compte, en cas

d'impact significatif, les conséquences de ces décisions, notamment sur les dépenses ou économies supplémentaires éventuelles.

L'avenant devra être approuvé par le Conseil d'Administration du STIF avant mise en œuvre des modifications.

article 84 - Modification de l'offre ayant une conséquence sur la convention d'interconnexion SNCF-RATP

A chaque avenant au présent contrat relatif à l'offre et la rémunération, le STIF et la RATP étudient en relation avec la SNCF les conséquences possibles de ces nouvelles mesures sur les relations d'interconnexion entre la SNCF et la RATP, et le STIF prendra les dispositions nécessaires pour un neutraliser s'il y a lieu les effets.

article 85 - Les mesures tarifaires en cas d'alerte à la pollution

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

En cas d'alerte à la pollution, le STIF a décidé que la gratuité serait offerte aux clients occasionnels sur l'ensemble des réseaux de la RATP les jours couverts par les décisions prises par le Préfet de Région en application de la loi sur l'air.

La perte de recettes directes correspondante est compensée par le STIF sur la base d'un jour fort ou d'un jour faible. Le jour moyen fort est utilisé pour les périodes excluant les vacances scolaires. Le jour moyen faible est utilisé pour les périodes de vacances scolaires.

- 2,61 M€ HT pour une journée normale de semaine,
- 2,11 M€ HT pour un samedi,
- 1,47 M€ HT pour un dimanche ou un jour férié.

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

- 2,25 M€ HT pour une journée normale de semaine,
- 1,80 M€ HT pour un samedi,
- 1,29 M€ HT pour un dimanche ou un jour férié.

Cette compensation fait partie intégrante des recettes directes définies à l'article 79-1 -.A ce titre elle est prise en compte pour le calcul du partage des risques prévu à l'article 79-4 -.

Ces montants, définis aux conditions tarifaires en vigueur au 1^{er} janvier 2012, sont actualisés en fonction de l'augmentation tarifaire moyenne décidée par le STIF.

Les dépenses supplémentaires (renforcements des services et dépenses exceptionnelles de communication) font l'objet d'un devis proposé au STIF qui, après accord préalable à la mise en œuvre opérationnelle, en assure le remboursement.

Si la durée d'une alerte à la pollution devait être supérieure à cinq jours consécutifs, le STIF et la RATP procèdent à une estimation de la perte de recettes sur la base des ventes attendues pour l'ensemble des titres sur la période considérée.

article 86 - Les autres mesures de gratuité partielle ou totale

Pour les autres cas où une mesure de gratuité totale ou partielle doit être appliquée à l'ensemble des réseaux de la RATP, à la demande du STIF, les modalités de calcul sont les mêmes que celles en cas d'alerte à la pollution.

En cas de mesures limitées à certaines lignes, la RATP précise au STIF, pour accord et avant application de la mesure, les estimations de recettes correspondantes

article 87 - Mesures commerciales et ristournes

article 87-1 - Ventes en grand nombre à des intermédiaires

En cas de vente en grand nombre à des intermédiaires dont la fonction est de revendre ces titres aux voyageurs, la RATP peut leur accorder des ristournes commerciales destinées à rétribuer le service de ces intermédiaires. Ces titres figureront au tarif public pour le calcul des recettes présentées au STIF dans le cadre de la facture annuelle. Le STIF est tenu informé de ces ristournes.

article 87-2 - Mesures commerciales

Le STIF ou la RATP peuvent décider de mesures commerciales ponctuelles à destination des voyageurs, telles que des ristournes sur le prix des titres ou le remboursement de tout ou partie des titres acquittés.

L'insuffisance de recettes directes qui en résulte est à la charge du décideur. D'un commun accord, les parties peuvent décider toutefois d'en partager la responsabilité et donc la charge.

Le montant de l'insuffisance de recettes directes est estimé conjointement et fait l'objet d'un accord préalable entre les parties.

article 87-3 - Remboursement des voyageurs en cas de situation inacceptable

Sauf cas de force majeure et en dehors de toutes situations de grèves ayant fait l'objet d'un remboursement au titre des dispositions de l'article 25, la RATP s'engage à rembourser les voyageurs lorsque le niveau d'offre offert sur les lignes de RER se trouve notablement réduit pendant des durées exceptionnellement longues.

Le Président du STIF et le Président de la RATP s'accordent sur le fait qu'une situation est considérée comme inacceptable. La RATP et le STIF s'accordent alors sur la réutilisation des pénalités afférentes à ces situations et la RATP procède au remboursement des voyageurs possédant un abonnement mensuel ou annuel.

Ce remboursement est limité à la valeur d'un demi-abonnement mensuel par abonné et par année civile.

CHAPITRE III - MODALITES DE FACTURATION ET DE REGLEMENT

article 88 - Factures prévisionnelles

La RATP fournit au STIF trois prévisions détaillées de la facture relative à l'année n :

- une première prévision avant le 15 juin ;
- une seconde prévision avant le 30 septembre ;
- une dernière prévision avant le 10 décembre de l'année n.

L'ensemble de ces prévisions sont accompagnées :

- d'une note explicitant pour chaque poste les hypothèses retenues ;
- d'une prévision pour l'année n des montants d'impôts et taxes couverts par la contribution C12 ;
- d'une prévision pour l'année n des montants des redevances de crédit-bail couverts par la contribution C4.

Les prévisions de septembre et de décembre sont accompagnées :

- des principales hypothèses relatives à la facture annuelle pour l'année n+1 dès lors que l'année n+1 est couverte par le présent contrat ;
- d'une prévision pour l'année n+1 des montants d'impôts et taxes couverts par la contribution C12 ;
- d'une prévision pour l'année n+1 des montants des redevances de crédit-bail couverts par la contribution C4.

article 89 - Règlement des acomptes mensuels

Les acomptes mensuels sont établis sur la base du montant des contributions C11, C13 et C2 définies à l'article 81. Ils sont versés mensuellement, sur la base d'échéanciers semestriels. Les acomptes du second semestre sont calculés en déduisant le montant des acomptes versés au premier semestre.

Si, à la clôture des comptes de l'année n-1, les recettes directes réelles sont supérieures (ou inférieures) aux recettes directes prévisionnelles, l'écart ainsi constaté est intégré dans la base de calcul des acomptes de la contribution C11 dus par le STIF au titre du second semestre de l'année n.

Les acomptes des mois de novembre et décembre de l'année n sont corrigés, pour tenir compte des hypothèses partagées entre le STIF et la RATP, prises en compte dans la facture prévisionnelle remise au plus tard le 30 septembre, en matière de :

- Prévision des coefficients K11 et K2 d'indexation des contributions C11 et C2 (tels que définis à l'article 90-1 - et à l'article 90-2) pour l'année n,
- Mesure tarifaire décidée au Conseil du STIF pour l'année n
- Prévisions de recettes directes de l'année n.
- Adaptations d'offre décidées par le STIF ayant fait l'objet d'un avenant
- Modifications tarifaires décrites à l'article 90 ayant fait l'objet d'un avenant.

Le STIF transmet à la RATP un échéancier des versements mensuels de l'année n, le 15 du mois de décembre n-1, le 15 du mois de juin n et le 10 du mois d'octobre n. Lorsque les dates de versement prévues ci-après se trouvent être un jour non ouvré, les versements correspondants sont effectués le dernier jour ouvré qui précède.

La RATP transmet, par courrier recommandé avec accusé de réception, au STIF la facture d'acompte correspondante au moins 10 jours calendaires avant la date d'échéance, la date figurant sur l'accusé de réception faisant foi. En cas de non-respect du calendrier des versements mensuels des concours publics par le STIF, le STIF verse des intérêts de retard, sur la base du nombre de jours de retard et du taux EONIA connu à la date de facturation. Tout retard dans la transmission de la facture par la RATP décale d'autant la date limite de versement par le STIF.

Les impôts et taxes couverts par la contribution C12 sont payés à réception par le STIF des avis d'imposition émis par les services fiscaux sur la RATP ; la régularisation fiscale de 2015 sera effectuée en 2016.

La contribution C12 ne fait donc pas l'objet d'un versement d'acompte.

Les redevances de crédit-bail relatives au financement de matériel roulant couvertes par la contribution C4 sont remboursées à réception par le STIF des justificatifs de paiement des redevances par la RATP au crédit-bailleur.

La contribution C4 ne fait donc pas l'objet d'un versement d'acompte.

article 89-1 - Règlement des acomptes mensuels de la contribution « C11 »

Les acomptes pour la contribution C11 sont versés le 25 de chaque mois sur la base des montants C11n0 prévus à l'article 81-2 -, actualisés par application de la formule suivante :

$$C11n = C11n0 * In / Io$$

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

- Pour n = 2012 et n = 2013 : $In / Io = [INF n] / 100$

Avec [INF n] = indice, en base 100 en 2011, 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 2013, de la reprévision de la moyenne prévisionnelle de l'inflation de l'année n-1 (2012), en base 100 en 2011,

- Pour n > 2013 : $In / Io = [K11 n-2] * [INF n] / [R n-2]$

Avec:

- o [K11 n-2] = indice, en base 100 en 2011, d'indexation de la contribution C11 (tel que défini à l'article 90-1 -) de l'année n-2
- o [R n-2] = indice, en base 100 en 2011, annuel réel des prix à la consommation hors tabac (www.indices.insee.fr ; identifiant : 0641266) de l'année n-2
- o [INF n] = indice, en base 100 en 2011, 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 2011.

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

- Pour n = 2012 : $In / Io = [INF n] / 100$

- Pour n > 2012 : $In / Io = [K11 n-1] * [INF n] / [R n-1]$

Avec :

- o [K11 n-1] = indice, en base 100 en 2011, d'indexation de la contribution C11 (tel que défini à l'article 90-1 -) de l'année n-1
- o [R n-1] = indice, en base 100 en 2011, annuel réel des prix à la consommation hors tabac (www.indices.insee.fr ; identifiant : 0641266) de l'année n-1

article 89-2 - Règlement des acomptes mensuels de la contribution « C13 »

Les acomptes pour la contribution C13 mentionnée à l'article 81-1 - et déterminée selon les modalités définies à l'article 79-3 -1/, sont versés mensuellement par le STIF, le 25 de chaque mois.

Pour 2012, aucun acompte n'est versé.

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

- Pour n = 2013 : $C13n = [RD n] * ([INF n] / 100 - [T n-1 / T 01/01/2012])$

Avec :

- o [RD n] = montant de Recettes Directes figurant à l'article 79-2 - pour l'année n
- o [T n-1 / T 01/01/2012] : moyenne des tarifs nominaux de l'année n-1 rapportée aux tarifs nominaux exprimés en valeur au 1^{er} janvier 2012, en base 100, conformément à l'annexe VI-12

- Pour n > 2013 : $C13n = [RD n] * ([K11 n-2] * [INF n] / [R n-2] - [T n-1 / T 01/01/2012])$

Avec [RD n] = montant de Recettes Directes figurant à l'article 79-2 - pour l'année n

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

- Pour n > 2012 : $C13n = [RD n] * ([K11 n-1] * [INF n] / [R n-1] - [T n / T_{01/01/2012}])$

Avec $[T n / T_{01/01/2012}]$: moyenne des tarifs nominaux de l'année n rapportée aux tarifs nominaux exprimés en valeur au 1^{er} janvier 2012, en base 100, conformément à l'annexe VI-12.

article 89-3 - Règlement des acomptes mensuels de la contribution « C2 »

Les acomptes pour la contribution C2 sont versés le 8 de chaque mois sur la base des montants C2n0 prévus à l'article 81-3 -, actualisés par application de la formule suivante :

$$C2n = C2n0 * Jn / Jo$$

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

- Pour 2012 et 2013 : $Jn / Jo = [INF n] / 100$
- Pour n > 2013 : $Jn / Jo = [K2 n-2] * ([INF n] / [R n-2])$

Avec : $[K2 n-2]$ = indice, en base 100 en 2011, d'indexation de la contribution C2 (tel que défini à l'article 90-2) de l'année n-2

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

- Pour 2012 : $Jn / Jo = [INF n] / 100$
- Pour n > 2012 : $Jn / Jo = [K2 n-1] * ([INF n] / [R n-1])$

Avec $[K2 n-1]$ = indice, en base 100 en 2011, d'indexation de la contribution C2 (tel que défini à l'article 90-2) de l'année n-1

article 90 - La facture annuelle

article 90-1 - 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 81-2 -, actualisés par application de la formule suivante :

$$C11n = C11n0 * K11n$$

Où $K11n = (1-0,5\%)^n * (0,699 Sn/So + 0,029 Cn/Co + 0,030 En/Eo + 0,242*(0,67 Dn/Do + 0,33 Fsd3n/Fsd3o))$

Nota : les pondérations définitives seront ajustées en fonction de la maquette définitive.

Avec :

- S : indice trimestriel des salaires mensuel transport (www.indices.insee.fr ; identifiant : 01567433)
- C : indice mensuel Produits Pétroliers (www.indices.insee.fr ; identifiant : 0641256)

- 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 2010 et des 3 premiers trimestres de l'année 2011, 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 2010 à septembre 2011, 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 la RATP se rapprochent pour déterminer l'indice de remplacement, sur la base des recommandations éventuelles de l'INSEE. Le raccordement entre l'ancien et le nouvel indice est réalisé en utilisant la dernière valeur publiée de l'indice supprimé (et la valeur de l'indice de remplacement correspondant au mois / trimestre concerné).

Au cas où le coefficient d'indexation de la contribution C11 dépasserait 2 fois l'inflation de l'année considérée, les parties se rencontrent dans les meilleurs délais pour en examiner les conséquences.

La répartition de cette indexation entre la part GI et la part OT est réalisée selon les modalités définies en annexe VI-7.

Sauf indication contraire, le coefficient d'indexation K11 est également utilisé pour indexer les montants unitaires indiqués dans le présent contrat.

article 90-2 - Indexation annuelle de la contribution pour le financement des investissements C2

Pour le calcul de l'indexation annuelle, les indices sont arrêtés avec 5 décimales (sous le format 1,xxxxx).

Chaque année, la contribution C2 versée est déterminée sur la base des montants C2n0 prévus à l'article 81-3 - actualisés par application de la formule suivante :

$$C2n = C2n0 * K2n$$

$$\text{Où } K2n = 0,268 + 0,732 * K11n$$

La répartition de cette indexation entre la part GI et la part OT est réalisée selon les modalités définies en annexe VI-7

article 90-3 - Règlement de la facture annuelle

Au 31 mars de l'année n+1 au plus tard, la RATP transmet une facture récapitulative faisant apparaître pour l'ensemble des éléments constituant la contribution définitive du STIF après actualisation, les éléments suivants :

- les composantes de la contribution relative aux charges relevant des OSP :
 - o la contribution « C11 » la contribution « C11 » dont la part du gestionnaire d'infrastructures, le cas échéant modifiée pour tenir compte des évolutions d'offre ;
 - o la contribution « C13 » ;
- la contribution relative au financement des investissements « C2 » dont la part du gestionnaire d'infrastructures, le cas échéant modifiée pour tenir compte des évolutions d'offre et des dispositions prévues à l'article 82 ;
- les incitations financières (bonus/malus, intéressements) ;
- les autres rémunérations éventuelles dont, le partage des risques sur les recettes directes défini à l'article 79-4 - si les recettes directes sont inférieures à l'objectif de l'année n et la part des recettes directes des ventes Optile, conformément à l'article 79-1 -.

La RATP établit également un avoir correspondant :

- aux éventuelles pénalités liées à l'exécution du service ;

- au partage défini à l'article 79-4 - si les recettes directes sont supérieures à l'objectif de l'année n.

La facture annuelle reprend :

- le montant de la facture annuelle ;
- le montant des acomptes versés ;
- le rappel des montants remboursés à l'euro-l'euro ;
- le solde à payer (avec le cas échéant les avoirs).

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

En cas de désaccord, le STIF réserve le règlement du solde à hauteur du montant qu'il juge litigieux. Il appartient alors le cas échéant et sans que cela soit un préalable à toute action contentieuse, à la partie la plus diligente de déclencher la procédure de conciliation prévue à l'article 103 - ci-dessous. Le cas échéant, le STIF règlera des intérêts de retard, sur la base du nombre de jours de retard de versement.

En cas de non-respect du calendrier de versement des concours publics par le STIF, le STIF verse des intérêts de retard, sur la base du nombre de jours de retard et du taux EONIA connu à la date de la facturation.

Les factures seront accompagnées des pièces justificatives suivantes :

- Les fichiers titres comprenant :
 - o les ventes globales (tous transporteurs) annuelles par titre, zone*zone, vendues en et hors Ile-de-France (en nombre et en valeur) ;
 - o les ventes de la RATP annuelles par titre, zone*zone, vendues en Ile-de-France (en nombre et en valeur);
 - o les recettes directes annuelles par titre, zone*zone, vendues en Ile-de-France (en nombre et en valeur).
- un détail du calcul des indices d'actualisation des rémunérations ;
- le calcul détaillé des bonifications et pénalités ;
- les justificatifs de paiements des Impôts et Taxes ;
- les justificatifs de paiement des redevances de crédit-bail ;
- le calcul du partage des recettes directes ;
- le compte-rendu financier de l'exploitant intégré au rapport annuel tel que décrit à l'article 97-4.

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

article 91 - Ajustement des contributions C2 et des subventions du STIF pour tenir compte des investissements non réalisés

article 91-1 - Ajustement annuel

Chaque année, si le montant des investissements réalisés (hors CPER, CPJ, CPRD et matériels roulants tramways), en cumul depuis le début du contrat, net des subventions, est inférieur au montant cumulé contractuel, la contribution C2 est corrigée à la baisse pour tenir compte des dotations aux amortissements non générées et des économies de frais financiers induites par le décalage d'exécution du programme d'investissement, selon les modalités suivantes :

- Un ajustement à la baisse des dotations aux amortissements est réalisé en appliquant les mêmes règles de calcul que celles utilisées dans le compte financier prévisionnel, à l'écart entre les dépenses d'investissements prévues et les dépenses d'investissements réalisées.
- Un ajustement correspondant aux économies en charges de capital induit par le retard cumulé d'investissements, sur la base du taux d'intérêt retenu dans la maquette financière.

Cet ajustement des amortissements et des charges de capital est réalisé chaque année et pérennisé sur les contrats suivants. La CAF prévisionnelle de l'année considérée est également ajustée à due concurrence.

article 91-2 - Ajustement à la fin du contrat

En fin de contrat, si le montant cumulé des investissements réalisés (hors CPER, CPJ, CPRD et matériels roulants tramways), net des subventions, est inférieur au montant cumulé contractuel, l'écart est restitué au STIF en totalité, net du total des ajustements de C2 déjà effectués au titre des amortissements. Cette restitution se traduira par une neutralisation des flux liés aux appels de fonds relatifs aux subventions à verser en priorité dans le cadre de l'acquisition du matériel roulant BUS.

TITRE VII - MODALITES D'EXECUTION DU CONTRAT

CHAPITRE I - CLAUSES SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES

article 92 - Préservation des conditions de travail et de la qualité du dialogue social

Le STIF est attentif aux conditions de travail des agents de la RATP. Il invite la RATP à veiller à la préservation de la qualité du dialogue social et à l'amélioration de la qualité des conditions de travail de ses agents

La RATP s'efforce d'assurer les meilleures conditions de travail possibles à ses salariés, de prévenir les accidents du travail et de garantir la santé au travail des salariés (y compris contre les risques psychosociaux). Elle mettra en œuvre, par le dialogue social, les procédures les plus adaptées à la valorisation individuelle et collective du travail des salariés. Elle s'efforcera de poursuivre et approfondir le dialogue social au sein de l'entreprise. Elle veille également à améliorer les qualifications de ses salariés par des actions de formation et l'organisation de parcours professionnel notamment pour les encadrants qui ont la responsabilité de la gestion d'équipe.

article 93 - Lutte contre le dumping social

La RATP s'engage à lutter contre toute forme de dumping social dans le monde du transport car aucune forme de concurrence ne doit s'appuyer sur une régression du modèle social des salariés sous statut.

Par ailleurs, la RATP s'engage dans sa politique d'achat à ne pas accepter d'offre anormalement basse.

article 94 - Lutte contre les discriminations

La RATP mène une politique active de promotion de l'égalité au sein de l'entreprise. Cette politique se traduit les efforts de la RATP en matière de :

- Promotion de l'égalité hommes-femmes dans la politique de rémunération et dans la structure hiérarchique (évolution professionnelle...)
- D'insertion professionnelle des jeunes et des personnes handicapées
- Lutte contre toute forme de discrimination.

Dans le cadre du bilan social remis au STIF, la RATP informera chaque année le STIF des actions menées en la matière et des résultats attendus et obtenus.

article 95 - Mise en œuvre d'une politique environnementale partagée

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

article 95-1 - Energie-climat

La RATP s'engage à apporter au STIF les études et informations nécessaires à la définition, sous délai d'un an, d'un plan d'actions spécifique, décrivant les actions et coûts correspondants, dans les domaines des matériels roulants. Par ailleurs elle analysera avec le STIF les conclusions de l'expérimentation sur les bus hybrides afin d'orienter les choix à venir en matière de spécifications du matériel roulant bus. En matière de matériel roulant,

le STIF et la RATP recherchent systématiquement les solutions techniques (motorisations, carburants...) minimisant l'impact sur l'environnement (lutte contre les pollutions, les particules fines, les gaz à effet de serre...).

Pour ce qui la concerne en propre, la RATP s'engage :

- à informer le STIF de son action propre en matière d'efficacité énergétique et de réduction de ses impacts, dans les domaines relevant de la gestion d'infrastructure et de ses biens propres, ainsi que dans l'exercice de son activité de transporteur, notamment celles destinées à réduire sa consommation d'énergie.
- à communiquer au STIF les résultats du calcul du bilan carbone des services de transport de voyageurs qu'elle exploite.

article 95-2 - Santé des voyageurs et des riverains

Les collectivités locales ont désormais la latitude d'organiser des ZAPA, qui peuvent concerner l'activité de transport par bus, et impliquer soit des rythmes d'investissement accélérés, soit des réorganisations d'affectation de la flotte. Le STIF et la RATP s'engagent à rechercher une position commune.

article 95-3 - Management environnemental des sites

La RATP s'engage à maintenir/obtenir la certification ISO 14001 de ses établissements industriels.

article 95-4 - Déchets

Pour ce qui est du tri sélectif des déchets des voyageurs en station, la RATP a pour objectif de valoriser les déchets recyclables récoltés sur ses réseaux ferroviaires par la collecte sélective publique des déchets ménagers.

article 95-5 - Eco-conception des projets

Le STIF et la RATP privilégient l'éco-conception dans la réalisation de leurs projets communs, qu'il s'agisse de bâtiments, d'infrastructures, de matériels roulants ou d'équipements.

La RATP remet au STIF, en annexe au rapport annuel d'exécution du service, un bilan des actions engagées.

article 96 - 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.

Dans ce cadre :

- La RATP s'interdit de mettre en œuvre tout dispositif de publicité sonore.
- La RATP s'engage à communiquer au STIF dans les 12 mois suivants l'entrée en vigueur du présent contrat :
 - o un état des lieux du déploiement des écrans dynamiques. Outre le nombre et leur emplacement, cet état des lieux évaluera la perception de ce type d'écran par les voyageurs et leur principale caractéristique technique. La RATP veille en particulier à optimiser leur consommation électrique globale.
 - o un état des lieux des autres emplacements publicitaires.
- La RATP s'engage à ne pas installer de dispositif dit « intelligent » permettant notamment la reconnaissance biométrique des voyageurs ou l'échange interactif avec les voyageurs.
- La RATP s'engage à respecter ou faire respecter les dispositions légales ou réglementaires en matière de contenu publicitaire. En particulier celles-ci devront avoir un caractère exclusivement commercial. Sont

donc prohibées toutes publicités contraire à la loi, à la morale / à l'ordre public, ou présentant un caractère politique, confessionnel, une incitation à la discrimination.

CHAPITRE II - INFORMATION, SUIVI ET CONTROLE

article 97 - Informations sur l'exécution du contrat

article 97-1 - Principes généraux

Le STIF et la RATP ont une obligation réciproque de transparence et de réactivité dans la transmission de l'information relative à la gestion du service, notamment en ce qui concerne les conditions d'exploitation et des difficultés rencontrées.

La RATP porte à la connaissance du STIF et ce, dans les plus brefs délais, tout incident grave qui par sa portée est susceptible d'avoir une influence, de quelque nature que ce soit, sur les conditions d'exploitation du service contractualisé. Lorsque cette information est transmise verbalement elle doit être confirmée par écrit.

La RATP transmet toutes les informations que le STIF peut demander ainsi que tous les tableaux de bords, rapports, documents de nature contractuelle, dans un délai raisonnable que le STIF peut fixer. Si la RATP ne donne pas droit à la demande d'informations une fois le délai de réponse échu, le STIF peut engager un Contrôle ou un Audit dans les conditions fixées à l'article 99 du présent contrat.

Les informations communiquées par la RATP au STIF doivent pouvoir contribuer à assurer, auprès de tous les responsables locaux et des administrateurs du STIF, la meilleure lisibilité possible des conditions d'exécution du présent contrat. Le STIF est garant vis-à-vis de la RATP du respect de la confidentialité des informations correspondantes, en application des dispositions de l'accord de confidentialité annexé au présent contrat.

La confidentialité des documents transmis par la RATP au STIF fait l'objet de l'accord de confidentialité annexé au présent contrat (annexe VII-2), tenant compte des contraintes réglementaires ou légales.

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

article 97-2 - Comptabilité du service

Les comptes de la RATP sont établis par celle-ci selon le plan comptable général et présentés selon le format de la comptabilité analytique en vigueur dans l'entreprise à la date d'établissement. La présentation des comptes par réseau de transport (Métro, RER, bus, tramway) est fondée sur le même format avec un détail des coûts de fonctionnement par grande activité. Une déclinaison de ces comptes issus de la comptabilité analytique sera réalisée par unité opérationnelle (ligne de métro/RER, dépôts de bus...). Les charges directes seront présentées par nature reprenant la présentation des comptes d'exploitation et les charges indirectes seront présentées par « grande activité ».

La présentation des comptes par réseau, qui s'appuiera sur la répartition des coûts entre le GI et l'OT est transmise au STIF à partir de mars 2013 (relativement à l'exercice 2012).

Compte tenu des délais de mise au point technique, la présentation des comptes par unités opérationnelles est transmise au STIF à partir de mars 2014 (relativement à l'exercice 2013).

Ces documents sont communiqués à un rythme annuel. Les travaux d'élaboration de ces comptes sont présentés à chaque comité de suivi des questions économiques et tarifaires.

La RATP distingue en outre, les charges et recettes relevant des activités de gestionnaire d'infrastructure et de celles relevant des activités d'opérateurs de transport. Conformément à l'article 2 du décret du 23 mars 2011, la RATP indique au STIF les modalités d'établissement de la structure et de la répartition des coûts associés à chacune des missions exercées par la RATP en qualité de gestionnaire d'infrastructure.

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

article 97-3 - Information mensuelle et trimestrielle sur l'exécution du contrat

1/ Information mensuelle

La RATP fournit un tableau de bord mensuel sur les indicateurs listés dans l'annexe VII-1 du présent contrat, au plus tard le dernier jour du mois suivant.

2/ Information trimestrielle

La RATP fournit un tableau de bord trimestriel commenté contenant une analyse synthétique du trimestre écoulé sur les indicateurs listés dans les annexes I-A-8, II-C et VII-1 du présent contrat au plus tard 45 jours après la fin du trimestre.

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

article 97-4 - Rapport annuel d'exécution du contrat

La RATP réalise un rapport annuel sur l'exercice échu et le transmet au STIF au plus tard le 31 mars n+1. Tout retard justifiera l'établissement de la pénalité définie à l'article 100.

Le rapport annuel comporte notamment :

- un compte-rendu financier. L'objectif de ce compte-rendu financier est de porter à la connaissance du STIF les éléments d'information nécessaires pour apprécier les conditions d'exploitation du service contractualisé, des activités annexes et le suivi de la politique de gestion des biens et investissements. Le compte-rendu financier devra notamment comporter les pièces suivantes :
 - o le compte de résultat de l'exercice présenté et commenté par nature de produits et charges concourant à l'exécution du contrat, selon le format en vigueur à la RATP. Il comporte en regard le budget pour l'année n, le réalisé de n-1 et la prévision pour n+1. Il présente également :
 - une analyse des résultats et de leur évolution par rapport au budget et à l'année passée, notamment au regard des principaux événements de l'exercice.
 - le chiffre d'affaires ventilé entre contributions du STIF, recettes directes et autres recettes. Les versements du STIF feront également apparaître les contributions forfaitaires, les différentes formes d'intéressements perçus et le partage des risques.
 - o une présentation analytique des comptes décomposant les produits et charges par grandes fonctions (conduite, entretien et maintenance du matériel roulant et des installations fixes, services en gares ...).
 - o une communication des coûts unitaires rapportés à la production (trains-kilomètres) et aux voyageurs transportés (voyages-kilomètres) ;
 - o une communication, à titre d'information, des indicateurs définis dans l'annexe VI-4 (reporting d'exploitation) ;
 - o les comptes sociaux de l'EPIC RATP et leurs annexes ;
 - o un tableau des effectifs de la RATP au 31 décembre de l'année échue ;
 - o un tableau faisant apparaître le nombre des départs en retraite et des recrutements de la RATP lors de l'année échue
 - o un récapitulatif de l'évolution de la dette sur l'année échue et contractée au cours de l'exercice
 - o un récapitulatif des maturités, taux et amortissements des lignes d'emprunts (bancaires ou autres) de l'EPIC RATP.
 - o un appendice faisant apparaître le montant des investissements par catégories telles que définies au titre V.
 - o Un tableau de passage entre les comptes de l'EPIC publiés et le compte rendu financier
 - o L'inventaire comptable des biens de la RATP
 - o Une annexe présentant les indicateurs ci-dessous :

Indicateurs liés à la performance économique de l'exploitation :

- Taux de couverture des charges d'exploitation par les produits d'exploitation (sous réserve de l'affectation des recettes par réseau)
- Coût d'exploitation au km en distinguant les coûts fixes et les coûts variables
- Recette réalisée au km

Indicateurs liés à l'offre et à la clientèle :

- le nombre de voyages effectués par kilomètre offert.
- Coût d'exploitation au voyage par réseau,
- Coût d'exploitation au Kilomètre par réseau
- Coût d'exploitation au véhicule-kilomètre.

Indicateurs liés à la gestion du personnel

- Effectifs moyens annuels employés par grande catégorie (encadrement, opérateurs)
- Effectifs moyens annuels payés par grande fonction (exploitation, maintenance, autres)
- Evolution du salaire moyen annuel par agent (toutes catégories confondues)

- Les éléments listés en annexe VI-4

- Une présentation des charges d'exploitation et d'investissement de l'exercice :

Par activité (opérateur de transport / gestionnaire d'infrastructure)

Et pour l'opérateur de transport :

Par réseau de transport (métro, RER, Bus, Tramway) : présentation conforme à l'article 97-2

Par unité opérationnelle (dépôts d'autobus, lignes de métro, tramway, RER...) : les principales unités d'œuvre et les coûts unitaires associés : présentation conforme à l'article 97-2

- L'inventaire physique selon les préconisations de l'article « Description des biens affectés à l'exécution du présent contrat » (titre V Investissement)
- Un rapport de mise en œuvre de la politique environnementale selon les prescriptions de l'article « Mise en œuvre d'une politique environnementale partagée »

La RATP peut adjoindre à ce rapport annuel tous les documents qu'elle juge nécessaires pour apporter au STIF une information détaillée portant sur les conditions d'exécution du Service contractualisé.

article 97-5 - Information sociale et financière additionnelle en cours de contrat

La RATP communique au STIF, à titre de simple information :

- Le budget de l'année N+1 accompagné de ses hypothèses détaillées, avec le rapport annuel
- Les comptes consolidés et leurs annexes de l'année n avant le 30 avril de l'année n+1
- Les comptes semestriels (EPIC et consolidés) de l'année n, dans les 15 jours suivants leur adoption.
- Le bilan social annuel, dans le mois qui suit sa présentation au Comité d'entreprise

article 98 - Suivi de l'exécution du contrat

article 98-1 - Comités de suivi thématiques

Les comités de suivi seront composés à l'initiative des deux parties.

Les comités de suivi thématiques se réuniront selon la périodicité indiquée ci-dessous et en tant que de besoin.

Ils seront chargés d'examiner les questions relatives à l'exécution du contrat.

- Comité de suivi « Offre/régularité ferroviaire » : une fois par trimestre
- Comité de suivi « Offre/régularité Surface » : une fois par trimestre
- Comité de suivi « Qualité de service » : une fois par trimestre, en proximité avec le Comité d'Offre
- Comité de suivi « Questions économiques et tarifaires » : deux fois par an
- Comité de suivi « Investissements » : deux fois par an
- Comité de suivi « Communication » : deux fois par an
- Comité de suivi billettique : deux fois par an
- Autres comités de suivi : la périodicité de ces éventuels comités sera définie dans les avenants ou les conventions les instituant.

Ces comités de suivi seront complétés par des réunions de suivi des principaux programmes d'investissement.

article 98-2 - Audition de la RATP par le Conseil d'administration du STIF

Chaque année, à la demande du Président du STIF, les représentants de la RATP seront auditionnés par le Conseil d'administration du STIF, en vue de présenter un bilan de l'exécution du contrat détaillant :

- Les résultats en matière de régularité et qualité
- Les performances économiques et sociales de l'EPIC
- Les investissements réalisés (en comparaison avec les engagements contractuels)
- Les perspectives futures.

article 99 - Contrôle de l'exécution du contrat

article 99-1 - Contrôle de l'exécution du contrat par la RATP

Il revient à la RATP de s'assurer par tous moyens de la réalité de l'efficacité et de l'efficience de l'exploitation, et de veiller au respect des obligations figurant au présent contrat.

Ce devoir général de contrôle s'exerce sans préjudice des droits reconnus au STIF en tant qu'autorité organisatrice, dans le cadre des contrôles et audits qu'il peut décider de mener.

article 99-2 - Droit général de contrôle et d'audit par le STIF

Le STIF dispose d'un droit d'audit et d'un droit de contrôle sur toute question relative à l'objet du contrat. Le STIF exercera son droit d'audit et son droit de contrôle, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un ou de plusieurs organismes extérieurs qu'il mandate à cet effet.

Le droit de contrôle vise à :

- Assurer le STIF de la bonne exécution par la RATP du service contractualisé prévu par le présent contrat et il consiste à vérifier sur pièces et sur place les documents et informations attestant que les services et prestations sont exécutés conformément aux stipulations du présent contrat.
- Permettre au STIF de s'assurer de l'étanchéité entre les activités exercées par la RATP (et ses filiales) au titre du contrat et ses autres activités.
- Contrôler la formation des coûts, l'étanchéité entre les activités du GI et de l'OT, les imputations analytiques des coûts
- Contrôler le processus d'élaboration et de suivi de tous les indicateurs contractuels
- Et 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 le réseau métropolitain, ferroviaire et routier défini à l'article XXX du présent contrat, tout en respectant les règles de sécurité.

Le droit d'audit vise notamment à examiner tous les éléments comptables et financiers ayant contribué à l'établissement du compte de la RATP et à évaluer les méthodes et outils employés par la RATP afin de recueillir, agréger et restituer au STIF les informations servant à l'établissement des tableaux de bord et du compte-rendu général d'activité.

Compte tenu du caractère stratégique pour l'entreprise des informations relatives aux données financières, le droit d'audit en matière financière s'exerce par l'intermédiaire d'agents du STIF accrédités ou d'organismes extérieurs mandatés par le STIF. Le STIF s'engage à communiquer à la RATP la liste des auditeurs internes accrédités à cet effet et à prévenir la RATP de toute modification de ladite liste.

Conformément à l'accord de confidentialité entre le STIF et la RATP annexé au présent contrat les parties s'engagent notamment à conserver la confidentialité des données, informations et documents auxquels les auditeurs ont eu accès lors de ces contrôles et audits durant les cinq ans suivant l'année à laquelle se rapportent les données.

A l'occasion des contrôles et audits diligentés ou mis en œuvre par le STIF, la RATP s'engage à fournir les documents non listés dans le présent contrat utiles à la bonne réalisation de ces contrôles et audits.

article 99-3 - Modalités d'exercice des contrôles ou audits

Les contrôles de la qualité peuvent comprendre des contrôles inopinés, de type « client mystère ». Ces contrôles doivent se faire dans le respect des règles de sécurité (en particulier respect des plans de prévention hygiène et sécurité).

Dans les autres cas de contrôle et d'audit, la RATP est informée de la décision d'audit du STIF, au minimum 15 jours ouvrés avant la date d'intervention des missions d'audits et de contrôle. Le STIF prend en charge le coût de ces contrôles et audits.

Dans le cadre des audits ou des contrôles, le STIF ou les organismes extérieurs missionnés par le STIF peuvent demander à la RATP, la délivrance de tout élément d'information relatif à l'objet du contrat et en lien avec l'ensemble des services prévus au présent contrat. Ces éléments sont communiqués par la RATP dans un délai raisonnable. L'entrave dans l'obtention d'un élément demandé dans le cadre d'un audit ou d'un contrôle fait l'objet de pénalités fixées dans l'article « 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.

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

Il appartient au STIF, et à lui seul, de tirer les conclusions relatives aux insuffisances relevées lors des vérifications.

En cas de désaccord persistant sur les résultats des audits ou des contrôles la procédure de conciliation sera engagée par la partie la plus diligente dans les conditions prévues à l'article 103 du présent contrat.

article 100 - Sanction en cas de non-respect des modalités d'information

Une sanction de 3 000 euros HT par document et par jour ouvrable de retard, sera appliquée en cas de retard dans la transmission des documents prévus contractuellement. Cette sanction sera progressive et sera réévaluée à 15 000 € par jour de retard au-delà du trentième jour de retard.

La date d'échéance de transmission des documents demandés sera fixée conjointement, laissant à la RATP un délai raisonnable, en fonction du volume d'informations nécessaires à la réalisation des contrôles et des audits.

Cette sanction de retard s'appliquera à compter du premier jour ouvrable de retard après la date d'échéance. A cet effet, le STIF informera l'opérateur par courrier. Aucune mise en demeure ne précèdera l'application de la sanction pécuniaire.

Le montant annuel maximal encouru par la RATP au titre de l'application de la présente clause est fixé à 1 million d'euros.

CHAPITRE III - VIE DU CONTRAT

article 101 - Recours à la procédure d'avenant

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

article 102 - Révision du contrat

article 102-1 - Principe général

Les Parties procèdent d'un commun accord au réexamen des conditions financières, à la demande motivée de l'une d'entre elles, en cas de survenance d'événements ou de modifications législatives ou réglementaires majeures et non prévisibles avec suffisamment de certitude quant à leur occurrence à la date du contrat, tendant à bouleverser substantiellement l'équilibre économique et financier du contrat. Pour apprécier l'impact de ces événements, les parties s'appuient sur toutes données économiques et financières utiles et disponibles.

La révision du contrat pourra notamment intervenir dans les cas suivants :

- si une vérification de toute nature réalisée par le STIF montre que le STIF supporte des charges indues ou bien qu'une contribution versée par le STIF est excessive notamment du fait d'un changement de méthode comptable, les parties conviennent d'examiner ensemble les modalités d'ajustement des contributions du STIF ;
- en cas d'évolution de taux fiscaux et de modifications législatives et réglementaires en matière fiscale, para fiscale, et d'imposition de toute nature (création ou suppression d'impôts, taxes et redevances ou changements de règles déterminant l'assiette, les taux ou les modalités de calcul des impôts, taxes et redevances) venant affecter les impôts et/ou taxes autres que ceux couverts par la contribution C12 versée par le STIF.

- en cas d'évènements extérieurs aux parties entraînant un bouleversement de l'équilibre économique du présent contrat, les parties se rencontreront en vue de discuter de l'équilibre économique et financier du présent contrat.

Les Parties procèdent à l'amiable au réexamen des conditions financières sur l'initiative de l'une d'elles et sur la base des éléments justificatifs fournis par celle-ci.

Si les Parties ne sont pas parvenues à un accord à l'expiration d'un délai de trois mois à compter de la demande formelle de réexamen, la procédure de conciliation prévue à l'article 103 peut alors être engagée par la partie la plus diligente. Toute modification décidée ou acceptée par les parties à l'issue de cette conciliation fait l'objet d'un avenant au présent contrat.

article 102-2 - Ajustement des méthodes de séparation comptable entre le GI et l'OT

La séparation selon deux établissements comptables pour les missions de gestionnaire d'Infrastructures et d'Opérateur de Transports constitue un changement important au premier janvier 2012 qui supposera d'éventuels ajustements en méthode, dans le cadre de l'exécution sur l'exercice 2012, au niveau des affectations de biens, des investissements et des dépenses de fonctionnement notamment. Afin de neutraliser les conséquences de ces ajustements sur les comptes du gestionnaire d'infrastructure et de l'opérateur de transport, les contributions respectives du STIF pour ces deux missions seront modifiées par voie d'avenant, ces modifications devant toutefois être neutres pour les contributions totales RATP.

article 103 - Règlement amiable des différends

En cas de contestation dans l'interprétation et/ou l'application du présent contrat, les parties contractantes s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour parvenir à un règlement amiable. Les parties peuvent engager, préalablement à une action contentieuse, une procédure de conciliation. Si les deux parties s'accordent pour engager une procédure de conciliation, celle-ci se déroule selon les modalités précisées ci-dessous.

La procédure de conciliation est engagée à l'initiative de l'une ou l'autre des parties. La partie ayant pris l'initiative de la conciliation expose les motifs de la contestation dans une lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre partie.

A compter de la date de réception de la lettre précitée, les parties disposent d'un délai de 15 jours pour désigner, d'un commun accord, un conciliateur. A l'expiration de ce délai et à défaut d'accord sur la désignation de ce conciliateur unique, chacune des parties désigne alors un conciliateur dans les trente jours de l'envoi par l'une d'elle d'une lettre recommandée.

Les conciliateurs désignés devront désigner un troisième conciliateur dans un délai de quinze jours à compter de la désignation du dernier d'entre eux. A défaut de sa désignation, par l'une des parties, du conciliateur de son choix, ou d'entente des deux conciliateurs sur un troisième, sa désignation pourra être demandée, à l'initiative de la partie la plus diligente, au président du tribunal administratif de Paris dans l'exercice de ses pouvoirs de conciliation. Les frais de conciliation sont supportés par moitié par chacune des parties.

Le conciliateur unique ou, le cas échéant, les conciliateurs, examine(nt) de façon contradictoire les motifs de la contestation et les positions respectives des parties. Il(s) rend(ent) un avis motivé sur le différend dans un délai de deux mois à compter de la désignation du conciliateur unique ou, le cas échéant, à compter de la désignation du dernier des conciliateurs. Cet avis propose aux parties une solution de conciliation.

Il est adressé au STIF et à la RATP, qui disposent d'un délai d'un mois pour se concilier ou constater leur désaccord persistant. L'une ou l'autre des parties peut porter le différend devant le Tribunal administratif de Paris à tout moment de la procédure de conciliation ou en cas d'échec de ladite procédure.

Vu son caractère facultatif, la mise en œuvre d'une procédure de conciliation ne fait pas obstacle au recours à une procédure contentieuse par l'une ou l'autre des parties, en cours de conciliation.

CHAPITRE IV - DISPOSITIONS DIVERSES

article 104 - Fiscalité

article 104-1 - Généralités

La RATP supporte tous les impôts et taxes relatifs à l'exécution des missions qui lui sont dévolues dans le cadre du présent contrat, selon la réglementation en vigueur. Elle assume seule les pénalités liées à tout redressement fiscal éventuel concernant la gestion qui lui est confiée, consécutif à une application ou à une interprétation erronée de sa part des textes en vigueur.

article 104-2 - Les impôts et taxes supportés par la RATP

La RATP ayant la qualité d'exploitant du service est le seul redevable de la TVA due, selon les conditions de droit commun, au titre de l'activité de service public confiée.

La cotisation foncière des entreprises, la cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises et les taxes foncières sur les propriétés bâties et non bâties sont réglées par la RATP, après vérification des éléments constitutifs de chacun des rôles d'imposition. La RATP fait le nécessaire pour obtenir le plafonnement et les exonérations de ses cotisations auxquels elle peut prétendre, selon les possibilités offertes par la législation fiscale. La cotisation foncière des entreprises, la cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises et la taxe foncière sur les propriétés bâties lui sont remboursées par le STIF à « l'euro / l'euro », sur la base des justificatifs des paiements effectués et d'une copie des rôles d'imposition. Le STIF rembourse à la RATP, après vérification et dès lors que le fondement juridique de l'imposition est incontestable, le montant des cotisations nettes des dégrèvements/plafonnements accordés par l'administration fiscale. La RATP fournit au STIF annuellement, avant le 31 décembre de l'année N, les modalités de calcul de l'assiette et du montant de ses cotisations versées ou à verser au titre de l'année N.

Cas particulier de la CVAE :

Les modalités de détermination de la base de calcul de la CVAE sont en cours de clarification. Les parties s'engagent à tenir compte de cette clarification. Dans le cas où elle conduirait à constater que le CVAE facturée par la RATP au STIF au titre du présent contrat est surévaluée, la RATP s'engage à rembourser au STIF les montants trop perçus et à réviser les bases de facturations futures.

Tous les autres impôts et taxes existant au 31 décembre 2011 et relatifs à la gestion du service sont à la charge de la RATP.

article 104-3 - La fiscalité des versements du STIF à la RATP

Les factures présentées par la RATP sont établies sans TVA.

Le STIF s'engage à supporter toutes les conséquences financières qui pourraient être mises à la charge des parties, en raison du non assujettissement à la TVA des contributions versées en contrepartie de l'exécution du présent contrat et/ou de l'éventuelle remise en cause du non assujettissement à la TVA desdites contributions.

article 104-4 - Transfert des droits à déduction de la TVA

En application des dispositions de l'article 210-1 et suivants de l'Annexe II au code général des impôts, le STIF transférera à la RATP les droits à déduction de la TVA correspondant aux investissements réalisés par le STIF et mis à la disposition de celle-ci.

Au vu des justificatifs fournis par le STIF, la RATP procédera sans délai ni différé aux formalités nécessaires à la récupération de cette TVA, soit par imputation sur la taxe due au titre de ses recettes, soit par demande de remboursement formulée auprès de l'administration fiscale compétente.

La taxe ainsi récupérée sera reversée au STIF au plus tard le 30 du mois suivant celui du remboursement de la taxe.

Toute contestation ou remise en cause par l'administration fiscale du droit à déduction ou du quantum de la taxe dont il est prétendu à la récupération ou qui aura été restituée sera portée sans délai à la connaissance du STIF. Les parties examineront ensemble le bien fondé des rappels et engageront toutes voies de défense utiles.

Les rappels non contestables ou devenus définitivement exigibles, qui auront été appliqués, majorés des sanctions fiscales et des frais contentieux engagés à la demande du STIF, seront remboursés par le STIF dans les 30 jours de leur règlement sur présentation de justificatifs par la RATP sauf faute ou erreur avérée de sa part.

article 105 - Disposition particulière

Tout évènement extérieur au contrat aboutissant à un prélèvement sur le résultat de la RATP d'une ampleur telle que la RATP ne serait plus en capacité d'investir la totalité des montants inscrits au PQI entrainera la résiliation du contrat.

article 106 - Responsabilité et assurance

La RATP est contractuellement responsable de tout dommage, accident, dégât, de quelque nature que ce soit, direct ou indirect, relatif à l'exécution du service public dont elle a la charge au titre du contrat, et quel que soit la personne ou le bien concerné.

En particulier, la RATP est responsable :

- des dommages subis ou causés par les matériels dont le STIF est (ou pourrait devenir) propriétaire et dont elle a (ou aurait) la garde, sans préjudice des recours contre les éventuels auteurs desdits dommages ;
- des dommages de toute nature, directs ou indirects, causés, sans préjudice des recours contre les éventuels auteurs desdits dommages :
 - o Aux personnes, sans distinction entre elles,
 - o A l'environnement,
 - o Aux biens mobiliers ou immobiliers.
- de la sécurité sur l'ensemble du réseau dont elle a la charge.

La RATP conclut des contrats d'assurance couvrant ses responsabilités, tant en ce qui concerne les personnes que les biens mobiliers et immobiliers du service, ou elle s'auto-assure, pour tous risques y compris d'incendie, d'explosion, accident, catastrophes naturelles, attentat ou émeute. Elle transmet au STIF, sur sa demande, les attestations des polices d'assurance souscrites ainsi que les justificatifs du paiement régulier des primes afférentes à ses responsabilités de gestionnaire du service public de transport de voyageurs.

En toute hypothèse, quel que soit le montant et les modalités de mise en œuvre des garanties, la RATP assume intégralement ses responsabilités à l'égard du STIF, des usagers du service et des tiers, tant au titre de l'exploitation, des ouvrages, installations, équipements et matériels que de la gestion du service public de transport.

article 107 - Intervention des tiers

article 107-1 - Affrètement partiel de l'offre de transport

1/ Principes généraux

La RATP assure directement la réalisation des services qui lui sont confiés par le STIF. Toutefois, la réalisation du service contractualisé défini par le présent contrat peut conduire la RATP à recourir à un affrètement, dans les conditions définies ci-après.

La RATP garde, en toutes circonstances, la responsabilité vis à vis du STIF de la parfaite réalisation des obligations qui lui sont confiées par le présent contrat, notamment en matière de qualité de service. Elle ne peut en aucun cas se prévaloir d'une mauvaise exécution par l'affrété pour s'exonérer de ses obligations et responsabilités envers le STIF. En cas de défaillance d'un transporteur affrété, la RATP doit mettre tout en œuvre pour pourvoir à son remplacement ou le cas échéant se substituer à lui.

Tous les documents, de quelque nature qu'ils soient, relatifs à l'affrètement ou à la relation entre l'affréteur et l'affrété, sont transmis au STIF, à sa demande, dans un délai qui ne peut excéder 30 jours calendaires. Tout dépassement de délai par la RATP entraînera l'application de la sanction prévue à l'article 100.

2/ Modalités de recours à l'affrètement partiel de l'offre de transport

Le STIF autorise la RATP à recourir aux affrètements définis dans l'annexe I-B-5.

La RATP peut recourir à un affrètement non listé à l'annexe I-B-5, sous réserve de l'accord écrit préalable du STIF, dans un délai de 30 jours, sur le principe de cet affrètement. L'annexe I-B-5 est modifiée annuellement pour tenir compte de l'évolution des opérations d'affrètement.

Lorsque l'affrètement résulte d'un marché public, la RATP présente dans sa demande d'affrètement les composantes financières sur la base d'estimations économiques. La RATP transmet dans le mois suivant la signature du marché le nom du ou des titulaires du marché d'affrètement.

Dans les cas d'urgence ou d'une durée inférieure à 90 jours, la RATP peut recourir à un affrètement sans autorisation préalable du STIF. Elle doit cependant en informer le STIF sans délai.

Lors de la conclusion de contrats avec des tiers, la RATP est tenue de les informer des dispositions de la présente convention qui leur sont applicables. L'affrété ne peut lui-même affréter sans l'accord du STIF.

Au cas où l'équilibre économique d'une opération d'affrètement est significativement modifié, la RATP en informe le STIF sans délai. Toute modification substantielle apportée aux conventions régissant les affrètements autorisés par le STIF nécessite l'autorisation préalable du STIF.

article 107-2 - Autres contrats

La RATP peut sous-traiter, sans autorisation ni agrément préalable du STIF, les activités connexes à l'offre de transport qui entrent dans le champ d'application du présent contrat (hors celles définies au point 2 de l'article 107-1).

La RATP garde, en toutes circonstances, la responsabilité vis-à-vis du STIF de la parfaite réalisation des obligations qui lui sont confiées par le présent contrat, notamment en matière de qualité de service. Elle ne peut en aucun cas se prévaloir d'une mauvaise exécution par le sous-traitant ou le prestataire choisi par elle, pour s'exonérer de ses obligations et responsabilités envers le STIF. En cas de défaillance d'un sous-traitant ou d'un prestataire, la RATP doit mettre tout en œuvre pour pourvoir à son remplacement ou le cas échéant se substituer à lui. Ce remplacement ou cette substitution sera réalisé aux frais de la RATP.

Lors de la conclusion de contrats avec des tiers, la RATP est tenue de les informer des dispositions de la présente convention qui leur sont applicables.

article 108 - Force majeure

Aucune partie n'encourt de responsabilité pour n'avoir pas accompli ou avoir accompli avec retard une obligation contractuelle, dans la mesure où un tel manquement ou retard résulte directement d'événements intervenant à tout moment et présentant les caractéristiques de la force majeure.

La force majeure doit donc, conformément à la jurisprudence administrative, être irrésistible, imprévisible et avoir un caractère extérieur aux parties.

Si la RATP vient à invoquer la survenance d'un événement de force majeure, elle le notifie :

- Immédiatement au directeur ou chef de division en charge de l'astreinte du STIF ;
- Dans les deux jours ouvrés à compter de la survenance de l'événement, au STIF par courriel et par lettre recommandée avec avis de réception.

La RATP doit alors préciser la nature de l'événement, le ou les retards en résultant ou susceptibles d'en résulter et les mesures envisagées pour en atténuer les effets.

Le STIF notifie dans un délai de quinze jours ouvrés sa décision quant au bien fondé de cette prétention et aux effets de l'événement de force majeure en cause.

La partie qui invoque un événement de force majeure doit prendre, dans les meilleurs délais, toutes les mesures raisonnablement envisageables pour en atténuer l'impact sur l'exécution de ses obligations.

La partie qui, par action ou par omission, aurait sérieusement aggravé les conséquences d'un événement présentant les caractéristiques de la force majeure n'est fondée à l'invoquer que dans la mesure des effets que l'événement aurait provoqués si cette action ou omission n'avait pas eu lieu.

En dehors des cas de force majeure, aucune partie n'est déliée de ses obligations à raison d'une impossibilité d'exécution ou de la survenance de circonstances ou événements qui échappent à son contrôle.

Lorsqu'un cas de force majeure se prolonge au-delà d'une période de six mois à compter de la notification prévue au présent article, chaque partie a la possibilité de demander l'application des dispositions de l'article 102.

article 109 - Dispositions de fin de contrat permettant d'assurer la transition avec le prochain contrat

Un an avant la date d'expiration du présent contrat, le STIF et la RATP engageront la préparation du contrat pluriannuel suivant afin qu'il puisse être soumis à la délibération de leurs Conseils d'Administration.

A défaut d'accord entre les parties, l'article 6 ter du décret n° 59-157 du 7 janvier 1959 modifié définit la contribution forfaitaire provisionnelle que le STIF doit alors allouer à la RATP pour assurer la continuité de son service.

Fait à Paris en 3 exemplaires originaux, le

Sophie MOUGARD

Directrice générale
du STIF

Pierre MONGIN

Président directeur général
de la RATP

Jean-Paul HUCHON

Président
du STIF



ANNEXES AU CONTRAT

entre

le Syndicat des Transports d'Ile-
de-France

et

la Régie Autonome des Transports
Parisiens

TABLE DES ANNEXES

I – L’OFFRE ET LA REGULARITE ASSOCIEE	6
A. L’OFFRE FERREE.....	7
ANNEXE I-A-1 DESCRIPTION DE L’OFFRE CONTRACTUELLE	8
ANNEXE I-A-2 SERVICE COMPLEMENTAIRE POUR LES NUITS FESTIVES EXCEPTIONNELLES.....	28
ANNEXE I-A-3 LISTE ET NOMBRE D’EVENEMENTS EXCEPTIONNELS PRIS EN COMPTE DANS L’OFFRE CONTRACTUELLE.....	30
ANNEXE I-A-4 VOLUME D’OFFRE CONTRACTUEL.....	31
ANNEXE I-A-5 MODALITES DE CALCUL DES REFACTIONS DE CHARGES POUR NON REALISATION DE L’OFFRE CONTRACTUELLE EN VOLUME.....	36
ANNEXE I-A-6 LISTE DES TRAVAUX DE L’ANNEE n AYANT UNE INCIDENCE SIGNIFICATIVE SUR L’OFFRE CONTRACTUELLE– FERMETURE DE STATIONS/GARES	40
ANNEXE I-A-7 PROCESSUS DE PROGRAMMATION ET REALISATION DES TRAVAUX.....	41
ANNEXE I-A-8 DEFINITION DES INDICATEURS SOUMIS A BONUS MALUS	44
ANNEXE I-A-9 AFFECTATION DES CAUSES D’IRREGULARITE	54
ANNEXE I-A-10 CHARTE DE FONCTIONNEMENT DES RETOURS D’EXPERIENCE SUR LA GESTION DES SITUATIONS PERTURBEES	55
B. L’OFFRE RESEAU DE SURFACE	58
ANNEXE I-B-1 L’OFFRE CONTRACTUELLE	59
ANNEXE I-B-2 L’OFFRE CONTRACTUELLE AU 1er JANVIER 2012	62
ANNEXE I-B-3 SERVICE COMPLEMENTAIRE POUR LES NUITS FESTIVES EXCEPTIONNELLES.....	67
ANNEXE I-B-4 LISTE ET NOMBRE D’EVENEMENTS EXCEPTIONNELS PRIS EN COMPTE DANS L’OFFRE DE REFERENCE	68
ANNEXE I-B-5 CAS PARTICULIERS DES SERVICES CONVENTIONNES PAR DES TIERS ET AFFRETEMENTS AU 1 ^{er} JANVIER 2012.....	71
ANNEXE I-B-6 MODALITES DE CALCUL DE LA NON REALISATION DE L’OFFRE CONTRACTUELLE	73
Annexe I-B-7 INDICATEUR DE REGULARITE ET DE PONCTUALITE	76
Annexe I-B-8 INFORMATIONS A FOURNIR PERIODIQUEMENT	89
Annexe I-B-9 EVOLUTION DE L’OFFRE.....	91
Annexe I-B-10 SUIVI DES LIGNES IMPACTEES PAR DES TRAVAUX.....	94
Annexe I-B-11 TAUX DE CHARGE.....	95
Annexe I-B-12 INDICE DE PERTURBATION.....	97
C. ENGAGEMENT DE SERVICE ET D’INFORMATION EN CAS DE GREVES.....	98
ANNEXE I-C-1 PLAN D’INFORMATION VOYAGEUR POUR LE DISPOSITIF DE CONTINUTE DU SERVICE	99

ANNEXE I-C-2 MODALITES DE REMBOURSEMENT DES VOYAGEURS POUR LE DISPOSITIF DE CONTINUITE DU SERVICE	100
ANNEXE I-C-3 PLAN DE TRANSPORT ADAPTE POUR LE DISPOSITIF DE CONTINUITE DU SERVICE.....	101
II – LES OBLIGATIONS DE LA QUALITE DE SERVICE ASSOCIEES A L’EXECUTION DE L’OFFRE CONTRACTUELLE _____	102
A. INFORMATION VOYAGEURS	103
Annexe II-A-1 MISE EN ŒUVRE DU SCHEMA DIRECTEUR D’INFORMATION VOYAGEUR	104
ANNEXE II-A-2 CHARTE DES SUPPORTS ET CONTENUS D’INFORMATION VOYAGEUR SUR SITE	108
Annexe II-A-3 ECHANGES DE DONNEES DE L’INFORMATION VOYAGEUR TEMPS REEL (EN COMPLEMENT DU LOCAL AGREEMENT SIRI – ANNEXE II-A-4).....	109
ANNEXE II-A-4 LOCAL AGREEMENT SIRI - VERSION 2.2.....	123
Annexe II-A-5 PRINCIPES D’ALIMENTATION DU SYSTEME D’INFORMATION MULTIMODAL ET DES REFERENTIELS TRANSPORTS FRANCILIENS	124
Annexe II-A-6 UTILISATION DES CARTES REGIONALES EDITEES PAR LE STIF	135
B. SECURITE	138
Annexe II-B RELATIVE A LA SECURITE.....	139
C. INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE SOUMIS A PENALITES ET BONUS MALUS	140
ANNEXE II-C-1 PRESENTATION DU SYSTEME DE QUALITE DE SERVICE.....	141
ANNEXE II-C-2 INDICATEURS RELATIFS A L’INFORMATION VOYAGEURS.....	145
ANNEXE II-C-3 INDICATEURS RELATIFS A L’AMBIANCE	164
ANNEXE II-C-4 INDICATEURS RELATIFS A L’ACCESSIBILITE	177
ANNEXE II-C-5 INDICATEURS RELATIFS A LA VENTE	188
ANNEXE II-C-6 INDICATEUR D’EVOLUTION DE LA PERCEPTION DES VOYAGEURS.....	191
D. CITOYENNETE.....	195
ANNEXE II-D-1 CHARTE DE FONCTIONNEMENT DES COMITES DE LIGNE	196
ANNEXE II-D-2 ETAT STATISTIQUE DU TRAITEMENT PAR MEDIA	199
ANNEXE II-D-3 MODE OPERATOIRE DE LA TYPOLOGIE FRANCILIENNE DES MOTIFS DE RECLAMATION	200
ANNEXE II-D-6 FORMULAIRE DE RECLAMATION PMR	204
ANNEXE II-D-7 PROCEDURES D’ALERTE EN CAS D’INCIDENT GRAVE OU DE CRISE.....	205
III – UNE COMMUNICATION AU SERVICE DU VOYAGEUR _____	206
ANNEXE III-1 CLASSIFICATION DES SUJETS DE COMMUNICATION	207
ANNEXE III-2 LICENCE D’EXPLOITATION DES MARQUES	209
IV – TARIFICATION, GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES ET SUIVI DU TRAFIC _____	215
A. TARIFICATION.....	216
ANNEXE IV-A-1 LISTE DES PRODUITS TARIFAIRES ET DE LEURS CANAUX DE DISTRIBUTION.....	217

ANNEXE IV-A-2 COMITE DE SUIVI BILLETIQUE	223
ANNEXE IV-A-3 NOUVEAU VISUEL NAVIGO	224
B. GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES	227
ANNEXE IV-B-1 EQUIPEMENTS DE VENTE ET DE SERVICE APRES-VENTE.....	228
ANNEXE IV-B-2 DESCRIPTION DES MODALITES DE VENTES GRANDS COMPTES, DESCRIPTION DES MODALITES DE VENTES DU TITRE INTEGRALE SUR LE SITE INTERNET WWW.RATP.FR	236
ANNEXE IV-B-3 DESCRIPTION DES ACTES ET CANAUX DE SERVICE APRES VENTE	238
ANNEXE IV-B-4 ESPACE DE VENTE ET DE SAV RATP	239
ANNEXE IV-B-5 METHODE DE CALCUL ET DE CONTROLE DU TAUX DE FRAUDE	245
ANNEXE IV-B-6 EQUIPEMENTS DE VALIDATION.....	246
ANNEXE IV-B-7 EQUIPEMENTS DE CONTROLE ET DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE.....	248
ANNEXE IV-B-8 CAHIER DES CHARGES RELATIF A LA GESTION COMMUNAUTAIRE DES PRODUITS TARIFAIRE.....	250
ANNEXE IV-B-9 VERSION 2012 CHARTE SYSTEME TELEBILLETIQUE NAVIGO TRANSPORTS PUBLICS D'ILE DE FRANCE	261
ANNEXE IV-B-10 CONVENTION RELATIVE AUX CONDITIONS DE DEVELOPPEMENT ET D'EXPLOITATION DU SYSTEME COMMUNAUTAIRE DE VENTE A DISTANCE VIA LE CANAL INTERNET ET LE CANAL DES GUICHETS AUTOMATIQUES BANCAIRES	281
ANNEXE IV-B-11 SECURITE DU SYSTEME NAVIGO	282
C. DONNEES DE VALIDATION TELEBILLETTIQUES.....	289
ANNEXE IV-C-1 DEFINITION DES INDICATEURS DE QUALITE ET DE COMPLETUDE DES DONNEES ANONYMISEES DE VALIDATION TELEBILLETTIQUES ET DES SEUILS DE PERFORMANCE ASSOCIES.....	290
ANNEXE IV-C-2 DISPOSITIF DE MESURE POUR DETERMINER LES TAUX DE VALIDATION SUR LES RESEAUX DE SURFACE.....	309
V – BIENS ET INVESTISSEMENTS _____ 316	
ANNEXE V-1 PROGRAMME D'INVESTISSEMENT 2012-2015 ENTRETIEN ET MODERNISATION Annexe confidentielle	317
ANNEXE V-2 PROGRAMME D'INVESTISSEMENT 2012-2015	317
EXTENSIONS ET DEVELOPPEMENTS Annexe confidentielle	317
ANNEXE V-3 ACCORD ENTRE LE STIF ET LA RATP SUR LA GOUVERNANCE DU MATERIEL ROULANT	318
VI – REGIME FINANCIER _____ 333	
ANNEXE VI-1 ELEMENTS A PRENDRE EN COMPTE POUR LA FACTURATION ANNUELLE	334
ANNEXE VI-2a CLES DE REPARTITION DES RECETTES DIRECTES POUR LES TITRES COMMUNS APPLICABLES EN 2012.....	335
ANNEXE VI-2b CLES DE REPARTITION DES RECETTES DIRECTES POUR LES TITRES COMMUNS APPLICABLES A PARTIR DE 1ER JANVIER 2013.....	340
ANNEXE VI-3 ACCOSTAGE 2011 DES VENTES DE TITRE.....	345

ANNEXE VI-4 SUIVI DES PRINCIPAUX POSTES DE CHARGES DU COMPTE D'EXPLOITATION.....	347
ANNEXE VI-5 COMPTE PREVISIONNEL D'EXPLOITATION Annexe confidentielle	348
ANNEXE VI-6 CALCUL DE LA CONTRIBUTION C2 Annexe confidentielle	349
ANNEXE VI-7 FORMULE D'INDEXATION DES CONTRIBUTIONS DU GESTIONNAIRE D'INFRASTRUCTURE.....	350
ANNEXE VI-8 CONVENTION TRIPARTITE SUR LE CREDIT BAIL (lot 1 et 2)	351
ANNEXE VI-9 CONVENTION BILATERALE SUR LE CREDIT BAIL (lot 1 et 2).....	351
ANNEXE VI – 10 PROCEDURE DE MODIFICATION DU SERVICE DE REFERENCE EN COURS DE CONTRAT.....	352
ANNEXE VI – 11 CHARGES ET RECETTES D'INTERCONNEXION.....	353
ANNEXE VI-12 MODALITES DE CALCUL DU TAUX D'EVOLUTION TARIFAIRE	354
VII – MODALITES D'EXECUTION _____	355
ANNEXE VII-1 INFORMATIONS PERIODIQUES A FOURNIR	356
ANNEXE VII – 2 PROTOCOLE DE CONFIDENTIALITE.....	362

I – L'OFFRE ET LA REGULARITE ASSOCIEE

I – L'OFFRE ET LA REGULARITE ASSOCIEE

A. L'OFFRE FERREE

ANNEXE I-A-1 DESCRIPTION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE

Cette annexe vise à décrire le format des informations transmises par la RATP concernant l'offre contractuelle, tel que décrit aux articles 7 et 12 du contrat.

1- Informations relatives au RER

1.1 Le schéma de la ligne RER



1.2 Les caractéristiques de la ligne RER

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

Longueur des branches	
Vincennes-Nanterre Préfecture :	xx km
Vincennes-Boissy Saint Léger :	xx km
Vincennes-Marne la Vallée Chessy :	xx km
Nanterre Préfecture-Saint Germain :	xx km
Nanterre Préfecture – Cergy le Haut	xx km
Nanterre Préfecture - Poissy	xx km

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

Production prévue pour l'année n	
Vincennes-Nanterre Préfecture (tronçon central): <ul style="list-style-type: none"> • Millions de TK commerciaux • Millions de TK totaux • Nombre de passages à Châtelet dans les deux sens de circulation aux heures de pointe du matin • Nombre de passages à Châtelet dans les deux sens de circulation aux heures de pointe du soir 	xx TK xx TK
Vincennes-Boissy Saint Léger : <ul style="list-style-type: none"> • Millions de TK commerciaux • Millions de TK totaux 	xx TK xx TK
Vincennes-Marne la Vallée Chessy : <ul style="list-style-type: none"> • Millions de TK commerciaux • Millions de TK totaux 	xx TK xx TK
Nanterre Préfecture-Saint Germain : <ul style="list-style-type: none"> • Millions de TK commerciaux • Millions de TK totaux 	xx TK xx TK
<i>Nanterre Préfecture – Cergy le Haut</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Millions de TK commerciaux</i> • <i>Millions de TK totaux</i> 	xx TK xx TK
<i>Nanterre Préfecture – Poissy</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Millions de TK commerciaux</i> • <i>Millions de TK totaux</i> 	xx TK xx TK

1.3 Tableaux de marche RER

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

La production prévue sera présentée sur la base calendaire.

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

1.4 Horaires et matériel roulant RER

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

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

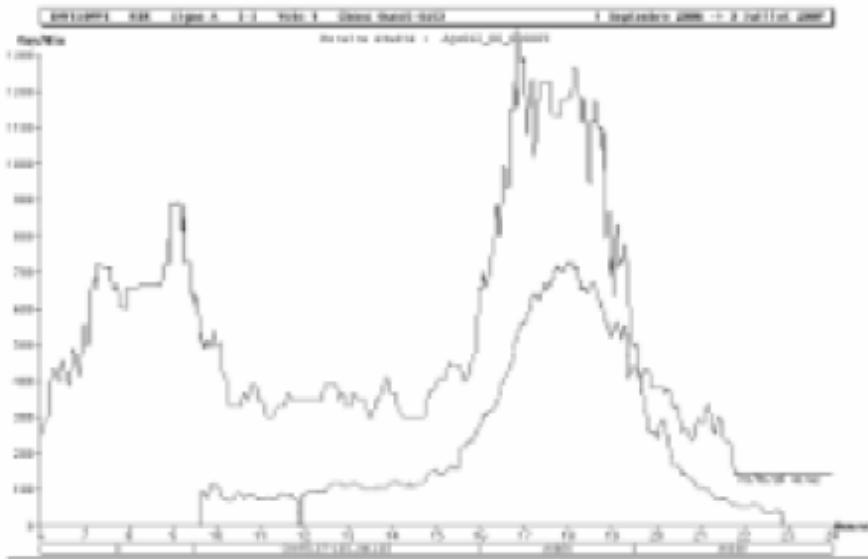
CODE MISSIONS	QVAS	OPPE	NEGE	QURI	NEGE	QYEN
N° Ordre	16	14	20	16	22	20
Nbre éléments	2	2	3	2	3	2
Type Matériel	2n	mi	ms	2n	ms	mi
Capacité à 4 Voy./m²	2580	1760	1887	2580	1887	1760
Saint-Germain-en-Laye			5 5		5 20	
Le Vésinet Le Pecq			5 8		5 23	
Le Vésinet Centre			5 10		5 25	
Chatou Croissy			5 12		5 27	
Rueil-Malmaison	5 0		5 14		5 29	
Nanterre Ville	5 3		5 17		5 32	
Nanterre Université	5 5		5 19		5 34	
Nanterre Prefecture	5 7	5 14	5 21	5 29	5 36	5 44
LaDéfense	5 9	5 16	5 23	5 31	5 38	5 46
Charles de Gaulle Etoile	5 13	5 20	5 28	5 35	5 43	5 50
Auber	5 16	5 23	5 31	5 38	5 46	5 53
Châtelet Les Halles	5 19	5 26	5 33	5 41	5 48	5 56
Gare de Lyon	5 22	5 29	5 36	5 44	5 51	5 59
Nation	5 25	5 32	5 39	5 47	5 54	6 2
Vincennes	5 28	5 35	5 42	5 50	5 57	6 5
Fontenay-sous-Bois			5 45		6 0	
Nogent-sur-Marne			5 47		6 2	
Joinville-le-Pont			5 49		6 4	
Saint-Maur Créteil			5 52		6 7	
Le Parc de Saint-Maur			5 53		6 8	
Champigny			5 56		6 11	
La Varenne Chennevières			5 58		6 13	
Sucy Bonneuil			6 1		6 16	
Boissy-Saint-Léger			6 5		6 20	
Val de Fontenay	5 32	5 39		5 54		6 9
Neuilly-Plaisance	5 35	5 42		5 57		6 12
Bry-sur-Marne	5 37	5 44		5 59		6 14
Noisy-le-Grand Mont d'Est	5 39	5 46		6 1		6 16
Noisy Champs	5 42	5 49		6 4		6 19
Noisiel	5 45	5 52		6 7		6 22
Lognes	5 47	5 54		6 9		6 24
Torcy	5 50	5 57		6 12		6 27
Bussy-Saint-Georges	5 53			6 15		6 30
Val d'Europe	5 58			6 19		6 34
Marne-la-Vallée Chessy	6 1			6 23		6 38

1.5 Les distances inter-gares

	Intergare		Intergare
Saint-Germain-en-Laye			
Le Vésinet Le Pecq			
Le Vésinet Centre			
Chatou Croissy			
Rueil-Malmaison			
Nanterre Ville			
Nanterre Université			
Nanterre Prefecture			
LaDéfense			
Charles de Gaulle Etoile			
Auber			
Châtelet Les Halles			
Gare de Lyon			
Nation			
Vincennes		Vincennes	
Fontenay-sous-Bois		Val de Fontenay	
Nogent-sur-Marne		Neuilly-Plaisance	
Joinville-le-Pont		Bry-sur-Marne	
Saint-Maur Créteil		Noisy-le-Grand Mont d'Est	
Le Parc de Saint-Maur		Noisy Champs	
Champigny		Noisiel	
La Varenne Chennevières		Lognes	
Sucy Bonneuil		Torcy	
Boissy-Saint-Léger		Bussy-Saint-Georges	
		Val d'Europe	
		Marne-la-Vallée Chessy	

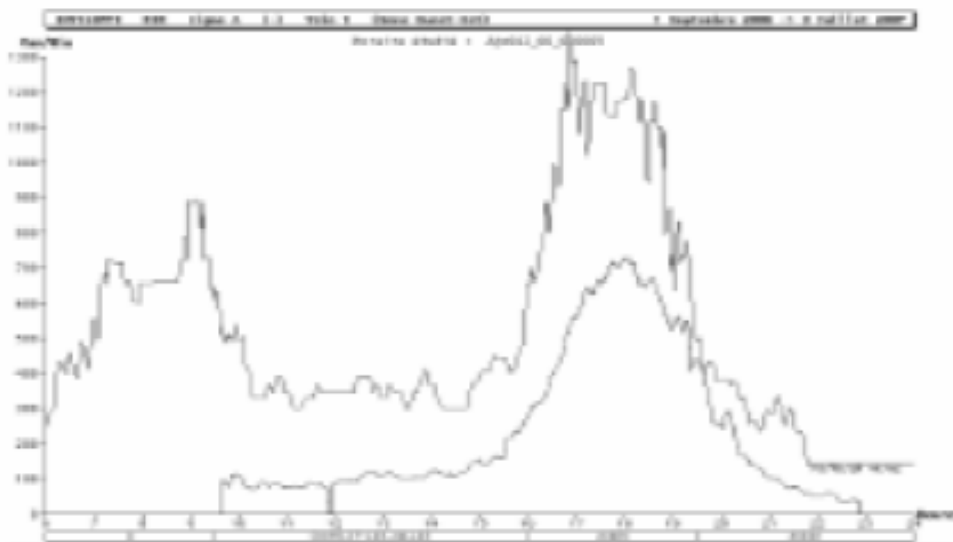
1.6 Offre et demande RER par JO type, pour l'inter-gare et le sens les plus chargés

JO hiver



JO type	
Intergare	
Sens	

JO Demi saison

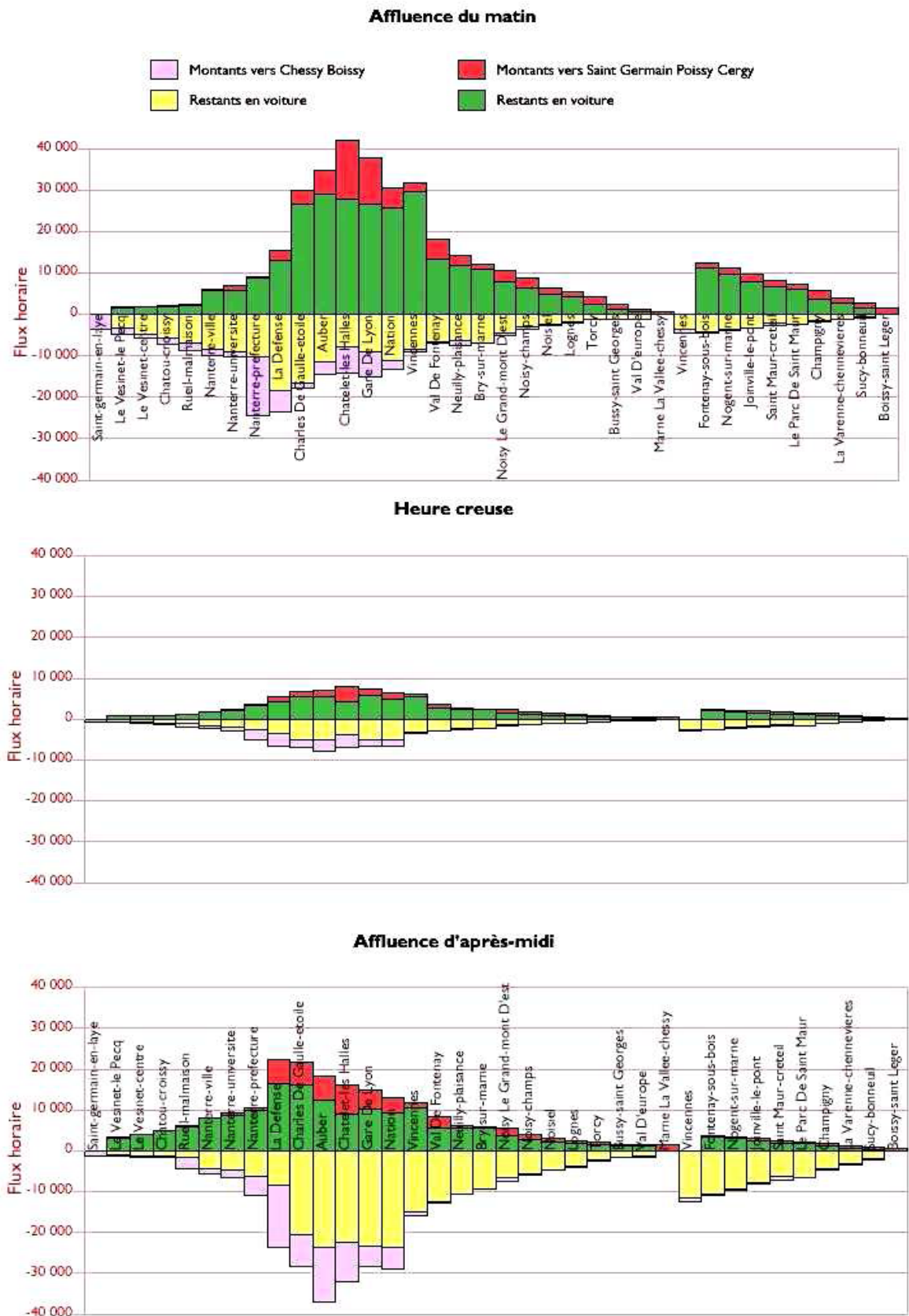


JO type	
Intergare	
Sens	

Données à communiquer pour les JO d'hiver et pour chaque sens

1.7 Serpents de charge RER

En précisant à quel jour et quelle heures correspondent ces données :






1.8 Calendrier d'application des tableaux de marche RER

La description des tableaux de marche doit reprendre 100% de l'offre contractuelle.

Jour	janvier	février	mars	avril	mai	Juin	juillet	août	septembr e	octobre	novembr e	décembr e
1		JO										
2		JO										
3		SA										
4		DF										
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
26												
27												
28												
29												
30												
31												

Légende : chaque couleur correspond à type de période

Hiver	
Juillet	
Août	

Cette description reprend 100% de l'offre contractuelle.

1.9 Nombre de trains RER par heure

Ces tableaux seront fournis par sens, pour les JO, Samedis et Dimanches d'hiver ainsi que les services de juillet et d'août.

Gare	Heure d'affluence du matin			Heures creuses	Affluence du soir	Heures de nuit
	de xxhxx à xxhxx 4 trains en 10mn (24 trains/heure)	de xxhxx à xxhxx 5 trains en 10mn (30 trains/heure)	de xxhxx à xxhxx 4 trains en 10mn (24 trains/heure)	de xxhxx à xxhxx 4 trains en 20mn (12 trains/heure)	de xxhxx à xxhxx 4 trains en 10mn (24 trains/heure)	de xxhxx à xxhxx 4 trains en 30mn (8 trains/heure)
Marne la Vallée-Chessy	6	12	12	3	6	4
Val d'Europe	6	6	12	3	6	4
Bussy-Saint-Georges	6	6	12	3	6	4
Torcy	12	18	12	6	6	4
Lognes	12	6	12	6	6	4
Noisiel	12	12	12	6	6	4
Noisy-Champs	12	12	12	6	6	4
Noisy-le-Grand	12	18	12	6	12	4
Bry-sur-Marne	6	6	12	6	6	4
Neuilly-Plaisance	6	12	12	6	6	4
Val de Fontenay	12	18	12	6	12	4
Boissy-Saint-Léger	6	6	12	6	6	4
Sucy-Bonneuil	6	6	12	6	6	4
La Varenne-Chennevrières	12	12	12	6	12	4
Champigny	12	12	12	6	12	4
Le Parc Saint-Maur	12	12	12	6	12	4
Saint-Maur-Créteil	12	12	12	6	12	4
Joinville le Pont	12	12	12	6	12	4
Nogent sur Marne	12	12	12	6	12	4
Fontenay-sous-Bois	12	12	12	6	6	4
Vincennes	24	30	24	12	18	8
Nation	24	30	24	12	24	8
Gare de Lyon	24	30	24	12	24	8
Châtelet-les Halles	24	30	24	12	24	8
Auber	24	30	24	12	24	8
Charles de Gaulle-Etoile	24	30	24	12	24	8
La Défense	24	30	24	12	24	8
Nanterre-Préfecture	24	24	24	12	18	8
Nanterre-Université	12	18	12	6	12	4
Nanterre-Ville	6	12	12	6	12	4
Rueil-Malmaison	12	18	12	6	12	4
Chatou-Croissy	6	6	12	6	6	4
Le Vésinet-Centre	6	6	12	6	6	4
Le Vésinet-Le Pecq	12	12	12	6	12	4
Saint-Germain-en-Laye	6	6	12	6	6	4

1.10 Offre par tableau de marche RER (nombre de trains)

Gare	Sens Est->Ouest					Sens Ouest->Est				
	Hiver		Eté			Hiver		Eté		
	JO	SD	JO juillet	JO août	SD	JO	SD	JO juillet	JO août	SD
Marne la Vallée-Chessy	112	95	91	91	75	102	88	76	76	75
Val d'Europe										
Bussy-Saint-Georges										
Torcy										
Lognes										
Noisiel										
Noisy-Champs										
Noisy-le-Grand										
Bry-sur-Marne										
Neuilly-Plaisance										
Val de Fontenay										
Boissy-Saint-Léger										
Sucy-Bonneuil										
La Varenne-Chennevrières										
Champigny										
Le Parc Saint-Maur										
Saint-Maur-Créteil										
Joinville le Pont										
Nogent sur Marne										
Fontenay-sous-Bois										
Vincennes										
Nation										
Gare de Lyon										
Châtelet-les Halles										
Auber										
Charles de Gaulle-Etoile										
La Défense										
Nanterre-Préfecture										
Nanterre-Université										
Nanterre-Ville										
Rueil-Malmaison										
Chatou-Croissy										
Le Vésinet-Centre										
Le Vésinet-Le Pecq										
Saint-Germain-en-Laye	109	104	111	111	80	105	102	85	85	80

1.11 Horaires des premiers et derniers RER par gare

Gares (46)	Sens 1			Sens 2				Correspondances			Accès PMR
	Premier train	Dernier train		Premier train	Dernier train			Métro	RER	SNCF	
Marne-la Vallée-Chessy	05:13	-	00:20	06:01	01:17	-	-			SNCF	
Val d'Europe	05:16	-	00:23	05:58	01:13	-	-				
Bussy-Saint-Georges	05:20	-	00:27	05:54	01:09	-	-				
Torcy	05:09	-	00:31	05:50	01:06	-	01:20				
Lognes	05:11	-	00:33	05:48	01:03	-	01:17				
Noisiel	05:13	-	00:35	05:46	01:01	-	01:15				
Noisy-Champs	05:16	-	00:38	05:43	00:58		01:12				
Noisy-le-Grand-Mont- Bry-sur-Marne	05:19	-	00:41	05:40	00:56		01:10				
Bry-sur-Marne	05:21	-	00:43	05:37	00:53		01:07				
Neuilly-Plaisance	05:23	-	00:45	05:35	00:51		01:05				
Val de Fontenay	05:26	-	00:48	05:33	00:49		01:03		E	SNCF	
Boissy-Saint-Léger	05:02	00:17		06:05	-	01:15	-				
Sucy-Bonneuil	05:05	00:20		06:01	-	01:12	-				
La Varenne- Champigny	05:08	00:23		05:58	-	01:09	-				
Champigny	05:10	00:25		05:56	-	01:07	-				
Le Parc de Saint-Maur	05:12	00:27		05:54	-	01:04	-				
Saint-Maur-Créteil	05:14	00:29		05:52	-	01:03	-				
Joinville le Pont	05:16	00:32		05:50	-	01:00	-				
Nogent sur Marne	05:19	00:34		05:47	-	00:58	-				
Fontenay-sous-Bois	05:21	00:36		05:45	-	00:56	-				
Vincennes	05:23	00:38	00:52	05:28	00:44	00:54	00:58				
Nation	05:27	00:41	00:55	05:25	00:41	00:51	00:55	1-2-6-9			
Gare de Lyon	05:29	00:44	00:58	05:22	00:39	00:48	00:53	1 - 14	D	SNCF	
Châtelet-les Halles	05:33	00:47	01:01	05:19	00:36	00:45	00:50	1,4,7,14	B - D		
Auber	05:35	00:50	01:04	05:17	00:33	00:42	00:47	3-7-8-9	E		
Charles de Gaulle-Etoile	05:38	00:53	01:07	05:13	00:30	00:39	00:44	1 - 2 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 - 11 - 12 - 13 - 14			
La Défense	05:43	00:57	01:11	05:09	00:26	00:35	00:40	1		SNCF	
Nanterre-Préfecture	05:45	00:59	01:13	05:06	00:24	00:33	00:38				
Nanterre-Université	05:47	01:01	01:15	05:05	-	00:31	-			SNCF	
Nanterre-Ville	05:49	01:03	01:17	05:03	-	00:29	01:10				
Rueil-Malmaison	05:19	01:06	01:20	05:00	-	00:26	01:08				
Chatou-Croissy	05:21	01:08		05:12	-	00:24	00:57				
Le Vésinet-Centre	05:23	01:10		05:10	-	00:22	01:05				
Le Vésinet-Le Pecq	05:25	01:12		05:08	-	00:20	01:04				
Saint-Germain-en-Laye	05:29	01:15		05:05	-	00:17	-				

1.12 Equipement des gares

	Accessibilité PMR	Nombre d'ADUP	Nombre de guichets de vente manuelle
Gare A			
Gare B			
...			
Gare N			

2- Informations relatives au Métro

2.1 Le schéma de la ligne de métro



2.2 Les caractéristiques de la ligne de métro

Caractéristiques de la ligne	
Longueur de la ligne :	xxx km
Nombre de stations :	xxx gares
Vitesse commerciale théorique :	xxx km/h
Horaires d'ouverture du service :	xxhxx - xxhxx

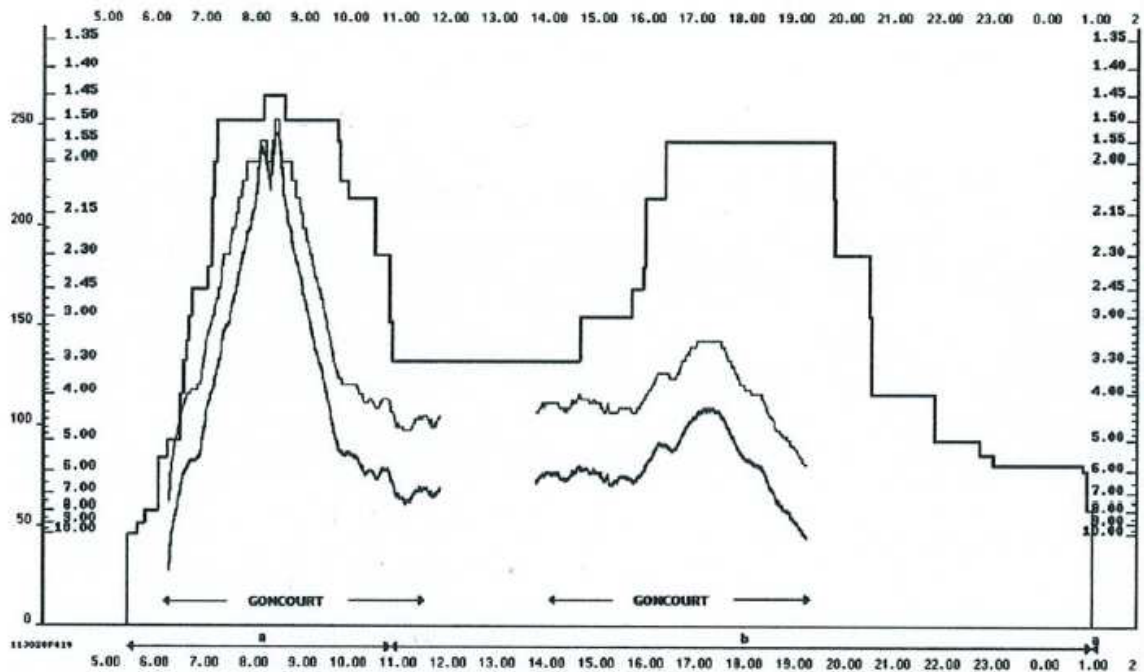
Production prévue pour 2007	
Ligne 1 - millions de TK totaux	xx TK

2.3 Tableaux de marche de la ligne de métro

Jour Période	Type de trafic	Nombre prévisionnel de jours	Nombre de passages sens 1	Nombre de passages sens 2	Nombre de trains Maxi	TK Com.	TK Tot.
JO hiver spécial	Plein trafic	x	x	x	X	x	x
Vendredi +1h		x	x	x	X	x	x
JO Hiver	Plein trafic	x	x	x	x	x	x
SA Hiver	Plein trafic	x	x	x	x	x	x
DF Hiver +1h		x	x	x	x	x	x
DF Hiver	Plein trafic	x	x	x	x	x	x
JO mi-saison spécial	Nuit festive	x	x	x	x	x	x
Vendredi Mi saison +1h		x	x	x	x	x	x
JO Demi saison	Allégé	x	x	x	x	x	x
Vendredi Juillet +1h		x	x	x	x	x	x
JO Juillet	Réduit	x	x	x	x	x	x
Vendredi août +1h		x	x	x	x	x	x
JO Août	Très réduit	x	x	x	x	x	x
SA Eté	Réduit	x	x	x	x	x	x
DF été +1h		x	x	x	x	x	x
DF Eté	Réduit	x	x	x	x	x	x
TOTAL		365	x	x		x	x

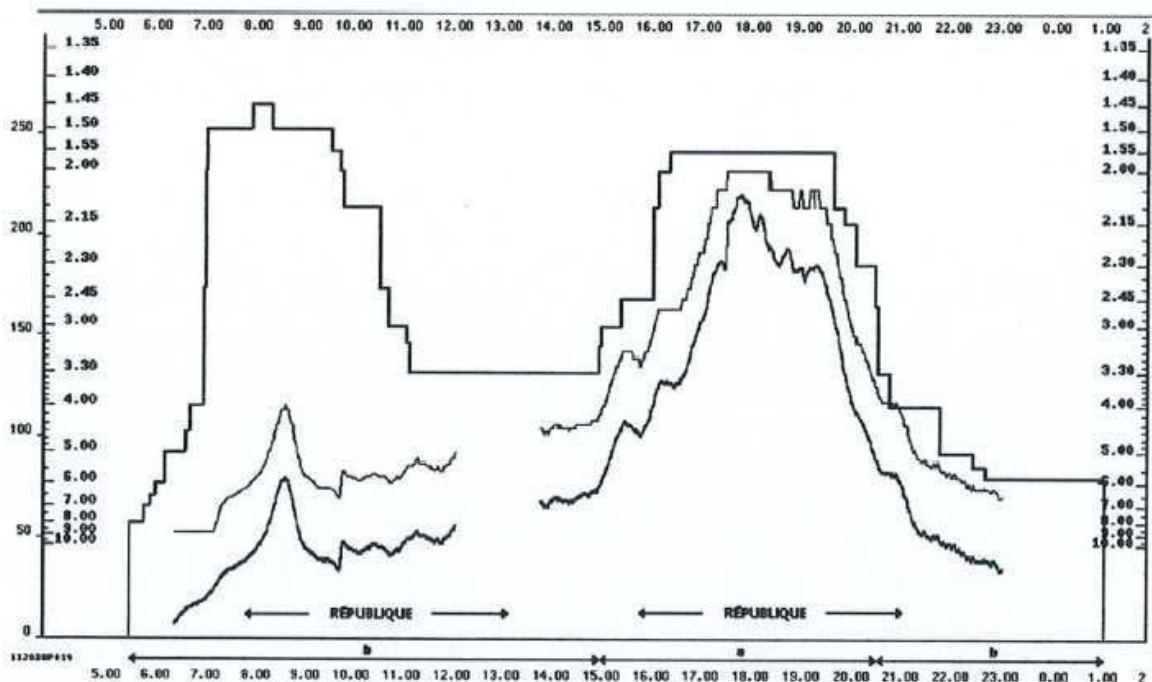
2.4 Offre et demande métro par JO type, pour l'interstation et le sens les plus chargés

JO hiver



Ligne 11 - Jours ouvrables de septembre 2005 à juin 2006 voie 1 en direction de Châtelet

JO Demi saison



Ligne 11 - Jours ouvrables de septembre 2005 à juin 2006 voie 2 en direction de Mairie des Lilas

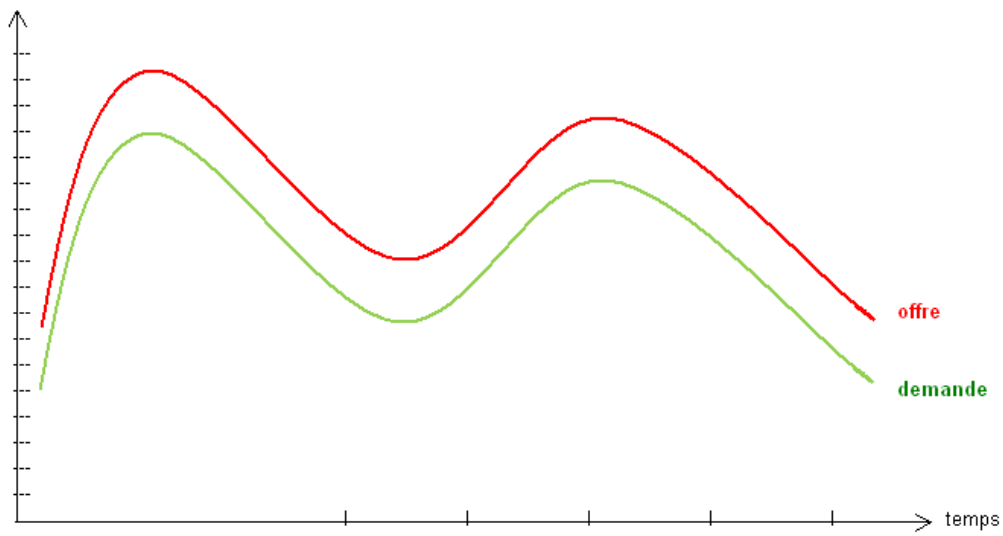
JO type	
Interstation	
Sens	

Données à communiquer pour tous les JO et pour chaque sens

Ces informations seront en outre représentées de façon pédagogique selon le modèle suivant :

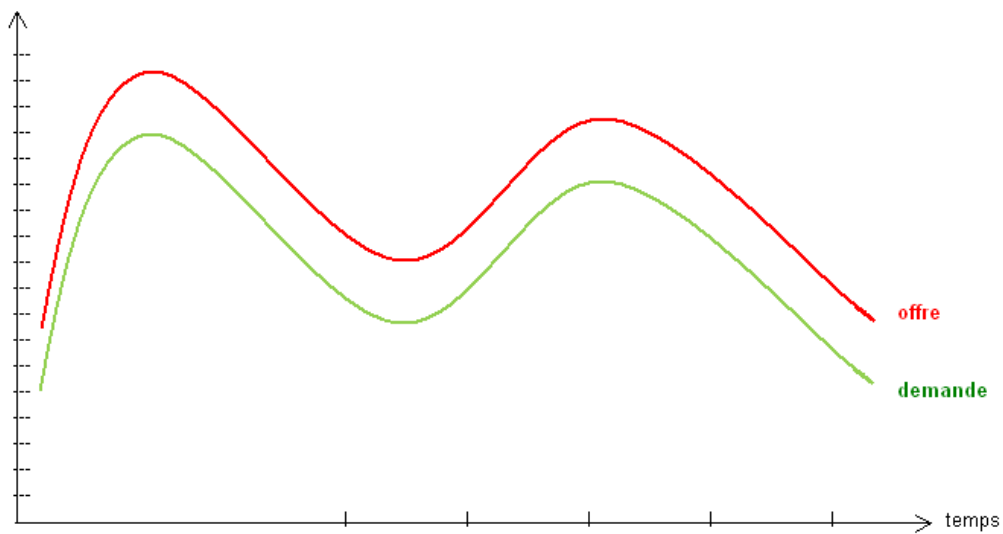
JO hiver

Nombre de personnes/places disponibles



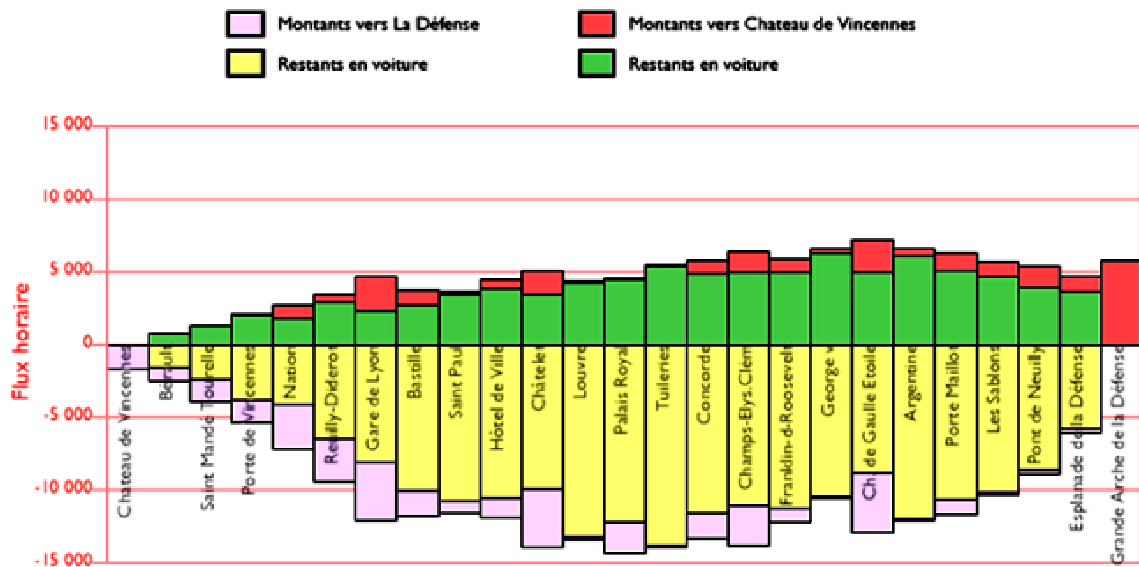
JO Demi saison

Nombre de personnes/places disponibles

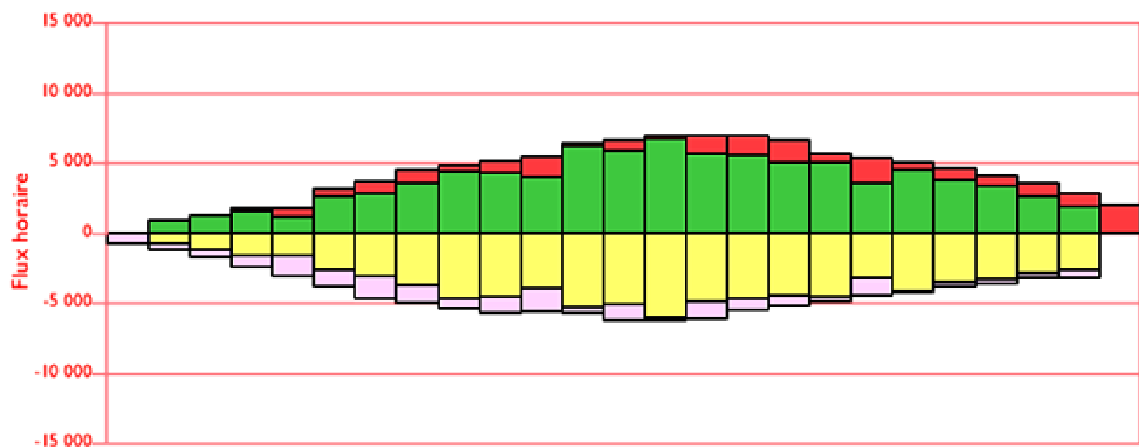


2.5 Serpents de charge métro

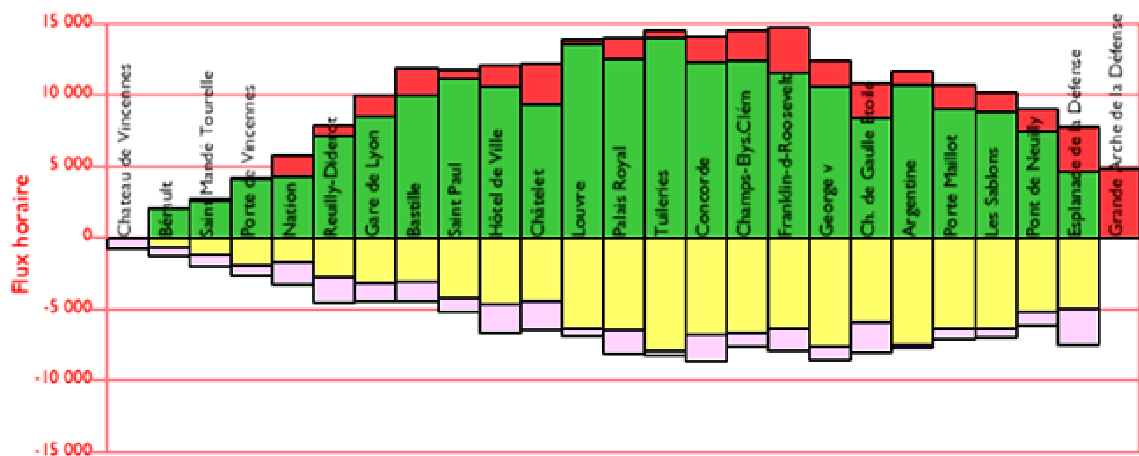
Affluence du matin



Heure creuse



Affluence d'après-midi



Remarque : préciser à quel jour et quelle heures correspondent ces données

2.6 Calendrier d'application des tableaux de marche métro

- informations à communiquer par ligne ;
- pour chaque jour, est indiqué le type de TM appliqué (JO plein trafic, SA plein trafic, JO allégé, DI plein trafic...);
- cette description reprend 100% des tableaux de marches.

L

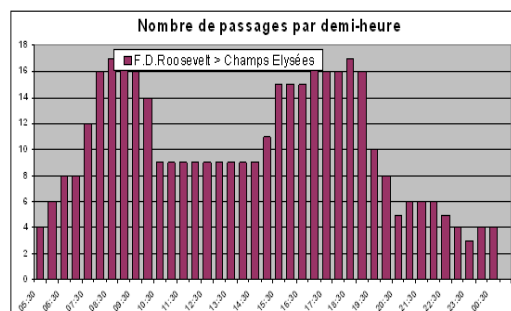
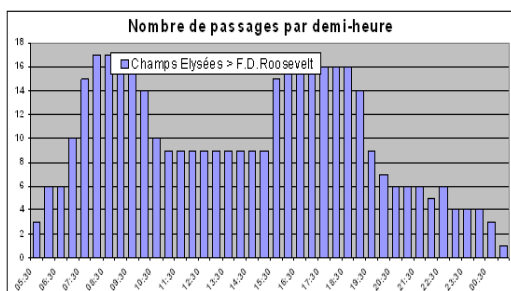
lundi 1 janvier 2007	DI PLEIN TRAFIC
mardi 2 janvier 2007	JO ALLÉGÉ
mercredi 3 janvier 2007	JO ALLÉGÉ
jeudi 4 janvier 2007	JO ALLÉGÉ
vendredi 5 janvier 2007	JO ALLÉGÉ
samedi 6 janvier 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 7 janvier 2007	DI PLEIN TRAFIC
lundi 8 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
mardi 9 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
mercredi 10 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
jeudi 11 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
vendredi 12 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
samedi 13 janvier 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 14 janvier 2007	DI PLEIN TRAFIC
lundi 15 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
mardi 16 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
mercredi 17 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
jeudi 18 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
vendredi 19 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
samedi 20 janvier 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 21 janvier 2007	DI PLEIN TRAFIC
lundi 22 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
mardi 23 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
mercredi 24 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
jeudi 25 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
vendredi 26 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
samedi 27 janvier 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 28 janvier 2007	DI PLEIN TRAFIC
lundi 29 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
mardi 30 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
mercredi 31 janvier 2007	JO PLEIN TRAFIC
jeudi 1 février 2007	JO PLEIN TRAFIC
vendredi 2 février 2007	JO PLEIN TRAFIC
samedi 3 février 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 4 février 2007	DI PLEIN TRAFIC
lundi 5 février 2007	JO PLEIN TRAFIC
mardi 6 février 2007	JO PLEIN TRAFIC
mercredi 7 février 2007	JO PLEIN TRAFIC
jeudi 8 février 2007	JO PLEIN TRAFIC
vendredi 9 février 2007	JO PLEIN TRAFIC
samedi 10 février 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 11 février 2007	DI PLEIN TRAFIC
lundi 12 février 2007	JO PLEIN TRAFIC
mardi 13 février 2007	JO PLEIN TRAFIC
mercredi 14 février 2007	JO PLEIN TRAFIC
jeudi 15 février 2007	JO PLEIN TRAFIC
vendredi 16 février 2007	JO PLEIN TRAFIC
samedi 17 février 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 18 février 2007	DI PLEIN TRAFIC
lundi 19 février 2007	JO ALLÉGÉ
mardi 20 février 2007	JO ALLÉGÉ
mercredi 21 février 2007	JO ALLÉGÉ
jeudi 22 février 2007	JO ALLÉGÉ
vendredi 23 février 2007	JO ALLÉGÉ
samedi 24 février 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 25 février 2007	DI PLEIN TRAFIC
lundi 26 février 2007	JO ALLÉGÉ
mardi 27 février 2007	JO ALLÉGÉ
mercredi 28 février 2007	JO ALLÉGÉ
jeudi 1 mars 2007	JO ALLÉGÉ
vendredi 2 mars 2007	JO ALLÉGÉ
samedi 3 mars 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 4 mars 2007	DI PLEIN TRAFIC
	etc
	etc
	etc
	etc
	etc
	etc
	etc
	etc
	etc
	etc

2.7 Nombre de passages par demi-heure à l'interstation de métro la plus chargée

Données communiquées annuellement pour chaque ligne, pour les JO, samedis et dimanches d'hiver. Ces tableaux sont fournis par type de TM.

Fréquences un JO d'hiver :

(nombre de passages par 1/2 heure)



de :	à :	de Champs Elysees vers F.D. Roosevelt	de F.D. Roosevelt vers Champs Elysees
05:30	06:00	3	4
06:00	06:30	6	6
06:30	07:00	6	8
07:00	07:30	10	8
07:30	08:00	15	12
08:00	08:30	17	16
08:30	09:00	17	17
09:00	09:30	16	17
09:30	10:00	16	16
10:00	10:30	14	14
10:30	11:00	10	9
11:00	11:30	9	9
11:30	12:00	9	9
12:00	12:30	9	9
12:30	13:00	9	9
13:00	13:30	9	9
13:30	14:00	9	9
14:00	14:30	9	9
14:30	15:00	9	9
15:00	15:30	9	11
15:30	16:00	15	15
16:00	16:30	16	15
16:30	17:00	16	15
17:00	17:30	17	17
17:30	18:00	16	16
18:00	18:30	16	16
18:30	19:00	16	17
19:00	19:30	14	16
19:30	20:00	9	10
20:00	20:30	7	8
20:30	21:00	6	5
21:00	21:30	6	6
21:30	22:00	6	6
22:00	22:30	5	6
22:30	23:00	6	5
23:00	23:30	4	4
23:30	00:00	4	3
00:00	00:30	4	4
00:30	01:00	3	4
01:00	01:30	1	
		398	398

2.8 Horaires des premiers et derniers métros par station

Pour un JO :

Station (25)	Sens 1		Sens 2		Correspondances			PMR
	Premier r métro	Dernier r métro	Premier r métro	Dernier r métro	Métro	RER	SNCF	
Château de Vincennes	05:30	00:39	05:59	01:15				
Bérault	05:31	00:41	05:57	01:13				
Saint-Mandé	05:32	00:42	05:56	01:12				
Porte de Vincennes	05:34	00:43	05:54	01:10				
Nation	05:35	00:45	05:52	01:09	2-6-9	A		
Reuilly – Diderot	05:37	00:47	05:51	01:07	8			
Gare de Lyon	05:35	00:48	05:49	01:05	14	A-D	SNCF	
Bastille	05:36	00:50	05:47	01:03	5-8			
Saint-Paul	05:38	00:52	05:45	01:01				
Hôtel de Ville	05:40	00:54	05:44	01:00	11			
Châtelet	05:41	00:55	05:42	00:59	4-7-11-	A-B-D		
Louvre – Rivoli	05:42	00:56	05:41	00:57				
Palais-Royal – Musée du	05:43	00:57	05:40	00:56	7			
Tuileries	05:44	00:58	05:39	00:55				
Concorde	05:46	01:00	05:38	00:54	8-12			
Champs-Élysées –	05:47	01:01	05:36	00:52	13			
Franklin D. Roosevelt	05:49	01:03	05:35	00:51	9			
George V	05:50	01:04	05:33	00:49				
Charles de Gaulle – Étoile	05:51	01:05	05:32	00:48	2-6	A		
Argentine	05:53	01:07	05:31	00:47				
Porte Maillot	05:54	01:08	05:30	00:45		C		
Les Sablons	05:56	01:10	05:34	00:44				
Pont de Neuilly	05:57	01:11	05:32	00:42				
Esplanade de la Défense	05:59	01:13	05:31	00:41				
La Défense	06:01	01:15	05:30	00:40		A	T2,SNCF	

Pour les vendredis et samedis :

Station (25)	Sens 1		Sens 2		Correspondances			PMR
	Premier r m é t r o	Dernier r m é t r o	Premier r m é t r o	Dernier r m é t r o	Métro	RER	SNCF	
Château de Vincennes	05:30	00:39	05:59	01:15				
Bérault	05:31	00:41	05:57	01:13				
Saint-Mandé	05:32	00:42	05:56	01:12				
Porte de Vincennes	05:34	00:43	05:54	01:10				
Nation	05:35	00:45	05:52	01:09	2-6-9	A		
Reuilly – Diderot	05:37	00:47	05:51	01:07	8			
Gare de Lyon	05:35	00:48	05:49	01:05	14	A-D	SNCF	
Bastille	05:36	00:50	05:47	01:03	5-8			
Saint-Paul	05:38	00:52	05:45	01:01				
Hôtel de Ville	05:40	00:54	05:44	01:00	11			
Châtelet	05:41	00:55	05:42	00:59	4-7-11-	A-B-D		
Louvre – Rivoli	05:42	00:56	05:41	00:57				
Palais-Royal – Musée du	05:43	00:57	05:40	00:56	7			
Tuileries	05:44	00:58	05:39	00:55				
Concorde	05:46	01:00	05:38	00:54	8-12			
Champs-Élysées –	05:47	01:01	05:36	00:52	13			
Franklin D. Roosevelt	05:49	01:03	05:35	00:51	9			
George V	05:50	01:04	05:33	00:49				
Charles de Gaulle – Étoile	05:51	01:05	05:32	00:48	2-6	A		
Argentine	05:53	01:07	05:31	00:47				
Porte Maillot	05:54	01:08	05:30	00:45		C		
Les Sablons	05:56	01:10	05:34	00:44				
Pont de Neuilly	05:57	01:11	05:32	00:42				
Esplanade de la Défense	05:59	01:13	05:31	00:41				
La Défense	06:01	01:15	05:30	00:40		A	T2,SNCF	

ANNEXE I-A-2 SERVICE COMPLEMENTAIRE POUR LES NUITS FESTIVES EXCEPTIONNELLES
--

Pendant la nuit de la Saint Sylvestre (nuit du 31 décembre au 1er janvier) et celle de la fête de la musique (nuit du 21 juin au 22 juin) de chaque année, la RATP maintient toute la nuit les services suivants :

- Métro : lignes 1, 2, 4, 6, 9 et 14 avec ouverture des seules stations importantes ou de correspondance ;
- RER : lignes A et B dans leur totalité.

Le service complémentaire mis en place assure la continuité du service offert entre l'heure de fin de service de nuit et l'heure de prise de service du matin prévues dans le service contractuel pour les portions de réseau définies ci-après.

1- Métro :

1-1 Circulation des trains :

Pendant la nuit de la Fête de la Musique, les lignes 1, 2, 4, 6, 9, 14 circulent toute la nuit entre 1h15 et 5h30 et entre 2h15 à 5h30 pendant la nuit du 31 décembre au 1^{er} janvier, avec des intervalles de 3mn à 6mn selon les lignes.

1-2 Stations ouvertes :

- Ligne 1 : Château de Vincennes, Nation, Gare de Lyon, Bastille, Châtelet, Concorde, Champs-Élysées-Clémenceau, Franklin-D-Roosevelt, George V, Charles de Gaulle-Etoile, Porte Maillot, Grande Arche de la Défense
- Ligne 2 : Nation, Père Lachaise, Belleville, La Chapelle, Barbès- Rochechouart, Anvers, Pigalle, Place de Clichy, Charles de Gaulle-Etoile, Dauphine
- Ligne 4 : Porte d'Orléans, Denfert-Rochereau, Montparnasse, Saint-Michel, Châtelet, Les Halles, Strasbourg-Saint-Denis, Gare de l'Est, Gare du Nord, Barbès -Rochechouart, Porte de Clignancourt
- Ligne 6 : Nation, Bercy, Place d'Italie, Denfert-Rochereau, Montparnasse, La Motte Picquet-Grenelle, Bir-Hakeim, Passy, Trocadéro, Boissière, Kléber, Charles de Gaulle-Etoile
- Ligne 9 : Mairie de Montreuil, Porte de Montreuil, Nation, Oberkampf (fermée le 1er janvier), République (fermée pour la fête de la musique), Strasbourg-Saint-Denis, Grands Boulevards, Havre-Caumartin, St Augustin, Franklin-D-Roosevelt, Alma-Marceau, Trocadéro, La Muette, Porte de Saint-Cloud, Pont de Sèvres
- Ligne 14 : Olympiades, Bibliothèque, Saint-Emilion, Bercy, Gare de Lyon, Châtelet, Pyramides, Madeleine, St Lazare

2- RER :

2-1 Circulation des trains :

Les lignes A et B du RER sont maintenues en service avec des intervalles de l'ordre de 15mn dans les gares centrales et de 30mn dans les gares de banlieue. L'interconnexion est maintenue à Nanterre Préfecture sur la ligne A et à Gare du Nord sur la ligne B.

2-2 Gares ouvertes :

- Ligne A : Nation, Gare de Lyon, Châtelet les Halles, Auber, Charles de Gaulle-Etoile, La Défense et les 29 gares de banlieue
- Ligne B : Denfert-Rochereau, Saint-Michel, Port Royal, Luxembourg, Châtelet les Halles, Gare du Nord et les 26 gares de banlieue.

<p style="text-align: center;">ANNEXE I-A-3 LISTE ET NOMBRE D'ÉVÈNEMENTS EXCEPTIONNELS PRIS EN COMPTE DANS L'OFFRE CONTRACTUELLE</p>

Un événement exceptionnel est un événement ponctuel, identifié et qui nécessite un renfort d'offre, afin de satisfaire à la demande supplémentaire générée par cet événement.

La liste des évènements et niveaux d'offre associés est révisée annuellement et transmise au STIF au plus tard le 31/10 de l'année n-1.

Le kilométrage indiqué est inclus dans le volume d'offre contractuelle décrit en annexe I-A-4.

La liste des renforts exceptionnels considérés est la suivante :

1. Métro

- Salons : Agriculture, Auto, cheval, Nautique ;
- Foire de Paris, Foire du Trône ;
- de 20 à 30 évènements au Parc des Princes ;
- Internationaux de France de tennis au stade Roland Garros ;
- de 10 à 20 évènements au Stade de France ;
- Marche des fiertés, Solidays, Techno parade, Tropical Carnaval, Rock en Seine ;
- Défilés militaires du 14 juillet ;
- Arrivée du Tour de France ;
- Renforts magasins au mois de décembre ;
- Renforts matin du 1^{er} janvier ;
- Grandes nuits du Jour de l'An et de la fête de la musique.

2. RER ligne A

- Grandes nuits du Jour de l'an et de la fête de la musique
- Renforcements de capacité le samedi pour les vacances scolaires, les grands magasins et les soldes, le 1^{er} mai, le 14 juillet, le 15 août, une journée en septembre (Technoparade) pour 20 à 23 journées.
- Service de JO d'août le lundi de Pentecôte.

3. RER ligne B

- Grandes nuits du Jour de l'an et de la fête de la musique
- Renforcements de capacité en journée le dimanche pour les grands magasins, les soldes, les vacances scolaires, la fête de l'Humanité, certains salons, représentant la moitié des dimanches de l'année
- Renforcements de soirée pour des matchs ou des concerts au Stade de France pour 15 à 20 soirées.
- Renforcement de capacité de prise à fin de service pour le lundi de Pentecôte, la fête de l'Humanité

Le détail des TKC, VKC métro et RER par ligne et par événement est communiqué en complément de cette liste sous forme informatique, ainsi que les stations de métro ouvertes la nuit du 31 décembre.

ANNEXE I-A-4 VOLUME D'OFFRE CONTRACTUEL

Les niveaux annuels d'offre figurant dans la présente annexe sont établis pour les 4 années du contrat sur l'offre en place en début de contrat. Ils ne prennent en compte aucune évolution de l'offre en cours de contrat.

Ces niveaux annuels intègrent les évènements exceptionnels récurrents décrits dans l'annexe I-A-3, et ne tiennent compte que des effets calendaires propres à chacune des années du contrat. Ces volumes sont élaborés sur la base d'un calendrier indicatif couvrant la durée du contrat. Ils feront l'objet d'une mise à jour au plus tard à l'échéance annuelle de transmission de l'offre de référence de l'année N.

Les données kilométriques (trains x km commerciaux TKC, trains x km totaux TKT et voitures x km commerciales VKC pour le RER) détaillées par ligne (métro) ou branche de ligne (RER) figurent dans l'annexe suivante communiquée sous forme informatique au format Excel.

1- Métro

Production aux heures de pointe

	2012		2013		2014		2015	
	TKC	TKT	TKC	TKT	TKC	TKT	TKC	TKT
Ligne 1	0,624	0,624	0,622	0,622	0,620	0,620	0,624	0,624
Ligne 2	0,419	0,419	0,417	0,417	0,416	0,416	0,418	0,418
Ligne 3-3 bis	0,412	0,412	0,412	0,412	0,411	0,411	0,412	0,412
Ligne 4	0,393	0,393	0,391	0,391	0,389	0,389	0,393	0,393
Ligne 5	0,513	0,513	0,513	0,513	0,511	0,511	0,513	0,513
Ligne 6	0,454	0,454	0,454	0,454	0,452	0,452	0,453	0,453
Ligne 7-7bis	0,707	0,707	0,707	0,707	0,704	0,704	0,707	0,707
Ligne 8	0,668	0,668	0,667	0,667	0,664	0,664	0,667	0,667
Ligne 9	0,688	0,688	0,686	0,686	0,684	0,684	0,687	0,687
Ligne 10	0,248	0,248	0,248	0,248	0,247	0,247	0,248	0,248
Ligne 11	0,235	0,235	0,234	0,234	0,233	0,233	0,234	0,234
Ligne 12	0,405	0,405	0,405	0,405	0,403	0,403	0,404	0,404
Ligne 13	0,709	0,709	0,707	0,707	0,705	0,705	0,708	0,708
Ligne 14	0,339	0,339	0,337	0,337	0,339	0,339	0,337	0,337
Total métro	6,816	6,816	6,800	6,800	6,778	6,778	6,805	6,805

Unité : millions

Production hors heures de pointe

	2012		2013		2014		2015	
	TKC	TKT	TKC	TKT	TKC	TKT	TKC	TKT
Ligne 1	3,507	3,527	3,504	3,524	3,499	3,519	3,505	3,525
Ligne 2	2,584	2,589	2,582	2,586	2,578	2,582	2,581	2,586
Ligne 3-3 bis	2,514	2,526	2,517	2,530	2,509	2,522	2,511	2,524
Ligne 4	2,409	2,412	2,408	2,410	2,404	2,407	2,408	2,410
Ligne 5	3,069	3,076	3,071	3,078	3,070	3,077	3,070	3,077
Ligne 6	2,590	2,599	2,591	2,600	2,588	2,597	2,588	2,597
Ligne 7-7bis	4,492	4,519	4,491	4,519	4,486	4,514	4,486	4,514
Ligne 8	4,088	4,097	4,091	4,100	4,088	4,097	4,089	4,100
Ligne 9	3,929	3,956	3,925	3,953	3,920	3,947	3,933	3,960
Ligne 10	1,711	1,725	1,710	1,724	1,707	1,721	1,714	1,728
Ligne 11	1,389	1,393	1,391	1,395	1,388	1,393	1,389	1,393
Ligne 12	2,678	2,683	2,671	2,677	2,675	2,681	2,667	2,672
Ligne 13	4,484	4,498	4,489	4,503	4,482	4,495	4,480	4,494
Ligne 14	2,279	2,302	2,274	2,297	2,271	2,293	2,272	2,295
Total métro	41,723	41,903	41,715	41,895	41,664	41,844	41,694	41,876
Orlyval	0,701	0,711	0,700	0,710	0,700	0,710	0,700	0,710

Unité : millions

dont TKC inscrits à l'offre contractuelle pour les événements exceptionnels :

	2012	2013	2014	2015
Ligne 1	0,006	0,006	0,006	0,006
Ligne 2	0,003	0,003	0,003	0,003
Ligne 3	0,002	0,002	0,002	0,002
Ligne 3 bis	0,000	0,000	0,000	0,000
Ligne 4	0,002	0,002	0,002	0,002
Ligne 5	0,004	0,004	0,004	0,004
Ligne 6	0,003	0,003	0,003	0,003
Ligne 7	0,002	0,002	0,002	0,002
Ligne 7 bis	0,000	0,000	0,000	0,000
Ligne 8	0,024	0,022	0,023	0,023
Ligne 9	0,011	0,007	0,007	0,016
Ligne 10	0,018	0,014	0,014	0,023
Ligne 11	0,002	0,002	0,002	0,002
Ligne 12	0,006	0,004	0,006	0,004
Ligne 13	0,019	0,023	0,021	0,017
Ligne 14	0,000	0,000	0,000	0,000
Total Métro	0,103	0,094	0,095	0,109

Unité : millions

Remarques :

- Les lignes 3 et 3 bis sont considérées comme une seule ligne pour le calcul de la franchise.
- Les lignes 7 et 7 bis sont considérées comme une seule ligne pour le calcul de la franchise.
- La production du métro Orlyval ne distingue pas la production heures de pointe de la production hors heures de pointe. Le volume indiqué correspond à la production sur l'ensemble du service.
- Le détail des événements correspondant aux TK chiffrés figure dans l'annexe I-A-3

2- RER A

Production aux heures de pointe

	2012			2013			2014			2015		
	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC
Vincennes – Nanterre P	1,097	1,100	9,705	1,081	1,083	9,556	1,089	1,092	9,633	1,089	1,092	9,631
Val de Fontenay – Chessy	0,392	0,392	3,540	0,386	0,386	3,486	0,389	0,389	3,515	0,389	0,389	3,514
Vincennes – Boissy	0,206	0,209	1,796	0,203	0,206	1,768	0,205	0,207	1,783	0,205	0,207	1,783
Nanterre P – Saint Germain	0,143	0,146	1,247	0,141	0,144	1,228	0,142	0,145	1,238	0,142	0,145	1,238
Total RER A	1,838	1,847	16,288	1,810	1,819	16,038	1,825	1,834	16,169	1,825	1,833	16,166

Unité : millions

Production hors heures de pointe

	2012			2013			2014			2015		
	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC
Vincennes – Nanterre P	2,614	2,616	20,890	2,608	2,610	20,832	2,607	2,610	20,849	2,607	2,610	20,848
Val de Fontenay – Chessy	2,294	2,363	19,787	2,284	2,353	19,708	2,287	2,356	19,726	2,287	2,356	19,726
Vincennes – Boissy	1,173	1,203	8,644	1,169	1,199	8,613	1,169	1,199	8,628	1,169	1,199	8,627
Nanterre P – Saint Germain	0,827	0,869	6,131	0,825	0,866	6,108	0,825	0,866	6,119	0,825	0,866	6,118
Total RER A	6,908	7,051	55,452	6,886	7,028	55,261	6,888	7,031	55,322	6,888	7,031	55,320

Unité : millions

dont TKC, TKT et VKC inscrits à l'offre contractuelle pour les évènements exceptionnels :

	2012			2013			2014			2015		
	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC
Vincennes – Nanterre P	0,002	0,002	0,184	0,002	0,002	0,197	0,002	0,002	0,208	0,002	0,002	0,208
Val de Fontenay – Chessy	0,001	0,001	0,017	0,001	0,001	0,010	0,001	0,001	0,012	0,001	0,001	0,012
Vincennes – Boissy	0,000	0,001	0,149	0,000	0,001	0,165	0,000	0,001	0,174	0,000	0,001	0,174
Nanterre P – Saint Germain	0,000	0,000	0,103	0,000	0,000	0,114	0,000	0,000	0,120	0,000	0,000	0,120
Total RER A	0,003	0,004	0,454	0,003	0,004	0,486	0,003	0,004	0,514	0,003	0,004	0,514

Unité : millions

3- RER B

Production aux heures de pointe

	2012			2013			2014			2015		
	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC
Gare du Nord - Bourg la Reine	0,566	0,580	4,526	0,559	0,572	4,470	0,559	0,573	4,474	0,563	0,577	4,505
Bourg la Reine – Robinson	0,019	0,019	0,153	0,019	0,019	0,152	0,019	0,019	0,152	0,019	0,019	0,153
Bourg la Reine - St Rémy	0,260	0,262	2,081	0,257	0,259	2,055	0,257	0,259	2,057	0,259	0,261	2,071
Total RER B	0,845	0,861	6,761	0,835	0,850	6,676	0,835	0,851	6,683	0,841	0,856	6,728

Unité : millions

Production hors heures de pointe

	2012			2013			2014			2015		
	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC
Gare du Nord - Bourg la Reine	1,687	1,700	11,768	1,679	1,692	11,747	1,677	1,690	11,689	1,674	1,688	11,693
Bourg la Reine – Robinson	0,163	0,166	1,130	0,162	0,165	1,126	0,161	0,165	1,121	0,161	0,165	1,122
Bourg la Reine - St Rémy	1,508	1,575	10,890	1,500	1,566	10,861	1,499	1,565	10,817	1,498	1,565	10,830
Total RER B	3,357	3,441	23,788	3,340	3,424	23,734	3,337	3,420	23,627	3,334	3,417	23,646

Unité : millions

dont TKC, TKT et VKC inscrits à l'offre contractuelle pour les évènements exceptionnels :

	2012			2013			2014			2015		
	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC
Gare du Nord - Bourg la Reine	0,003	0,005	0,611	0,003	0,005	0,643	0,003	0,005	0,622	0,003	0,005	0,606
Bourg la Reine - Robinson	0,000	0,000	0,052	0,000	0,000	0,054	0,000	0,000	0,053	0,000	0,000	0,052
Bourg la Reine - St Rémy	0,002	0,004	0,474	0,002	0,004	0,502	0,002	0,004	0,485	0,002	0,004	0,471
Total RER B	0,006	0,009	1,137	0,006	0,009	1,200	0,006	0,009	1,160	0,006	0,009	1,129

Unité : millions

ANNEXE I-A-5
MODALITES DE CALCUL DES REFACTIONS DE CHARGES
POUR NON REALISATION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE EN VOLUME

1- Référence

La RATP mesure pour chacune des lignes de métro et branche de RER la production kilométrique réalisée exprimée en train x kilomètres commerciaux. Cette production est mesurée selon les principes décrits à l'article 10-1 pour le métro et 15-1 pour le RER.

Une réfaction de charges est appliquée si la production kilométrique réalisée par la RATP, telle que mesurée selon les principes décrits aux articles 10-1 et 15-1 se trouve être annuellement inférieure à la production de l'offre contractuelle définie dans l'Annexe I-A-1, actualisée des différents avenants conclus au cours de la période d'exécution du contrat minorée des franchises détaillées ci-dessous, sauf cas de force majeure :
 Les niveaux de franchise, appréciés soit par ligne (métro), soit par branche de ligne (RER), s'établissent à :

Sous Réseau	Mesure	Franchise (%)
Métro Heures de pointes	Par ligne	3,5%
Métro Hors Heures de pointes	Par ligne	3,5%
RER Heures de pointes	Par branche	4,0%
RER Hors Heures de pointes	Par branche	2,0%

Distinction production heures de pointe / hors heures de pointe sur le métro et RER

L'engagement de production de l'offre contractuelle métro et RER sur l'ensemble du service distingue, à l'exception de la ligne Orlyval qui est mesurée sur l'ensemble de la journée :

- Pour le métro et les tronçons centraux RER : la période des heures de pointe, couvrant pour les Jours Ouvrables les heures de pointe du matin (de 7 heures 30 à 9 heures 30) et celles du soir (de 16 heures 30 à 19 heures 30), dans le sens de la charge pour le métro, dans les deux sens de circulation sur les tronçons centraux pour le RER
- Pour les branches RER hors tronçons centraux : la période des heures de pointe, couvrant pour les Jours Ouvrables les heures de pointe du matin (départ entre 7h00 et 9h00) et celles du soir (arrivée entre 17h00 à 20h00), dans le sens de la charge pour les branches de RER à l'exception des tronçons centraux
- Pour l'ensemble des lignes : la période des heures hors heures de pointe, correspondant aux autres périodes de production de l'offre contractuelle.

L'engagement de production de l'offre contractuelle métro et RER est assorti, pour chacune de ces deux périodes séparément, d'une franchise annuelle, précisée ci-avant.

2- Modalités de calcul pour la production heures de pointe du métro

Pour le métro, la RATP détermine quotidiennement le nombre de passages aux heures de pointe généralement sur la première station située après le terminus d'expédition (ou après la convergence sur les lignes à fourche) sur la voie de plus fort trafic par une méthode exhaustive basée sur les outils de suivi des circulations.

Le nombre de passages non réalisés est converti en kilomètres commerciaux, selon les longueurs des lignes figurant à l'offre contractuelle annuelle.

Les jours de grève concernés par l'article 24 sont neutralisés de même que les événements décrits à l'article 108 (force majeure) et les périodes heures de pointe concernées par des travaux ayant généré des interruptions de trafic totales ou partielles impactant la station de mesure. Le détail du report des TKC concernés sera fourni au STIF.

Tableau descriptif des points de mesure

LIGNE	POINTE DU MATIN	POINTE DU SOIR
1	BERAULT	ARGENTINE
2	AVRON	VICTOR HUGO
3	PERE LACHAISE	PEREIRE
4	SIMPLON	ALESIA
5	HOCHÉ	CAMPO FORMIO
6	CORVISART	BOISSIERE
7	PLACE D'ITALIE	CORENTIN CARIOU
8	MAISON ALFORT STADE	BOUCICAUT
9	MARAICHERS	EXELMANS
10	BOULOGNE JEAN JAURES	JUSSIEU
11	PORTE DES LILAS	HOTEL DE VILLE
12	MAX DORMOY	CONVENTION
13	PLACE DE CLICHY	MALAKOFF - RUE E DOLET
14	COUR ST EMILION	PYRAMIDES

Périmètre de la mesure

Sur les 14 lignes du métro hors lignes 3 bis et 7 bis, dont les TK sont comptabilisés respectivement avec les lignes 3 et 7.

3- Modalités de calcul pour la production heures de pointe du RER

- **Tronçons centraux**

Pour chaque ligne de RER, la RATP détermine quotidiennement l'ensemble des circulations qui parcourent tout ou partie du tronçon central, pendant la période des heures de pointe indiquée ci-avant. La production kilométrique est calculée en convertissant les distances parcourues par chaque train pendant la période de pointe du matin et la période de pointe du soir en kilomètres commerciaux selon les distances intergares qui figurent à l'offre contractuelle annuelle.

Périmètre de la mesure

Sur la ligne A, de la gare de Nanterre-Préfecture à la gare de Vincennes, incluses.

Sur la ligne B, de la gare de Gare du Nord à la gare de Bourg-la-Reine, incluses.

Les événements décrits à l'article 108 (force majeure) sont neutralisés.

• Branches

Pour chaque branche de RER, la RATP détermine l'ensemble des trains partant vers le tronçon central pendant la période des heures de pointe du matin indiquée ci-dessus et l'ensemble des trains qui sortent du tronçon central vers la branche pendant la période des heures de pointe du soir indiquée ci-dessus. La production kilométrique est calculée en convertissant les distances parcourues sur la branche par chaque train pendant la période de pointe du matin et la période de pointe du soir en kilomètres commerciaux selon les distances intergares qui figurent à l'offre contractuelle annuelle.

Périmètre de la mesure

RER A :

- Vincennes – Marne la Vallée Chessy
- Vincennes – Boissy Saint Léger
- Nanterre Préfecture - St Germain en Laye

RER B :

- Bourg la Reine – Robinson
- Bourg la Reine - Saint Rémy lès Chevreuse

Les événements décrits à l'article 108 (force majeure) sont neutralisés.

4- Modalités de calcul des réfections de charges

4-1 Principe général

Pour chaque élément d'application des réfections de charges (par ligne pour le métro ou par branche ou tronçon central de ligne pour le RER), le montant de la réfaction de charges est calculé conformément aux dispositions des articles 10-1-4 pour le métro et 15-1-4 pour le RER.

Cette réfaction de charges est calculée soit par ligne, soit par branche.

Dans le cas du métro, où les franchises s'appliquent par ligne, la réfaction de charges dite « par réseau » est la somme des réfections de charges des lignes, arrondie à la dizaine de milliers d'euros la plus proche.

Dans le cas du RER, où la franchises s'appliquent par branche ou tronçon central, la réfaction de charges de la ligne « RER A » (respectivement « RER B ») est la somme des réfections de charges des branches et du tronçon central de la ligne A (respectivement ligne B), arrondie à la dizaine de milliers d'euros la plus proche.

4-2 Montant des réfections de charges

Les montants unitaires et les montants plafond annuels (ensemble des heures « pointe » et « hors pointe ») encourus sur chaque sous-réseau sont définis ci-dessous :

Sous Réseau	Calcul de la réfaction de charges	Montant unitaire au TK (euros HT 2011par TK)	Montant plafond annuel (euros HT 2011)
Métro	Par ligne	6,83 €	Réseau : 5,5 M€
RER A	Par branche	13,80 €	Ligne : 3 M€
RER B	Par branche	13,80 €	Ligne : 2 M€

5- Reporting

Cet indicateur est transmis au STIF selon une fréquence mensuelle.

Chaque trimestre, la RATP détaillera ligne par ligne les écarts entre l'offre contractuelle et l'offre réalisée selon le type de cause suivant :

- Indisponibilité de personnel
- Causes techniques
- Incidents voyageurs
- Causes sociales
- Pertes externes
- Difficultés SNCF
- Ajustement d'offre

ANNEXE I-A-6
LISTE DES TRAVAUX DE L'ANNEE n AYANT UNE INCIDENCE
SIGNIFICATIVE SUR L'OFFRE CONTRACTUELLE- FERMETURE DE
STATIONS/GARES

Conformément aux articles 9-3 et 14-3 du contrat, cette annexe sera complétée et transmise chaque année au plus tard le 31/10/N-1 et mise à jour à chaque comité de suivi « offre ». Cette annexe sera établie conjointement avec la SNCF pour les lignes de RER A et B et couvrira l'ensemble des branches de chacune des lignes.

1- Liste des travaux sur les lignes de métro et RER A et B

Ligne métro/branche RER	Nature des travaux	Période des travaux	Conséquences sur l'offre de transport et incidence sur l'offre kilométrique commerciale	Moyen de prise en charge des voyageurs et offre kilométrique substituée

2- Fermetures de stations de métro / gares de RER

Métro :

Station /semaines	Ligne	Dates	S1	S2	xxx	xxx	xxx	xxx	S52
Total stations fermées									

Stations	Motif

RER :

Gare /semaines	Ligne	Dates	S1	S2	xxx	xxx	xxx	xxx	S52
Total gares fermées									

Gares	Motif

ANNEXE I-A-7

PROCESSUS DE PROGRAMMATION ET REALISATION DES TRAVAUX

Cette annexe a pour objectif de formaliser les modes de fonctionnement permettant une meilleure programmation des travaux et gestion de leurs impacts sur les usagers et les circulations et de détailler les attentes et engagements de chaque partie tout au long du processus de concertation, de programmation et de réalisation des travaux.

La RATP conformément au titre V planifie sur un horizon 3-5 ans les travaux qui peuvent avoir un impact sur l'offre de service.

Ce programme prévisionnel n'a pas vocation à ce stade à traiter de la conception ni de l'ordonnancement précis des projets.

Cette étape doit permettre d'identifier les chantiers qui auront un fort impact sur les circulations, notamment tout chantier qui nécessiterait une interruption d'exploitation en journée y compris en week-end. RATP, présentera chaque année au STIF une liste des chantiers à fort impact recensés par ligne pour les 5 années à venir et leurs impacts prévisibles sur le plan de transport : estimation de la durée du chantier et son amplitude horaire. Pour les RER A et B, la RATP présentera une liste de chantiers à fort impact établie conjointement avec SNCF et RFF en considérant la totalité de la ligne.

1- Conception détaillée

Cette étape doit permettre de définir le mode de réalisation des chantiers. RATP s'engage à limiter l'amplitude des périodes de travaux aux strictes nécessités des chantiers et s'efforcera à :

- dimensionner les plages travaux de sorte à ne pas impacter de circulations voyageurs dans la mesure du possible
- tenir compte de la faisabilité des substitutions dans le dimensionnement des plages

Les éventuels surcoûts liés à la mise en œuvre de l'offre de substitution, dont le contenu est directement lié aux modalités de réalisation des travaux décidées par RATP, doivent être inclus dans l'estimation des opérations de développement et de maintenance du réseau. RATP identifiera et tiendra systématiquement ces éventuels surcoûts et en tiendra compte dans le coût global des travaux.

A partir de la liste des chantiers à fort impact identifiés, le STIF et la RATP identifieront lors d'un travail commun les chantiers dont l'impact est jugé particulièrement significatif et pour lesquels un détail des modes de réalisation envisagés par RATP sera nécessaire. Le cas échéant, la RATP s'attachera à identifier différents scénarios possibles de réalisation des travaux en évaluant pour chaque scénario :

Niveau d'information
Les enjeux du projet, les objectifs et les délais.
Les aspects techniques et environnementaux : contraintes techniques de réalisation, risques et niveaux de criticité, modalités de réalisation du chantier (fermeture de ligne, travail en nuits longues, nuits courtes).
Les aspects économiques :
<ul style="list-style-type: none"> o durée et évaluation des coûts du chantier o Les éventuels surcoûts, tels que définis ci-après, liés à la mise en œuvre de l'offre de substitution. Ceux-ci seront inclus par RATP dans l'estimation des opérations
Les impacts voyageurs :
<ul style="list-style-type: none"> o Impacts sur la grille horaire o Estimation du nombre de voyageurs touchés

Pour chaque scénario impactant des circulations, RATP quantifiera les reports de charges sur les différentes lignes du réseau francilien (tous modes) et les modalités de substitution possibles en tenant compte de la charge des trains à substituer. Dans ce cas, RATP détaillera le principe de la substitution.

Ces éléments peuvent permettre au STIF d'émettre des recommandations sur le mode de réalisation des chantiers qui de son point de vue serait à privilégier.

Cette étape doit permettre à la RATP d'arrêter, après concertation avec le STIF, les modalités de réalisation des chantiers à fort impact jugés particulièrement significatifs.

Une fois les modalités de réalisation des chantiers arrêtées, la RATP transmettra au STIF, chaque année au plus tard le 31/10/N-1, la liste des travaux de la ligne N ayant une incidence significative sur l'offre contractuelle et la liste de fermeture des stations/gares, comme précisé à l'annexe I-A-6.

2- Réalisation du chantier

Cette phase doit permettre de définir au plus tard 3 mois avant la réalisation des chantiers le plan de transport adapté et le plan d'information mis en œuvre pour chacun des travaux prévus.

Mise en œuvre d'un plan de transport adapté

Sur les lignes de RER, la RATP évaluera les conséquences des Limitations Temporaires de Vitesse (LTV) sur les circulations et la régularité des trains en considérant l'ensemble des chantiers prévus en même temps sur une même ligne. La RATP établira le cas échéant un horaire spécifique pour tenir compte des conséquences de travaux ou LTV.

La RATP recherchera à minimiser les temps de parcours en mode routier en proposant des dessertes par zone. Ce plan de transport adapté est valable pour toute la durée de la perturbation engendrée par les travaux. La RATP, en lien avec la SNCF pour les lignes co-exploitées, veillera à actualiser ce plan de transport pour tenir compte de l'évolution et de la durée de la perturbation.

Information des voyageurs

La RATP, au titre de sa mission d'opérateur, en lien avec la SNCF pour les lignes co-exploitées, a la responsabilité de communiquer aux voyageurs et au STIF le plan de transport adapté définitif prévu pour chaque perturbation liée aux travaux. En particulier, la RATP mettra à disposition des voyageurs les informations au plus tard 3 semaines avant le démarrage des travaux sur le site Internet de la RATP et 15 jours avant le démarrage des travaux sur des affiches en gare. La RATP transmettra également ces informations au STIF, conformément aux dispositions prévues dans le contrat concernant la transmission des informations circonstanciées à la base de données communautaire du STIF, et ce simultanément à la mise en ligne des informations sur son propre site Internet.

De plus, la RATP 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 très significatifs, et en particulier pour les projets de renouvellement du réseau, RATP élaborera en complément de la communication détaillée sur le plan de transport adapté assuré par ailleurs, un plan de communication spécifique sur la nature des travaux et leurs impacts.

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

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

ANNEXE I-A-8 DEFINITION DES INDICATEURS SOUMIS A BONUS MALUS

1. RESEAU METRO

1.1 – Attente des voyageurs en dehors des heures de pointe

Service de référence :

Cet indicateur est mesuré hors heures de pointe sur les périodes suivantes :

- heures creuses du matin : 5h30/7h30
- heures creuses de journée : 9h30/16h30
- heures creuses de soirée : 19h30/20h30
- heures de nuit : 20h30/1h30

Les voyageurs attendent sur le quai :

A- Du lundi au vendredi hors vacances scolaires :

- moins de 5 minutes aux heures creuses du matin, sauf :
 - o sur les lignes 7, 13 et 14 (4 minutes),
 - o sur la ligne 3bis (5 minutes 30)
 - o sur les lignes 2, 5 et 8 (6 minutes)
 - o sur les lignes 10 et 7bis (7 minutes)
- moins de 4 minutes aux heures creuses de journée, sauf :
 - o sur les lignes 8 et 12 (4 minutes 30)
 - o sur les lignes 10, 3bis et 7bis (5 minutes 30)
- moins de 5 minutes aux heures creuses de soirée, sauf :
 - o sur les lignes 8 et 12 (5 minutes 30)
 - o sur les lignes 10, 3bis et 7bis (6 minutes 30)
- moins de 8 minutes aux heures de nuit, sauf :
 - o sur les lignes 10, 3bis et 7bis (10 minutes)

B- Du lundi au vendredi pendant les vacances scolaires :

- moins de 6 minutes aux heures creuses du matin, sauf :
 - o sur les lignes 7, 13 et 14 (5 minutes),
 - o sur la ligne 3bis (6 minutes 30)
 - o sur les lignes 2, 5 et 8 (7 minutes)
 - o sur les lignes 10 et 7bis (8 minutes)
- moins de 5 minutes aux heures creuses de journée, sauf :
 - o sur les lignes 8 et 12 (5 minutes 30)
 - o sur les lignes 10, 3bis et 7bis (6 minutes 30)
- moins de 6 minutes aux heures creuses de soirée, sauf :
 - o sur les lignes 8 et 12 (6 minutes 30)
 - o sur les lignes 10, 3bis et 7bis (7 minutes 30)
- moins de 8 minutes aux heures de nuit, sauf :
 - o sur la lignes 10, 3bis et 7bis (10 minutes)

C- Les samedis et dimanches

- moins de 8 minutes en journée sauf sur la ligne 7bis aux heures creuses du matin et aux heures creuses de soirée (9 minutes)
- moins de 10 minutes aux heures de nuit

Périmètre de la mesure

Sur les 16 lignes de métro.

Objectif de conformité et montant des bonus-malus

Le montant des bonus malus maximum est défini par ligne comme suit :

	Borne inférieure	Valeur médiane	Objectif	Montant du bonus malus
Ligne 1	95%	96,5%	98%	180 000
Ligne 2	95%	96,5%	98%	108 000
Ligne 3	95%	96,5%	98%	108 000
Ligne 3 bis	95%	96,5%	98%	27 000
Ligne 4	95%	96,5%	98%	180 000
Ligne 5	95%	96,5%	98%	108 000
Ligne 6	95%	96,5%	98%	144 000
Ligne 7	95%	96,5%	98%	180 000
Ligne 7 bis	95%	96,5%	98%	27 000
Ligne 8	95%	96,5%	98%	108 000
Ligne 9	95%	96,5%	98%	144 000
Ligne 10	95%	96,5%	98%	72 000
Ligne 11	95%	96,5%	98%	72 000
Ligne 12	95%	96,5%	98%	108 000
Ligne 13	95%	96,5%	98%	144 000
Ligne 14	95%	96,5%	98%	90 000
TOTAL				1 800 000

Méthode de mesure

Tous les jours, de 6h15 à 0h30 sont relevées les heures effectives de passage des trains dans les stations du réseau. Une matrice Origine - Destination indique pour une station donnée le flux de voyageurs présents sur chaque quai par tranche horaire.

Tous les mois, la cohérence de la mesure est vérifiée par la lecture des rapports journaliers des chefs de régulation.

Calcul du taux

En regard de l'heure de passage d'un train dans une station et du temps écoulé depuis le passage du train précédent, sont comptabilisés en attente :

- normale les voyageurs ayant eu un temps d'attente conforme au service de référence,
- anormale les voyageurs ayant eu un temps d'attente supérieur.

On obtient ainsi pour chacune des lignes :

- le pourcentage de clients en attente normale,
- le pourcentage de clients en attente anormale.

Le calcul de la régularité de l'ensemble des lignes s'obtient en pondérant les pourcentages précédents par le trafic réel mensuel relevé aux appareils de contrôle.

Les jours de grève concernés par l'article 24 sont neutralisés.

Reporting

Cet indicateur est transmis au STIF à une fréquence mensuelle, trimestrielle et annuelle.

Incitation financière

Pour chaque ligne, le montant du bonus-malus est déterminé en fonction du niveau moyen annuel atteint.

- si le pourcentage de clients en attente normale est supérieur ou égal à l'objectif, la RATP obtient le bonus maximum défini pour la ligne
- si le pourcentage de clients en attente normale est inférieur ou égal à la borne inférieure, la RATP obtient le malus maximum défini pour la ligne
- si le pourcentage de clients en attente normale est compris entre la borne inférieure et l'objectif, la RATP obtient un bonus malus égal à : $(\text{bonus max}) \times (\text{pourcentage} - \text{médiane}) / (\text{objectif} - \text{médiane})$

Perspectives :

Pour le suivi de la qualité de l'offre sur le métro, le STIF et la RATP examineront l'opportunité de la création d'un indicateur de suivi de la conformité de l'intervalle à l'heure creuse avant fin 2013, sur la base de comparaisons chiffrées sur une période convenue.

La RATP développera alors, le cas échéant, un outil de suivi de cet indicateur avant fin 2014.

1.2 – Performance du métro aux heures de pointe

Service de référence

Le service de référence est défini en annexe I-A-4. Il s'agit de l'offre contractuelle prévue aux heures de pointes des journées ouvrables

Périmètre de la mesure

Sur les 16 lignes de métro, avec cumul des TK prévus et réalisés de la ligne 3bis avec la ligne 3, et de la ligne 7bis avec la ligne 7. Il y a donc 14 indicateurs de performance.

Objectif de conformité et montant des bonus-malus

Le montant des bonus-malus maximum est défini par ligne comme suit :

	Borne inférieure	Valeur médiane	Objectif	Montant du bonus malus
Ligne 1	93,5%	95%	96,5%	180 000
Ligne 2	93,5%	95%	96,5%	108 000
Ligne 3 et 3bis	93,5%	95%	96,5%	135 000
Ligne 4	93,5%	95%	96,5%	180 000

Ligne 5	93,5%	95%	96,5%	108 000
Ligne 6	93,5%	95%	96,5%	144 000
Ligne 7 et 7bis	93,5%	95%	96,5%	207 000
Ligne 8	93,5%	95%	96,5%	108 000
Ligne 9	93,5%	95%	96,5%	144 000
Ligne 10	93,5%	95%	96,5%	72 000
Ligne 11	93,5%	95%	96,5%	72 000
Ligne 12	93,5%	95%	96,5%	108 000
Ligne 13	93,5%	95%	96,5%	144 000
Ligne 14	93,5%	95%	96,5%	90 000
TOTAL				1 800 000

Méthode de mesure et calcul du taux

La méthode est identique à la méthode définie pour le suivi de la production aux heures de pointes.

Reporting

Cet indicateur est transmis au STIF à une fréquence mensuelle, trimestrielle et annuelle.

Incitation financière

Pour chaque ligne, le montant du bonus-malus est déterminé en fonction du niveau moyen annuel atteint :

- si la performance mesurée est supérieure ou égale à l'objectif, la RATP obtient le bonus maximum défini pour la ligne
- si la performance mesurée est inférieure ou égale à la borne inférieure, la RATP obtient le malus maximum défini pour la ligne
- si la performance mesurée est comprise entre la borne inférieure et l'objectif, la RATP obtient un bonus malus égal à : $(\text{bonus max}) \times (\text{performance} - \text{médiane}) / (\text{objectif} - \text{médiane})$

2. RESEAU RER : LIGNES A ET B

La définition des indicateurs est identique pour les lignes A et B

2.1 Ponctualité des RER en co-responsabilité avec la SNCF

Service de référence

Sur l'ensemble du service (heures de pointes et heures creuses), la semaine, les samedis et dimanches, les voyageurs arrivent à l'heure dans leur gare de destination ou ont un retard à l'arrivée inférieur à 5 minutes par rapport à l'horaire théorique.

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

Périmètre de la mesure

Sur chacune des deux lignes RER A et RER B de bout en bout.

Objectif de conformité et montant des bonus-malus

Le montant des bonus-malus maximum sont les suivants :

	Borne inférieure	Objectif	Montant du bonus malus RATP	Montant du bonus malus SNCF
Ligne A	87%	94%	80% RATP, soit 1 920 000 €	20% SNCF, soit 480 000 €
Ligne B	84%	94%	50% RATP, soit 1 080 000 €	50% SNCF, soit 1 080 000 €
TOTAL			3 000 000 €	1 560 000 €

Méthode de mesure

Deux matrices ont été créées pour calculer une note globale brute de la journée :

- une matrice des missions sur l'horaire théorique des trains (en JO, S et DF) : c'est l'horaire affiché dans les gares,
- une matrice origine/destination des flux voyageurs théoriques

Un enregistrement en temps réel de la circulation pour chaque train (heure d'arrivée et heure de départ réelle dans toutes les gares) est effectué quotidiennement.

Calcul de la ponctualité voyageurs

Quotidiennement, une comparaison est faite pour chaque train et pour chaque gare desservie par ce train entre l'heure d'arrivée théorique et l'heure d'arrivée réelle. Si cette différence est supérieure à 5 minutes, le nombre de voyageurs retardés est calculé.

Ce nombre de voyageurs retardés provient de la matrice origine/destination, réactualisée chaque jour proportionnellement au trafic réel enregistré au passage des lignes de contrôle.

Le taux de voyageurs bien servis résulte du rapprochement entre les voyageurs gênés ainsi déterminés et le trafic réel enregistré. Ce taux est appelé "ponctualité voyageurs".

Les jours de grève concernés par l'article 24 sont neutralisés.

Reporting

Cet indicateur est transmis au STIF à une fréquence mensuelle, trimestrielle et annuelle.

Incitation financière

Pour chaque ligne, le montant du bonus-malus est déterminé en fonction du niveau moyen annuel atteint.

- si la ponctualité voyageurs est supérieure ou égale à l'objectif, la RATP obtient le bonus maximum défini pour la ligne
- si la ponctualité voyageurs est inférieure ou égale à la borne inférieure fixée pour la ligne, la RATP obtient le malus maximum défini pour la ligne
- si la ponctualité voyageurs est comprise strictement entre la borne inférieure et l'objectif, la RATP obtient un malus égal à : $(\text{bonus max}) \times (\text{objectif} - \text{ponctualité}) / (\text{objectif} - \text{borne inférieure})$

2.2 Evolution de la ponctualité voyageurs par branche

Service de référence

Sur l'ensemble du service (heures de pointes et heures creuses), la semaine et les samedi et dimanche, les voyageurs arrivent à l'heure dans leur gare de destination ou ont un retard à l'arrivée inférieur à 5 minutes par rapport à l'horaire théorique.

Périmètre de la mesure

Sur chacune des branches des deux lignes RER A et RER B situées dans le domaine RATP hors tronçons centraux.

Méthode de mesure et calcul de la ponctualité par branche

La méthode de mesure et le calcul de la ponctualité sont identiques au 2.1 mais sont restreints pour chaque branche aux voyageurs descendant dans une gare de cette branche.

Les jours de grève concernés par l'article 24 sont neutralisés.

Reporting

Cet indicateur est transmis au STIF à une fréquence mensuelle, trimestrielle et annuelle.

Montant des bonus-malus

Les montants des bonus-malus maximum sont les suivants :

	Montant du bonus malus
Branche A1 : Saint-Germain-en-Laye à Nanterre-Université	200 000 €
Branche A2 : Boissy-Saint-Léger à Fontenay-sous-Bois	200 000 €
Branche A4 : Marne-La-Vallée-Chessy à Val de Fontenay	200 000 €
Branche B2 : Sceaux à Robinson	200 000 €
Branche B4 : Parc de Sceaux à Saint-Rémy-Lès-Chevreuse	200 000 €
TOTAL	1 000 000 €

Incitation financière au progrès sur les branches

Sur chaque branche, l'écart entre la ponctualité annuelle de l'année N et celle de l'année N-1 donne lieu à bonus-malus selon les pas de progression suivants :

Variation annuelle et montant du bonus-malus pour la RATP

Montant :	Malus max	1/2 malus max	0	1/2 bonus max	bonus max
Saint-Germain	Inférieure à -4	entre -4 et -2	entre -2 et +2	entre +2 et +4	Supérieure à +4
Boissy-Saint-Léger	Inférieure à -4	entre -4 et -2	entre -2 et +2	entre +2 et +4	Supérieure à +4
Marne-La-Vallée - Chessy	Inférieure à -4	entre -4 et -2	entre -2 et +2	entre +2 et +4	Supérieure à +4
Robinson	Inférieure à -2,5	entre -2,5 et -1,5	entre -1,5 et +1,5	entre +1,5 et +2,5	Supérieure à +2,5
Saint Rémy-Lès-Chevreuse	Inférieure à -2,5	entre -2,5 et -1,5	entre -1,5 et +1,5	Entre +1,5 et +2,5	Supérieure à +2,5

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

Service de référence

Le service de référence, défini en annexe I-A-4, permet de calculer le nombre de trains théoriques prévus devant circuler dans les tronçons centraux aux heures de pointe.

Périmètre de la mesure

La mesure est effectuée sur le tronçon central du RER A au passage à la gare de Châtelet et sur le tronçon central du RER B au passage à la gare de Saint-Michel.

Méthode de mesure

La RATP mesure pour chaque ligne de RER le nombre de trains ayant circulé dans le tronçon central aux heures de pointes sur chaque voie par une méthode exhaustive.

La mesure s'applique uniquement les Jours Ouvrables aux heures de pointe, et les heures de pointe considérées sont :

- pour la pointe du matin, de 7h30 à 9h30

- pour la pointe du soir, de 16h30 à 19h30.

Les jours de grève concernés par l'article 24 sont neutralisés.

Les journées faisant l'objet d'un plan de transport adapté aux heures de pointe dans le tronçon central sont neutralisées.

Le détail des jours neutralisés est communiqué au STIF.

Objectif de conformité et montant des bonus-malus

Le montant des bonus malus maximum est défini par ligne comme suit :

	Borne inférieure	Valeur médiane	Objectif	Montant du bonus malus RATP	Montant du bonus malus SNCF
Ligne A	90 %	93 %	96 %	80% RATP, soit 400 000 €	20% SNCF, soit 100 000 €
Ligne B	90 %	93 %	96 %	50% RATP, soit 250 000 €	50% SNCF, soit 250 000 €
TOTAL				650 000 €	350 000 €

Calcul du taux de trains ayant circulé

Le calcul est effectué annuellement en considérant sur les jours ouvrables hors grève le rapport entre le nombre de trains ayant effectivement circulé et le nombre de trains prévus, comptabilisés dans les deux sens au passage à la gare Châtelet-Les-Halles pour le RER A et à la gare Saint Michel pour le RER B.

Reporting

Cet indicateur est transmis au STIF à une fréquence mensuelle, trimestrielle et annuelle.

Incitation financière

Pour chaque ligne, le montant du bonus-malus est déterminé en fonction du niveau annuel atteint.

- si le taux de trains ayant circulé est supérieur ou égal à l'objectif, la RATP obtient le bonus maximum défini pour la ligne
- si le taux est inférieur ou égal à la borne inférieure, la RATP obtient le malus maximum défini pour la ligne

si le taux est compris entre la borne inférieure et l'objectif, la RATP obtient un bonus malus égal à :

$$(\text{bonus max}) \times (\text{taux} - \text{médiane}) / (\text{objectif} - \text{médiane})$$

2.4 Mesure des trains ayant circulé sur les branches du domaine RATP hors tronçons centraux

Service de référence

Le service de référence, défini en annexe I-A-4, permet de calculer le nombre de trains théoriques prévus devant circuler sur les branches tout au long de la journée.

Lorsqu'un plan de transport adapté est adopté, le nombre de trains théoriques considérés est calculé selon ce plan de transport adapté. Le détail de ces adaptations est communiqué au STIF.

Périmètre de la mesure

La mesure est effectuée sur les 5 branches du domaine RATP. Les tronçons centraux ne sont pas comptabilisés.

Méthode de mesure

La RATP mesure chaque jour ouvrable pour chaque branche de chaque ligne de RER le nombre de trains ayant circulé sur la branche en dénombrant les trains arrivés à leur terminus théorique.

Les jours de grève concernés par l'article 24 sont neutralisés.

Objectif de conformité et montant des bonus-malus

L'indicateur donne lieu à bonus-malus.

Le montant des bonus-malus maximum est défini par branche comme suit :

	Borne inférieure	Valeur médiane	Objectif	Montant du bonus-malus
Branche A1 : Saint-Germain-en-Laye à Nanterre-Université	96 %	98 %	100 %	50 000 €
Branche A2 : Boissy-Saint-Léger à Fontenay-sous-Bois	96 %	98 %	100 %	50 000 €
Branche A4 : Marne-La-Vallée-Chessy à Val de Fontenay	96 %	98 %	100 %	105 000 €
Branche B2 : Sceaux à Robinson	96 %	98 %	100 %	40 000 €
Branche B4 : Parc de Sceaux à Saint-Rémy-Lès-Chevreuse	96 %	98 %	100 %	105 000 €
TOTAL				350 000 €

Calcul du taux de trains ayant circulé

Le calcul est effectué annuellement en considérant sur les jours ouvrables hors grève le rapport entre le nombre de trains ayant effectivement circulé et le nombre de trains prévus.

Reporting

Cet indicateur est transmis au STIF à une fréquence mensuelle, trimestrielle et annuelle.

Incitation financière

Pour chaque branche, le montant du bonus-malus est déterminé en fonction du niveau annuel atteint :

- si le taux de trains ayant circulé est supérieur ou égal à l'objectif, la RATP obtient le bonus maximum défini pour la ligne
- si le taux est inférieur ou égal à la borne inférieure, la RATP obtient le malus maximum défini pour la ligne
- si le taux est compris entre la borne inférieure et l'objectif, la RATP obtient un bonus malus égal à :

$$(\text{bonus max}) \times (\text{taux} - \text{médiane}) / (\text{objectif} - \text{médiane})$$

<p style="text-align: center;">ANNEXE I-A-9 AFFECTATION DES CAUSES D'IRREGUALRITE</p>

La SNCF et la RATP définissent en commun la grille d'analyse qui sera utilisée à partir de 2013.

En 2012, le reporting RATP s'effectue selon la grille utilisée pour l'année 2011.

ANNEXE I-A-10 CHARTRE DE FONCTIONNEMENT DES RETOURS D'EXPERIENCE SUR LA GESTION DES SITUATIONS PERTURBEES
--

1- Contexte

L'amélioration de la régularité, par la réduction du nombre et de la portée des incidents générant des retards, est la priorité absolue du STIF vis-à-vis du fonctionnement du système ferroviaire en Ile-de-France, exprimée aux opérateurs de transport. Les programmes d'investissement sont financés par le STIF, et mis en œuvre par les opérateurs qui y concentrent une part importante de leurs capacités d'étude et de maîtrise d'ouvrage.

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

C'est ainsi que le nouveau Plan de Déplacements Urbains d'Ile-de-France, tel qu'approuvé par le Conseil du STIF du 9 février 2011, intègre la mise en place d'améliorations dans la gestion du service aux voyageurs lors des situations perturbées, à l'issue d'un travail commun piloté par le STIF, réalisé par les opérateurs RATP, SNCF et RFF, et en associant étroitement les représentants des voyageurs.

Il préconise ainsi que « *deux axes de travail seront mis en œuvre pour améliorer la gestion des situations perturbées :*

- Établir des scénarios anticipés d'exploitation en situation perturbée.
Afin de minimiser l'importance des situations perturbées (travaux, incidents) et la gêne occasionnée aux voyageurs, il convient d'établir de manière anticipée des scénarios d'exploitation pour les situations perturbées les plus courantes, en coordination avec l'ensemble des acteurs opérationnels. L'objectif est de mettre en place, d'ici à 2015, des scénarios d'exploitation opérationnels et appliqués pour toutes les situations perturbées courantes.
- Informer les voyageurs en temps réel en cas de situation perturbée (cf. action 2.6).
Il s'agit d'imaginer de nouvelles approches et de mettre en place les mesures possibles pour que les voyageurs touchés par une situation perturbée n'aient plus le sentiment d'être livrés à eux-mêmes. Au-delà du traitement d'un incident par un opérateur, cette action touche tous les partenaires engagés dans les transports publics.»

Dans ce contexte, le STIF souhaite instaurer une démarche de retours d'expérience permettant un dialogue entre chacun des acteurs du système ferroviaire suite à des situations perturbées.

La présente chartre définit les objectifs de la démarche et les règles de fonctionnement de ces retours d'expérience.

2- Périmètre et objectifs de la démarche

La présente démarche porte sur les situations perturbées inopinées sur le réseau ferroviaire (train de banlieue, RER, métro), quelle qu'en soit la cause.

Elle se concentre sur la gestion d'une perturbation une fois que celle-ci est apparue. La diminution du nombre et de la portée des incidents générant des retards est traitée dans d'autres cadres.

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

Il ne s'agit pas pour le STIF de s'ingérer dans des missions d'ordre opérationnel, du seul ressort des opérateurs, mais de veiller à l'écoute et à la prise en compte des attentes des voyageurs franciliens.

Cette démarche ne vise pas à se substituer aux instances mises en place par les opérateurs avec les associations d'usagers, au cours desquelles les situations perturbées font parties des sujets abordés. En revanche, elle complète utilement la démarche de Comités de Ligne organisée par le STIF.

3- Fonctionnement des retours d'expérience

Constitution des réunions

Il s'agit d'organiser des réunions faisant suite à un incident précis, avec une fréquence de l'ordre de six par an sur l'ensemble des réseaux. Pour cela, le STIF, en accord avec les opérateurs concernés, sélectionnera une perturbation ayant eu un impact fort sur les usagers, identifiée comme pouvant donner lieu à une analyse constructive. La réunion aura lieu un à deux mois après l'incident, laissant aux opérateurs le temps d'élaborer les documents qui y seront présentés.

Le STIF contactera des voyageurs ayant vécu cette situation, identifiés par le biais des remontées à l'opérateur, ou par le biais des associations d'usagers de la ligne concernée. Ces voyageurs resteront en nombre limité, inférieur à cinq.

Des administrateurs du STIF, particulièrement concernés, pourront être présents.

Objectif général

L'objectif de ces réunions est essentiellement :

- de permettre aux usagers d'avoir face à eux l'ensemble des acteurs du système
- de permettre aux usagers de s'exprimer sur leur vision de la qualité du service délivrée lors d'une situation perturbée, et de faire remonter les principaux problèmes et axes d'amélioration à leurs yeux
- de permettre aux opérateurs de présenter les actions déjà engagées en vue d'améliorer la qualité de service

Déroulement des réunions

Les réunions pourront se tenir au STIF, ou dans les locaux d'un opérateur, afin de permettre une visite des installations de la ligne concernée.

Le STIF rappellera tout d'abord le contexte de l'organisation de cette réunion, son objectif, et le rôle des différents intervenants.

Les usagers exprimeront dans un premier temps leur vécu de l'incident, et leur ressenti sur sa gestion, ainsi que des idées d'améliorations qui auraient rendu à leurs yeux la situation moins critique.

Les opérateurs expliqueront ensuite les actions qu'ils ont mises en œuvre pour gérer cette perturbation précise, puis présenteront les principes de gestion sur la ligne concernée, ainsi que leurs travaux généraux en cours sur l'amélioration de la gestion des situations perturbées, ce dernier point en commun avec le STIF pour les sujets qui le justifient.

Suites des réunions

Le STIF élaborera un compte-rendu de ces réunions.

Suite à ces réunions, le STIF et les opérateurs veilleront, pour les sujets qui les concernent, à la prise en compte des expressions dans les actions d'amélioration :

- sur un sujet purement opérationnel, les opérateurs pourront présenter au STIF au cours des comités contractuels suivants les actions menées, et les résultats obtenus.
- sur un sujet impliquant le STIF :
 - en intégrant ces éléments aux travaux communs en cours, tels que le SDIV, ou les schémas directeurs ou de secteur
 - en mettant en place de nouvelles modalités de travail pour les sujets qui ne renvoient pas aux schémas directeurs déjà engagés

Une présentation synthétique du REX et des éventuelles actions engagées ou résultats obtenus sera ensuite réalisée au cours du Comité de ligne suivant, et pourra être mise en ligne sur le site internet du STIF.

I – L'OFFRE ET LA REGULARITE ASSOCIEE

B. L'OFFRE RESEAU DE SURFACE

ANNEXE I-B-1 L'OFFRE CONTRACTUELLE

Les niveaux annuels d'offre figurant dans la présente annexe sont établis pour les 4 années du contrat sur l'offre en place en début de contrat. Ils ne prennent en compte aucune évolution de l'offre en cours de contrat. Ces niveaux annuels intègrent les événements exceptionnels récurrents décrits aux annexes I-B-3 et I-B-4 et ne tiennent compte que des effets calendaires propres à chacune des années du contrat. Ces volumes sont élaborés sur la base d'un calendrier indicatif couvrant la durée du contrat. Ils feront l'objet d'une mise à jour au plus tard à l'échéance annuelle de transmission de l'offre de référence de l'année N.

Les données kilométriques détaillées par ligne (KCC et KT) figurent dans l'annexe suivante, communiquée sous format informatique, compatible Excel et sans cellule fusionnée.

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

1. Sous-réseau Tramway

Le sous-réseau est constitué des 3 lignes de tramway T1, T2 et T3. L'engagement annuel porte sur les km parcourus par des rames de tramway pour T1, T2 et T3.

	Année	KCC	KT
Tramways	2012	3,817	3,849
	2013	3,800	3,832
	2014	3,791	3,823
	2015	3,789	3,821

2. Sous-réseau bus en site propre

Le sous-réseau est constitué de deux lignes : le 393 ainsi que de la rocade en site propre TVM. L'engagement annuel porte sur les km parcourus par les lignes 393 et TVM.

	Année	KCC	KT
Bus en site propre	2012	3,496	3,551
	2013	3,485	3,539
	2014	3,481	3,535
	2015	3,487	3,541

2.1 Sous-réseau Bus Mobilien Paris

Le sous-réseau est constitué des 24 lignes de bus de Paris retenues dans le Plan de Déplacements Urbains (PDU) pour former le réseau Mobilien.

Conformément au PDUIF révisé, les lignes de bus appartenant à ce sous réseau sont les suivantes : PC1, PC2, PC3, 21, 26, 27, 31, 38, 43, 54, 60, 62, 64, 65, 68, 74, 76, 80, 81, 86, 91, 92, 95 et 96.

	Année	KCC	KT
Bus Mobilien Paris	2012	22,412	24,090
	2013	22,386	24,061
	2014	22,316	23,981
	2015	22,397	24,069

2.2 Sous-réseau Bus Mobilien Banlieue

Conformément au PDUIF révisé, le sous-réseau est constitué des 51 lignes de bus de banlieue retenues dans le Plan de Déplacements Urbains (PDU) pour former le réseau Mobilien en cours de développement.

Les lignes de bus appartenant à ce sous réseau sont les suivantes : 103, 105, 108, 113, 115, 118, 121, 123, 125, 126, 129, 133, 143, 144, 147, 148, 150, 152, 153, 154, 161, 164, 168, 170, 171, 172, 173, 178, 179, 180, 183, 187, 189, 208, 255, 258, 268, 272, 275, 285, 289, 295, 303, 304, 308, 318, 323, 325, 379, 399 et 467.

	Année	KCC	KT
Bus Mobilien Banlieue	2012	44,241	48,043
	2013	44,090	47,893
	2014	43,972	47,740
	2015	44,073	47,856

2.3 Sous-réseau Bus Paris (autres que Mobilien)

Le sous-réseau est constitué des 37 lignes, il comprend les lignes numérotées de 20 à 99 à l'exception de celles faisant partie du sous réseau bus Mobilien Paris, ainsi que le Balabus et le Montmartrobus (lignes 7 et 8).

Les lignes de bus appartenant à ce sous réseau sont les suivantes : 7, 8, 20, 22, 24, 28, 29, 30, 32, 39, 42, 46, 47, 48, 52, 53, 56, 57, 58, 61, 63, 66, 67, 69, 70, 72, 73, 75, 82, 83, 84, 85, 87, 88, 89, 93 et 94.

	Année	KCC	KT
Bus Paris	2012	23,301	24,015
	2013	23,264	24,605
	2014	23,188	24,524
	2015	23,256	24,596

2.4 Sous-réseau Bus Banlieue (autres que Mobilien)

Le sous-réseau est constitué des 187 lignes, comprend les lignes numérotées de 100 à 499, à l'exception de celles faisant partie du sous réseau de bus Mobilien banlieue, ainsi que les lignes figurant à l'annexe I-B-5 qui liste les services conventionnés par des tiers.

Les lignes de bus appartenant à ce réseau sont les suivantes : 101, 102, 104, 106, 107, 109, 110, 111, 112, 114, 116, 117, 119, 120, 122, 124, 127, 128, 131, 132, 134, 137, 138, 139, 140, 141, 145, 146, 151, 156, 157, 158, 159, 160, 162, 163, 165, 166, 167, 169, 174, 175, 176, 177, 181, 182, 184, 185, 186, 188, 190, 191, 192, 194, 195, 196, 197, 199, 201, 203, 206, 207, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 220, 221, 234, 235, 237, 238, 239, 240, 241, 244, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 256, 261, 262, 269, 270, 274, 276, 278, 279, 281, 283, 286, 290, 291, 292, 293, 294, 297, 299, 301, 302, 306, 310, 312, 317, 319, 320, 321, 322, 333, 334, 340, 341, 346, 347, 348, 349, 350, 351, 352, 354, 355, 356, 358, 360, 361, 363, 366, 367, 368, 370, 372, 378, 385, 388, 389, 390, 391, 392, 394, 395, 396, 421, 426*, 427*, 459*, 460*, 469*, 471*, 486, 487, 492, 499, 515*, 520*, 524*, 530*, 537*, 538*, 544*, 545*, 546*, 548*, 551*, 554*, 556*, 566*, 567*, 568*, 574*, 575*, 576*, 577*, 578*, 579*, 580*, 582*, 586*, 594*, 595*, 597*.

Les lignes comportant un astérisque ne sont pas mesurées dans le cadre de l'annexe CX (Indicateur de régularité et de ponctualité).

	Année	KCC	KT
Bus Banlieue	2012	68,502	74,098
	2013	68,252	73,831
	2014	68,092	73,646
	2015	68,261	73,836

2.5 Sous-réseau Noctilien

Le sous-réseau Noctilien comprend 31 lignes de bus: N1, N2, N11, N12, N13, N14, N15, N16, N21, N22, N23, N24, N31, N32, N33, N34, N35, N41, N42, N43, N44, N45, N51, N52, N53, N61, N62, N63, N71, N122, N153.

	Année	KCC	KT
Noctilien	2012	4,099	4,423
	2013	4,077	4,400
	2014	4,095	4,418
	2015	4,083	4,406

2.6 Total du réseau de surface

Le tableau ci-dessous est la somme des kilomètres des 7 sous-réseaux constitutifs du réseau de surface :

	Année	KCC	KT
Total réseau de surface	2012	169,867	182,068
	2013	169,354	182,161
	2014	168,934	181,667
	2015	169,345	182,125

ANNEXE I-B-2 L'OFFRE CONTRACTUELLE AU 1er JANVIER 2012

Cette annexe vise à décrire le format des informations transmises par la RATP concernant l'offre contractuelle, tel que décrit à l'article 17 du contrat.

Les données sont transmises sous format informatique, compatible Excel et sans cellules fusionnées.

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

Informations contractuelles relatives au réseau de surface

1.1. Calendrier général d'application des tableaux de marche pour l'année 2012

Plein Trafic

Vacances Scolaires

Juillet

Août

1.2. Description du kilométrage par ligne

	Période	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	Total			
Lignes		KCC	KCC	KCC	KCC	KCC	KCC	KCC		KCC TM de Base des 4 périodes	KCC contractuels	%
Ligne L	PT	KCCLu	KCCMa	KCCMe	KCCJe	KCCVe	KCCSa	KCCDi	Total PT			
	VS	KCCLu	KCCMa	KCCMe	KCCJe	KCCVe	KCCSa	KCCDi	Total VS			
	PH1	KCCLu	KCCMa	KCCMe	KCCJe	KCCVe	KCCSa	KCCDi	Total PH1			
	PH2	KCCLu	KCCMa	KCCMe	KCCJe	KCCVe	KCCSa	KCCDi	Total PH2			%
	total									Total bases	Réf. Annuelle	

Pour chaque ligne, le nombre de TM est supérieur à ceux correspondant aux 12 jours types contenus dans les fiches lignes dans la mesure où il existe des adaptations locales, notamment selon les jours de la semaine. Chaque ligne est susceptible d'être graphiquée sur la base d'une trentaine de TM. Aussi, la description de ces 12 tableaux de marche types doit représenter au global annuellement 100% de l'offre contractuelle kilométrique ; par ligne la variation ne peut être supérieure à plus ou moins 3%.

1.3. Liste des lignes par sous réseaux au 1^{er} janvier

Le détail des KCC et des KT par ligne est donné par sous-réseau et en précisant le dépôt, au format Excel, sans cellule fusionnée.

Sous-réseaux	Ligne	Dépôt	KCC	KT
Mobilien Paris	Ligne L	Dépôt V	Nombre1	Nombre 2
...
Sous total Mobilien Paris	X lignes	-	Xx KCC	Yy KT
Mobilien Banlieue	Ligne S	Dépôt A	Nombre3	Nombre 4
...

1.4. Les fiches d'offre

Pour chaque ligne, est fourni :

- un plan de la ligne comportant notamment la localisation des points d'arrêts et leur nom dit « plan sectionné ».
- un schéma de la ligne comportant notamment l'indication des points d'arrêt et des communes traversées.

Pour chaque ligne, sont fournies des fiches descriptives pour les 3 principaux jours (LàV, samedi et dimanche) et pour les quatre périodes de base (PT, VS, phase 1 (juillet), phase 2 (août)).

La fiche, au format informatique compatible Excel, indique notamment :

- le schéma de la ligne
- la période concernée
- la longueur de la ligne et le kilométrage du TM
- la longueur de chaque mission, le nombre de départs par heure, le kilométrage journalier de la mission (en groupant les missions du même sens et en utilisant un code couleur par sens)
- l'intervalle minimum en heures de pointe, en heures creuses, et en fin de soirée
- le nombre de véhicules maximum en ligne
- le type de véhicule



Table with 3 main sections: Départs semaine, Départs samedi, and Départs dimanche. Each section contains columns for mission, length, departure times, and frequency per hour.

CHV PONT DE CHOISY-NEV EV ECOLE VETERINAIRE CI CIMETIERE D'ALFORTVILLE GH GEORGES FAUGOUIT MR MIN DE RUNGIS GC GARE DE CHOISY EVM ECOLE VETERINAIRE MARCHÉ



Régie Autonome des Transports Parisiens 54 Quai de la Rapée 75599 Paris Cedex 12 Département Bus

SERVICE DE REFERENCE AU 1ER JANVIER 2012

1.5. Le taux de charge à l'annexe I-B-11

1.6. L'indice de perturbation conformément à l'annexe I-B-12

1.7. Les éléments constitutifs du tableau de marche (TM)

Pour chaque ligne, les éléments constitutifs du tableau de marche (TM) sont : - des tableaux de régulation ;

- des graphiques à plat, avec l'indication des temps en minutes de roulage commercial (y compris les HLP en ligne), des temps de battement, des temps de remisage, des autres temps, le nombre maximum de voitures, les KCC du TM, et la vitesse commerciale (en moyenne journalière pour le TM PT de semaine).

La RATP fournira à la demande du STIF la vitesse commerciale en heure de pointe pour le TM PT de semaine pour la ligne concernée sous un délai de 10 jours ouvrables.

Pour chaque TM, des calculs automatiques de ratios seront effectués : temps de battement / temps de roulage.

La RATP remet au STIF la totalité des éléments constitutifs des TM de Plein Trafic (LàV, samedi, dimanche) progressivement au cours de l'année de signature du contrat comme défini à l'article 19, sous un format Excel. Les éléments constitutifs du TM constituent une donnée confidentielle, couverte par la clause répertoriée à l'annexe VII-2.

Par la suite et afin que le STIF puisse disposer de l'ensemble des éléments constitutifs des TM de chaque ligne, la RATP transmet sous un délai de 2 ans les éléments de chaque TM, pour chaque période de référence, tels qu'énoncés pour le TM de plein trafic et pour l'ensemble des lignes, sous un format Excel.

<p>ANNEXE I-B-3 SERVICE COMPLEMENTAIRE POUR LES NUITS FESTIVES EXCEPTIONNELLES</p>

Pendant la nuit de la Saint Sylvestre (nuit du 31 décembre au 1^{er} janvier) et celle de la fête de la musique (nuit du 21 juin au 22 juin) de chaque année, la RATP aménage le service Noctilien à moyens constants, à hauteur de l'offre de samedi-dimanche.

Le service complémentaire mis en place assure la continuité du service offert entre l'heure de fin de service de nuit et l'heure de prise de service du matin prévues dans le service contractuel, tel que précisé ci-dessous :

1 Noctilien

L'offre de transport des Nuits Festives exceptionnelles est égale à une offre de samedi-dimanche. Toutefois, l'exploitation des lignes traversantes et celle des deux rocade ne sont pas assurées. Les moyens ainsi disponibles sont redistribués sur toutes les autres lignes radiales en service.

1.1 Lignes Noctilien en exploitation :

Les lignes radiales N21, N22, N23, N24, N31, N32, N33, N34, N35, N41, N42, N43, N44, N45, N51, N52, N53, N61, N62, N63, N71, N122, N153 circulent toute la nuit entre 0h30 et 5h30.

Les lignes au terminus Châtelet sont déplacées : N 21 et N 122 à Gare Montparnasse, N 22 à Place d'Italie, N 23 à Gare de l'Est, N 24 à Gare St Lazare.

Les itinéraires des lignes N21, N23, N24, N32, N35, N51, N53, N122 et N153 sont modifiés.

1.2 Lignes Noctilien non exploitées :

Les lignes de rocade N01, N02 ainsi que les lignes traversantes N11, N12, N13, N14, N15, N16.

1.3 Impact kilométrique

Manifestation	Brève description	Périodicité	Durée (jours)	Dates	Lignes concernées	Impact KCC *
Fête de la Musique	Renfort	Annuelle	1	21 juin	Cf. ci-dessus	750
Saint Sylvestre	Renfort	Annuelle	1	31 décembre	Cf. ci-dessus	750

* Valeurs moyennes 2010/2011

ANNEXE I-B-4
LISTE ET NOMBRE D'ÉVÈNEMENTS EXCEPTIONNELS
PRIS EN COMPTE DANS L'OFFRE DE REFERENCE

Un évènement exceptionnel est un évènement ponctuel, identifié et qui nécessite un renfort de charge, afin de satisfaire à la demande supplémentaire générée par cet évènement.

La liste des évènements est révisée annuellement et transmise au STIF pour l'année n au plus tard le 31/01 de la même année. Le kilométrage supplémentaire par ligne est indicatif. Il est inclus dans le service contractuel. Il est calculé à partir de la valeur moyenne de l'évènement pour les années 2010 et 2011.

Le détail des KCC et KT bus et tramway par ligne et par évènement est communiqué sous forme informatique (Excel) en complément du tableau ci-dessous.

Chaque Centre Bus adapte son offre au cas par cas, en fonction des calendriers et des prévisions de fréquentation communiqués par les organisateurs.
La RATP effectuera à la demande du STIF un retour sur les principaux évènements exceptionnels.

Sur demande du STIF ou de la RATP, le kilométrage par ligne pourra être révisé, à la hausse comme à la baisse. Ce point sera arbitré en COMITE.

La liste des renforts exceptionnels et les KCC correspondants pour l'année 2012 est la suivante pour le réseau de surface :

Manifestation	Breve description	Périodicité	Durée (jours)	Dates*	Ligne(s) concernée(s)	Impact KCC*
Salon de l'agriculture	Parc des expositions Porte de Versailles	annuelle	9	26/02 au 06/03	T2, T3	5 700
Foire de Paris	Parc des expositions Porte de Versailles	annuelle	11	28/04 au 08/05	T2, T3	6 700
Mondial de l'Auto	Parc des expositions Porte de Versailles	1 an sur 2		02/10 au 17/10	T2, T3	8 400
Centre Commercial Belle Epine	Affluence voyageurs cause ouverture exceptionnelle Belle Epine	annuelle	8	Dimanches fin d'années ou soldes ou fériés	TVM, 185, 285, 183	11 000
	Affluence voyageurs sur samedis fin d'année ou soldes de janvier	annuelle	4	8/01, 3/12, 10/12, 17/12	TVM	2 900
Ouverture exceptionnelle Vélizy 2	Desserte Vélizy 2		9	9/01, 02/06, 14/07, 1/11, 11/11, 27/11, 4/12, 11/12, 18/12	179, 190, 295, 379, 390	12 500
Mondial du 2 roues	Parc des expositions Porte de Versailles	1 an sur 2		15/09 au 25/09	T3	2 000
Salon nautique	Parc des expositions Porte de Versailles	annuelle	10	02/12 au 11/12	T3	3 000
Batimat	Parc des expositions Porte de Versailles	annuelle	6	7/11 au 12/11	T3	1 100
Centre commercial des 4 temps	Affluence voyageurs sur samedi fin d'année ou soldes de janvier	annuelle	12	Dimanches fin d'années ou soldes ou fériés	141, 144, 159, 258, 275	5 300
Salon de l'aéronautique et de l'espace du Bourget	Affluence de voyageurs	annuelle	3	17, 18 et 19/06	133, 152, 249, 350	900
Fête de l'Humanité	Renfort d'offre	annuelle	3	9 et 10/09	133, 152, 249, 350	900
Ouverture grands magasins	Ouverture grands magasins jours fériés, dimanches de soldes et période de fin d'année		1	25/04, 08/05, 02/06, 13/06, 03/07, 14/07, 11/11, 04/12, 11/12, 18/12	T1	1 100
			1	09/01, 25/04, 08/05, 02/06, 13/06, 03/07, 14/07, 11/11, 04/12, 11/12, 18/12	145	1 300
			1	09/01, 25/04, 08/05, 02/06, 13/06, 03/07, 14/07, 11/11, 04/12, 11/12, 18/12	143	1 300

	Affluence ouverture exceptionnelle CC la Vache Noire voyageurs dimanches ou jours fériés	annuelle	7	10/01, 05/04, 13/05, 01/11, 11/11, 05/12, 12/12, 19/12	187	1 100
	Affluence de voyageurs	annuelle	3	4/12, 11/12, 18/12	26	600
		annuelle	1	23/01, 24/04, 08/05, 11/11, 4/12, 11/12, 18/12	21, 38	1 700
Salon étudiant	Renfort d'offre	annuelle	2	26 et 27/03	T2	700
Base de loisirs Vaires-Torcy	Renfort d'offre	annuelle	83	16/06 au 06/09	211	14 600
Centre commercial 4 temps	Affluence de voyageurs	annuelle			141, 144, 159, 275, 258	5 250

Total						82 800
--------------	--	--	--	--	--	---------------

* Dates 2011 pour info

** valeur moyenne année 2010/2011

ANNEXE I-B-5
CAS PARTICULIERS DES SERVICES CONVENTIONNES PAR DES TIERS
ET AFFRETEMENTS AU 1^{er} JANVIER 2012

La RATP transmet au STIF à la signature du présent contrat, l'ensemble des contrats passés avec des entreprises ou des collectivités ainsi que les avenants afférents à ces contrats. Dès la signature d'un nouveau contrat ou avenant, la RATP transmet ces éléments au STIF.

1. Services conventionnés avec entreprises intégrés à des lignes du régime général

Code STIF	Indice RATP	desserte	Contributeurs financiers
100 100 102	102	Rosny sous Bois (ZAC Sausserie Beauclair)	Entreprise SCCV
100 100 109	109	Charenton-le-Pont	Commune
100 100 111	111	Charenton / St-Maurice	CC Charenton / St-Maurice
100 100 152	152	Gonesse (ZAC des Tulipes)	Entreprise La Poste
100 100 210	210	Vincennes et Fontenay-sous-Bois	Vincennes et Fontenay
100 100 211	211	Noisiel (site de Nestlé)	Entreprise Nestlé
100 100 297	297	Wissous (PIC)	Entreprise La Poste
100 100 319	319	Wissous (PIC)	Entreprise La Poste
100 100 366	366	Colombes	Commune
100 100 389	389	Meudon	CA Grand Paris Seine Ouest
100 100 391	391	Bagneux (site DGA)	Entreprise DGA - CA Sud-de-Seine
100 577 001	577	River Plaza Asnières	Entreprise DEGI
100 551 001	551	Drancy	Commune
100 100 254	554	Montmagny	CA Vallée de Montmorency
100 556 001	556	Deuil la Barre	CA Vallée de Montmorency

2. Lignes en pool ou affrétées

2.1. Lignes en pool sans participation tiers

Code STIF	Indice RATP	desserte	Partenaires	Affrètement de la part de la RATP	Ligne en pool	Part RATP
100 315 349	349	Roissy Fret	CIF	non	Oui	60%

2.2. Lignes affrétées avec participation tiers

Code STIF	Indice RATP	desserte	Partenaires	Affrètement de la part de la RATP	Ligne en pool	Part RATP
100 113 026	26	Traverciel	Veolia Transport	Oui	Oui	50%
213 113 027	27	Traverciel	Veolia Transport	Oui	Oui	50%
100 113 459	459	Traverciel	Veolia Transport	Oui	Oui	50%
213 113 460	460	Traverciel	Veolia Transport	Oui	Oui	50%
100 113 471	471	Traverciel	Veolia Transport	Oui	Oui	50%
100 132 469	469	Traverciel	Veolia Transport	Oui	Oui	22,5%

2.3. Lignes affrêtées sans participation tiers

Code STIF	Indice RATP	Desserte	Partenaires	Affrètement de la part de la RATP	Part RATP
100 100 421	421	Gare Vaires-Torcy – gare Emerainville-Pontault-Combault	CEAT	oui	100%
100 100 467	467	Rueil-Malmaison RER – Pont de Sèvres	Veolia transport Nanterre	oui	100%
100 987 790	790	Châtelet – Saint-Rémy-Lès-Chevreuse	Groupement RATP Dev / SAVAC	oui	100%
100 987 791	791	Gare Saint-Lazare – Saint-Germain-en-Laye RER	Groupement RATP Dev / SAVAC	oui	100%
100 100 392	392	Bassin de Juvisy	Athis cars	oui	100%
100 102 486	486	Bassin de Juvisy	Athis cars	oui	100%
100 102 487	487	Bassin de Juvisy	Athis cars	oui	100%
100 102 492	492	Bassin de Juvisy	Athis cars	oui	Co-inscription
100 102 499	499	Bassin de Juvisy	Athis cars	oui	Co-inscription

3. Services ayant vocation à être délégués

3.1. SRL gratuits pour les voyageurs

Code STIF	Indice RATP	desserte	Contributeurs financiers
100 574 001	574	Clichy la garenne	Commune
100 579 001	579	Clamart	CA Sud de Seine
100 594 001	594	Fontenay aux Roses	CA Sud de Seine
100 597 001	597	Malakoff	CA Sud de Seine
100 515 001	515	Les Lilas	Commune

3.2. SRL payants pour les voyageurs

Code STIF	Indice RATP	desserte	Contributeurs financiers
100 566 002	566	Colombes	Commune
100 586 001	586	Chevilly la Rue	Commune
100 100 330	330	Pantin	Commune
100 524 001	524	Fontenay-sous-Bois	Commune
100 502 001	537	Saint-Ouen	Commune
100 510 001	538	Port de Gennevilliers	Port autonome
100 504 001	544	Suresnes	Commune
100 546 001	546	Bondy	Commune
100 511 001	576	Neuilly-sur-Seine	Commune
100 512 001	582	Choisy-le-Roi	Commune

3.3. Services scolaires

Code STIF	Indice RATP	desserte	Contributeurs financiers
100 100 148	548	Drancy collège Liberté (desserte scolaire)	Commune
100 503 001	575	Saint Cloud (desserte scolaire)	Commune

3.4. Autre ligne

Code STIF	Indice RATP	desserte	Contributeurs financiers
100 100 168	568	Cimetière des Joncherolles	dicat intercommunal des Joncherolles

ANNEXE I-B-6 MODALITES DE CALCUL DE LA NON REALISATION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE
--

Conformément à l'article 21, l'offre contractuelle est mesurée en kilomètres commerciaux.

1. Non réalisation pour cause d'aléas externes

1.1. Principe général

Sont entendus par aléas externes :

- Les difficultés de circulations;
- Les manifestations ;
- Les travaux ;
- Les accidents ;
- Les intempéries ;
- Les incidents voyageurs (malaise, incident entre voyageurs...) ;

Cas particulier des TM travaux :

Il s'agit de travaux de voirie programmés en particulier ceux relatifs aux aménagements du réseau de transports collectifs perturbant de façon longue et significative l'exploitation normale du service et nécessitant pour la RATP la mise en place de TM travaux. Ces TM travaux deviennent temporairement les nouveaux TM de référence, sous réserve de l'application des dispositions de l'article 21.

1.2. Franchise pour aléas externes

Pour les aléas externes, dont la responsabilité n'incombe pas à l'entreprise, il est tenu compte d'une franchise, hors cas de force majeure, par sous-réseau selon le tableau ci-dessous :

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

1.3. Montant de valorisation des aléas externes

Les KCC de l'offre contractuelle non réalisés annuellement pour causes d'aléas externes font l'objet d'une réfaction en vue de remboursement sur la base des coûts au kilomètre de maintenance et d'énergie non engagés par la RATP en fonction du mode tramway ou du mode bus. Cette réfaction est arrondie à la dizaine de milliers d'euros.

Le montant du remboursement au STIF est défini comme suit :

Modes	Calcul du remboursement	Valorisation des coûts du KCC (énergie et maintenance) (euros HT 2011)
tramway fer	Par ligne	1,91 €
Bus	Par ligne	1,09 €

Ces montants sont calculés sur la base de la répartition du parc au 1er janvier 2012. Le montant de la réfaction (coûts au kilomètre de maintenance et d'énergie non engagés par la RATP) pour le tramway pneu sera déterminé à l'ouverture de la première ligne de ce mode.

2. Non réalisation pour causes internes

2.1. Principe général

Les KCC non réalisés pour causes internes, à savoir l'indisponibilité du personnel hors causes sociales, l'indisponibilité technique pour le tramway et l'indisponibilité du matériel roulant font l'objet d'une franchise, exprimée en pourcentage et appliquée par ligne ainsi que d'une pénalité unitaire kilométrique.

La RATP encourt une pénalité pour non réalisation de l'offre pour le mode bus et pour le mode tramway par KCC non réalisé au-delà de la franchise mentionnée ci-dessous hors cas de force majeure mentionnée à l'article 108 du contrat.

Cette pénalité est calculée par ligne. La pénalité est la somme des pénalités des lignes arrondie à la dizaine de milliers d'euros.

La RATP n'encourt pas de pénalité lorsque le niveau de la production constaté est égal à l'offre contractuelle annuelle minorée de la franchise.

2.2. Franchise pour causes internes

L'engagement de production annuelle de l'offre contractuelle est assorti d'une franchise annuelle, appréciée par ligne, avec un effet dégressif et selon les taux suivants :

	Bus et tramway
2012	1,5%
2013	1,2%
2014	1,0%
2015	0,7%

2.3. Montants des pénalités des causes internes

Le montant des pénalités est défini comme suit :

Mode	Calcul de la pénalité	Pénalité unitaire au km (euros HT 2011 par Kcc)
Tramway fer	Par ligne	6,25 €
Bus	Par ligne	5,08 €

Ces montants sont calculés sur la base de la répartition du parc au 1^{er} janvier 2012. Le montant de la pénalité (coût marginal de fonctionnement) pour le tramway pneu sera déterminé à l'ouverture de la première ligne de ce mode.

3. Plafond

Le montant maximal annuel pour les réfections pour aléas externes et les pénalités pour cause internes hors causes sociales est fixé à 7M€ pour le réseau de surface.

Annexe I-B-7 INDICATEUR DE REGULARITE ET DE PONCTUALITE
--

1 Régularité et ponctualité bus et tramways (hors Noctilien)

L'automatisation, souhaitée par le STIF, des mesures de régularité du réseau de surface n'étant pas techniquement réalisable immédiatement, l'année 2012 année transitoire et d'observation, verra pour cet indicateur la poursuite des modalités manuelles de relevé pour le calcul de cet indicateur.

1.1 Année 2012

Service de référence

La mesure porte sur le passage effectif du bus au point d'arrêt de plus fort trafic. Deux catégories de lignes sont distinguées :

- Pour les lignes à horaire, l'indicateur enregistre l'écart entre l'heure de passage réelle et l'heure théorique dans une plage de conformité de 5 minutes.
- Pour les lignes à fréquence, l'indicateur compare l'intervalle réellement observé à l'intervalle théorique dans une plage de conformité de 2 minutes.

Périmètre de la mesure

Tramways et Bus en Site Propre, Mobilien Paris et Mobilien banlieue

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Tramways, Bus en Site Propre	94	97	100
Mobilien Paris	90	93	96
Mobilien Banlieue	90	93	96

Montant du bonus-malus

Tramways, Bus en Site Propre	500 000 euros
Mobilien Paris	750 000 euros
Mobilien Banlieue	750 000 euros

Méthode de mesure

La méthode est de type MPTR (Mesures de Performances en Temps Réel).

Des comptages manuels des bus sont réalisés pendant un laps de temps aux points critiques de la ligne.

Les comptages sont effectués par le personnel habilité de l'unité opérationnelle.

Organisation de la mesure

Mobilien Banlieue et Paris

4 comptages par mois :

- 1 comptage, d'une durée minimale de 1 heure, à la pointe la plus chargée, au point le plus chargé, un mardi ou un jeudi.
- 3 comptages, selon un plan de sondage validé par l'entité chargée de la mesure, au point le plus chargé de la plage horaire :
 - **Une mesure de pointe** : ce comptage s'effectue à la pointe opposée du précédent (60 minutes), un mardi ou un jeudi,
 - **Une mesure heure creuse du matin** de 10h00 à 12h00 (un lundi, mercredi ou vendredi)
 - **Une autre mesure heure creuse.** Selon le mois, ce comptage est :
 - soit en soirée de 19h00 à 21h00 (un jour du lundi au vendredi), si la ligne fonctionne sur cette plage horaire (ou sur une plage voisine si le dernier départ s'effectue peu avant 21h00),
 - soit le week-end durant une plage horaire de 120mn identifiée comme heures creuses.

Les dates fixées dans le plan de sondage sont impératives, sauf événement exceptionnel (grève, manifestation). Le report des mesures non réalisées doit s'effectuer dans le même mois et dans les mêmes conditions.

Tramways et Bus en Site Propre

6 comptages par trimestre :

- 1 comptage tous les mois d'une durée minimale de 1 heure, à la pointe la plus chargée, au point le plus chargé, un mardi ou un jeudi (date déterminée par l'unité opérationnelle).
- 3 comptages, selon un plan de sondage validé par l'entité chargée de la mesure, au point le plus chargé de la plage horaire :
 - soit à la pointe opposée du précédent (60 minutes), un mardi ou un jeudi,
 - soit de 10h00 à 12h00 (un lundi, mercredi ou vendredi)
 - soit en soirée de 19h00 à 21h00 (un jour du lundi au vendredi), si la ligne fonctionne sur cette plage horaire (ou sur une plage voisine si le dernier départ s'effectue peu avant 21h00),
 - soit le week-end durant une plage horaire de 120mn identifiée comme heures creuses.

Les dates fixées dans le plan de sondage sont impératives, sauf événement exceptionnel (grève, manifestation). Le report des mesures non réalisées doit s'effectuer dans le même mois et dans les mêmes conditions.

Chaque comptage est saisi dans l'application BRE (Base des Résultats d'exploitation), vérifié et validé par le REL (responsable de ligne) ou la personne qu'il a désigné pour le faire.

La RATP assure le contrôle de vraisemblance.

Calcul de la note par ligne

La période est considérée à la fréquence quand les horaires de passage indiqués dans le TM de base sont espacés de 14 minutes ou moins.

La période est considérée à l'horaire quand les horaires de passage indiqués dans le TM de base sont espacés de 15 minutes ou plus.

Période à fréquence

- On considère la période de 60 minutes (heures de pointe) ou 120 minutes (heures creuses) où le flux est le plus élevé. Sur cette période, on détermine le nombre total n de voyageurs en voiture lors du comptage et on calcule le débit à la minute.
- Sur la période considérée, on repère ensuite les passages présentant un intervalle, par rapport au passage précédent, supérieur à la promesse affichée de $(i + 2)$. Pour chacun de ces intervalles, on calcule la différence en minutes entre l'intervalle constaté et la promesse.
- Le nombre g de voyageurs gênés sur la période analysée se détermine en multipliant la somme de ces différences par le débit à la minute.
- Pour avoir le résultat mensuel de la ligne, on somme l'ensemble des voyageurs comptés (N) ainsi que l'ensemble des voyageurs gênés (G) lors des différents comptages effectués dans le mois. Le résultat de la ligne est le ratio $(N-G)/N$.

Période à horaire

On considère la période de 60 minutes (heures de pointe) ou 120 minutes (heures creuses) où le flux est le plus élevé. Sur cette période, on détermine le nombre total n de voyageurs en voiture lors du comptage.

- Par référence aux horaires de passage affichés, on établit ensuite pour chaque créneau $[H, H+5]$ promis, s'il existe au moins 1 passage. Pour un passage effectué après le créneau $(H, H+5)$ et avant la fin du créneau suivant, on estime que 50 % des voyageurs de la voiture sont lésés. Pour un passage effectué après la fin du créneau suivant, on estime que 100% des voyageurs de la voiture sont lésés.
- Le résultat mensuel de la ligne s'obtient en sommant l'ensemble des voyageurs comptés (N) ainsi que l'ensemble des voyageurs gênés (G) lors des différents comptages effectués dans le mois. Le résultat de la ligne est le ratio $(N-G)/N$.

Calcul de la note par réseau

Le résultat mensuel pour le réseau est la moyenne arithmétique des résultats mensuels des lignes constitutives du réseau pondérée par leur trafic mensuel.

Reporting

L'indicateur calculé mensuellement est fourni trimestriellement et annuellement au STIF.

1.2 à partir de 2013

Service de référence

La fréquence ou l'horaire sont donnés par les tableaux de marche (TM) de base de chaque ligne, en fonction de la période et des types de jours. Dans le cas particulier des TM travaux, l'intervalle entre deux passages est calculé en conformité avec ces TM, l'horaire est celui indiqué dans le TM Travaux.

La période est considérée à la fréquence quand les horaires de passage indiqués dans le TR de base sont espacés de 14 minutes ou moins.

La période est considérée à l'horaire quand les horaires de passage indiqués dans le TR de base sont espacés de 15 minutes ou plus.

Deux catégories de périodes sont distinguées :

- Pour les périodes à horaire, l'indicateur enregistre l'écart en minutes entre l'heure de passage réelle du bus et l'horaire prévu du TR de base ou commandé, dans une plage horaire allant jusqu'à l'heure prévue + 10 minutes
- Pour les périodes à fréquence, l'indicateur compare l'intervalle réellement observé à l'intervalle du TM de base ou commandé, dans une plage de conformité allant jusqu'à l'intervalle prévu + 2 minutes.

Il existe des lignes qui ne sont concernées que par un type de période et plus généralement, des lignes concernées par les deux types de périodes.

La catégorie de la ligne correspond à son type au moment de la mesure.

L'heure constatée par le SAEIV SIEL est arrondie à la minute inférieure.

Compte tenu des variations possibles entre les TM de base et les TM commandés, souvent justifiées par des raisons impérieuses d'exploitation indépendantes de la volonté de la RATP, une variation plafonnée sera tolérée en terme de KCC.

On définit ainsi un taux de conformité du TM commandé par le rapport entre les KCC journaliers du TM commandé et ceux du TM de base.

Les valeurs de cette tolérance sont :

- Tramway et TCSP : 100% en 2013, 2014 et 2015.
- Mobilien Paris et Banlieue : 95% en 2013, 98% en 2014 et 2015.
- Bus Banlieue et Paris : 95% en 2013 et 2014 et 98 % en 2015.

Dans le cas où le taux de conformité du TM commandé de la ligne ne serait pas respecté (inférieur au TM de base), le résultat de la régularité du jour de la ligne sera minoré de l'écart entre le taux de conformité du TM appliqué et le seuil requis.

Périmètre de la mesure

L'indicateur est mesuré pour les lignes de tramways, de bus en site propre, Mobilien Paris, Mobilien Banlieue, Bus Paris et Bus Banlieue.

L'indicateur est calculé par ligne et agrégé en trois groupes : les sous-réseaux tramways et bus en site propre, sous-réseaux Mobilien Paris, Mobilien Banlieue, et les sous-réseaux Bus Paris et Bus Banlieue.

Cas particulier : pour les quelques lignes non équipées du SAEIV SIEL les mesures seront réalisées manuellement. Les lignes comportant un astérisque au paragraphe 4.4 de l'annexe C1 « l'offre contractuelle » ne sont pas mesurées.

Objectif de conformité

Le groupe « Bus Paris et Bus Banlieue » ne dispose pas de séries historiques à la signature du contrat permettant de fixer le niveau objectif. Ce dernier sera fixé à partir des résultats des mois de septembre, octobre et novembre 2012 et avril, mai et juin 2013 ; les niveaux des bornes inférieure et supérieure sont précisés dans le tableau ci-dessous :

	Année	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Tramways et Bus en site propre	2013, 2014 et 2015	94%	97%	100%
Mobilien Paris et Mobilien Banlieue	2013 2014 2015	88% 89% 90%	91% 92% 93%	94% 95% 96%
Bus Paris et Bus Banlieue	2013, 2014 et 2015	-3 points par rapport à l'objectif	Moyenne (sept, oct, nov 2012 et avril, mai, juin 2013)	+3 points par rapport à l'objectif

Montant du bonus-malus

Le montant maximum du bonus/malus est de 2 000 000 euros.

Tramways et Bus en site propre	300 000 euros
Mobilien Paris et Mobilien Banlieue	850 000 euros
Bus Paris et Bus Banlieue	850 000 euros

Méthode de mesure

La RATP effectue les mesures via le système SIEL. Les mesures sont effectuées de manière automatique, dans les deux sens et sur les points SAE significatifs de chaque ligne (au départ du terminus et a minima sur 3 points de la ligne) afin notamment de qualifier la régularité sur tout le linéaire de la ligne, au service de tous les voyageurs et de toutes les communes.

De plus, les mesures pour le mode bus sont effectuées suivant un plan de comptage prévisionnel et, dans le principe, de manière simultanée sur l'ensemble des lignes pour un même centre bus (voir évènement exceptionnel d'exploitation).

Pour les périodes à fréquence, il est regardé si l'intervalle observé entre deux passages est conforme :

- à l'intervalle prévu+2 minutes

Sur la plage horaire mesurée :

On compte le nombre de minutes de dépassement au-delà de la promesse $i+2$, pour chaque intervalle de bus. On somme ces minutes de dépassement et on les rapporte à l'amplitude de la période, pour avoir le pourcentage de minutes de dépassement ou le pourcentage de conformité de la ligne.

Pour les périodes où la ligne est à l'horaire, il est regardé si l'heure de passage observée appartient :

- à l'intervalle (H ; H+5) ou à l'intervalle (H+5 ; H+10), H étant l'heure prévue de passage

Sur la plage horaire mesurée:

- entre H* et H+5, on considère que les passages sont conformes à 100% ;
- entre H+5 et H+10, on considère que les passages sont conformes à 50% ;
- au-delà de H+10, on considère que les passages ne sont pas conformes.

Le pourcentage d'objectifs satisfaits ou pourcentage de conformité de la ligne est obtenu rapportant la somme des passages conformes à la somme des passages prévus sur la période mesurée.

(*) les avances sont non conformes dès la première minute.

L'indicateur donne lieu à une moyenne par ligne mensuelle, trimestrielle et annuelle.

Organisation de la mesure

La RATP effectue les mesures sur un ensemble de jours chaque mois.

Le nombre de jours mesurés par mois et par sous réseau augmente chaque année, afin de permettre à la RATP de s'adapter au changement du passage d'un relevé manuel à un relevé automatique et pour garantir une progressivité dans sa mise en œuvre et dans la qualité de cet outil.

Années		Tramways et Bus en Site Propre	Mobilier Paris et Mobilien Banlieue	Banlieue & Paris
2013	Niveau cible	97%	91%	Moyenne (sept, oct, nov 2012 et avril, mai, juin 2013)
	Niveau de mesure	7jours (L à D)/mois	7jours (L à D)/mois	4jours (Ma, Je, S, D) /mois
	Conformité TM par rapport au TM de base	100%	95 %	95%
2014	Niveau cible	97%	92%	Moyenne (sept oct, nov 2012 et avril, mai, juin 2013)
	Niveau de mesure	7jours (L à D)/mois	7jours (L à D)/mois	7jours (Là D) /mois
	Conformité TM par rapport au TM de base	100%	98%	95%
2015	Niveau cible	97%	93%	Moyenne sept oct, nov 2012 et avril, mai, juin 2013)
	Niveau de mesure	14jours (L à D)/mois	14jours (L à D)/mois	14jours (L à D)/mois
	Conformité TM par rapport au TM de base	100%	98%	98%

L'organisation des mesures annuelles sera communiquée au STIF sur la base d'un plan de comptage.

Ce plan de comptage affichera par ligne :

- les types de jour concernés
- les points SAE pris en compte par le système
- les plages horaires concernées par type de jour
 - 2h00 entre 6h00 et 9h00 à la pointe du matin
 - 2h00 entre 16h30 et 19h30 à la pointe du soir
 - 2h00 entre 9h00 et 12h00 aux creux
 - 2H00 les samedis ou dimanches entre 9h00 et 12h00 ou 13h00 et 16h00

- les plages horaires concernées et le type de jour, pour les mesures de soirées qui sont fournies à titre d'information
 - 2h00 entre 20h30 et 23h30 en logique ponctualité sur la base de 4 jours en 2013, 7 jours en 2014 et 14 jours en 2015, pour les lignes qui roulent au-delà de 21h30

Les cas de modifications prévues ou inopinées subies, par rapport au calendrier prévisionnel, seront communiqués au STIF avec les résultats. Dans tous les cas, les responsables terrain restent chargés de la cohérence et de la vraisemblance des données communiquées.

Dans les cas exceptionnels d'un dysfonctionnement du système SIEL, les résultats seront estimés à la valeur moyenne des trois derniers mois.

A titre d'information, le STIF pourra demander le détail de jours mesurés mais non retenus dans le calcul de l'indicateur.

Prise en compte du trafic

Un traitement complémentaire assurera la pondération par le trafic mensuel de chaque ligne, afin de fournir les résultats globaux par sous-réseaux et par groupe, en pourcentage de voyageurs satisfaits.

Calcul de la note par groupe

Le résultat mensuel pour chacun des trois groupes est la moyenne arithmétique des résultats mensuels des lignes constitutives des sous-réseaux du groupe. Le résultat annuel (moyenne arithmétique des résultats trimestriels) sert de base au calcul du bonus/malus.

Reporting

L'indicateur calculé mensuellement est fourni par ligne et par sous-réseau trimestriellement et annuellement au STIF. En cas de demande ponctuelle, la RATP fournira au STIF le détail mensuel de l'indicateur sous un délai de 7 jours ouvrables.

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

Le STIF pourra demander à la RATP, pour un ou plusieurs centre-bus, le planning prévisionnel et le planning réalisé des jours de mesure de la régularité/ponctualité ainsi que les raisons des changements.

Régularité et ponctualité Noctilien

L'automatisation, souhaitée par le STIF, des mesures de régularité du réseau de surface n'étant pas techniquement réalisable immédiatement, l'année 2012 année transitoire et d'observation, verra pour cet indicateur la poursuite des modalités manuelles de relevé pour le calcul de cet indicateur.

1.3. Année 2012

Service de référence

La mesure porte sur le passage effectif du bus aux points d'arrêt de plus fort trafic.

Deux catégories de lignes sont distinguées :

- pour les lignes à horaire, l'indicateur enregistre l'écart entre l'heure de passage réelle et l'heure théorique avec une tolérance de 5 minutes (plage de conformité) ;
- pour les lignes à fréquence, l'indicateur compare l'intervalle réellement observé à l'intervalle théorique avec une tolérance de 2 minutes (plage de conformité).

Périmètre de la mesure

Noctilien

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
2012	90%	93%	96%

Montant du bonus malus

100 000 euros

Méthode de mesure

La méthode est de type MPTR (Mesures de Performances en Temps Réel).

Des comptages manuels sur les autobus bus sont réalisés aux points critiques de la ligne sur la totalité d'une nuit, choisie aléatoirement à l'avance (planning de réalisation).

Les comptages sont effectués par le personnel habilité RATP et par une entreprise prestataire référencée (contractualisation dans le cadre d'un marché).

Organisation de la mesure

2 comptages par ligne Noctilien et par mois, sur la base d'un planning établi à l'avance par l'unité BUS/GTRS :

- 1 comptage dit « LàV » d'une durée minimum de quatre heures, une nuit de semaine (du dimanche soir au jeudi soir) avec prise en compte de la pointe la plus chargée (heure la plus chargée ou, par défaut, période correspondant aux 4 passages de bus les plus chargés), au point le plus chargé ;
- 1 comptage dit « SD » d'une durée minimum de quatre heures, une nuit de week-end (le vendredi ou le samedi soir) avec prise en compte de la pointe la plus chargée (heure la plus chargée ou, par défaut, période correspondant aux 4 passages de bus les plus chargés), au point le plus chargé.

Les dates fixées dans le plan de sondage sont impératives, sauf événement exceptionnel (grève, manifestation). Le report des mesures non réalisées doit s'effectuer dans le même mois et dans les mêmes conditions. La RATP assure le contrôle de vraisemblance.

Calcul de la note

La période est considérée à la fréquence quand les horaires de passage indiqués dans le TM de base sont espacés de 14 minutes ou moins.

La période est considérée à l'horaire quand les horaires de passage indiqués dans le TM de base sont espacés de 15 minutes ou plus.

1/ Périodes à fréquence : sur ces lignes le week-end (comptages SD uniquement), compte tenu du niveau de l'intervalle offert (fréquence assez élevée) et des difficultés de circulation inhérentes aux soirées de fin de semaine, la régulation prime sur le strict respect de l'horaire.

On considère la période de 60 minutes (heure de pointe). Sur cette période, on détermine le nombre total n de voyageurs en voiture lors du comptage et on calcule le débit à la minute. Sur la période considérée, on repère ensuite les passages présentant un intervalle, par rapport au passage précédent, supérieur à la promesse affichée de $(i + 2')$. Pour chacun de ces intervalles, on calcule la différence en minutes entre l'intervalle constaté et la promesse. Le nombre g de voyageurs gênés sur la période analysée se détermine en multipliant la somme de ces différences par le débit à la minute.

2/ Périodes à horaire :

On considère la période de 60 minutes (heure de pointe) ou à défaut la période correspondant à 4 passages d'autobus où le flux est le plus élevé. Sur cette période, on détermine le nombre total n de voyageurs en voiture lors du comptage. Par référence aux horaires de passage affichés, on établit ensuite pour chaque créneau $[H, H+5']$ promis, s'il existe au moins 1 passage. Pour un passage effectué après le créneau $[H, H+5']$ et avant la fin du créneau suivant, on estime que 50 % des voyageurs de la voiture sont lésés. Pour un passage effectué après la fin du créneau suivant, on estime que 100% des voyageurs de la voiture sont lésés.

Le résultat mensuel de la ligne s'obtient ensuite en sommant l'ensemble des voyageurs comptés (N) d'une part, et l'ensemble des voyageurs gênés (G) d'autre part, lors des différents comptages effectués dans le mois (la semaine et le week-end). Le résultat de la ligne est le ratio $(N-G)/N$.

Calcul de la note par réseau

Le résultat mensuel du réseau est la moyenne arithmétique des résultats mensuels de toutes les lignes Noctilien pondérée par leur trafic mensuel.

Reporting

L'indicateur calculé mensuellement est fourni trimestriellement et annuellement au STIF.

1.4 A partir de 2013

Service de référence

La fréquence ou l'horaire sont donnés par les tableaux de régulation (TM) de base de chaque ligne, en fonction de la période et des types de jours. Dans le cas particulier des TM travaux, l'intervalle entre deux passages est calculé en conformité avec ces TM, l'horaire est celui indiqué dans le TM Travaux.

La période est considérée à la fréquence quand les horaires de passage indiqués dans le TM de base sont espacés de 14 minutes ou moins.

La période est considérée à l'horaire quand les horaires de passage indiqués dans le TM de base sont espacés de 15 minutes ou plus.

Deux catégories de périodes sont distinguées :

- Pour les périodes à horaire, l'indicateur enregistre l'écart en minutes entre l'heure de passage réelle du bus et l'horaire prévu du TM de base, dans une plage horaire allant jusqu'à l'heure prévue + 10 minutes.

- Pour les périodes à fréquence, l'indicateur compare l'intervalle réellement observé à l'intervalle du TM de base, dans une plage de conformité allant jusqu'à l'intervalle prévu + 2 minutes

Il existe des lignes qui ne sont concernées que par un type de période et plus généralement, des lignes concernées par les deux types de périodes.

La catégorie de la ligne correspond à son type au moment de la mesure.
L'heure constatée par le système SIEL est arrondie à la minute inférieure.

Périmètre de la mesure

L'indicateur est mesuré pour le sous-réseau Noctilien.

Objectif de conformité

Compte tenu des spécificités du réseau, des objectifs intermédiaires seront déterminés fin 2012 sur la base des échantillonnages. Le groupe « Noctilien » ne disposant pas de séries historiques incluant la nouvelle mesure à la signature du contrat, l'objectif 2013 sera fixé à partir des résultats des mois de septembre, octobre et novembre 2012 et avril, mai juin 2013 ; les niveaux des bornes inférieure et supérieure sont précisés dans le tableau ci-dessous :

L'objectif et les bornes figurent dans le tableau ci-dessous :

Année	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
2013, 2014 et 2015	-3 points par rapport à l'objectif	Moyenne (sept, oct, nov 2012 et avril, mai, juin 2013)	+3 points par rapport à l'objectif

Montant du bonus-malus

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

Méthode de mesure

La RATP effectue les mesures via le système SIEL. Les mesures sont effectuées de manière automatique, dans les deux sens et sur certains points SAE de chaque ligne (au terminus et a minima sur 3 points).

Pour les périodes où la ligne est à la fréquence, il est regardé si l'intervalle observé entre deux passages est conforme :

- à l'intervalle prévu+2 minutes
- Sur la plage horaire mesurée :
- On compte le nombre de minutes de dépassement au-delà de la promesse i+2, pour chaque intervalle de bus. On somme ces minutes de dépassement et on les rapporte à l'amplitude de la période, pour avoir le pourcentage de minutes de dépassement ou pourcentage de conformité de la ligne.

Pour les périodes où la ligne est à l'horaire, il est regardé si l'heure de passage observée appartient :

- à l'intervalle (H ; H+5) ou à l'intervalle (H+5 ; H+10), H étant l'heure prévue de passage
- Sur la plage horaire mesurée:
 - entre H* et H+5, on considère que les passages sont conformes à 100%
 - entre H+5 et H+10, on considère que les passages sont conformes à 50%

○ au-delà de H+10, on considère que les passages ne sont pas conformes
Le pourcentage d'objectifs satisfaits ou pourcentage de conformité de la ligne est obtenu rapportant la somme des passages conformes à la somme des passages prévus sur la période mesurée.

(*) les avances sont non conformes dès la première minute.

L'indicateur donne lieu à une moyenne par ligne mensuelle, trimestrielle et annuelle.

Organisation de la mesure

Pour les lignes Noctilien, le nombre de jours mesurés par mois augmente chaque année à partir de 2013, afin de permettre à la RATP de s'adapter au changement du passage d'un relevé manuel à un relevé automatique et pour garantir une progressivité dans sa mise en œuvre ainsi que dans la qualité de cet outil.

La RATP effectue des mesures sur un ensemble des jours que comporte chaque mois (cf tableau ci-dessous).

Années		Noctilien
2013	Niveau cible	Moyenne (sept oct, nov 2012 et avril, mai, juin 2013)
	Niveau de mesure	4 jours (L, Ma, S, D)
2014	Niveau cible	Moyenne (sept oct, nov 2012 et avril, mai, juin 2013)
	Niveau de mesure	7 jours (L à D)
2015	Niveau cible	Moyenne (sept, oct, nov 2012 et avril, mai, juin 2013)
	Niveau de mesure	14 jours (L à D)

L'organisation des mesures annuelles sera communiquée au STIF sur la base d'un plan de comptage.

Ce plan de comptage affichera par ligne :

- les types de jour concernés
- les plages horaires concernées par type de jour
 - 4h00 entre 1h00 et 5h00 les lundis, mardis, samedis et dimanches

Les cas de modifications prévues ou inopinées subies, par rapport au calendrier prévisionnel, seront communiqués au STIF avec les résultats. Dans tous les cas, les responsables terrain restent chargés de la cohérence et de la vraisemblance des données communiquées.

Dans les cas exceptionnels où le système ne dispose pas de données ou bien fournit des valeurs aberrantes ou inexploitable, les résultats seront estimés à la valeur moyenne des trois derniers mois.

Les mesures sont effectuées de manière simultanée sur l'ensemble des lignes, sauf événement d'exploitation exceptionnel.

A titre d'information, le STIF pourra demander le détail de jours mesurés mais non retenus dans le calcul de l'indicateur.

Prise en compte du trafic

Un traitement complémentaire assurera la pondération par le trafic de chaque ligne, afin de fournir des résultats globaux pour le sous-réseau, en pourcentage de voyageurs satisfaits.

Calcul de la note

Le résultat mensuel pour le sous-réseau Noctilien est la moyenne arithmétique des résultats mensuels des lignes constitutives du sous-réseau. Le résultat annuel (moyenne arithmétique des résultats trimestriels) sert de base au calcul du bonus/malus.

Reporting

L'indicateur calculé mensuellement est fourni par ligne trimestriellement et annuellement au STIF et est obtenu à partir des résultats des différents types de jours.

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

Le STIF pourra demander à la RATP, pour une ou plusieurs lignes, le planning prévisionnel et le planning réalisé des jours de mesure de la régularité/punctualité ainsi que les raisons des changements.

Annexe I-B-8 INFORMATIONS A FOURNIR PERIODIQUEMENT

1. Informations à fournir périodiquement

La RATP fournit au STIF, sous format électronique (au format PDF et Excel), les éléments suivants une fois par an, et au plus tard le 31 mars :

- L'annexe I-B-2, décrivant l'offre contractuelle au premier janvier, qui est actualisée pour tenir compte des changements intervenus au cours de l'année civile précédente (calendrier d'application des TM, description du kilométrage par ligne, liste des lignes par sous-réseaux, fiches d'offre et éléments constitutifs des tableaux de marche) ;

Dès la première année du contrat et chaque année à partir de 2013, les éléments constitutifs des tableaux de marche (TM) de Plein Trafic (PT) (LàV, samedi et dimanche) : des tableaux de régulation ; des graphiques à plat, avec l'indication des temps en minutes de roulage commercial (y compris les HLP en ligne), des temps de battement, des temps de remisage, des autres temps, le nombre maximum de voitures, les KCC du TM, et la vitesse commerciale (en moyenne journalière et en heure de pointe sur le TM PT de semaine).

- o Dans les deux ans qui suivent la signature du contrat et chaque année à partir de 2014, les éléments tels qu'énoncés pour le TM de plein trafic, pour les TM de vacances scolaires (VS), juillet (phase 1) et août (phase 2) :
- L'annexe I-B-4 décrivant la liste des événements exceptionnels et les informations relatives à la consistance de l'offre mise en place pour chaque événement ;
- L'annexe I-B-5 décrivant les services conventionnés par des tiers et affrètements ;
- La liste des travaux prévus sur les 12 mois à venir ayant une incidence significative sur le niveau de l'offre contractuelle suivant les modalités définies à l'annexe I-B-10 ;
- Le descriptif des installations et des équipements de chaque centre bus ;
- Les éléments financiers et les principales unités d'œuvre seront transmis annuellement selon l'article 97-4.

Informations à communiquer pour le suivi de la production (tableau de bord papier et sous format Excel sans cellule fusionnée) :

Chaque trimestre, et en récapitulatif annuel :

- la production kilométrique prévue de l'offre contractuelle incluant les ajustements d'offre et mises en services de l'année en cours et la production kilométrique effectivement réalisée par trimestre et en annuel, exprimées en KCC et en KT ;
- les écarts entre l'offre contractuelle et l'offre réalisée par type de cause (en KCC et en pourcentage) en distinguant :
 1. les causes internes (indisponibilité du personnel, causes matérielles, causes techniques pour le tramway)
 2. les aléas externes (TM travaux, aléas externes)
 3. autres causes (causes sociales, ajustement de l'offre)

Informations à communiquer pour le suivi de la régularité

Chaque trimestre, et en récapitulatif annuel :

- la régularité moyenne mensuelle par ligne, exprimée en %.

2. Informations à fournir à chaque Comité de Suivi d'Offre

La RATP envoie au STIF, deux semaines avant chaque Comité de Suivi d'Offre et en vue d'une validation en séance :

- Les réajustements limités et des adaptations proposées de l'offre contractuelle annuelle sans incidence financière (par ligne et consolidé par sous-réseau).

La RATP actualise pour chaque Comité de Suivi d'Offre :

- la liste des travaux prévus sur les 12 mois à venir ayant une incidence significative sur le niveau de l'offre contractuelle suivant les modalités définies à l'annexe I-B-10 ;
- le tableau de suivi des lignes en TM travaux (annexe I-B-10).

Annexe I-B-9 EVOLUTION DE L'OFFRE

La présente annexe vise à décrire les éléments que la RATP remet au STIF lors d'une évolution de l'offre. Par évolution de l'offre sont entendues les modifications de l'offre contractuelle avec ou sans incidence financière, la création de nouvelles lignes liées ou non aux projets du Plan de Mobilisation ou Contrats de Projets.

Le niveau de détail attendu dans l'AVP est défini par la délibération n°2011/0631 du STIF du 6 juillet 2011.

1) Modifications d'offres hors Contrats de Projets

a. Modifications d'offre sans incidence financière

La RATP propose à l'accord du STIF, au plus tard 2 semaines avant chaque Comité de Suivi d'Offre et en vue d'une validation en séance, les réajustements limités et les adaptations proposées de l'offre contractuelle qui n'impactent pas les moyens.

b. Modifications d'offre avec incidence financière

Le STIF et la RATP recherchent en permanence l'amélioration de l'offre de transport, pour une meilleure adéquation de l'offre à la demande, nécessitant l'examen de modification du réseau de surface.

Toute adaptation de l'offre contractuelle à la hausse ou à la baisse doit faire l'objet d'une analyse et d'un chiffrage établis sur la base des coûts marginaux et des recettes pour déterminer notamment son impact sur les moyens et la rémunération de la RATP. Dans tous les cas, même lorsque l'impact financier est nul (à moyens constants), la RATP doit fournir au STIF les éléments techniques listés ci-dessous.

Chaque projet d'évolution d'offre doit faire l'objet d'un dossier technique chiffré, sur la base notamment des éléments suivants :

- Les éléments de contexte ;
- Une description fonctionnelle du projet (dans le cas des changements de structure de lignes : évolution avant/après de l'itinéraire, 1 carte avec modification d'itinéraire et inversion du code couleur (vert = nouveau, rouge = abandonné), 1 carte de l'itinéraire final (sans faire apparaître la modification). Pour tous les cas, l'évolution du nombre de départs par heure, des KCC, des KT, du nombre de JA hebdomadaire et annuel, nombre de voitures) ;
- Une estimation du nombre de voyages supplémentaires annuels ;
- Une date de mise en service ;
- Les fiches de lignes ;
- Un bilan financier ;
- Les éléments constitutifs des TM.

Ce dossier technique permet de déterminer l'impact ou non de l'évolution d'offre sur la rémunération de la RATP. Cet envoi doit être effectué au plus tard 4 mois avant la date de mise en service prévisionnelle, sauf en cas d'accord des parties sur un autre délai.

Le STIF transmettra par courrier l'approbation de la modification et de ses caractéristiques.

La RATP transmet systématiquement une déclaration de mise en œuvre des modifications dans un délai maximal de 15 jours après la date effective de mise en service.

2) Modifications d'offres liées aux Contrats de Projets

Des éléments chiffrés sont produits préalablement lors des étapes du DOCP, du Schéma de Principe et de l'Avant Projet. Les hypothèses détaillées de l'AVP (unités d'œuvre et coûts par unités d'œuvre) sont transmises au STIF par la RATP. Par la suite, un projet d'exploitation permet de définir les niveaux d'offre et de dépenses afférents au projet.

Dans le cadre de la réalisation de nouvelles infrastructures relevant des Contrats de Projets et du Plan de Mobilisation des transports et pour les projets pour lesquels la RATP aura été désignée comme exploitant, la RATP réalisera le projet d'exploitation de chaque projet concerné.

Pour les projets pour lesquels la RATP n'aurait pas été désignée comme exploitant, elle réalisera la partie du projet d'exploitation concernant la restructuration des lignes de bus de son réseau. Les documents seront présentés conformément à la demande du STIF dans les délais impartis.

Un projet d'exploitation doit être scindé en deux parties : la nouvelle infrastructure d'une part et la restructuration du réseau de bus associée d'autre part. Les deux parties sont cohérentes et se complètent, notamment dans le cadre du bilan global de l'opération. Elles peuvent faire l'objet de rendus différents, à des temporalités différentes.

Le STIF et la RATP travaillent ensemble à l'élaboration des éléments suivants. Les rendus font l'objet de réunions préalables, d'analyse et/ou de modification. Les dates de transmission s'appliquent aux éléments finalisés.

A ce titre, les éléments ci-dessous, fournis par la RATP, doivent être transmis au STIF, à savoir :

a. Des éléments liés à la restructuration du réseau de bus

Afin que la RATP puisse respecter le délai minimal de remise des éléments liés la restructuration du réseau de bus et aux terminus envisagés par rapport à l'AVP (chiffrage, adaptations des itinéraires du réseau bus et des terminus...), ces éléments seront validés par le STIF.

La RATP remet au STIF :

- Les éléments qui doivent permettre en particulier de reconstituer la traçabilité des principales évolutions d'offre depuis l'AVP, incluant les facteurs explicatifs des éventuels écarts dès lors que ceux-ci ont fait l'objet d'un compte rendu écrit.
- Un document détaillé sur le réseau de bus

Le document établit de façon détaillée des propositions pour le réseau de bus et son évolution prévue avec notamment la définition de la réorganisation du réseau de bus (itinéraires, arrêts...), les aménagements de voirie et de terminus à réaliser, le comparatif entre l'offre actuelle et l'offre proposée (l'amplitude, la fréquence, le type de matériel...) et le bilan des différentes opérations, cela y compris sur d'autres lignes ou réseaux impactés par le projet. La RATP fournira les données lignes par ligne et l'ensemble des éléments tels que définis à l'article 1) de la présente annexe.

Le STIF et la RATP portent une attention particulière aux amplitudes horaires avant/après et aux correspondances entre nouvelles lignes de bus restructurées et la nouvelle infrastructure, ainsi qu'avec les autres modes lourds.

Ce dossier sur la restructuration du réseau bus peut être envoyé de manière séparée du dossier d'exploitation, défini ci-dessous.

b. Des éléments sur l'exploitation de la nouvelle infrastructure

La RATP remet au STIF :

- Un tableau récapitulatif et explicatif du détail des éventuels écarts entre les coûts et les unités d'œuvre de l'avant-projet et ceux du projet d'exploitation

Préalablement, et comme au moment de l'AVP, la RATP transmet au STIF le détail du calcul des unités d'œuvre des principaux postes ainsi que les hypothèses retenues.

Les tableaux comparatifs et les explications portent notamment sur les temps de parcours, les intervalles, les KCC, le nombre de JA, le nombre de véhicules... et sont accompagnés d'une justification des écarts observés entre AVP et PEX.

Le projet d'exploitation

Le projet d'exploitation à réaliser comprend notamment :

- le coût prévisionnel d'exploitation détaillé avec, pour tous les postes de dépenses ou d'économies : le nombre d'unités d'œuvre nécessaires et leur coût (exploitation de la ligne, entretien du matériel roulant, entretien des installations fixes, consommations d'énergie, restructuration bus, amortissement et frais financiers, taxes et aléas) ;
- le trafic total attendu et sur l'interstation la plus chargée, comparé le cas échéant au trafic des dernières années ainsi qu'une note explicative des montants et des valorisations de trafic ;
- l'hypothèse du taux de fraude et des recettes ;
- le nombre d'agents de contrôle, de NST ;
- les éléments constitutifs des TM.

Ces éléments ou informations à fournir au STIF ne sont pas exhaustifs. Le STIF pourra demander des éléments complémentaires en tant que de besoin de manière à expertiser le PEX. Les éléments complémentaires demandés par le STIF seront à fournir dans un délai de 10 jours ouvrés.

Annexe I-B-10 SUIVI DES LIGNES IMPACTEES PAR DES TRAVAUX

Il est prévu lors de la durée du contrat des travaux, principalement des travaux de voirie programmés (liés ou non à des travaux de Contrats de Projets), ayant pour possible conséquence d'impacter la circulation des lignes du réseau de surface, notamment bus. Dans certains cas, lorsque la perturbation est longue et significative, celle-ci perturbe l'exploitation normale du service et nécessite pour la RATP la mise en place de TM travaux. Le principe de la mise en place d'un TM Travaux doit être proposé en Comité de Suivi d'Offre, la RATP fournissant préalablement au STIF les éléments permettant de justifier sa demande (IP, KCC perdus dont KPDC et KER, évolution de la vitesse commerciale, du trafic...), et après une période d'observation de 6 semaines.

Afin de suivre les lignes impactées par des travaux, la RATP remet au STIF lors de chaque Comité de Suivi d'Offre un document de synthèse sur les travaux des 12 mois à venir et effectue un point à chaque séance sur les lignes sur la base notamment des informations ci-dessous :

- Le secteur identifié (commune, arrondissement) ;
- La nature des travaux/des opérations ;
- La date de début et la durée prévisionnelle des travaux ;
- Les lignes concernées ;

Et pour chaque ligne : La date prévisionnelle/effective de mise en place du TM travaux et sa date prévisionnelle/effective de fin ;

- La vitesse commerciale avant et pendant travaux ;
- Le delta de KCC entre le TM de référence et le TM travaux ;
- IP avant et pendant travaux ;
- L'évolution du trafic ;
- Taux de charge.

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

Suivi de l'impact des travaux des nouvelles infrastructures et des travaux de voirie :

Sur chaque territoire fortement impacté par des travaux de voirie, Le STIF souhaite la mise en place d'un observatoire pour le suivi des impacts des phases travaux sur les lignes de bus concernées mais également à terme (livraison du projet) et sur l'évolution de la vitesse commerciale des bus, selon un ensemble d'indicateurs pour évaluer le comportement des lignes (TP, VC, IP, trafic...).

La pertinence du contenu de chaque observatoire devra être validé et pourra faire l'objet de données complémentaires permettant d'enrichir l'analyse (suivi trafic VP, comptages...).

Annexe I-B-11 TAUX DE CHARGE

Le taux de charge est un indicateur de suivi de la fréquentation des lignes du réseau de surface. Il permet d'apprécier la charge à l'heure de pointe et son évolution.

L'indicateur est donné au format Excel.

Modalités de calcul

Deux taux de charge sont calculés :

- Le taux de charge brut (nombre de voyageurs transportés sur la capacité de l'offre contractuelle)

$$Tb = \frac{\sum_1^n Qi}{\sum_1^n Ki}$$

Q_i représente le nombre de voyageurs au départ du passage (i)

K_i représente le nombre de places offertes tel que prévu par l'offre contractuelle (i)

- Le taux de charge pondéré (par le flux voyageurs au passage)

$$Tp = \sum_1^n \left(Tbi \times \frac{Qi}{\sum_1^n Qi} \right)$$

Tbi représente le taux brut du passage (i)

Q_i représente le flux voyageur du passage (i)

Le taux de charge brut permet de caractériser le bon dimensionnement de la référence et le taux de charge pondéré permet de caractériser le ressenti voyageurs.

Les comptages sont effectués :

- 2 fois par mois pour chaque ligne, deux jours de semaine de Plein Trafic (mardi et jeudi) afin de procéder à une moyenne ;
- dans le sens de la pointe la plus chargée (n'est retenue que la période d'une heure) ;
- au point de plus forte charge.

Lors de chaque comptage de ligne, plusieurs éléments sont relevés et retranscrits au format informatique :

- le jour et la plage horaire du comptage ;
- la direction et le point d'arrêt de la ligne ;
- l'heure de passage théorique des bus (du TR de Plein Trafic correspondant au jour enquêté) ;
- l'heure de passage effective des bus et leur numéro de coquille ;
- le nombre de voyageurs de chaque bus.

Le tableau de synthèse calculera le taux de charge brut par rapport à la capacité prévue par l'offre contractuelle et le taux de charge pondéré par rapport au flux de voyageurs.

Envoi des informations

La RATP fournit au STIF chaque année et au plus tard le 31 mars de chaque année :

- un tableau récapitulatif au format Excel des taux de charge moyens annuels bruts et pondérés des lignes du réseau de surface et regroupés par sous-réseau ;
- le détail des comptages mensuels et les moyennes correspondantes donnés, pour chaque ligne et regroupé par sous-réseaux, au sein d'un document au format Excel.

Le suivi des taux de charge des lignes peut nécessiter une actualisation des données en cours d'année. Sur demande du STIF, la RATP actualisera les données et les transmettra dans un délai de 10 jours ouvrés.

La RATP et le STIF étudieront lors de l'année suivant la signature du contrat les prescriptions sur les modalités de comptage.

Pour toute demande de renfort d'offre en heure de pointe, un tableau récapitulatif au format Excel des taux de charge moyens brut et pondérés des lignes considérés sur une année glissante est fourni par la RATP au STIF avec le détail par mois, actualisé à partir du mois n-1 concernant la demande. Les données seront envoyées au STIF sous un délai de 10 jours ouvrés. Le STIF et la RATP examineront ensemble les solutions qu'il serait possible d'apporter à la ligne.

Annexe I-B-12 INDICE DE PERTURBATION

L'indice de perturbation permet de suivre l'adaptation des temps de parcours et des battements des TM aux conditions de circulation et d'examiner les mesures correctives en cas d'écarts importants.

Mode opératoire

On établit par sous réseau, le cumul des kilomètres perdus pour difficultés de circulation (KPDC) ainsi que des kilomètres équivalent retard (KER).

Les KER sont obtenus en multipliant le temps supplémentaire reconnu à chaque service du fait des retards par la vitesse commerciale de la ligne. Ce cumul est bien représentatif de la désorganisation du service générée par les conditions externes.

$$\text{KER} = \frac{\text{TS supplémentaire retard (mn)} \times \text{vitesse commerciale de la ligne (km/h)}}{60}$$

Ce cumul est rapporté à l'offre proposée (les kilomètres commandés ou KC) et exprimé en pourcentage.

$$\text{IP} = 100 * (\text{KPDC} + \text{KER}) / \text{KC}$$

Suivi de l'indicateur

Le suivi se fait trimestriellement sur la base du relevé mensuel (hors juillet et août) ainsi qu'en moyenne annuelle.

Lorsque les TM sont relativement bien adaptés aux conditions externes, l'indice se situe en principe entre 1,5 et 2,0%, en fonction du sous-réseau.

Lorsque l'indice d'un sous-réseau s'écarte durablement de cette fourchette, le STIF et la RATP conviennent de regarder ensemble les mesures correctives qui pourraient être apportées.

I – L’OFFRE ET LA REGULARITE ASSOCIEE

C. ENGAGEMENT DE SERVICE ET D’INFORMATION EN CAS DE GREVES

ANNEXE I-C-1 PLAN D'INFORMATION VOYAGEUR POUR LE DISPOSITIF DE CONTINUITÉ DU SERVICE

1. Le contenu et les délais du plan d'information

48 heures avant une perturbation importante, la RATP communique publiquement (par diffusion d'un communiqué de presse) sur le risque d'une perturbation et donne rendez vous pour une information détaillée le lendemain.

24 heures avant le début d'une perturbation importante, la RATP communique publiquement et sur ses sous réseaux en informant de la nature, des localisations de la perturbation et des prévisions du niveau de service.

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

Les voyageurs seront informés de l'amplitude horaire et des niveaux de service pour chacune des lignes de métro et pour chacun des sous-réseaux bus. Pour les RER, la RATP s'engage à communiquer aux voyageurs la liste des horaires des trains qu'elle s'engage au minimum à faire circuler durant la grève

2. Les supports

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

Les supports de communication sont les suivants :

Une information téléphonique

Par un numéro vert gratuit mis spécialement en service en cas de perturbation importante, permettant d'obtenir les niveaux de service pour les métros, RER et les bus ; par le numéro habituel du serveur vocal RATP (3246 – 0,34€/min) pour les tendances de circulation.

Une information à distance

sur internet avec le site « ratp.fr » ;
vers les téléphones portables : Portail Mobile RATP sur le wap qui renseigne sur les prévisions de circulation et les niveaux de service,

Une information dans la presse quotidienne régionale ;

Des annonces sonores en stations pour le métro et en gare pour le RER ;

Un affichage en gare des horaires des trains pour les RER que la RATP s'engage au minimum à faire circuler durant la grève

Par ailleurs, des agents RATP sont présents dans les gares afin de renseigner et d'informer au mieux les voyageurs.

<p style="text-align: center;">ANNEXE I-C-2 MODALITES DE REMBOURSEMENT DES VOYAGEURS POUR LE DISPOSITIF DE CONTINUITE DU SERVICE</p>

1- Principe général

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

Ce remboursement s'effectue selon les modalités décrites ci-dessous :

- pour les abonnements : les modalités et le montant de ce remboursement sont définis en fonction du type du titre et de la durée pendant laquelle son utilisation a été empêchée ;
- en ce qui concerne les billets : l'information donnée sur la perturbation, notamment en cas de grève, permet au client de choisir de ne pas voyager ce jour-là (et donc ne pas composer son titre de transport). Le billet (non composté) étant valable sur une longue période, il n'y a donc pas lieu de procéder au remboursement.

2- Inexécution avérée

L'inexécution sera appréciée par sous-réseau.

Lorsqu'il aura lieu, le remboursement sera effectué, en cas de préjudice avéré pour les voyageurs, sous forme d'une réduction de prix de vente de titres, appliquée lors de l'acquisition d'un nouveau titre d'abonnement.

Pour les abonnements vendus en station ou en gare (forfaits navigo mensuels et hebdomadaires, TST mensuels et hebdomadaires...), les prix des abonnements en vente dans les périodes suivant la grève seront réduits à due proportion des jours d'inexécution (par jour d'inexécution du service, $1/x$ ème de l'abonnement mensuel ou hebdomadaire, x = nombre de jours du mois si abonnement mensuel ou 7 si abonnement hebdomadaire).

Pour les abonnements annuels de type Intégrale ou Imagine'R, la réduction sera effectuée à hauteur de $1/365^{\text{ème}}$ du coût annuel par jour d'inexécution du service.

<p style="text-align: center;">ANNEXE I-C-3 PLAN DE TRANSPORT ADAPTE POUR LE DISPOSITIF DE CONTINUITÉ DU SERVICE</p>

En cas de perturbations significatives résultant d'un préavis de grève pour un jour donné, conformément à l'article 24, la RATP met en place un plan de transport adapté sur la base d'un niveau de service de 50 % du service normal par sous-réseau aux heures de pointe :

- pour le sous réseau métro
- pour le sous réseau RER A
- pour le sous réseau RER B
- pour le sous réseau TCSP
- pour le sous réseau Bus PDU Paris
- pour le sous réseau Bus PDU Banlieue
- pour le sous réseau Bus Banlieue
- pour le sous réseau Bus Paris

Des plans de transports adaptés sont élaborés sur la base de ces niveaux de service. Ils déterminent pour chacun des sous-réseaux les fréquences et horaires des trains par gare.

Ces plans de transports adaptés sont consultables au STIF.

II – LES OBLIGATIONS DE LA QUALITE DE SERVICE ASSOCIEES A L'EXECUTION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE

II – LES OBLIGATIONS DE LA QUALITE DE SERVICE ASSOCIEES A L'EXECUTION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE

A. INFORMATION VOYAGEURS

Annexe II-A-1 MISE EN ŒUVRE DU SCHEMA DIRECTEUR D'INFORMATION VOYAGEUR

L'information voyageur sur site

Les orientations du SDIV et les prescriptions de la Charte des supports et contenus d'information voyageurs sur site, d'octobre 2009, annexée au présent contrat, sont prises en compte pour tous les équipements neufs, renouvelés ou mis à jour, en fonction du PQI.

1. L'information présente sur le réseau de transport :

La RATP prévoit l'adaptation des supports d'information voyageur lors d'installation de nouveaux équipements ou de rénovation, notamment à l'occasion de renouvellement prévu par les autres Schémas directeurs du STIF (Schéma directeur d'accessibilité, Schéma directeur du matériel roulant, Schéma directeur des Gares routières), dans les pôles rénovés ou lors d'opérations conduites sur le patrimoine de la RATP.

La RATP s'engage en particulier à :

- indiquer, à chaque fois que cela est possible, l'ensemble des informations sur les réseaux en correspondance, sur les mêmes supports et selon les mêmes représentations que ceux du réseau géré par la RATP, y compris les informations de prochains passages et de perturbations des réseaux en correspondance, sous réserve de la fourniture de l'information par les autres transporteurs et de l'établissement de conventions ;
- respecter une cohérence de l'information délivrée sur tout le réseau francilien et faciliter sa lisibilité, notamment à travers l'unicité des signes, l'exhaustivité des informations et la recherche de cohérence et de simplicité des dénominations, sous réserve de financement ;
- expérimenter les prescriptions de présentation concernant les points d'arrêt routiers, ainsi que la gestion par un « transporteur majoritaire » d'arrêts partagés par plusieurs transporteurs, afin de faciliter le déploiement d'une information voyageur cohérente. Pour la généralisation, les règles de gouvernance d'un point d'arrêt multi-transporteurs, et notamment la notion de transporteur majoritaire, devront être définies dans le cadre d'un travail partenarial et seront intégrées au présent contrat par voie d'avenant.

2. Les cartographies multitransporteurs :

Les différentes représentations cartographiques de l'offre de transport présentes sur le réseau seront progressivement multitransporteurs (dans des délais et conditions restant à définir), c'est-à-dire présentant l'ensemble de l'offre de transport public sur la zone géographique qu'elles couvrent. Le STIF fournira aux transporteurs les informations nécessaires.

Dans un souci de mise en cohérence des contenus, elles répondent aux prescriptions du 'Cahier des préconisations cartographiques' en cours de définition ; ce dernier sera construit en partenariat avec les transporteurs, puis annexé au présent contrat par voie d'avenant.

La RATP s'engage à développer la gamme des cartes prévues dans le « cahier des préconisations cartographiques » une fois celui-ci annexé au présent contrat. Sans attendre ce cahier, la RATP s'engage en particulier sur les cartes suivantes:

La carte du réseau régional :

- La carte du réseau régional du STIF est déployée sur l'ensemble des supports (sur site) prévus dans un délai d'un an après la mise à disposition de la version stabilisée par le STIF et se substituera progressivement (et avant fin 2014) aux cartes Région actuellement distribuées et affichées.
- Le STIF s'engage à mettre à jour cette carte une fois par an.
- La RATP s'engage à contribuer à cette actualisation et à la validation du contenu sur les lignes de son réseau en remontant au STIF les informations relatives aux modifications survenues entre 2 versions du document.

La RATP expérimente la réalisation de 'cartes bassin', et est responsable ensuite de leur production sur des périmètres prévus dans le Cahier de préconisations cartographiques, sous réserve de la mise à disposition à la RATP par le STIF des informations des autres transporteurs et sous réserve de financement par le STIF des éventuels surcoûts engendrés par les prescriptions du cahier des préconisations cartographiques. Le STIF devra également fournir la hiérarchisation des lignes de bus en fonction du PDU.

La RATP réalise des plans de proximité intégrant les modes actifs, conformément aux orientations du PDU.

Les plans de lieu seront à construire par la RATP pour les pôles pour lesquels elle est présente et nommément désignée pour leur réalisation.

3. L'information diffusée à distance, notamment sur les médias numériques :

Compte tenu du développement des technologies internet et mobiles, le STIF considère que l'information sur les supports personnels est un relais important de l'information sur le réseau. La RATP s'engage à développer ces supports en assurant :

- la complémentarité et la cohérence avec l'information diffusée sur le réseau de transport ;
- la cohérence avec les informations diffusées par les autres transporteurs franciliens.

La RATP s'engage, pour ce faire, à participer au groupe de travail piloté par le STIF chargé de définir les prescriptions de la Charte des supports et des contenus hors site ; cette dernière, une fois définie dans le cadre d'un travail partenarial, sera annexée au présent contrat par voie d'avenant

4. L'amélioration des échanges de données

La constitution des référentiels nécessaires aux échanges facilités de données d'information voyageur en Ile-de-France

Les Référentiels Arrêts et Tracés doivent permettre au STIF de consolider les informations fournies par l'ensemble des transporteurs, en établissant une norme partagée et unique des données de transports franciliennes.

La RATP s'engage notamment à :

- Participer aux groupes de travail animés par le STIF,
- Prendre en compte les impacts techniques et organisationnels liés à la mise en œuvre des référentiels.
- Alimenter, sur les objets dont elle a la charge, les référentiels, en garantissant notamment la mise à jour des données transmises ; les modalités sont en cours d'élaboration dans le cadre du groupe de travail « référentiels, tracés et arrêts ».

Pour ce contrat, les référentiels ont vocation à être utilisés dans tous les flux de données « information voyageurs ». Les modalités d'utilisation de ces référentiels pour les autres flux de données seront étudiées en vue du prochain contrat. Les principes de mise en œuvre et d'alimentation des référentiels, communs à tous les transporteurs, figurent dans l'annexe II A-5 du présent contrat.

A la fin des travaux de mise en œuvre, les conditions d'exploitation du référentiel seront précisées puis à l'issue d'un travail partenarial, annexées au contrat par voie d'avenant.

La conception et la mise en œuvre de l'architecture temps réel multi-transporteurs en Ile-de-France :

La gestion en temps réel des perturbations et de l'information des voyageurs relève de la responsabilité des transporteurs.

En application de la Charte des supports et contenus, les SIV doivent permettre non seulement la diffusion de l'information voyageur des réseaux dont ils permettent le suivi, mais également de l'information des autres réseaux de transport en correspondance, quel que soit le mode ou le transporteur. La diffusion de l'information des autres transporteurs se fera à condition que des conventions de mise à disposition soient signées à cet effet avec le ou les transporteurs concernés conformément à l'annexe II-A-3

La RATP s'engage à échanger les données temps réel dans les conditions et les modalités définies dans les Spécifications Techniques SIRI IDF, en assurant à tous la qualité, l'intégrité, la disponibilité et la sécurité des dites Données Temps Réel. Le financement sera prévu dans le cadre d'accords spécifiques.

Le déploiement se fera en deux phases dont les échéances prévisionnelles sont à ce jour :

- 2014 : liaison opérationnelle entre le concentrateur RATP et ceux des autres transporteurs
- Fin 2015 : alimentation du relais STIF dont les modalités seront fixées par un protocole défini par les Parties sur la base des conclusions du groupe de travail « SIRI Ile de France »

A cet égard, la RATP s'engage, dans les conditions de mise en œuvre et de financement prévues à l'annexe II-A-3, notamment à :

- fournir aux autres opérateurs, sous le format local Agreement SIRI, les données temps réel nécessaires à leur diffusion dans les espaces de transport qui sont de leur responsabilité ;
- diffuser les données temps réel issues des autres transporteurs dans les espaces de transport dont elle a la responsabilité ;
- participer à l'instance de gouvernance du Local Agreement SIRI, instance présidée par le STIF et comprenant les différents transporteurs opérant en Ile de France. Cette instance de gouvernance permet de définir, planifier, les évolutions du « Local Agreement IDF » qui seront mises en œuvre par les transporteurs.

- mettre en place un concentrateur pour les échanges de données temps réel afin de limiter au mieux le nombre d'interfaces SIRI présentées aux autres transporteurs et au STIF ;
- développer des systèmes internes compatibles avec ces objectifs.

Des compléments peuvent être apportés à la présente annexe pendant la durée du contrat sur décision de l'instance de gouvernance du Local Agreement SIRI IDF, puis déclinés au niveau de chaque transporteur dans le cadre d'un avenant au présent contrat. Il est laissé la possibilité à la RATP d'établir avec les autres transporteurs des conventions particulières fixant les détails techniques et opérationnels des échanges entre concentrateurs (un modèle de convention figure en annexe II-A-3 du présent contrat pour exemple).

Annexe II-A-3
ECHANGES DE DONNEES DE L'INFORMATION VOYAGEUR TEMPS REEL
(EN COMPLEMENT DU LOCAL AGREEMENT SIRI – ANNEXE II-A-4)

1 OBJECTIFS

Le schéma directeur de l'information voyageurs d'Ile de France prévoit notamment de donner aux voyageurs de l'information temps réel :

- aux points d'arrêts :
 - les heures d'arrivée ou le temps d'attente des prochains véhicules,
 - des informations sur l'état de la ou des lignes desservies,
 - des informations sur les perturbations prévues ou imprévues
 - ...
- en embarqué :
 - Le code de la ligne et la direction,
 - le nom du prochain arrêt,
 - le nom de l'arrêt en cours,
 - un plan de ligne dynamique,
 - les retards ou avances,
 - les retards ou avances des lignes en correspondance (tous modes de transports en commun confondus),
 - l'heure estimée d'arrivée aux prochains points de régulation,
 - l'heure estimée au point de destination,
 - des informations sur les perturbations prévues ou en cours,
 - ...

Ces informations peuvent être en tout ou partie sonorisées. Elles sont désignées ci-après les « Données Temps Réel ».

La gestion en temps réel des perturbations et de l'information des voyageurs relève de la responsabilité de chaque transporteur sur son périmètre. Chaque transporteur opérant dans un réseau régional multi-modes et multi-transporteurs inter-opéré, il doit assurer également la diffusion de l'information voyageurs des autres réseaux de transport public en correspondance, quel que soit le mode ou l'opérateur. Pour ce faire, des échanges de données doivent être mis en place entre les transporteurs.

La transmission des Données Temps Réel entre transporteurs a pour objectif d'améliorer l'information voyageurs, notamment en assurant aux voyageurs une information instantanée, complète et de qualité sur le trafic de l'ensemble du réseau, en particulier dans le cas de situations perturbées. Pour faciliter cette transmission, le STIF a dans un premier temps identifié les spécifications techniques européennes applicables dans le domaine des échanges d'informations en temps réel, à savoir les « *technical specifications* » (spécifications techniques – TS) intitulées « *Service Interface for Real Time Information – CEN/TS 15531* » (SIRI), élaborées par le Comité Européen de la Normalisation.

Sachant que la norme SIRI a un spectre large et présente l'ensemble des combinaisons possibles d'échanges de données en temps réel et de données circonstancielles entre systèmes d'informations de transporteurs différents, le STIF a défini une déclinaison locale de cette norme. Ont été précisées les parties retenues et les interprétations

spécifiques retenues, compte tenu des besoins franciliens et de l'état des systèmes existants. C'est le « Profil SIRI pour l'Ile de France », dit, « Local Agreement SIRI IDF ».

Le respect du « Local Agreement SIRI IDF » est obligatoire dans l'acceptation des dossiers de subventions. Il figure dans l'annexe jointe « Local Agreement SIRI IDF V.2.2 ».

2 MODALITES DE FOURNITURE DES DONNEES TEMPS REEL

2- 1 : exigences de qualité :

L'Entreprise s'engage à échanger les Données Temps Réel dans les conditions et selon les modalités définies dans le « Local Agreement SIRI IDF », en assurant à tous la qualité, l'intégrité, la disponibilité et la sécurité des dites Données Temps Réel.

A ce titre, l'Entreprise s'engage en fonction du PQI notamment à :

- Produire et mettre à disposition auprès des autres transporteurs et aux responsables de la diffusion de l'information voyageur sur les gares routières, les Données Temps Réel nécessaires à leurs diffusions dans les espaces de transport qui sont de leurs responsabilités. C'est le rôle de Producteur des données Temps Réel.
- Diffuser les Données Temps Réel produites et mises à disposition des autres transporteurs dans les espaces de transport dont l'Entreprise a la responsabilité. C'est le rôle de Diffuseur des données Temps Réel.
- Participer aux instances de gouvernance du « Local Agreement SIRI IDF », instances présidées par le STIF et comprenant les différents transporteurs opérant en Ile-de-France. Cette instance de gouvernance permet de définir, partager, coordonner et suivre les évolutions du « Local Agreement SIRI IDF » et des développements qui en découlent.
- Mettre en place au niveau d'une structure d'entreprise commune à plusieurs réseaux (groupe par exemple) des concentrateurs pour les échanges de Données Temps Réel, dispositifs techniques qui ont pour objectif de limiter au mieux le nombre d'interfaces SIRI présentées aux autres acteurs des échanges.
- Garantir le bon fonctionnement des systèmes informatiques nécessaires aux échanges de Données Temps Réel en collaboration et coordination avec tous les producteurs et diffuseurs de Données Temps Réel.

2 - 2 : modalités financières :

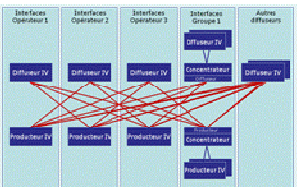
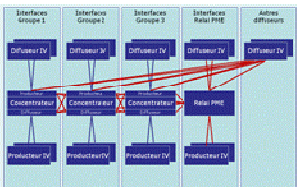
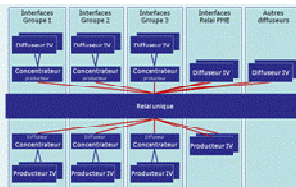
Ces échanges de données temps réel se font de manière réciproque et sans contrepartie financière entre les Parties.

Les coûts liés à ces échanges seront traités directement entre la RATP et le STIF.

3 MISE EN OEUVRE

3 – 1 : échéances :

La mise en œuvre des échanges de Données Temps Réel se décompose en trois étapes :

	Etape 1	Etape 2	Etape 3
Modèles d'échanges			
Périmètre	Lieux expérimentaux	Points de correspondance	Tous les arrêts
Services	Informations SNCF dans les bus Expérimentations et initiatives locales pour des pôles, gares routières et afficheurs partagés	Dévoilement progressif des SAEIV et info multi-opérateurs Diffusions locales d'informations multi-opérateurs par les plus gros transporteurs Accès aux données multi à distance (supports mobile et internet par agrégation de contenu) Infos pour les correspondances garanties	Nouvelle brique SI intégrant les connecteurs SIRI Accès aux données à distance (supports mobile et internet) via le relais unique Diffusions locales d'informations multi-transporteurs par des diffuseurs plus nombreux
Acteurs	Le STIF pilote, coordonne, instruit les dossiers, et arbitre les éventuelles divergences Les opérateurs participent en mode communautaire à la mise en œuvre des échanges	Le STIF assure la MOA d'un relais pour les PME Les groupes mettent en conformité ou développent des concentrateurs afin de ne présenter qu'une seule interface SIRI par groupe	Le STIF assure la MOA d'un relais unique Chaque réseau en contrat avec le STIF a pour obligation de se connecter au relais unique pour les échanges avec les autres opérateurs. Les concentrateurs groupes peuvent subsister

Les principales échéances à respecter sont les suivantes :

- Mi-2014 fin de l'étape 2 : les échanges de Données Temps Réel doivent impérativement transiter via les concentrateurs des groupes, ainsi que le relais que le STIF mettra en œuvre à l'intention des transporteurs indépendants.
- Fin 2015 fin de l'étape 3 : les échanges entre le concentrateur RATP et le relais STIF sont mis en service

L'objectif est de permettre l'échange des Données temps réel entre tous les SAEIV opérationnels à fin 2016.

3 – 2 : Propriété des données :

La RATP conserve la propriété pleine et entière des données Temps Réel qu'elle produit et met à disposition des Partenaires et du Stif. Ceux-ci notamment s'interdisent de toute diffusion à des tiers sans accord écrit de la RATP.

La RATP pourra dans tous les cas librement réutiliser et rediffuser l'ensemble des données Temps Réel qu'elle produit relative à son offre de transport de la manière qu'elle le souhaite.

4 CONTRAT DE SERVICES

Pendant toute la durée de ce Contrat, l'Entreprise s'engage à exécuter ses tâches et ses obligations de manière professionnelle et avec tout le soin requis.

Ces tâches et obligations sont communes à tous les acteurs des transports publics impliqués dans la mise en œuvre de ces échanges de données Temps réel (opérateurs de transports, gestionnaire de gares routières, ...) et désignés ci-après les « Partenaires ».

L'Entreprise garantit aux Partenaires son soutien sans faille et la mise en œuvre de ses compétences et de l'expérience qu'elle a pu développer dans l'exécution de projets de cette nature pour, ensemble, parvenir au fonctionnement des échanges de Données Temps Réel.

L'Entreprise s'engage en fonction du PQI à :

- surveiller le bon fonctionnement de l'infrastructure (équipements et liaisons de transmission qui lui incombent) nécessaire à l'échange des Données Temps Réel ;
- assurer l'inaccessibilité, par des tiers non identifiés, des Données Temps Réel dans des conditions leur permettant de modifier ou de supprimer lesdites Données ;
- l'administration et l'adaptation permanente de la capacité de traitement de l'infrastructure à l'évolution prévisible du trafic d'échanges ;
- l'adaptation permanente de l'infrastructure aux besoins nécessités par les échanges ;
- la mise en place des meilleurs dispositifs (matériels et logiciels) de sécurité destinés à lutter contre les intrusions et actes de piratage et à protéger toutes les Données Temps Réel échangées ainsi que les équipements de l'autre partie. L'Entreprise s'assurera que les technologies et logiciels utilisés ne permettent pas de fraude et/ou de détournement des données ;
- la mise en place et la gestion des contrôles et codes d'accès.

En particulier, l'Entreprise est tenue à une obligation de :

1. **mise en œuvre d'un diagnostic partagé** des dysfonctionnements pour la partie des équipements et liaisons qui la concernent ;
2. **mise en œuvre de son savoir-faire, de son expertise et de ses moyens** dans l'échange des Données Temps Réel, afin d'atteindre les objectifs visés dans la présente annexe ;
3. **suivi général** de la bonne exécution des dispositifs d'échanges ainsi que, le cas échéant, la préparation et la participation à l'instance de gouvernance du « Local Agreement SIRI IDF » dans le but d'améliorer la qualité des échanges ;
4. **collaboration et coordination** ; à ce titre, l'Entreprise s'engage à :
 - a. fournir avec diligence toutes les informations qui lui seront demandées à l'exclusion de celles qui seraient jugées confidentielles ;
 - b. établir une concertation étroite et continue avec les Partenaires, pour veiller à la réalisation des objectifs de la présente annexe ;
5. **conseil et mise en garde** : l'Entreprise s'engage à conseiller et mettre en garde les Partenaires pendant toute la durée d'exécution du Contrat de manière à ce que les obligations de chaque Partenaire puissent être exécutées et articulées dans les

meilleures conditions. L'Entreprise est en particulier soumise à un devoir d'alerte à l'égard des autres Partenaires concernant :

- a. toutes mesures d'amélioration des différentes tâches confiées et/ou de réduction du coût desdites tâches compte tenu des besoins de l'Entreprise et des Partenaires, sous réserve qu'il n'en résulte pas une diminution de la qualité de service ;
- b. l'atteinte des objectifs cités dans la présente annexe ;
- c. la cohérence permanente des moyens et des choix pris par l'équipe de l'Entreprise durant toute la durée du Contrat ;
- d. les évolutions technologiques pouvant concerner le projet. A ce titre, l'Entreprise s'engage à informer les Partenaires au travers de l'instance de gouvernance du « Local Agreement SIRI IDF » de ces évolutions qui présenteraient un risque d'altération des échanges ;
- e. le respect des délais propres au projet; au cas où l'Entreprise aurait connaissance d'un événement ou d'un fait quelconque, y compris s'il est imputable à un Partenaire, susceptible d'entraîner un retard par rapport à ces délais, l'Entreprise s'engage à en aviser sans délai et, de préférence, par écrit les Partenaires concernés ;
- f. De prévenir les Partenaires d'une interruption de service.

L'entreprise communiquera dans le cadre de la tenue de l'instance de gouvernance du « Local Agreement SIRI IDF » du suivi ou à tout moment en cas de demande expresse d'un Partenaire un rapport stipulant par écrit les mises en garde et préconisations à suivre, communiquées par ses soins au Partenaire. Ces préconisations seront discutées auprès de l'instances de gouvernance du « Local Agreement SIRI IDF ».

6. **adaptation et réactivité** : L'entreprise s'engage à adapter ses interventions aux consignes d'exécution particulières qui pourraient être formulées au cours de l'exécution du présent Contrat ;
7. **sécurité** : L'Entreprise s'engage à appliquer, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, toutes mesures conformes à l'état de l'art en matière de sécurité informatique et télécommunications afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des Données Temps Réel et des transmissions, ainsi que la sécurité physique de ses installations ;
8. **respect des prescriptions techniques** : L'entreprise s'engage à respecter l'ensemble des règles de la technique et notamment l'ensemble des prescriptions d'utilisation du matériel et des logiciels qui lui seront, le cas échéant, communiquées dans le cadre d'une convention ad-hoc établie entre l'Entreprise et les Partenaires.

Les modalités particulières de la mise en œuvre des échanges de données temps réel entre l'Entreprise et un Partenaire font l'objet d'une convention ad hoc établie entre l'Entreprise et le Partenaire. Un modèle est joint ci-dessous pour exemple.

EXEMPLE DE CONVENTION DES ECHANGES DE DONNEES TEMPS REEL

*[La convention type comporte des indications sur le contenu de la convention effective, à l'usage des rédacteurs. Ces indications sont encadrées de crochets []. Ces indications ne doivent plus apparaître dans la version définitive d'une convention. Les informations à compléter, adapter ou préciser dans chaque convention sont signalées par des étoiles **** ou par des crochets [], précédés par une mention de type « à compléter ».]*

Parties à la Convention :

Entre :

représenté par

ci-après désigné [YYY]

et

représenté par

ci-après désigné [ZZZ]

YYY et ZZZ sont ci-après collectivement dénommées « les Parties » et individuellement une « Partie ».

Préambule

Les Parties sont des entreprises exploitant le service public de transport collectif régulier de voyageurs en Ile-de-France. Elles jouent un rôle essentiel dans l'amélioration des services offerts aux voyageurs et entendent participer pleinement à la mise en œuvre des mesures visant à améliorer l'information du voyageur, initiées par le Syndicat des Transports d'Ile-de-France (STIF), autorité organisatrice des transports publics de voyageurs en Ile-de-France.

Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre du Schéma Directeur de l'Information Voyageur en Ile de France (SDIV), résultant d'une réflexion relative à l'information voyageur menée par le STIF, en concertation avec l'ensemble des acteurs du transport.

Les documents de référence sont :

- Les dispositions contractuelles relatives à l'information voyageur du contrat d'exploitation que chacune des Parties a signé avec le STIF, ci-après les « Contrats »
- Le Local Agreement SIRI profil Ile-de-France, ainsi que l'ensemble des décisions prises par l'instance de gouvernance SIRI pilotée par le STIF et regroupant l'ensemble des transporteurs impliqués dans la mise en œuvre des échanges d'informations en temps réel, ci-après « Spécifications Techniques IDF ».

Dans le cadre des échanges intermodaux liés à l'information des voyageurs utilisant les transports en commun en Île de France, et en conformité avec les Contrats, les Parties souhaitent confirmer leur engagement d'assurer aux voyageurs une information instantanée, complète et de qualité sur le trafic, en particulier dans le cas de situations perturbées, en formalisant leur engagement de respecter les Spécifications Techniques IDF.

Il a été convenu ce qui suit.

Objet et Périmètre de la présente Convention

Objet

La présente Convention a pour objet de fixer les conditions de la fourniture par chacune des Parties à l'autre Partie des Données Temps Réel relatives au service de transport qu'elle exploite (telles que ces Données Temps Réel sont définies à l'Article 1.2 ci-dessous).

La transmission des Données Temps Réel a pour objectif d'améliorer l'information voyageur, notamment en assurant aux voyageurs de chaque Partie une information instantanée, complète et de qualité sur le trafic, en particulier dans le cas de situations perturbées.

Périmètre

La présente Convention concerne les « Données Temps Réel », à savoir :

- les avances-retards calculées par rapport à la position des véhicules sur le réseau,
- tous les messages d'information impactant les circulations en cours ou à venir à très court terme.

Documents contractuels

Les documents contractuels auxquels sont soumises les Parties et les normes utilisés pour la définition de la teneur des informations fournies (ci-après la « Convention ») sont, dans l'ordre de priorité décroissante :

1. les « Contrats »,
2. les Spécifications Techniques IDF , version x.x,
3. les présentes conditions juridiques ,
4. les spécifications techniques d'interface SIRI de chacune des Parties

Modalités de fourniture des Données Temps Réel

Les Parties s'engagent à échanger les Données Temps Réel dans les conditions et selon les modalités définies dans les Contrats, et notamment l'annexe relative aux données temps réel, et les Spécifications Techniques IDF, en assurant à tout la qualité, l'intégrité, la disponibilité et la sécurité desdites Données Temps Réel.

Toute modification des paramètres techniques associés aux échanges doit avoir l'accord des deux Parties et du STIF.

Propriété et usage des données

Propriété des Données Temps Réel

La Partie émettrice des Données Temps Réel, reste propriétaire de ces Données.

Droits d'utilisation des contenus intermodaux

La Partie émettrice des Données Temps Réel concède l'usage des contenus intermodaux à l'autre Partie dans les conditions suivantes :

- usage strictement informatif à destination :
 - des voyageurs au cours de leurs déplacements ou dans la préparation immédiate de ces déplacements, strictement dans le domaine de transport qui est confié à la partie réceptrice,
 - des personnels et systèmes de la Partie réceptrice dans l'accomplissement d'une mission d'information ou dans le but d'améliorer l'exécution d'un service de transport par adaptation ponctuelle des conditions d'exécution en fonction de la situation,
- l'utilisation de ces contenus pour des traitements en temps différé n'est pas autorisée,
- la durée de conservation des contenus par les personnels et dans les systèmes de la Partie réceptrice est limitée à vingt quatre (24) heures à compter de la fin de validité des messages dont ils sont issus,
- toutefois la Partie réceptrice est autorisée à archiver les messages informatiques porteurs des Données Temps Réel à seule fin d'éventuels audits diligentés uniquement par le STIF qui pourraient être nécessités par des circonstances particulières ; la durée d'archivage sera au plus de 1 an à compter du moment de la réception des messages par la partie réceptrice. La Partie Réceptrice n'est pas autorisée à exploiter pour son propre compte ou le compte d'un Tiers autre que le STIF, ces données.,

- la partie réceptrice n'est pas autorisée à transmettre les Données Temps Réel reçues de l'émetteur à un tiers, que ce soit à titre onéreux ou gratuit, sauf aux voyageurs, dans les conditions ci-dessus
- la diffusion de l'information par la partie réceptrice peut nécessiter des aménagements de pure forme et présentation, pour en faciliter la compréhension par les destinataires, mais ne doit en aucun cas donner lieu à des transformations ou interprétations du contenu informationnel.

Obligations des Parties

Pendant toute la durée de ce Contrat, chacune des Parties s'engage à exécuter ses tâches et ses obligations de manière professionnelle et avec tout le soin requis.

Chacune des Parties garantit à l'autre Partie son soutien sans faille et la mise en œuvre de ses compétences et de l'expérience qu'il a pu développer dans l'exécution de projets de cette nature pour, ensemble, parvenir à la bonne exécution de la Convention.

Confidentialité

Pendant toute la durée de la présente Convention et jusqu'à l'expiration du délai pendant lequel la Partie est autorisée à conserver les informations, chacune des Parties s'engage à prendre toutes les précautions pour assurer la confidentialité et éviter la diffusion à des tiers des informations obtenues, échangées ou générées dans le cadre de la mise en œuvre de cette convention [à l'exception des informations qui, par leur nature, sont destinées à être communiquées aux usagers du service de transport (ci-après les « Informations Confidentielles »)].

Chacune des Parties s'engage à respecter le caractère confidentiel des Informations Confidentielles de l'autre Partie échangées au titre du présent Contrat et à ne pas les révéler ou laisser à la disposition de tiers, sans avoir obtenu l'accord préalable et écrit de l'autre Partie, sauf sur injonction d'un tribunal ou de toute autorité de contrôle.

En particulier, chacune des Parties prend notamment toutes les précautions contre l'accès non autorisé, la falsification, la destruction, la copie ou l'utilisation frauduleuse de ces informations.

Chacune des Parties prendra les mêmes précautions pour conserver le caractère secret des Informations Confidentielles de l'autre Partie que celles qu'elle observe habituellement pour ses propres Informations Confidentielles. Chacune des Parties s'engage :

- à ne pas les divulguer et à assurer, de manière générale, leur sécurité en prenant toutes les mesures qu'elles jugeront utiles ;
- à ne communiquer ces Informations Confidentielles qu'à leurs employés qui, du fait de leurs fonctions, auront besoin de ces informations ;
- à sensibiliser les membres de leur personnel amenés à connaître des Informations Confidentielles en leur faisant signer un engagement personnel et spécifique de confidentialité.

Responsabilité et Force majeure

Responsabilité

Chacune des Parties sera responsable, conformément au droit commun, de ses manquements vis-à-vis de l'autre dans le cadre de l'exécution de la Convention.

Chacune des Parties est soumise à une obligation de résultat concernant les obligations prévues à sa charge en tant que Partie émettrice des Données Circonstancielles, ainsi qu'au titre de l'Article 5 « Confidentialité ».

Pour les autres obligations, chaque Partie est soumise à une obligation de moyens et sa responsabilité ne pourra être engagée que pour autant que la Partie victime apporte la preuve précise de façon cumulée :

- d'un manquement de la Partie défaillante à ses obligations contractuelles,
- de la réalité de son préjudice et de son caractère personnel et certain,
- et que le manquement de la Partie défaillante est la cause directe de son dommage.

Force majeure

En cas de force majeure, il appartient à la Partie concernée, sous peine de ne pouvoir s'en prévaloir, dans un délai de un jour ouvré à compter de la survenance de l'événement :

- D'informer l'autre Partie
- d'en indiquer la durée prévisible ;
- d'informer l'autre Partie des dispositions prises ou qu'elle compte prendre.

Si le cas de force majeure se poursuit pendant plus de 7 jours ouvrables l'une ou l'autre des Parties devront en informer immédiatement et par écrit le STIF et chercher ensemble, une solution respectueuse des objectifs fixés par la présente Convention.

Sous-traitance

Aucune des Parties ne peut céder tout ou partie de ses droits ou obligations, ni sous-traiter la totalité de ses droits et obligations résultant de la Convention.

Les sous-traitants éventuels devront se conformer aux obligations de la présente Convention.

Conditions financières

Aucune des Parties ne demande à l'autre de contrepartie financière aux échanges de données concernés par la présente Convention.

Chacune des Parties supporte les frais relatifs à la connexion de son système aux réseaux, lignes et autres moyens de télécommunications nécessaires à l'application de la présente convention de la manière détaillée dans l'Annexe Technique à la présente Convention.

Administration et suivi de fonctionnement de la Convention

Chacune des Parties désigne un interlocuteur technique et un interlocuteur administratif.

L'interlocuteur technique est sollicité pour toute question technique de fonctionnement des systèmes concourant à la mise en œuvre de la présente Convention.

L'interlocuteur administratif est sollicité pour toute autre question intéressant la mise en œuvre de la Convention.

Les interlocuteurs sont désignés par échanges de lettres.

Propriété et Garanties

Propriété des outils

Chacune des Parties reste propriétaire des outils (matériels, logiciels, ...) utilisés au titre des présentes. Chacune des Parties supporte, en tant que propriétaire de ses propres outils, l'entière responsabilité des dégâts ou dommages quelconques causés à l'autre Partie ou à des tiers par ces outils (virus...).

Chacune des Parties s'engage, par ailleurs, à posséder des licences régulières et en vigueur lui permettant d'utiliser en toute légalité dans le cadre des présentes, les logiciels et autres créations intellectuelles ne lui appartenant pas. Il en fournira une copie à l'autre Partie, à première demande de celle-ci.

De même, les outils appartenant à l'une des Parties et confiés par celle-ci à l'autre Partie dans le cadre de la Convention restent en toutes circonstances la propriété exclusive de la Partie qui les a confiés.

Propriété du savoir-faire

Chacune des Parties conserve la titularité exclusive des droits de propriété intellectuelle (notamment brevets, droits d'auteur) et la propriété du savoir-faire et des méthodologies lui appartenant avant leur utilisation dans le cadre de la présente Convention, ainsi que des améliorations et des compléments qu'elle pourrait leur apporter en cours de réalisation de la Convention. A ce titre, les Parties sont autorisées à réutiliser librement le savoir-faire acquis au cours de la Convention, sous réserve du respect des informations confidentielles appartenant à l'autre Partie.

Garantie de jouissance paisible

Chacune des Parties garantit à l'autre Partie une jouissance paisible des Données Circonstanciennes et, le cas échéant, des livrables fournis à l'autre Partie au titre de la présente Convention, de son fait personnel.

Chacune des Parties garantit donc à l'autre Partie que les Données Circonstanciennes et chacun de ses (éventuels) livrables ne porte pas atteinte aux droits, notamment de propriété intellectuelle, appartenant à un tiers.

Durée d'application de la Convention

La présente Convention prend effet à compter de la date de sa signature par les deux Parties,

Pendant la durée de cette Convention, les versions des documents et normes applicables sont celles qui sont désignées à l'Article 1.3 de la présente Convention.

Un changement substantiel dans les documents sur lesquels repose la présente Convention, définis à l'Article 1.3, est susceptible d'entraîner son invalidation ou sa renégociation.

Traitement des litiges

En cas de manquement par l'une ou l'autre des Parties à l'une de ses obligations résultant de la présente Convention, l'autre Partie sera autorisée, (___) ___ jours après mise en demeure envoyée par lettre recommandée avec avis de réception, restée sans effet, ou immédiatement en cas de manquement non réparable, à chercher en priorité une solution amiable. Les Parties en informeront le STIF.

En cas d'échec ou d'impossibilité de conciliation, la juridiction compétente est le Tribunal *[à compléter]*.

[A compléter sur les effets des manquements]

Fait et signé à xxxxxxxx le xx/xx/20xx en deux exemplaires originaux

Pour YYY :
M. [xxxx xxxx xxxx]
(signature) (signature)

Pour ZZZ :

Mme [yyyyyy yyyyyyy]

Annexe : Annexe Technique

ANNEXE TECHNIQUE

Pour la PARTIE YYYY :

- Personne à contacter sur les aspects administratifs ou juridiques relatifs à cette convention :
 - Nom Prénom :
 - Tél :
 - Courriel :
- Personne à contacter sur les aspects techniques relatifs à cette convention :
 - Nom Prénom :
 - Tél :
 - Courriel :
- Plateforme de recette :
 - Version(s) du Local Agreement SIRI profil IDF :
 - Version de la spécification technique d'interface SIRI de la Partie :
 - Nom de host :
 - Adresse IP :
 - Port TCP :
 - ...
- Plateforme de pré production :
 - Version(s) du Local Agreement SIRI profil IDF :
 - Version de la spécification technique d'interface SIRI de la Partie :
 - Nom de host :
 - Adresse IP :
 - Port TCP :
 - ...
- Plateforme de production :
 - Version(s) du Local Agreement SIRI profil IDF :
 - Version de la spécification technique d'interface SIRI de la Partie :
 - Nom de host :
 - Adresse IP :
 - Port TCP :
 - ...

Pour la PARTIE ZZZZ :

- Personne à contacter sur les aspects administratifs ou juridiques relatifs à cette convention :
 - Nom Prénom :
 - Tél :
 - Courriel :
- Personne à contacter sur les aspects techniques relatifs à cette convention :
 - Nom Prénom :
 - Tél :
 - Courriel :

- Plateforme de recette :
 - Version(s) du Local Agreement SIRI profil IDF :
 - Version de la spécification technique d'interface SIRI de la Partie :
 - Nom de host :
 - Adresse IP :
 - Port TCP :
 - ...
- Plateforme de pré production :
 - Version(s) du Local Agreement SIRI profil IDF :
 - Version de la spécification technique d'interface SIRI de la Partie :
 - Nom de host :
 - Adresse IP :
 - Port TCP :
 - ...
- Plateforme de production :
 - Version(s) du Local Agreement SIRI profil IDF :
 - Version de la spécification technique d'interface SIRI de la Partie :
 - Nom de host :
 - Adresse IP :
 - Port TCP :
 - ...

Organisme en charge de la **liaison télécom** utilisée entre les Parties :

Partie en charge de la supervision de la liaison Télécom : YYYY / ZZZZ

Nom du contact :

Tél :

Courriel :

Caractéristiques techniques de la liaison télécom :

Annexe II-A-5 PRINCIPES D'ALIMENTATION DU SYSTEME D'INFORMATION MULTIMODAL ET DES REFERENTIELS TRANSPORTS FRANCILIENS
--

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

Des critères de qualité définis conjointement entre le STIF et la RATP (notamment sur le mode de calcul, date d'implémentation et modalités de suivi et d'échanges), sont à respecter au niveau des données transmises, afin que, suite aux différents process d'intégration et consolidation mis en œuvre par le STIF, les données de la base communautaire soient représentatives de l'offre de référence, dans son exhaustivité, sa complétude et sa véracité.

1. DONNEES FOURNIES PAR LA RATP A LA BASE COMMUNAUTAIRE

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

1.1. Données d'offre théorique

L'offre de référence regroupe toutes les lignes ferrées (RER, Métro, val, tramway, funiculaire) et les lignes bus (bus, Noctilien) déclarées au plan de transport.

Les données de référence concernant l'information voyageur comprennent :

- les données réseau, structurées conformément à la codification en vigueur convenu avec le STIF ;
- les courses et calendrier d'application, ainsi que les codes missions dans le cas des RER ;
- les correspondances bus intra-transporteurs, et correspondances bus – station et station – gare ;
- la zone tarifaire de chaque arrêt situé en Ile-de- France.

Les données, définies ci-dessus, sont fournies par la RATP à partir de ses outils, sous forme d'un fichier XML par ligne, comprenant les informations pour chaque ligne (RER, métro, tram, funiculaire, bus, Noctilien, ...).

Les autres données de référence concernant :

- l'accessibilité des arrêts, stations et gares ainsi que des lignes de transport;
- les équipements d'information sonores et visuels aux arrêts, stations et gares;
- l'équipement des gares en dispositifs spécifiques (bandes podotactiles, boucles magnétiques, etc),

sont fournies par la RATP sous un format Excel spécifique. Après mise en place des référentiels Arrêts et Tracés, le STIF et la RATP étudieront conjointement la manière d'introduire ces données complémentaires dans les flux échangés en lieu et place des transmissions par fichier excel.

Eléments de qualité

Les données fournies par la RATP doivent être aussi conformes que possible à ce que rencontre le voyageur sur le terrain ; elles respectent les critères de qualité suivants :

- Informations identifiées de façon unique :

- A court terme, utilisation des codes pour identifier les lignes (import et export) : la RATP doit assurer la cohérence et la pérennité de ses codes techniques de lignes, conformément à ceux définis avec le STIF ;
- A moyen terme, utilisation des identifiants référentiels définis par le STIF pour alimenter la base communautaire, concernant les arrêts.
- Informations justes : une donnée juste est une donnée conforme à la réalité ; la desserte, les horaires, mais également le code et le nom de la ligne doivent être cohérents avec ce que peut constater un voyageur sur le terrain ;
- Informations à jour : il est demandé une mise à jour à chaque modification de l'offre et à minima 2 mises à jour par an, même si l'offre est inchangée ;
- Profondeur de calendrier : la profondeur de calendrier demandée est de 3 semaines.

1.2. Données d'informations circonstancielles : situations perturbées prévues

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

1.2.1 Informations circonstancielles portant sur le trafic

Ces informations sont un complément de l'information théorique. Elles concernent :

- des perturbations prévues, comme des stations fermées pour rénovation, des travaux sur voies ferrées ou sur les routes, des manifestations pour les bus;

Éléments de qualité :

Les informations circonstancielles prévues sont transmises avec l'objet de la perturbation prévue, le détail du message, les objets transport impactés (ligne ou arrêt), date début et fin de publication sur les média, une date de début/ fin prévisionnelle/ durée prévisionnelle/ clôture/ informations sur itinéraires alternatifs.

Ces informations sont transmises au moins une fois par jour.

Ces informations comprennent les informations circonstancielles prévues présentes sur le site ratp.fr

Des indicateurs sur la qualité des données transmises à la base communautaire sont suivis à titre d'information. Ce contrôle sera effectué par le STIF ou son prestataire.

1.2.2. Information sur le fonctionnement des ascenseurs

L'état du fonctionnement de chaque ascenseur, relevé chaque matin des jours ouvrables, est transmis au STIF (ou son prestataire désigné) dans un fichier Excel selon les modalités décrites ci-dessous

Éléments de qualité

La RATP fournit l'état du fonctionnement des ascenseurs trois fois par jour du lundi au vendredi et une fois par jour les samedis, dimanches et fêtes tel que prévu au contrat

Le STIF vérifie la présence d'un fichier et que l'heure d'arrivée est antérieure à 8h00, à 14h et à 20h pour les jours de semaine et 8h00 pour les samedis, dimanches et fêtes. Ce contrôle sera effectué par le STIF ou son prestataire.

1.3. Autres informations

1.3.1. Fiches horaires et plans de ligne et information sur les tarifs

Les fiches horaires et les plans de ligne de la RATP sont accessibles du site Internet STIF vers le site RATP via des liens profonds. Les horaires sont fournis aux voyageurs sous

forme de tableau synthétique par ligne ou réseau (cas des RER), avec indication des codes missions. Les plans sont également fournis par lignes ou par réseau.

La RATP fournit au STIF la liste des lignes de bus ayant une tarification spéciale, lignes gratuites, ou pouvant nécessiter plus d'un ticket T par voyage.

Eléments de qualité

Chaque modification de l'offre ou des tarifs entraîne une mise à jour de ces documents ; une nouvelle version est envoyée au STIF au plus tard à la date d'application de cette modification.

1.3.2. Informations en cas de grève

Dans le cas des grèves, la RATP fournit le ratio de trafic assuré sur son site internet www.ratp.fr, pour les lignes de RER zone RATP, métro et tramways. Pour Bus, un ratio global est fourni. Le cas échéant, les données horaires modifiées prévues pour les lignes de RER sont également fournies.

2. PROCESS DES ECHANGES D'INFORMATION ENTRE LA RATP ET LA BASE COMMUNAUTAIRE DU STIF

Les échanges de données entre la RATP et le STIF se font suivant des procédures formalisées. Les parties s'engagent sur le respect de ces process afin que les échanges soient maîtrisés au cours du temps et la qualité des données assurées. Toute évolution technique ultérieure de part ou d'autre devra être formalisée sous forme d'avenant, permettant d'assurer la continuité et la maîtrise du système au cours du temps.

Toute évolution technique devra donner lieu à un délai d'instruction pour l'analyse d'impact puis pour la réalisation de tests de continuité de service - non régression, avec réponse formelle du partenaire. Ce délai sera fixé entre la RATP et le STIF pour chaque nouvelle évolution.

2.1 Process pour la fourniture des données d'offre théorique

Les données sont fournies à chaque modification de l'offre et au minimum 2 fois par an, lors des changements d'horaires d'hiver et d'été. La RATP envoie à partir de ses outils un fichier par ligne au format XML Trident / Netex. L'envoi se fait par dépôt sur un serveur FTP du STIF.

A la signature du contrat, les formats d'alimentation sont ceux en vigueur fin 2011, c'est-à-dire ceux définis en 2008 : XML Trident pour les données d'offre théorique et format Excel pour les données d'accessibilité. Le document définissant le format d'échange est fourni par le STIF.

A moyen terme, dans le cadre de la mise en place du référentiel (paragraphe 3), ces formats évolueront ou seront complétés.

Fourniture de la base de données d'offre théorique par le STIF à la RATP :

D'ici la mise en œuvre des webservice

Dans le cadre des échanges de données, les données d'offre théorique des lignes Optile et SNCF sont fournies par le STIF, à chaque réception d'une base Optile ou des données

modifiées de la SNCF. Les données exportées vers la RATP bénéficient de l'ensemble des contrôles qualité effectués par le STIF.

Pendant la période de transition vers les web-services.

Dans le cadre des échanges de données, les données d'offre théorique des lignes Optile et SNCF sont fournies par le STIF, à une périodicité à convenir entre les parties. Les données exportées vers la RATP bénéficient de l'ensemble des contrôles qualité effectués par le STIF.

2.2. Process pour la fourniture des informations circonstancielle prévues

Process pour la fourniture des informations circonstancielle prévues :

Les informations circonstancielle prévues donnent lieu à au moins un envoi par jour ; doivent être envoyées toutes les informations circonstancielle prévues présentes sur le site à distance de la RATP.

Les messages se structurent comme suit :

Objet transport impacté (ligne ou arrêt) / date début et fin de publication sur les media / objet de la perturbation / date début et durée prévisionnelle de l'impact / tout message de perturbation est suivi d'un message de clôture de l'évènement ; des itinéraires alternatifs le cas échéant.

Le STIF propose le formalisme ci-dessous dont la RATP étudiera la faisabilité, en terme de délais et de contenu, dès la signature du présent contrat. La RATP s'engage dans un délai de 6 mois à mettre en œuvre ce formalisme ou à en proposer un alternatif.

Ce formalisme est le suivant :

Information transmise par mail au format texte (non html) avec les indications suivantes :

Pour l'objet du mail : identifiant unique de la perturbation

Pour le contenu :

Référence: identifiant unique de la perturbation

Type : perturbation ou travaux

Mise en ligne: date et heure de début de la publication sur le média (exemple : 21/12/2011 18:00:00)

Mise hors ligne: date et heure de fin de la publication sur le média (exemple : 21/12/2011 21:00:00)

Niveau d'Importance : (1 : non bloquant | 0 : bloquant | 2 : information)

Début de perturbation : date de début d'impact de la perturbation (exemple : 21/12/2011 18:00:00)

Fin de perturbation : date de début d'impact de la perturbation (exemple : 21/12/2011 21:00:00)

Codes STIF : codes des lignes impactées composés du code technique et du code commercial ; si plusieurs lignes utiliser le séparateur # (exemple : 100110001:1#100110002:2 -> pour les lignes 1 et 2 du métro). Le cas des stations sera à définir conjointement dans le trimestre suivant la signature du contrat.

Titre: titre de la perturbation préfixé du code commercial de la ligne (exemple : Métro 5 : reprise du trafic après interruption)

Text: descriptif de la perturbation

URL : URL externe éventuelle pour + d'info (entre balises libellé du lien)

Pour un mail de mise à jour d'une perturbation, le code pérenne de la perturbation (référence) sera pris en compte pour remplacer le contenu de l'information.

Process pour la remontée journalière de l'état des ascenseurs

A la signature du contrat, les formats d'alimentation sont ceux en vigueur fin 2011, c'est-à-dire ceux définis en 2008 : format Excel pour les données de disponibilité des équipements d'accessibilité. Le document définissant le format des flux d'échange est fourni par le STIF.

Ces fichiers sont mis à disposition sur un serveur FTP.

2.3. Process pour la fourniture des autres informations

2.3.1. Process pour la fourniture des fiches horaires et les plans de ligne

La RATP met à disposition ces données sur son site internet. Les liens profonds correspondants sont intégrés par le STIF à son propre site ce qui permet ainsi à l'utilisateur d'obtenir l'information, sans ressaisie des éléments de sa requête.

2.3.2. Process pour la fourniture des tarifs

Les données d'appartenance des points d'arrêts aux zones tarifaires sont fournies avec les informations théoriques (fichiers XML Trident).

Par défaut, toutes les lignes bus RATP suivent la règle de tarification mise en place en juillet 2007 : un seul ticket T+ par trajet. Les données sur la tarification des lignes en exception tarifaires, ne suivant pas la règle par défaut, sont fournies via un fichier Excel. Ce fichier est fourni par mail à chaque modification pour une ligne.

2.3.3. Process pour la fourniture des données en cas de grève

Le STIF mettra à disposition les données via un lien de son site vianavigo.com sur le site de la RATP.

3. PRINCIPES DE MISE EN ŒUVRE ET D'ALIMENTATION DES REFERENTIELS TRANSPORTS FRANCILIENS

Les référentiels Arrêts et Tracés doivent permettre la consolidation des informations fournies par l'ensemble des transporteurs en établissant des concepts et une identification partagée et unique des données de transports franciliennes.

A ce titre, la RATP participe, avec les autres transporteurs, aux groupes de travail animés par le STIF.

Elle doit prendre en compte les impacts techniques et organisationnels liés à la mise en œuvre des référentiels.

Pour les arrêts, la prise en compte des impacts devra intervenir en 2012, afin de respecter l'objectif de mise en exploitation du référentiel en 2013.

Il s'agit notamment d'intégrer (dans le respect de règles de pérennité et d'unicité) puis de livrer à chaque envoi de données vers le référentiel un identifiant attribué par le référentiel, pour chaque objet dont la RATP à la charge :

- Arrêts physiques (Zones d'embarquement particulières du référentiel des arrêts) ;
- Arrêts commerciaux (Zones de Lieu particulières du référentiel des arrêts).

Pour les tracés, la RATP fait parvenir au STIF un nouveau tracé, dès qu'une évolution de l'offre associée en modifie la structure.

En phase d'exploitation, la RATP s'engage à alimenter les référentiels, en garantissant notamment la mise à jour des données transmises et le respect des règles de pérennité et d'unicité, sur les objets dont elle a la charge.

A moyen terme, la RATP s'engage à ce que les flux d'alimentation et d'échanges de données, notamment pour l'alimentation de la base communautaire utilisent les identifiants des référentiels.

Indicateur suivi à titre d'information : qualité des données transmises au SIM

Service de référence :

Les données transmises au SIM doivent répondre à un certain nombre d'éléments de qualité portant sur plusieurs critères, et en particulier :

- mises à jour
- Format d'import
- Codification
- Profondeur de calendrier
- Continuité de l'offre théorique

Périmètre de la mesure :

Les données d'offre théorique de l'ensemble des lignes RATP : lignes ferrées, tramways et bus déclarées au plan de transport.

Objectif de conformité :

Pour chacun des critères définis ci-dessus, des objectifs de conformité sont définis.

Méthodologie :

Le STIF procède aux différents contrôles définis pour chacun des 5 critères ci-dessus. Le STIF transmet à la RATP, sous 48 heures ouvrées après avoir détecté la non-conformité, les motifs de la non-conformité.

La RATP dispose alors de 5 jours ouvrés pour analyser la non-conformité afin de confirmer ou non son caractère « avérée » c'est-à-dire si la non-conformité lui est imputable ou non.

Si la RATP constate que la non-conformité ne lui est pas imputable (la non-conformité est alors dite « non avérée ») (ex : dispositif de réception du STIF non disponible) alors elle communique au STIF les éléments de son analyse afin que le STIF lève la non-conformité sur la base des arguments fournis par la RATP.

Si la RATP constate que la non-conformité lui est imputable, elle est tenue de la corriger dans les meilleurs délais. En cas de points litigieux, ils seront examinés lors des réunions techniques préparatoires au Comité QS visé à l'article 27.

A. MISES A JOUR :

Service de Référence pour ce critère :

Les données doivent être transmises à chaque modification d'offre théorique (structure et horaires théoriques en situation d'exploitation normale) au plus tard 3 semaines avant leur mise en vigueur et a minima deux fois par an.

Définition de la non conformité :

Si une offre contractuelle avec le STIF, ne figure pas en base à partir du jour de son ouverture, la mise à jour de l'offre est déclarée non conforme.

Méthodologie :

Le STIF procède, de façon aléatoire, à un contrôle de la remontée effective de la modification d'une offre programmée.

L'indicateur est suivi à titre d'information

B. FORMAT

Service de Référence pour ce critère :

Les informations fournies par la RATP en entrée de l'import se présentent sous forme d'un fichier XML par ligne, comprenant les informations pour chaque ligne (RER, métro, tram, funiculaire, bus, Noctilien, ...).

Le nom du fichier XML doit contenir le code la ligne (9 caractères). Le format du fichier XML doit comprendre les sections suivantes :

- TransportNetwork
- Company
- GroupOfLine
- Line
- StopArea
- StopPoint
- PTLink
- Route
- Subline
- StopPointinConnection
- ConnectionLink
- Timetable
- JourneyPattern
- VehiculeJourney

Les contrôles suivants garantissent le respect du format d'échange :

- Fichiers vides : les fichiers sont présents et alimentés
- Intégrité : les données respectent les contraintes d'intégrités référentielles
- Format : conformité des types des champs, des longueurs des champs ainsi que la validité des valeurs contenues dans ces champs, et ce, au niveau de chaque enregistrement

Définition de la non conformité :

- Le STIF réalise systématiquement un contrôle du format des données à chaque import de donnée de la RATP
- Si l'import des fichiers RATP dans la base communautaire génère une ou plusieurs erreurs du fait d'un non-respect d'un des contrôles ci-dessus, alors l'import est considéré comme non-conforme.

Méthodologie :

Le STIF contrôle chaque réception d'import RATP (fichier XML) :

Le taux de conformité représente le nombre de contrôles non-conformes « avérés », rapporté au nombre d'imports pour le mois considéré.

C. CODIFICATION

Service de Référence pour ce critère :

Utilisation des codes pour identifier les lignes (import et export) : La RATP doit assurer la cohérence et la pérennité de ses codes techniques de lignes. Cette codification sera susceptible d'évoluer lors de la mise en place des référentiels.

Code Transporteur (TTT) + Code Réseau (RRR) + Code Ligne (LLL) + Code Sous-Ligne (SSSS)

La codification des lignes est utilisée dans le XML dans le nom du fichier, la balise Ligne et la balise Sous-Ligne. Le contrôle porte sur ces 3 notions, qui doivent être homogènes.

Pour les lignes Métro, val, tramway, funiculaire et Noctilien les codes Transporteur, Réseau et Ligne doivent correspondre à la liste ci-dessous :

Code Transporteur	Code Réseau	Code Ligne	Libellé
100	110	001	1
100	110	002	2
100	110	003	3
100	110	004	4
100	110	005	5
100	110	006	6
100	110	007	-7
100	110	008	8
100	110	009	9
100	110	010	10
100	110	011	11
100	110	012	12
100	110	013	13
100	110	014	v14
100	110	100	FUN
100	110	103	3B
100	110	107	7B
100	110	200	ORV
100	112	011	T1
100	112	012	T2
100	112	013	T3
100	987	751	N24
100	987	752	N52
100	987	753	N51
100	987	754	N44
100	987	755	N42
100	987	756	N23
100	987	757	N34
100	987	758	N33
100	987	759	N31

100	987	760	N21
100	987	761	N61
100	987	762	N62
100	987	763	N32
100	987	765	N45
100	987	766	N43
100	987	768	N22
100	987	769	N63
100	987	770	N53
100	987	771	N71
100	987	772	N41
100	987	773	N35
100	987	775	N01
100	987	776	N02
100	987	780	N11
100	987	781	N16
100	987	782	N15
100	987	783	N14
100	987	784	N13
100	987	785	N12
100	987	790	N122
100	987	791	N153

Pour les autres lignes de bus le code doit être de type :
Code Transporteur (TTT) + Code Réseau (RRR) + Code Ligne (LLL) + Code sous-ligne (SSSS) [4].

Définition de la non conformité :

Le STIF réalise systématiquement un contrôle sur le codage d'identification des lignes à chaque import de donnée de la RATP.

SI l'import des fichiers RATP dans la base communautaire génère une erreur du fait d'un non-respect du codage d'identification des lignes ci-dessus, alors l'import est considéré comme non-conforme.

Méthodologie :

Le STIF contrôle chaque réception d'import RATP (fichier XML) :

Le taux de conformité représente le nombre d'imports non-conformes « avérés », rapporté au nombre d'imports pour le mois considéré.

D. Profondeur de calendrier

Service de Référence pour ce critère :

La RATP envoie au STIF ses données d'offre contractuelle avec une profondeur de calendrier de 3 semaines pour tous les modes.

Définition de non conformité :

Le STIF réalise des contrôles chaque jeudi.

Le STIF vérifie sur la base des données envoyées par la RATP jusqu'au jour du contrôle inclus, la profondeur de calendrier d'offre des lignes.

Date de fin de validité = Dernière date pour laquelle la ligne dispose d'une offre

Si la date de fin de validité de l'offre de transport RATP est inférieure à la date du jour + 21 jours, alors, la profondeur de calendrier est non conforme.

Méthodologie

Le STIF réalise des contrôles chaque jeudi.

x = Date de fin de validité de chaque ligne

Métro et Tramway : Pour chaque ligne TTTRRRLLL (21) :

Si $x >$ Date du jour +21 alors $i = 1$

Si $x <$ Date du jour +21 alors $i = 0$

Noctilien : Pour chaque ligne TTTRRRLLL (31 lignes) :

Si $x >$ Date du jour +21 alors $i = 1$

Si $x <$ Date du jour +21 alors $i = 0$

$I =$ Somme (i) + « non-conformités non avérés » (les non-conformités constatées lors du contrôle sont transmises à la RATP : La RATP dispose alors de 5 jours ouvrés pour analyser la non-conformité afin de confirmer ou non son caractère « avérée » c'est-à-dire si la non-conformité lui est imputable ou non).

Si la non-conformité lui est imputable, elle est tenue de proposer un plan d'actions correctives.

Si toutes les lignes métro, tramway et Noctilien ont une profondeur d'offre conforme alors le niveau de conformité = 52 = nombre de lignes métro + tramway + noctilien

Les contrôles sont effectués chaque semaine. Chaque semaine est établi le nombre de lignes ayant une profondeur de calendrier de 3 semaines (« conforme ») soit I .

Chaque mois est établi la moyenne des I calculés pendant les semaines du mois considéré.

E. Continuité de l'offre théorique:

Service de Référence pour ce critère :

L'offre sur les réseaux ferrés et sur le Noctilien de la RATP est « continue » (pas de jour sans offre théorique déclarée) dans la base communautaire du STIF

Définition de la non conformité :

Le STIF réalise des contrôles chaque jeudi, sur la base des données envoyées par la RATP jusqu'au jour du contrôle inclus, pour s'assurer du respect de la continuité de l'offre RATP.

Si l'offre n'est pas continue sur les réseaux ferrés et Noctilien sur 21 jours, alors la continuité de l'offre est non conforme.

Calcul hebdomadaire, chaque jeudi, portant sur l'offre des 21 jours suivants pour les Noctilien et 21 jours suivants pour les métro et tramway,

Métro et tramway : Pour chaque ligne TTTRRRLLL (31) :

x = nombre de courses sur la ligne par jour

Si sur aucun des 21 jours interrogés $x=0$, alors $i=1$

Si sur un ou plus des 21 jours interrogés $x=0$, alors $i=0$

Noctilien : Pour chaque ligne TTTRRRLLL (16 lignes) :

x = nombre de courses sur la ligne par jour

Si sur aucun des 21 jours interrogés $x=0$, alors $i=1$

Si sur un ou plus des 21 jours interrogés $x=0$, alors $i=0$

$I=$ Somme (i) + « non-conformités non avérés » (les non-conformités constatées lors du contrôle sont transmises à la RATP : La RATP dispose alors de 5 jours ouvrés pour analyser la non-conformité afin de confirmer ou non son caractère « avérée » c'est-à-dire si la non-conformité lui est imputable ou non).

Si la non-conformité lui est imputable, elle est tenue de proposer un plan d'actions correctives.

Les contrôles sont effectués chaque semaine. Chaque semaine est établi le nombre de lignes ayant une offre théorique continue (« conforme ») soit I .

Chaque mois est établi la moyenne des I calculés pendant les semaines du mois considéré.

Annexe II-A-6 UTILISATION DES CARTES REGIONALES EDITEES PAR LE STIF
--

1. Objet de l'annexe

La présente annexe vise à encadrer les conditions de diffusion, de réutilisation et de déploiement des cartographies régionales éditées par le STIF. Il s'agit notamment de favoriser la diffusion élargie de ces plans tout en cherchant à prémunir ces réalisations, de déformations ou altérations qui rendraient leurs identifications difficiles ou leurs usages détournés de leurs vocations initiales.

2. Documents de référence

Les cartes régionales seront déclinées en thématiques particulières (carte des principaux réseaux de transport circulant en journée, carte UFR, carte malvoyant, carte des Parcs Relais...).

Chaque thématique peut également faire l'objet de contenus adaptés en fonction de la dimension cible du document.

Le STIF s'engage, dans un premier temps, à mettre à disposition et à maintenir des documents de référence pour chaque déclinaison des cartes.

Le STIF, pour répondre à un besoin propre ou sur demande des opérateurs, pourra réaliser des documents complémentaires permettant la couverture de formats spécifiques venant compléter et harmoniser le dispositif d'information voyageur régional. Ces réalisations permettront notamment la couverture progressive de l'ensemble des supports existant. Ces nouveaux documents viendront alors enrichir la liste des documents de référence disponibles.

3. La carte régionale des transports

Les 3 documents de référence sont les suivants :

- La carte régionale « grand format » a vocation à être affichée sur les supports de grande taille. Ce document intègre la description des réseaux ferrés (Train, RER, Métro et Tram) ainsi que les TZen, Bus Mobiliens et Express hors Paris.
La dimension optimum d'affichage est de 125 cm x 96,8 cm
- La carte régionale « moyen format » a vocation à être affichée sur les supports de taille moyenne. Ce document intègre la description des réseaux ferrés (Train, RER, Métro et Tram).
La dimension optimum d'affichage est de 55cm. X 55cm.
- La carte régionale « petit format » a vocation à être affichée sur les supports de petite taille. Ce document intègre la description des principaux réseaux ferrés (Train et RER).
La dimension optimum d'affichage est de 25cm. X 25cm.

4. Fourniture

Les cartes régionales sont livrés aux formats PDF ou Adobe Illustrator pour PC avec les polices de caractère, en qualité impression haute définition.

5. Propriété intellectuelle

Le STIF reste seul titulaire des droits de propriété intellectuelle afférents aux cartes régionales. En aucun cas, les présentes dispositions n'entraînent un quelconque transfert de droit de propriété sur les cartes régionales au profit de la RATP.

En conséquence, la RATP ne pourra pas nantir les cartes régionales.

Par ailleurs, la RATP ne pourra ni les céder, ni les sous-licencier, ni les prêter à titre onéreux ou gratuit à des tiers, sans l'accord préalable expresse du STIF. Dans ces hypothèses, la RATP fera signer à chaque tiers un document dans lequel il s'engage :

- à ne pas utiliser les cartes régionales pour d'autres usages que ceux nécessaires à sa mission ;
- à ne pas communiquer à des tiers les fichiers mis à sa disposition, sous quelque forme que ce soit ;
- à détruire à l'issue de sa mission toutes les données qui lui auront été communiquées, et à n'en conserver aucune copie, sous quelque forme que ce soit.

Enfin, la RATP informera le STIF de toute atteinte aux droits de propriété du STIF dont elle pourrait avoir connaissance.

Le STIF garantit à la RATP une jouissance paisible des cartes régionales, de son seul fait personnel. A ce titre, le STIF ne saurait être tenu responsable des évictions résultant de faits de tiers, les présentes dispositions étant consenties aux risques et périls de la RATP.

6. Périmètre d'utilisation de la carte fournie

L'utilisation des cartes régionales doit s'inscrire dans une action concrète d'information des voyageurs ou de promotion des transports publics.

La RATP s'engage à utiliser les cartes régionales d'une manière qui ne porte pas atteinte à la réputation du STIF.

7. Adaptation du document.

La RATP est autorisée à adapter les cartographies régionales afin d'assurer notamment la compatibilité avec les supports et médias à couvrir.

a) Intégrité visuelle des cartes :
Les fichiers fournis par le STIF seront utilisés :

- sans altération des proportions (respect du rapport hauteur / largeur)
- sans écart significatif des dimensions d'impression prévus afin de conserver une bonne lisibilité au produit final.
- sans surcharge.

b) Les adaptations autorisées de manières restrictives concernent l'habillage du document.

L'habillage est défini comme étant l'ensemble des éléments inclus dans l'espace du document dans lequel la carte est intégrée.

Les éléments obligatoirement présents sont :

- la légende. Elle sera fournie dans les documents de référence et l'ensemble des textes explicatifs et références aux objets cartographiques devra être repris in extenso.
- le titre est défini pour chacun des documents de référence et doit être conservé.
- l'index des gares, obligatoire pour les documents « grand format » et à envisager pour les documents plus petit lorsque la surface du document le permet.
- les logos du STIF et de la RATP
- des compléments d'informations ayant pour but d'identifier le diffuseur ou un contexte particulier de diffusion.

c) Validation

Dans tous les cas d'adaptation des contenus le STIF souhaite pouvoir valider le document dans sa première version mise en œuvre et dans ses évolutions. La validation du STIF devra être réalisée dans un délai de 4 semaines à compter de la réception de la demande de validation. Passé ce délai, l'absence de réponse vaut acceptation tacite par le STIF.

8. Responsabilités

La RATP diffuse les documents relatifs à la carte régionale dans les conditions de responsabilités prévues au contrat.

9. Mise à jour

Le STIF prendra en charge la mise à jour une fois par an, des informations pour tous les formats de la carte régionale. Dans le cas d'ouverture de nouvelles infrastructures de transport, le STIF est susceptible de proposer des mises à jour complémentaires.

La RATP fera part au STIF de toutes informations permettant de corriger ou d'améliorer les documents mis à disposition.

II – LES OBLIGATIONS DE LA QUALITE DE SERVICE ASSOCIEES A L'EXECUTION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE

B. SECURITE

Annexe II-B RELATIVE A LA SECURITE

Prévention et sécurité des biens et des personnes - Indicateurs fournis à titre d'information

La RATP assure la sûreté des personnes et des biens dans un contexte particulier de partage des compétences entre les structures internes de l'entreprise et le partenariat avec les services de l'Etat, les collectivités locales et le STIF. En 2011, l'effectif moyen du service de sécurité de la RATP est de 1 170 agents.

En tant que collectivité territoriale, le STIF n'est compétent qu'en matière de prévention. A ce titre, les objectifs visés par le présent contrat ainsi que les moyens alloués à l'entreprise pour les atteindre ne se substituent pas aux missions régaliennes de la police des transports en Ile-de-France.

La politique de sécurité de la RATP, s'appuie à la fois sur un plan de prévention et de sécurisation, des outils de reporting, ainsi que sur des indicateurs de suivi.

Indicateurs fournis à titre d'information dans le tableau de bord trimestriel et le rapport annuel d'activité

Suivi statistique sûreté comprenant les informations suivantes :

- Atteintes physiques sur les agents (données mensuelles transmises trimestriellement et annuellement)
- Dégradations de biens (données mensuelles transmises trimestriellement et annuellement)
- Ratio atteinte physiques / nombre de voyageurs (données mensuelles transmises trimestriellement et annuellement)

Suivi de l'activité des équipes de sécurité

- Taux d'intervention des équipes de sécurité en moins de 10 minutes, par réseau (surface, métro et RER) (données mensuelles transmises trimestriellement et annuellement)
- Nombre moyen d'équipes GPSR par jour, par réseaux (surface, métro et RER) (suivi trimestriel)

Suivi de l'usage de la vidéosurveillance

- Nombre de vidéos mises à disposition des autorités de police par réseau (surface, métro et RER) (données mensuelles transmises trimestriellement et annuellement)
- Nombre de vidéos dupliquées à des fins judiciaires par réseaux (surface, métro et RER) (données mensuelles transmises trimestriellement et annuellement)

Pertes kilométriques liées à des faits de sécurité par réseaux (surface, métro et RER) : suivi trimestriel

Par ailleurs, le STIF participe à la réunion mensuelle de sécurité. Il est également destinataire, sous format électronique, de la présentation faite au cours de cette réunion, ainsi que de sa synthèse.

II – LES OBLIGATIONS DE LA QUALITE DE SERVICE ASSOCIEES A L'EXECUTION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE

C. INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE SOUMIS A PENALITES ET BONUS MALUS

<p style="text-align: center;">ANNEXE II-C-1 PRESENTATION DU SYSTEME DE QUALITE DE SERVICE</p>
--

Définition du système qualité de service

L'objectif des indicateurs de qualité de service retenus dans le cadre du présent contrat est de mobiliser la RATP et son personnel dans une démarche de maintien et d'amélioration de la qualité de service rendu aux voyageurs. Ces engagements de qualité portent sur les 6 thèmes suivants :

1. L'attente des métros, la ponctualité des RER et la régularité des bus et tramway ;
2. L'information des voyageurs en situation normale et en situation perturbée ;
3. L'ambiance : la propreté des trains, des bus et tramways, des stations et des gares, l'accueil aux guichets et aux comptoirs et le délai d'assistance aux voyageurs ;
4. L'accès aux stations et aux gares, notamment pour les personnes à mobilité réduite ;
5. Les appareils de vente et les péages ;
6. La perception des voyageurs.

Le STIF et la RATP ont choisi de retenir des indicateurs de qualité plus conformes aux attentes du voyageur, en s'appuyant, à chaque fois que cela est possible, sur des indicateurs déjà mis en place par la RATP dans sa procédure interne de démarche de qualité. Certains de ces indicateurs se réfèrent à ceux retenus par la norme européenne EN 13816 :2002 relative à la qualité de service dans les transports.

La RATP fournit trimestriellement au STIF le niveau des indicateurs, dans la présentation et selon les méthodes de calcul contractuelles. A la demande du STIF, la RATP fournit le détail des calculs de chaque indicateur.

Montants par thèmes

METRO	Poids global du thème	Montant		Indicateurs du thème	
Ponctualité	40%	3 600	3 600	indicateurs de régularité	
Information voyageur	20%	1 800	20%	360	information théorique en situation normale
			40%	720	information dynamique en situation normale
			10%	180	information en situation perturbée prévue
			30%	540	information en situation perturbée imprévue
Ambiance	15%	1 350	50%	675	propreté des espaces transport (stations et trains)
			40%	540	accueil aux guichets et comptoirs
			10%	135	disponibilité des équipements (bornes d'appel, video protection)
Accessibilité	12%	1 080	40%	432	disponibilité des équipements de confort
			40%	432	disponibilité des équipements d'accessibilité
			20%	216	respect des délais de remise en service (accessibilité, confort)
Vente	3%	270	60%	162	disponibilité des appareils de distribution
			40%	108	disponibilité des lignes de péage
Perception des voyageurs	10%	900	900	enquête perception	
TOTAL	100%	9 000	9 000		

RER/TRAIN	Poids global du thème	Montant		Indicateurs du thème	
Ponctualité	55%	5 000	5 000	indicateurs de régularité	
Information voyageur	15%	1 350	20%	270	information théorique en situation normale
			40%	540	information dynamique en situation normale
			10%	135	information en situation perturbée prévue
			30%	405	information en situation perturbée imprévue
Ambiance	10%	850	50%	425	propreté des espaces transport (gares et trains)
			40%	340	accueil aux guichets et comptoirs
			10%	85	disponibilité des équipements (bornes d'appel, video protection)
Accessibilité	7%	630	40%	252	disponibilité des équipements de confort
			40%	252	disponibilité des équipements d'accessibilité
			20%	126	respect des délais de remise en service (accessibilité, confort)
Vente	3%	270	60%	162	disponibilité des appareils de distribution
			40%	108	disponibilité des lignes de péage
Perception des voyageurs	10%	900	900	enquête perception	
TOTAL	100%	9 000	9 000		

BUS, TRAM	Poids global du thème	Montant		Indicateurs du thème	
Ponctualité	30%	2 100	2 100	indicateur de régularité	
Information voyageur	30%	2 100	30%	630	information théorique en situation normale
			50%	1 050	information dynamique en situation normale
			20%	420	information en situation perturbée prévue
Ambiance	20%	1 400	40%	560	propreté des véhicules
			60%	840	service rendu par le machiniste
Accessibilité	10%	700	40%	280	disponibilité des palettes bus
			60%	420	qualité de l'accostage
Perception des voyageurs	10%	700	700	enquête perception	
TOTAL	100%	7 000	7 000		

PENALITES pour situation inacceptable service aux voyageurs

	métro	RER	
délai d'information sur les équipements accessibilité	60	60	plafond annuel, sur base occurrence à 1 k€
délai d'information sur les équipements de confort	60	60	plafond annuel, sur base occurrence à 1 k€
délai d'assistance aux voyageurs en moins de 3 minutes	250	120	

Méthodes de mesure

Le système de mesure propre à chaque indicateur est décrit dans les fiches de définition ci-après.

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

- Les mesures exhaustives sont effectuées par des relevés automatiques ou des relevés réalisés par les agents dans le cadre de leurs missions quotidiennes ;
- Les mesures par échantillonnage sont effectuées par des clients mystères qui sont des enquêteurs extérieurs à l'entreprise. Pour ces mesures, la RATP s'engage à mettre à disposition du STIF le planning des enquêtes afin que celui-ci puisse organiser des audits et s'assurer de la fiabilité des résultats.

Le plan de sondage de chaque indicateur et la périodicité des mesures sont également décrits dans chaque fiche.

Concernant la méthode de mesure, la RATP s'engage, sur la durée d'exécution du contrat à :

- Travailler à l'harmonisation des méthodes de mesure avec celles utilisées par la SNCF ;
- Fiabiliser les systèmes de mesure en recherchant notamment l'automatisation des différents systèmes chaque fois que cela est possible ;
- Accroître l'utilisation de la télémaintenance pour les équipements mécaniques afin de suivre leur durée d'indisponibilité et d'être plus réactif en matière de détection de la panne et de son temps de résolution.

Pour chaque indicateur, le résultat est :

- Soit un taux de conformité calculé en pourcentage en rapportant le nombre d'observations conformes au service de référence au nombre d'observations totales ;
- Soit un pourcentage de voyageurs ayant reçu un service conforme au service de référence. Dans ce cas, le nombre d'observations conformes est pondéré du nombre de voyageurs correspondants pour les indicateurs relatifs à la propreté et à l'accueil. Les données utilisées pour cette pondération sont précisées dans la fiche relative à chaque indicateur.

Pour les indicateurs de disponibilité des équipements, les résultats ne sont pas pondérés.

Systemes d'intéressement et de pénalités

N.B. Le Système d'intéressement à la ponctualité est décrit dans les annexes relatives à l'offre.

Pour les autres indicateurs de qualité de service, le système est le suivant :

- Le système d'incitation repose, pour chaque indicateur, sur la fixation de trois valeurs de référence auxquelles est comparé, à l'issue de chaque année du contrat, le résultat annuel de l'indicateur. Ces valeurs de référence sont définies comme suit :

- Valeur " Objectif " : si le résultat annuel de l'indicateur est égal à cette valeur, il ne donne lieu ni à bonus, ni à malus ;
- Valeur " Inférieur " : si le résultat annuel de l'indicateur est inférieur ou égal à cette valeur, il donne lieu au malus maximal ;
- Valeur " Supérieur " : si le résultat annuel de l'indicateur est supérieur ou égal à cette valeur, il donne lieu au bonus maximal.

Toute valeur du résultat annuel comprise entre " Inférieur " et " Supérieur " donne lieu, selon le cas, à un malus ou à un bonus égal au rapport entre la valeur de l'indicateur et l'objectif d'une part et l'amplitude entre l'objectif et la borne inférieure ou supérieure multipliée par la valeur maximale du bonus-malus.

Principe général de calcul :

$$\text{Bonus} = \text{bonus maximum} * \frac{\text{résultat annuel} - \text{Objectif}}{\text{Valeur sup} - \text{Objectif}}$$

$$\text{Malus} = \text{malus maximum} * \frac{\text{résultat annuel} - \text{Objectif}}{\text{Valeur inf} - \text{Objectif}}$$

Pour l'ensemble des indicateurs, le bonus-malus est calculé pour chaque sous réseaux ou pour chaque ligne (en fonction du type d'indicateur) sur la base du résultat de l'indicateur annuel.

Toutes modifications entraînant une évaluation des bonus malus feront l'objet d'un avenant au présent contrat.

Pénalités

Le système d'intéressement décrit ci-dessus est assorti pour trois indicateurs d'un système de pénalités mesurées sur des indicateurs annexes.

INDICATEURS	INDICATEURS ANNEXES - PENALITES
Disponibilité des équipements de confort	Non respect des obligations d'informations
Disponibilité des équipements d'accessibilité	Non respect des obligations d'informations
Accueil en gare et en station	Assistance aux voyageurs par un agent en moins de 3 minutes

Le montant de ces pénalités et leur mode de calcul sont décrits dans chaque fiche indicateur les concernant.

Elles s'imputent en diminution du bonus annuel.

Les pénalités n'ayant pas pour objectif de devenir des malus supplémentaires, ne sont pas appliquées en cas de malus annuel sur les indicateurs correspondants.

ANNEXE II-C-2 INDICATEURS RELATIFS A L'INFORMATION VOYAGEURS

1- RESEAU METRO ET RER

1.1 Information théorique en situation normale en stations et gares

Service de référence

Dans chaque station* et gare du RER relevant de la ligne, le voyageur dispose au minimum des informations suivantes, qui doivent être pertinentes, lisibles et à jour, conformément au référentiel en vigueur pour la station – gare considérée :

- a/ panneaux portant le nom de la station (quais + entrées)
- b/ panneaux indiquant la direction du guichet ou du comptoir dans les stations disposant de plusieurs accès (situés aux accès, couloirs de correspondance et quais)
- c/ panneaux de direction, de sortie et de correspondance (salle accès, quais, couloirs)
- d/ plans des réseaux Métro, Ile de France (plan Région) et Bus (salles accès et quais)
- e/ affiche des principaux tarifs (en façade des guichets et comptoir)
- f/ affiche du « Mode d'emploi » indiquant notamment l'adresse du service clientèle de la RATP et les horaires des 1ers et des derniers trains (quais et/ou salle d'accès)
- g/ plans de proximité (« de quartier ») (salle d'accès, quais dans les stations à plusieurs sorties)
- h/ le cas échéant, le plan de pôle
- i/ la nomenclature des dessertes

* Cette nomenclature peut être réduite dans certaines stations « à thème », comme Louvre, Arts et Métiers, etc.

Périmètre de la mesure

L'ensemble des lignes du métro.
Les lignes A et B du RER.

S'agissant d'un nouvel indicateur, un délai de 3 mois maximum, à partir de la signature du contrat, est nécessaire pour sa mise en place.

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Métro	94	96	98
Ligne A	94	96	98
Ligne B	94	96	98

Montant du bonus-malus

Métro : 360 000 euros
RER A : 170 000 euros
RER B : 100 000 euros

Méthode de mesure

Les relevés portent sur la totalité des supports d'information détaillés dans le service de référence.

La mesure est réalisée par les agents de la ligne.

Organisation de la mesure

Période de la mesure :

Chaque station ou gare est mesurée une fois par mois.

Modalités de la mesure :

La mesure de l'information théorique prendra en compte les caractéristiques suivantes :

1/ Présence des supports :

- Le support, panneau, affiche ou plan fait défaut (absent par rapport au recensement des informations prévues dans la station.)

2/ Actualité des informations affichées :

- Les plans de quartier, affiches mode d'emploi et plans des réseaux Métro, Ile de France et Bus doivent être à jour ce qui s'évalue à la lecture de la date d'édition des supports.

3/ Lisibilité des informations affichées :

- L'état et la propreté sont observés par ailleurs dans le cadre de la mesure de la propreté des stations. Ils ne rentrent donc pas dans le périmètre de cet indicateur et ne sont pas pris en compte.

Restrictions dans la mesure

En cas de travaux (RNM, opération d'automatisation etc.), seul le nom de la station (panneaux de quai) et les panneaux de directions doivent rester en place, à jour et lisibles.

Calcul de la note

Soit NC le nombre des supports non conformes sur le réseau

Soit N le nombre de supports concernés par la mesure sur le réseau

Le résultat du réseau = $\frac{\sum NC}{\sum N} \times 100$.

Reporting

L'indicateur est fourni pour le métro, le RER A et le RER B trimestriellement et annuellement au STIF.

1.2 Information dynamique en situation normale

1.2.1 En station - gare (salle et quais) :

Service de référence

L'information en station-gare est conforme lorsqu'elle est disponible, lisible et pertinente:

- Information sur les prochains passages et embarquements à quais en visuel et éventuellement par voie sonore ;
- Information sur l'état du trafic en station – gare ;
- Information sur les prochains passages et quais dans les gares du RER.

Périmètre de la mesure

Ensemble des équipements en stations ou gares, en fonction de l'équipement des stations – gares.

Mise en place de ce nouvel indicateur

T0 : date de signature du contrat.

T1 = T0 + 3 mois : mise en place de l'indicateur (mise en place des mesures, organisation de la collecte des données). A l'issu du démarrage de l'indicateur pour le métro.

T2 = T1 + 6 mois : collecte sur 6 mois de résultats pour le RER.

Définition de l'objectif

Pour le Métro, l'objectif est fixé à 95%

Pour les lignes A et B du RER, l'objectif correspondra à la moyenne des 6 mois à T2.

Définition des bornes supérieures et inférieures

Définition de l'intervalle = objectif +/- 2 points.

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Métro	93	95	97
Ligne A	Objectif - 2	Moyenne 6 mois	Objectif + 2
Ligne B	Objectif - 2	Moyenne 6 mois	Objectif + 2

Montant du bonus-malus

Métro : 575 000 euros

RER A : 275 000 euros

RER B : 155 000 euros

Méthode de mesure

La mesure se fait selon des modalités différentes selon le critère mesuré.

- Pour la disponibilité (y compris la lisibilité), la mesure se fait par la tournée de l'agent :
 - le service est disponible lorsque l'écran est allumé et qu'il présente le service horloge (+ ou - 2 mn), avec la présence d'une ligne contenant code mission, destination, ou un message de perturbation plein écran, ou un temps d'attente visible, en fonction du type d'équipement.

Tout équipement de chaque station ou gare est enquêté chaque jour pour la disponibilité.

- Pour la pertinence, la mesure se fait par visite d'un client mystère. Les mesures et relevés sont établis à partir d'une grille qui mesure :
 - La justesse de l'horaire (ou temps d'attente) estimé du train à emprunter (intervalle de conformité - 2 mn, + 2 mn)
 - En cas de réactualisation de l'horaire (ou temps d'attente) du train à emprunter

Si l'horaire est réactualisé une ou plusieurs fois avant qu'il ne soit passé, la justesse est mesurée sur le nouveau temps d'attente

- Si l'horaire est réactualisé après qu'il a été passé, alors la mesure est jugée non conforme ;
- Si le train à emprunter n'est pas affiché et qu'il n'y a pas de message de perturbation le concernant, alors la mesure est jugée non conforme.

Un équipement de chaque quai de chaque station ou gare est enquêté une fois par mois pour la pertinence.

Calcul de la note

Pour chaque critère (disponibilité, pertinence), le taux de conformité est calculé en pourcentage en rapportant le nombre d'observations conformes au service de référence au nombre d'observations totales. La note globale représentant la fiabilité de l'information est calculée en multipliant le taux de disponibilité et le taux de pertinence.

Exonérations

Les équipements rendus indisponibles pour cause de travaux d'aménagement des stations ou gares ne sont pas pris en compte dans la mesure.

Reporting

L'indicateur de fiabilité est fourni pour le métro, le RER A et le RER B, trimestriellement et annuellement au STIF.

1.2.2 A bord

Service de référence

L'information dans les rames est conforme lorsqu'elle est disponible, lisible et pertinente (pour les matériels nouveaux ou rénovés):

Selon la présence d'équipements dynamiques (SISVE) ;
Information voyage en cours sous forme visuelle (écran ou PLD) ;
Information voyage en cours sous forme sonore.

Périmètre de la mesure

Matériels de l'ensemble des lignes de métro et RER, en fonction de leur équipement.

Mise en place de ce nouvel indicateur

T0 : date de signature du contrat.

T1 = T0 + 2 mois : mise en place de l'indicateur (mise en place des mesures, organisation de la collecte des données). A l'issue, démarrage de l'indicateur pour le métro.

T2 = T1 + 6 mois : collecte sur 6 mois de résultats pour le RER.

Définition de l'objectif

Pour le Métro, l'objectif est fixé à 95%.

Pour les lignes A et B du RER, l'objectif correspondra à la moyenne des 6 mois à T2.

Définition des bornes supérieures et inférieures

Définition de l'intervalle = objectif +/- 2 points.

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Métro	93	95	97
Ligne A	Objectif - 2	Moyenne 6 mois	Objectif + 2
Ligne B	Objectif - 2	Moyenne 6 mois	Objectif + 2

Montant du bonus-malus

Métro : 145 000 euros

RER A : 70 000 euros

RER B : 40 000 euros

Méthode de mesure

La mesure se fait par visite d'un client mystère pour les critères mesurés.

Pour la disponibilité (y compris la lisibilité), l'enquêteur relève lors de sa présence à bord d'une voiture les éléments identifiés par plate-forme (zone encadrée par les strapontins) qu'il traverse équipée en SISVE. Les mesures et relevés portent sur les matériels de l'ensemble des lignes équipées.

Pour la pertinence, l'enquêteur mystère note s'il a été correctement averti de son arrêt par voies sonore et visuelle (lorsqu'elles existent) auquel il doit descendre.

Calcul de la note

Le taux de conformité est calculé en pourcentage en rapportant le nombre d'observations de plate-forme de véhicules conformes au service de référence au nombre d'observations totales.

Reporting

L'indicateur est fourni pour le métro, pour le RER A et pour le RER B, trimestriellement et annuellement au STIF.

1.3 Information en situation perturbée prévue en station et en gare

Service de référence

Lors d'une perturbation prévue sur le métro ou le RER (perturbations prévues listées sur le site ratp.fr du type travaux programmés, manifestations autre qu'une grève), entraînant un arrêt d'exploitation totale ou partielle d'une ligne, la fermeture d'une station ou d'une gare, les voyageurs sont informés, dans les stations et les gares, par affichage et/ou support dynamique et/ou message sonore, de l'origine, la nature, le début et la fin prévisionnelle de la perturbation.

Cette information est réalisée au moins 24 heures avant la perturbation lorsque celle-ci est connue de la RATP depuis au moins 72 heures.

Périmètre de la mesure

L'ensemble des lignes du métro.

Les lignes A et B du RER.

Mise en place de ce nouvel indicateur

T0 : date de signature du contrat.

T1 = T0 + 3 mois : mise en place de l'indicateur (élaboration du plan de sondage, organisation et mise en place des mesures, organisation de la collecte des données).

T2 = T1 + 6 mois : collecte sur 6 mois de résultats.

Définition de l'objectif

L'objectif correspondra à la moyenne des deux trimestres à T2.

Définition des bornes supérieures et inférieures

Définition de l'intervalle = objectif +/- 2 points.

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Métro	Objectif - 2	Moyenne 6mois	Objectif +2
Ligne A	Objectif - 2	Moyenne 6mois	Objectif +2
Ligne B	Objectif - 2	Moyenne 6mois	Objectif +2

Montant du bonus-malus

Métro : 180 000 euros

RER A : 85 000 euros

RER B : 50 000 euros

Méthode de mesure

Pour chaque perturbation, définie dans le service de référence, la diffusion de l'information est mesurée à partir de l'analyse des actions réalisées et tracées par les différents acteurs :

- Message visuel sur écran : analyse des enregistrements ;
- Annonce sonore : analyse des mains courantes ou enregistrements traçant la diffusion des annonces sonores ;
- Affichage : analyse des mains courantes traçant la pose des affiches dans les stations et les gares.

L'information est conforme si un message a été diffusé sur le / les canaux de diffusion prévus pour ce type de perturbation.

Calcul de la note

Le taux de conformité est le nombre d'informations diffusées conformes rapporté au nombre total de perturbations inscrites sur ratp.fr.

Reporting

L'indicateur est fourni pour le métro, pour le RER A et pour le RER B, trimestriellement et annuellement au STIF.

1.4 Information en situation perturbée imprévue

1.4.1 Information en situation perturbée imprévue en station – gare

Service de référence

L'information en station-gare est conforme lorsqu'elle est diffusée :

- Information sonore sur la perturbation. L'information sonore est dite conforme si une annonce a été émise et si sa réactivité est inférieure ou égale à 7min.
- Information présente sur ratp.fr, les écrans trafic et en bas des autres écrans le cas échéant. L'information visuelle est dite conforme si un message est diffusé avec une réactivité inférieure ou égale à 17min.

L'information est dite pertinente (en station - gare) lorsqu'elle est :

- réactive,
- avec une indication de durée de la perturbation,
- diffusée également en amont de l'incident,
- répétée tout au long de l'incident,
- porteuse de conseils pour la suite à donner aux déplacements.

On mesure la diffusion à travers l'analyse de la production (main courante) des acteurs de l'information voyageurs de la RATP.

Pour la pertinence, une enquête spécifique est menée afin d'interroger les voyageurs sur l'observation qu'ils ont faite des 5 points de pertinence lors d'une perturbation vécue.

Mesure de la diffusion

Périmètre de la mesure de la diffusion

Pour la conformité, les perturbations prises en compte dans la mesure sont les incidents suivants :

- les interruptions de trafic d'une durée supérieure à 7min pour les annonces sonores,
- les interruptions de trafic d'une durée supérieure à 17min pour les messages visuels.

Méthode de mesure

La mesure se fait par analyse des mains courantes des annonces sonores émises et des messages affichés en reprenant la réactivité effectivement constatée entre le début de l'incident et la première annonce faite sur la ligne impactée ou le premier message affiché sur ratp.fr.

Calcul de la note

Le taux de conformité des annonces sonores est le nombre d'incidents ayant fait l'objet d'annonces sonores diffusées avec une réactivité inférieure ou égale à 7 min rapporté au nombre total d'incidents.

Le taux de conformité des messages visuels est le nombre d'incidents ayant fait l'objet de messages visuels diffusés avec une réactivité inférieure ou égale à 17 min rapporté au nombre total d'incidents.

Le taux global de conformité de la diffusion est établi selon la ventilation suivante :

- 60% pour les annonces sonores,
- 40% pour les messages visuels.

Mesure de la pertinence

Périmètre de la mesure de la pertinence

Pour la pertinence, les perturbations prises en compte sont celles qui ont été vécues par les voyageurs dans les stations-gares et à bord des trains 15 jours avant l'enquête en face à face. L'enquête mesure l'information délivrée sur les canaux de communication : annonces sonores, messages visuels ou via les agents.

2 enquêtes par an sont réalisées pour l'information délivrée en station-gare et à bord sur un échantillon de mille questionnaires à chaque fois.

Méthode de mesure

La mesure se fait par calcul du taux de réponses positives sur chacun des 5 points de pertinence.

Calcul de la note

L'enquête fait ressortir des résultats par caractéristique de l'information délivrée. Le taux global de pertinence est établi selon la ventilation suivante :

- 30% pour la réactivité
- 20% pour l'indication de l'heure de reprise
- 20% pour l'information en amont de l'incident
- 15% pour l'information répétée régulièrement tout au long de l'incident
- 15% pour les conseils sur la suite à donner aux déplacements

Calcul de la note globale

Périmètre de la mesure

L'ensemble des lignes du métro.
Les lignes A et B du RER.

Mise en place de ce nouvel indicateur

T0 : date de signature du contrat.

T1 = T0 + 2 mois : mise en place de l'indicateur (élaboration du plan de sondage, organisation et mise en place des mesures, organisation de la collecte des données).

T2 = T1 + 6 mois : collecte sur 6 mois de résultats.

Définition de l'objectif

L'objectif correspondra à la moyenne des deux trimestres à T2 + 2 points

Définition des bornes supérieures et inférieures

Définition de l'intervalle = objectif +/- 4 points.

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Métro	Objectif - 4	Moyenne 6mois+2 points	Objectif +4
Ligne A	Objectif - 4	Moyenne 6mois+2 points	Objectif +4
Ligne B	Objectif - 4	Moyenne 6mois+2 points	Objectif +4

Montant du bonus-malus

60 % du montant du bonus malus pour l'information situation perturbée imprévue.

Métro : 325 000 euros

RER A : 155 000 euros

RER B : 88 000 euros

Calcul de la note globale

Pour le métro, la note globale est calculée avec la clé de ventilation suivante : 40% pour la diffusion et 60% pour la pertinence.

Pour les lignes A et B du RER, la note globale correspond à la mesure de la pertinence.

L'intégration de la diffusion pour les lignes A et B du RER sera étudiée dans la perspective du prochain contrat.

Reporting

L'indicateur est fourni semestriellement et annuellement au STIF.

1.4.2 Information en situation perturbée imprévue à bord :

Service de référence

L'information est dite pertinente à bord lorsqu'elle est :

- réactive,
- avec une indication de durée de la perturbation,
- diffusée également en amont de l'incident,
- répétée tout au long de l'incident,
- porteuse de conseils pour la suite à donner aux déplacements.

Une enquête spécifique est menée afin d'interroger les voyageurs sur l'observation qu'ils ont faite des 5 points de pertinence lors d'une perturbation vécue.

Périmètre de la mesure de la pertinence

Pour la pertinence, les perturbations prises en compte sont celles qui ont été vécues par les voyageurs à bord des trains 15 jours avant l'enquête en face à face. L'enquête mesure l'information délivrée sur les canaux de communication : annonces sonores, messages visuels.

2 enquêtes par an sont réalisées pour l'information délivrée en station-gare et à bord sur un échantillon de mille questionnaires à chaque fois.

Méthode de mesure

La mesure se fait par calcul du taux de réponses positives sur chacun des 5 points de pertinence.

Calcul de la note

L'enquête fait ressortir des résultats par caractéristique de l'information délivrée. Le taux global de pertinence est établi selon la ventilation suivante :

- 30% pour la réactivité
- 20% pour l'indication de l'heure de reprise
- 20% pour l'information en amont de l'incident
- 15% pour l'information répétée régulièrement tout au long de l'incident
- 15% pour les conseils sur la suite à donner aux déplacements

Périmètre de la mesure

L'ensemble des lignes du métro.
Les lignes A et B du RER.

Mise en place de ce nouvel indicateur

T0 : date de signature du contrat.

T1 = T0 + 2 mois : mise en place de l'indicateur (élaboration du plan de sondage, organisation et mise en place des mesures, organisation de la collecte des données).

T2 = T1 + 6 mois : collecte sur 6 mois de résultats.

Définition de l'objectif

L'objectif correspondra à la moyenne des deux trimestres à T2+ 2 points.

Définition des bornes supérieures et inférieures

Définition de l'intervalle = objectif +/- 4 points.

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Métro	Objectif - 4	Moyenne 6mois+2 points	Objectif +4
Ligne A	Objectif - 4	Moyenne 6mois+2 Points	Objectif +4
Ligne B	Objectif - 4	Moyenne 6mois+2 Points	Objectif +4

Montant du bonus-malus

40 % du montant du bonus malus pour l'information situation perturbée imprévue.

Métro : 215 000 euros

RER A : 102 000 euros

RER B : 60 000 euros

Reporting

L'indicateur est fourni pour le Métro, le RER A et le RER B semestriellement et annuellement au STIF.

2- RESEAU BUS ET TRAM

2.1 Information théorique en situation normale

2.1.1 Information théorique en situation normale aux points d'arrêt

Service de référence

L'information aux points d'arrêt est conforme lorsqu'elle est à jour, correcte et lisible :

- présence du plan de ligne,
- présence de l'indice de ligne,
- présence du nom de l'arrêt,
- présence de la direction,
- affichage des horaires de passage ou fréquences en vigueur
- le cas échéant le plan de proximité.

Périmètre de la mesure

Sous réseaux : TCSP (Tramway + Bus en site propre), Mobilien, Bus hors Mobilien, Noctilien

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
TCSP	96,5	98	99,5
Mobilien	96,5	98	99,5
Bus hors mobilien	95,5	97	98,5
Noctilien	94	96	98

Montant du bonus-malus

TCSP : 58 000 euros
Mobilien : 150 000 euros
Bus Hors Mobilien : 150 000 euros
Noctilien : 20 000 euros

Méthode de mesure

La méthode est de type ECM (Enquête Client Mystère).

Organisation de la mesure

Pour l'ensemble du réseau, 3 540 points d'arrêts sont mesurés par mois.

Sous réseau	Nombre de ligne par sous réseau	Nombre minimum de points d'arrêt mesurés par ligne et par mois	Nombre minimum de points d'arrêt mesurés par mois pour le sous réseau
TCSP	5	12	60
Mobilier	75	12	900
Hors mobilier	184	12	2208
Noctilien	31	12	372

L'échantillon des lignes Mobilien comprend des lignes Paris et banlieue, en nombre représentatif du poids de chacun dans l'offre.

Les points d'arrêt non mesurés sont ceux qui ne sont pas gérés exclusivement par la RATP et ceux qui ne permettent pas d'afficher les informations dans les formats standards, tels que :

- terminus de descente,
- candélabre,
- situé dans une enceinte privée,
- si le point d'arrêt est déplacé provisoirement ou s'il y a une embase travaux,
- point d'arrêt ne comprenant pas d'espace suffisant pour apposer toutes les informations du service de référence.

La mesure n'étant pas faite actuellement pour Noctilien, un délai maximum de 3 mois est nécessaire pour sa mise en œuvre.

Calcul de la note par sous réseau

La mesure vise le zéro défaut sur l'ensemble des items listés dans le service de référence ; le service est déclaré non conforme si un de ces items n'est pas conforme.

La note calculée est un taux de conformité : nombre de points d'arrêt mesurés conformes / nombre de points d'arrêt mesurés total.

La note est calculée, par sous réseau, pour l'ensemble des mesures réalisées pour le trimestre considéré.

Restrictions dans la mesure

La mesure n'est pas prise en compte si les points d'arrêt sont indisponibles pour des raisons techniques indépendantes du périmètre d'action de la RATP.

Reporting

L'indicateur est fourni par sous réseau trimestriellement et annuellement au STIF.

2.1.2 Information théorique en situation normale à bord des bus et tramways

Service de référence

L'information dans les véhicules en exploitation est conforme lorsqu'elle est à jour, correcte et lisible :

- A l'intérieur du véhicule :
 - Présence du plan de la ligne avec indication de l'indice de ligne et des terminus,
 - Informations de conformation, légales et réglementaires.
- A l'extérieur du véhicule :
 - Indice de ligne frontal et latéral
 - Indicateur directionnel frontal
 - Information latérale des principaux arrêts desservis (sauf tram) et direction.

Périmètre de la mesure

Sous réseaux : TCSP (Tramway + Bus en site propre), Mobilien, Bus hors Mobilien, Noctilien

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
TCSP	94	96	98
Mobilien	94	96	98
Bus hors Mobilien	94	96	98
Noctilien	94	96	98

L'échantillon des lignes Mobilien comprend des lignes Paris et banlieue, en nombre représentatif du poids de chacun dans l'offre.

Montant du bonus-malus

TCSP : 40 000 euros
 Mobilien : 100 000 euros
 Bus Hors Mobilien : 100 000 euros
 Noctilien : 12 000 euros

Modalités de mise en place de l'indicateur

La RATP ne disposant pas de séries historiques suffisantes à la signature du contrat, une période de tests est nécessaire.
 Les étapes de mise en place sont :

Signature du contrat : T0
 Conception de la grille, mise en place des relevés, formation des enquêteurs et tests : T1
 =T0 + 3 mois
 Démarrage de l'indicateur

Méthode de mesure

La méthode est de type ECM (Enquête Client Mystère).

Organisation de la mesure

Pour l'ensemble du réseau, 1 351 contrôles sont effectués par mois. Toutes les lignes sont enquêtées au minimum une fois par mois.

Sous réseau	Nombre de ligne par sous réseau	Nombre minimum de véhicules mesurés par ligne et par mois	Nombre minimum de véhicules par mois pour le sous réseau
TCSP	5	5	25
Mobilien	75	5	375
Hors mobilien	184	5	920
Noctilien	31	1	31

Calcul de la note par sous réseau

La mesure vise le zéro défaut sur l'ensemble des items listés dans le service de référence ; le service est déclaré non conforme si un de ces items n'est pas conforme.

La note calculée est un taux de conformité : nombre de véhicules mesurés conformes / nombre de véhicules mesurés total

La note est calculée, par sous réseau, pour l'ensemble des mesures réalisées pour le trimestre considéré.

Reporting

L'indicateur est fourni par sous réseau trimestriellement et annuellement au STIF.

2.2 Information dynamique en situation normale

2.2.1 Au point d'arrêt :

Service de référence

Au point d'arrêt déclaré doté d'un équipement délivrant le service prochains passages, le voyageur dispose d'une information dynamique fiable c'est-à-dire disponible et pertinente.

L'information est disponible lorsque le service en situation normale délivre de manière lisible pour chaque ligne de bus disposant d'un SAEIV, au moins le numéro de la ligne, la direction et le temps d'attente des deux prochains passages. Le temps d'attente du deuxième passage peut être remplacé par un message à destination des clients.

L'information est pertinente si le temps d'attente affiché pour le premier passage est juste, dans la limite d'un intervalle de conformité [-3 min ; +5 min].

Périmètre de la mesure :

Les points d'arrêt/stations équipés des lignes des sous réseaux : TCSP (Tramway + Bus en site propre), Mobilien, Bus hors Mobilien.

Objectifs de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
TCSP	Obj - 3	Moyenne 6 mois	Obj + 3
Mobilien	Obj - 3	Moyenne 6 mois	Obj + 3
Bus hors Mobilien	Obj - 3	Moyenne 6 mois	Obj + 3

Montant du bonus-malus

TCSP : 100 000 euros

Mobilien : 265 000 euros

Bus hors Mobilien : 265 000 €

La RATP ne disposant pas de séries historiques suffisantes à la signature du contrat, une période de tests est nécessaire.

Les étapes de mise en place sont :

- Signature du contrat : T0
- Conception de la grille, mise en place des relevés, formation des enquêteurs et tests : T1 = T0 + 2 mois
- Suivi des résultats de l'indicateur avec transmission au STIF à titre d'information : T2 = T1 + 6 mois,
- Détermination de l'objectif : pour chaque sous réseau, l'objectif correspondra à la moyenne arithmétique des résultats des 6 mois (à partir de T2)
- Détermination des bornes supérieure et inférieure pour le calcul des bonus-malus : plus ou moins 3 points de l'objectif calculé (à partir de T2).

Méthode de mesure :

La mesure se fait selon des modalités différentes selon le critère mesuré.

Pour la disponibilité (y compris la lisibilité), 3 168 points d'arrêt sont mesurés par mois, pour l'ensemble du réseau.

Sous réseau	Nombre de ligne par sous réseau	Nombre minimum de points d'arrêt mesurés par ligne et par mois	Nombre minimum de points d'arrêt mesurés par mois pour le sous réseau
TCSP	5	12	60
Mobilien	75	12	900
Hors mobilien	184	12	2208

Le point d'arrêt n'est pas mesuré si:

- le point d'arrêt est un terminus de descente,
- le point d'arrêt est déclaré «point rouge» : en cas d'impossibilité technique définitive de recevoir l'information, l'équipement sera déposé.
- le point d'arrêt est provisoire ou qu'une embase travaux est présente.

Pour la pertinence, La mesure est effectuée en situation nominale, hors période de perturbations prévues (grèves, manifestations, ...) ou de perturbations imprévues significatives pour des raisons exogènes (épisode neigeux, émeutes...). Elle est réalisée sur un panel représentatif de 1 000 points d'arrêt au minimum par trimestre. La répartition du panel par sous réseau sera fixée pendant la période de conception et de mise en place de la mesure.

La mesure consiste au chronométrage du temps d'attente effectif du prochain véhicule et à le comparer au temps affiché par le système.

Si le prochain passage est réactualisé (par valeur supérieure) une ou plusieurs fois avant que le véhicule ne passe, la justesse est mesurée sur le nouveau temps d'attente.

S'il n'y a pas de prochain passage affiché et qu'il n'y a pas de message de perturbation, alors la mesure est jugée non-conforme.

Restrictions

La mesure n'est pas prise en compte si pour des raisons techniques indépendantes du périmètre d'action de la RATP :

la borne est absente (travaux de voirie, maintenance ou renouvellement du mobilier urbain)

la borne ne reçoit plus de façon temporaire les informations (zone dont la réception radio est altérée par une modification de l'environnement : chantiers, échafaudage...)

Calcul de la note

Pour chaque critère (la disponibilité et la pertinence) le taux de conformité est calculé en rapportant le nombre d'équipements « conformes » au service de référence au nombre d'équipements observés.

La note globale est calculée en multipliant le taux de disponibilité et le taux de pertinence.

Reporting

L'indicateur est fourni par sous - réseau (hors Noctilien) trimestriellement et annuellement au STIF.

2.2.2 A bord :

Service de référence

Le voyageur dispose d'une information dynamique spécifique à bord des véhicules équipés d'un SISVE : le prochain arrêt est annoncé et affiché en temps utile. L'information dans les véhicules équipés est conforme lorsqu'elle est disponible et lisible :

- information voyage en cours sous forme visuelle,
- information voyage en cours sous forme sonore.

Périmètre de la mesure

Véhicules des lignes déclarées équipées du système d'information sonore et visuelle embarqué sur l'ensemble des lignes des sous réseaux : TCSP (Tramway + Bus en site propre), Mobilien, Bus hors Mobilien.

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
TCSP	Objectif -2	Moyenne 6 mois	Objectif + 2
Mobilien*	Objectif -2	Moyenne 6 mois	Objectif + 2
Bus hors Mobilien*	Objectif -2	Moyenne 6 mois	Objectif + 2

* Les bus affectés au Noctilien sont mesurés avec les bus Mobilien et hors Mobilien

Montant du bonus-malus

TCSP : 70 000 euros

Mobilien : 175 000 euros

Bus hors Mobilien : 175 000 euros

Modalités de mise en place de l'indicateur

La RATP ne disposant pas de séries historiques suffisantes par sous réseau à la signature du contrat, une période de tests est nécessaire.

Les étapes de mise en place sont :

- Signature du contrat : T0
- Conception de la grille, mise en place des relevés, formation des enquêteurs et tests : T1 = T0 + 2 mois
- Suivi des résultats de l'indicateur avec transmission au STIF à titre d'information : T2 = T1 + 6 mois,
- Détermination de l'objectif : pour chaque sous réseau, l'objectif correspondra à la moyenne arithmétique des résultats des 6 mois (à partir de T2)
- Détermination des bornes supérieure et inférieure pour le calcul des bonus - malus : plus ou moins 2 points de l'objectif calculé (à partir de T2).

Méthode de mesure :

La méthode de type ECM (Enquête Client Mystère.)

Organisation de la mesure

Pour l'ensemble du réseau, au sein des 1 351 contrôles mensuels, 850 contrôles sont effectués par mois pour les véhicules équipés. Toutes les lignes équipées sont enquêtées au minimum une fois par mois.

Sous réseau	Nombre de lignes par sous réseau	Nombre de véhicules équipés de SISVE mesurés par ligne et par mois	Nombre de véhicules équipés de SISVE mesurés par mois pour le sous réseau
TCSP	5	5	25
Mobilien	75	5	375
Hors mobilien	90	5	450

Restrictions

La mesure n'est pas prise en compte si pour des raisons techniques indépendantes du périmètre d'action de la RATP, le système embarqué ne reçoit plus les informations (zone dont la réception radio est altérée par une modification de l'environnement : chantiers, échafaudage...)

Calcul de la note

La mesure vise le zéro défaut sur l'ensemble des items listés dans le service de référence ; le service est déclaré non conforme si l'information visuelle ou l'information sonore n'est pas conforme au service de référence.

La note calculée est un taux de conformité : nombre d'observations conformes / nombre d'observations total.

Reporting

L'indicateur est fourni par sous réseau trimestriellement et annuellement au STIF.

2.3 Information en situation perturbée prévue

Service de référence

Pour toute perturbation prévue listée sur le site ratp.fr (du type travaux programmés, manifestations autre qu'une grève), connue au plus tard 24h avant et qui entraîne une modification de l'exploitation (arrêt total ou partiel de la ligne, déviation...) pour une durée supérieure à 24 heures, une information doit être mise en place à bord des véhicules et aux principaux points d'arrêt des lignes concernées, au moins 1 heure avant le début de la perturbation.

Cette information comporte l'origine, la nature, le début et la fin prévisionnelle de la perturbation une heure de début et de fin prévisionnelle et doit être enlevée dans les 24 heures suivant la fin de la perturbation (sauf samedi, dimanche et jours fériés).

Périmètre de la mesure

Lignes ayant subi une perturbation prévue telle que décrite dans le service de référence.

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Réseau de surface	Objectif - 2	Moyenne 9 mois	Objectif + 2

Montant du bonus – malus

Réseau de surface : 420 000 euros

Modalités de mise en place de l'indicateur

La RATP ne disposant pas de séries historiques suffisantes à la signature du contrat, une période de tests est nécessaire.

Les étapes de mise en place sont :

- Signature du contrat : T0,
- Mise en place de la mesure : T1 = T0 + 3 mois,
- Suivi des résultats de l'indicateur avec transmission au STIF à titre d'information : T2 = T1 + 9 mois,
- Détermination de l'objectif : l'objectif correspondra à la moyenne arithmétique des résultats des 9 mois, (à partir de T2),
- Détermination des bornes supérieure et inférieure pour le calcul des bonus-malus : plus ou moins 2 points de l'objectif calculé (à partir de T2).

Méthode de mesure

Les mesures sont de type process et sont effectués par le personnel habilité de l'unité opérationnelle.

La procédure consiste à tracer pour chaque perturbation, à l'aide de grilles pré-établies :

- la pose et la dépose de l'information à bord des véhicules avec mention des dates et heures,

- la pose et la dépose de l'information aux points d'arrêt concernés avec mention des dates et heures.

Le personnel habilité en unité opérationnelle assure le suivi et la traçabilité des grilles de mesure.

Calcul de la note de conformité

Pour chaque perturbation, le service est déclaré conforme si les éléments tracés dans les grilles sont conformes au service de référence. La mesure vise le zéro défaut sur les éléments suivants :

la pose de l'information à bord des véhicules et des principaux points d'arrêts au maximum une heure avant le début de la perturbation,

la dépose de l'information à bord des véhicules et des principaux points d'arrêts dans les 24h suivant la fin de la perturbation.

La note calculée est un taux de conformité : nombre de perturbations pour lesquelles le service est déclaré conforme / nombre de perturbations total.

Reporting

L'indicateur est fourni trimestriellement et annuellement au STIF.

**ANNEXE II-C-3
INDICATEURS RELATIFS A L'AMBIANCE**

1. Indicateurs Accueil Métro et RER

Service de référence

Afin de répondre aux attentes des voyageurs en gare et station, la RATP met en place les conditions d'un bon accueil à travers, une relation commerciale et d'assistance de qualité, tout en garantissant une ambiance accueillante.

Périmètre de la mesure

Cette politique est mesurée sur l'ensemble des gares et stations équipées de guichets et de comptoirs.

Objectif

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Métro	90	93	96
RER	90	93	96

Montant du bonus-malus

Métro	540 000 euros
RER A	230 000 euros
RER B	110 000 Euros

Méthode de mesure

La mesure se fait par visite d'un voyageur mystère.
Les relevés portent sur l'ensemble des guichets et comptoirs. Chaque guichet ou comptoir est visité quatre fois par mois.

Calcul de la note

La note d'évaluation de la qualité de l'accueil est pondérée par les flux des lignes de contrôle de chaque accès à un comptoir ou à un guichet. La matrice des flux est mise à jour chaque année et transmise au STIF.

Calcul de la note affectée à un guichet ou un comptoir

La grille de mesure est établie selon les attentes des voyageurs tenant compte du service de référence. La non-conformité au service de référence fait perdre des points à l'entreprise, selon la nature des situations auxquelles le voyageur est confronté. Ces situations témoignent d'un service dégradé ou peuvent être considérées comme inacceptables.

Chaque item non conforme donne lieu à une pénalité ou perte de points. La note est calculée sur 20 points et les items vus en défaut sont déduits pour la valeur correspondante.

L'évaluation est dite « conforme », lorsque la note est égale ou supérieure à 16/20.

- Calcul pour un guichet ou un comptoir du nombre « **c** » de voyageurs ayant reçu un accueil conforme, sur une période donnée :
 - soit **n** le nombre de voyageurs attribué au guichet ou comptoir mesuré.
 - soit **rc** le nombre de visites mystères conformes au guichet ou comptoir.
 - soit **rn** le nombre total de visites mystères au guichet ou comptoir.

Le nombre **c** de voyageurs ayant reçu un accueil conforme pour ce guichet ou ce comptoir se calcule de la manière suivante :

$$c = n \times (rc / rn)$$

- Calcul du % **P** de voyageurs ayant reçu un accueil conforme sur la ligne, sur une période donnée :
 - - **C** est la somme des voyageurs ayant reçu un accueil conforme **c** pour tous les guichets ou comptoirs.
 - - **N** est la somme des voyageurs **n** pour tous les guichets ou comptoirs.

Le % **P** de voyageurs ayant reçu un accueil conforme aux guichets ou comptoirs de la ligne se calcule de la manière suivante :

$$P = (C / N) \times 100$$

La grille de mesure est conçue de la manière suivante :

PERIMETRE		Mesuré dans le cadre de l'accueil
Relation commerciale	Titres Tarifs SAV	Oui Oui Oui
Relation d'assistance	Itinéraires Orientation Réponse à une situation de transport difficile (PMR, Poussettes, touristes ...) Réponse à une situation dangereuse ou d'urgence (accident, maladie, agression ...)	Oui Oui Non Non
Ambiance des espaces	Netteté - propreté (espace voyageur, espace entreprise) Information voyageur Affichage tarifaire et informations diverses	Non Oui Oui
Gestion de l'attente	Attente liée à la prise en compte du voyageur Attente liée à un délai d'intervention	Oui Non

La grille de mesure est jointe dans une annexe confidentielle.

Reporting

L'indicateur est fourni, pour le Métro, le RER A et le RER B, trimestriellement et annuellement au STIF.

2. Service rendu par le machiniste dans les bus

Service de référence

Le machiniste doit en priorité assurer le transport des voyageurs en sécurité.

Par ailleurs, la RATP met en place les conditions d'un bon accueil dans les bus, reposant sur la qualité de la relation commerciale et de l'accueil du machiniste ainsi que sur sa posture.

Le service rendu au voyageur doit être le zéro défaut sur :

- Le regard vers le voyageur,
- Et au moins deux des trois points suivants :
- Présentation générale de l'agent,
- Conformité de l'uniforme,
- Vente en voiture

Périmètre de la mesure

Sous réseaux : TCSP (bus en site propre uniquement), Mobilien, Bus hors mobilien, Noctilien

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
TCSP	94	96	98
Mobilien	94	96	98
Bus hors Mobilien	94	96	98
Noctilien	92	94	96

Montant du bonus malus

TCSP	63 000 euros
Mobilien	357 000 euros
Bus hors Mobilien	357 000 euros
Noctilien	63 000 euros

Méthode de mesure

La méthode est de type ECM (Enquête Client Mystère.)

Organisation de la mesure

Les lignes sont enquêtées au minimum une fois par mois. Soit, au minimum 1 336 contrôles pour l'ensemble du réseau. Les contrôles sont réalisés tout au long de la semaine.

Sous réseau	Nombre de ligne par sous réseau	Nombre minimum de services machinistes mesurés par ligne et par mois	Nombre minimum de services machinistes mesurés par mois pour le sous réseau
TCSP	2	5	10
Mobilien	75	5	375
Hors mobilien	184	5	920
Noctilien	31	1	31

Calcul de la note par sous réseau

Le service rendu par le machiniste est conforme s'il satisfait :

- au critère du regard tourné vers le voyageur et
- au moins 2 des 3 autres critères (posture correcte, conformité de l'uniforme, vente à bord).

La note est le ratio du nombre d'observations conformes (machinistes accomplissant le service de référence) sur le nombre total d'observations réalisées pour le trimestre considéré.

Reporting

L'indicateur est fourni, pas sous réseau, trimestriellement et annuellement au STIF.

3. délais d'assistance dans le métro et le RER

Service de référence

Tout voyageur doit pouvoir s'adresser à un agent lors de son passage au guichet ou au comptoir. La situation est considérée comme non-conforme dès lors qu'aucun contact ne peut être établi dans un délai de 3 minutes suivant la demande du voyageur. Le contact peut être réalisé soit directement, soit par borne d'appel.

Périmètre de la mesure

Ensemble des lignes de métro.
Lignes A et B du RER.

Objectif de conformité

Assistance aux voyageurs par un agent dans un délai inférieur à 3 minutes	90%
---	------------

Montant de la pénalité

La pénalité maximale annuelle est plafonnée à :

Métro	250 000 €
RER A	80 000 €
RER B	40 000 €

Méthode de mesure

La vérification de cette mise en relation est faite par l'enquêteur, à l'occasion de la mesure de l'accueil au comptoir et aux guichets.

Calcul de la pénalité financière pour non respect du délai d'assistance aux voyageurs

La RATP encourt une pénalité si, annuellement, moins de 90% des voyageurs souhaitant une assistance en station restent plus de 3 minutes sans entrer en contact avec un agent susceptible de leur porter assistance.

- Lorsque cet objectif est atteint annuellement, la RATP n'encourt aucune pénalité ;
- Dans le cas contraire, elle encourt une pénalité linéaire, maximale au dessous d'un seuil de 89% de situations non conformes

Cette pénalité ne vient qu'en réduction d'un éventuel bonus de l'indicateur d'accueil du réseau.

Reporting

L'indicateur est fourni, pour le Métro, le RER A et le RER B, trimestriellement et annuellement au STIF.

4. Propreté des stations du Métro et des gares du RER

Service de référence

Afin de répondre aux attentes des voyageurs en station et en gare, la RATP assure le maintien de ses espaces nets, en tenant compte d'éléments liés au nettoyage au sens strict, mais aussi d'éléments de maintenance des équipements et supports d'information.

Périmètre de la mesure

Ensemble des stations des lignes du Métro.
Gares du RER A et B du RER en zone RATP.

Mise en place de ce nouvel indicateur

- T0 = signature du présent contrat dans lequel figurent, dans une annexe confidentielle, les grilles de mesure de la propreté ;
- T1 = au plus tard T0+2 mois de préparation (formation des enquêteurs aux nouvelles grilles de mesure, mise à niveau des outils de calcul) ;
- T2 = T1+6 mois : les mesures sont réalisées avec les nouvelles grilles de mesure, pendant 6 mois. Pendant cette période, les résultats des mesures sont communiqués au STIF une fois par trimestre. Les résultats de ces mesures sont dénommés ci-dessous `cumul 6 mois.

Définition de l'objectif

L'objectif correspondra à :

- 1ère année cumul des 6 mois + 2 points
- 2ème année cumul des 6 mois + 3 points

- 3ème année cumul des 6 mois + 4 points
- 4ème année cumul des 6 mois + 5 points

Définition des bornes supérieures et inférieures

Définition de l'intervalle = objectif +/- 4 points.

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Métro	Objectif - 4	cumul 6 mois, +2, +3, +4, +5	Objectif + 4
Ligne A	Objectif - 4	cumul 6 mois, +2, +3, +4, +5	Objectif + 4
Ligne B	Objectif - 4	cumul 6 mois, +2, +3, +4, +5	Objectif + 4

Montant du bonus-malus

Métro	337 500 euros
RER A	140 000 euros
RER B	70 000 euros

Méthode de mesure

Plan de sondage

La mesure se fait par visite d'un client mystère tout au long de la semaine.

Les circuits d'enquête sont établis chaque année et s'intègrent dans un plan de sondage planifié pour une année et tenu à disposition du STIF.

Les relevés se font sur des parcours de station / gare. Les points de départ et d'arrivée sont, soit une entrée de la station / gare, soit le début ou la fin d'un des quais.

Le nombre total de contrôles mensuels pour l'ensemble des réseaux est d'environ 1800 répartis proportionnellement aux flux de voyageurs, sur la base de 100 000 voyageurs par contrôle, avec un minimum de 3 par station ou par gare.

Nombre de Station/Gare	Flux moyen mensuel 2011 (en million de voyageurs)	Nombre de contrôles mensuels
1	égal à 4,6	46
2	compris entre 3 et 4	63
7	compris entre 2 et 3	177
20	compris entre 1 et 2	299
25	compris entre 0,6 et 1	186
117	compris entre 0,3 et 0,6	489
198	inférieur à 0,3	594
	Total contrôles	1854

La matrice des flux est mise à jour chaque année et transmise au STIF.

Evaluation d'un parcours

La grille de mesure est évaluée sur une base de 100 points.

Chaque item retenu dans l'évaluation d'un parcours est issu d'une enquête réalisée par la RATP auprès des voyageurs afin d'estimer les composantes du sentiment de non

propreté. Les pénalités sont hiérarchisées conformément à l'importance accordée par les voyageurs à chaque signe de non propreté.
Dans le contrôle d'un parcours, les items non-conformes sont identifiés et la pénalité correspondante est appliquée.

Calcul du résultat

Sur la totalité des stations du Métro, des gares du RER A et des gares du RER B

- Soit S, la somme des points perdus = pénalité x occurrences
- Soit P, les points potentiels = nombre de mesures x 100
- Soit NC, le pourcentage de non-conformité = S / P

R, le résultat, correspond au taux de conformité du service rendu :

$$R = 100 - NC$$

R est exprimé en pourcentage.

Exonérations

Les stations ou parcours non accessibles aux voyageurs en raison de travaux ne sont pas mesurées.

Reporting

L'indicateur est transmis au STIF, pour le Métro, le RER A et le RER B, à une fréquence trimestrielle et annuelle.

La grille de mesure est jointe dans une annexe confidentielle.

5. Propreté des trains du Métro et du RER

Service de référence

Afin de répondre aux attentes des voyageurs, la RATP assure le maintien de ses espaces nets, en tenant compte d'éléments liés au nettoyage au sens strict, mais aussi d'éléments de maintenance des équipements et supports d'information, d'affichage et de maîtrise du territoire

Périmètre de la mesure

Ensemble des trains du Métro, du RER A et du RER B.

Mise en place de ce nouvel indicateur

- T0 = signature du présent contrat dans lequel figurent, dans une annexe confidentielle, les grilles de mesure de la propreté ;
- T1 = au plus tard T0+2 mois de préparation (formation des enquêteurs aux nouvelles grilles de mesure, mise à niveau des outils de calcul) ;
- T2 = T1+6 mois : les mesures sont réalisées avec les nouvelles grilles de mesure, pendant 6 mois. Pendant cette période, les résultats des mesures sont communiqués au STIF une fois par trimestre. Les résultats de ces mesures sont dénommés ci-dessous 'cumul des 6 mois.

Définition de l'objectif

L'objectif correspondra à :

- 1^{ère} année cumul des 6 mois + 2 points
- 2^{ème} année cumul des 6 mois + 3 points
- 3^{ème} année cumul des 6 mois + 4 points
- 4^{ème} année cumul des 6 mois + 5 points

Définition des bornes supérieures et inférieures

Définition de l'intervalle = objectif +/- 4 points.

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Métro	Objectif - 4	cumul 6 mois, +2, +3, +4, +5	Objectif + 4
Ligne A	Objectif - 4	cumul 6 mois, +2, +3, +4, +5	Objectif + 4
Ligne B	Objectif - 4	cumul 6 mois, +2, +3, +4, +5	Objectif + 4

Montant du bonus-malus

Métro	337 500 euros
RER A	145 000 euros
RER B	70 000 euros

Méthode de mesure

Plan de sondage

Métro : La mesure se fait par visite d'un client mystère sur la base d'un nombre de contrôles défini par Ligne de Métro en fonction de la fréquentation de la Ligne de la façon suivante :

Millions de voyageurs par an	Nombre de contrôles par mois
Nombre > 150	150
$150 \leq \text{Nombre} > 125$	125
$125 \leq \text{Nombre} > 100$	100
$100 \leq \text{Nombre} > 50$	75
Nombre ≤ 50	50

Chaque mois, sur le Métro, environ 1250 contrôles sont effectués de façon aléatoire sur les trains en circulation.

RER : de la même manière, sur le RER, le nombre de contrôles mensuel sera de :

- 180 pour les trains de la Ligne A
- 120 pour les trains de la Ligne B

Sur chaque réseau, les contrôles seront réalisés tout au long de la semaine. La matrice des flux est mise à jour chaque année et transmise au STIF.

Méthode d'enquête

- L'enquêteur se positionne sur le quai et relève les signes extérieurs de non propreté.
- Il entre dans la voiture par une extrémité pour poursuivre le relevé conformément à la grille et ressortir par l'autre extrémité
- Le contrôle de l'intérieur de la voiture est réalisé pendant deux interstations sur le Métro et une interstation sur le RER.

Evaluation d'un contrôle

La grille de mesure est évaluée sur une base de 100 points.

Chaque item retenu dans l'évaluation d'un contrôle est issu d'une enquête réalisée par la RATP auprès des voyageurs afin d'estimer les composantes du sentiment de non propreté. Les pénalités sont hiérarchisées conformément à l'importance accordée par les voyageurs à chaque signe de non propreté. Dans chaque contrôle, les items non conformes sont identifiés et la pénalité correspondante est appliquée.

Calcul du résultat

Sur la totalité des trains du métro.

- Soit S, la somme des points perdus = pénalité x occurrences
- Soit P, les points potentiels = nombre de mesures x 100
- Soit NC, le pourcentage de non-conformité = S / P

R, le résultat, correspond au taux de conformité du service rendu :

$$R = 100 - NC$$

R est exprimé en pourcentage.

Reporting

Cet indicateur est transmis au STIF, pour le Métro, le RER A et le RER B, à une fréquence trimestrielle et annuelle.

La grille de mesure est jointe dans une annexe confidentielle

6. Propreté des véhicules du réseau de surface

Service de référence

Le voyageur emprunte des véhicules propres et en bon état. L'évaluation porte sur les points suivants :

- Propreté intérieure et extérieure (sauf conditions climatiques exceptionnelles : gel, neige) : présence de déchets, salissures, sièges, ...
- Etat du matériel : carrosserie, dispositif d'éclairage, vitres, ...

Périmètre de la mesure

Sous réseaux : TCSP (Tramway + bus en site propre), Mobilien, Bus hors mobilien, Noctilien.

Objectif de conformité (fixé selon les modalités décrites ci-dessous.)

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
TSCP	Obj - 2 points	Moyenne 6 mois	Obj + 2 points
Mobilien	Obj - 2 points	Moyenne 6 mois	Obj + 2 points
BUS hors Mobilien	Obj - 2 points	Moyenne 6 mois	Obj + 2 points
Noctilien	Obj - 2 points	Moyenne 6 mois	Obj + 2 points

Montant du bonus-malus.

TSCP	84 000 euros
Mobilien	224 000 euros
BUS hors Mobilien	224 000 euros
Noctilien	28 000 euros

Modalités de mise en place de l'indicateur

La RATP ne disposant pas ni de grille de mesure ni de séries historiques suffisantes à la signature du contrat, une période d'étalonnage est nécessaire.

Les étapes de mise en place sont :

- T0 = Signature du contrat
- T1 = au plus tard T0 + 2 mois, conception de la grille faisant accord STIF-RATP, mise en place des relevés, formation des enquêteurs et tests
- T2 = T1 + 6 mois, suivi des résultats de l'indicateur avec transmission au STIF à titre d'information

Détermination de l'objectif :

Pour chaque sous réseau, l'objectif correspondra à la moyenne arithmétique des résultats des 6 mois (à partir de T2.)

Détermination des bornes supérieure et inférieure pour le calcul des bonus-malus :

Plus ou moins 2 points de l'objectif calculé (à partir de T2.)

Méthode de mesure

La méthode est de type ECM (Enquête Client Mystère.)

Organisation de la mesure

Les relevés sont réalisés tout au long de la semaine. Les lignes sont enquêtées au minimum une fois par mois, soit, au minimum, 1 351 véhicules contrôlés par mois pour l'ensemble du réseau.

Sous réseau	Nombre de ligne par sous réseau	Nombre minimum de véhicules mesurés par ligne et par mois	Nombre minimum de véhicules mesurés par mois pour le sous réseau
TCSP	5	5	25
Mobilier	75	5	375
Hors mobilier	184	5	920
Noctilien	31	1	31

Calcul de la note par sous réseau

Le taux de conformité est calculé en pourcentage en rapportant le nombre d'observations conformes au service de référence au nombre d'observations totales.

La note est calculée par sous réseau pour l'ensemble des mesures réalisées pour le trimestre considéré.

Reporting

L'indicateur est fourni, par sous réseau, trimestriellement et annuellement au STIF

7. Disponibilité des interphones d'appel voyageurs dans le métro et le RER

Service de référence

Les interphones d'appel voyageurs fonctionnent dans toutes les stations et gares du réseau RATP.

Les interphones d'appel voyageurs sont reliés à un autocommutateur qui gère la liaison téléphonique. L'appel aboutit à un guichet ou à un comptoir.

En fonction de l'architecture technique équipant les lignes du métro et du RER, l'appel resté sans réponse peut :

- être redirigé automatiquement vers un centre de liaisons (L11, L14, L3 et certaines stations des lignes 4) et, pour les gares de la ligne A, vers le Centre De Surveillance Multi Gares (CDSMG),
- déclencher automatiquement une alarme dans toute la station pour informer l'agent.

Début 2012, le parc d'interphones d'appel voyageurs est évalué à :

- 2 200 sur le métro,
- 1 200 sur le RER.

Périmètre de la mesure

Tous les interphones d'appel voyageurs équipant le métro et le RER.

Objectif

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Métro	95	97	99
RER A	95	97	99
RER B	95	97	99

Montant du bonus-malus

Métro	67 500 euros
RER A	25 000 euros
RER B	15 000 euros

Méthode de mesure

Un contrôle systématique de fonctionnement est effectué par les agents pour tous les interphones chaque semaine.

En cas de dysfonctionnement des équipements, la mesure repose sur la passation de dépêches par les agents.

La disponibilité des équipements est calculée automatiquement par deux outils informatiques : GMAO et Infocentre.

Pour chaque dysfonctionnement, un délai de résolution est calculé entre la date et heure de constat du dysfonctionnement signalées par l'exploitant (T0) et la date et heure de remise en service par le mainteneur (TF).

Calcul du taux de disponibilité

- Soit T0 : l'heure et la date de constat du dysfonctionnement,
- Soit TF : l'heure et la date de remise en service par le mainteneur,
- Soit TA : la somme des temps d'arrêt (TF-T0)
- Soit TBF : le temps de fonctionnement théorique des équipements concernés égal à 20h par jour, plus une heure pour les prolongements de service.

La disponibilité technique DT est calculée de la manière suivante :

$$DT = (TBF-TA)/TBF$$

Les résultats sont exprimés en pourcentage de disponibilité des équipements.

Reporting

Cet indicateur est fourni, pour le Métro, le RER A et le RER B, trimestriellement et annuellement au STIF.

8. Disponibilité de la vidéoprotection

Service de référence

La vidéoprotection fonctionne dans les stations du métro, les gares du RER, et les gares routières de La Défense (RER), Gare du Nord (Métro), Noisy Champs (RER).

Les caméras de vidéoprotection sont raccordées à un EAV (Équipement d'accès vidéo) qui numérise le signal vidéo analogique de chaque caméra. Un ESV (Équipement de stockage vidéo) est connecté à l'EAV et stocke les enregistrements de chaque caméra. Chaque gare et station dispose d'au moins un EAV et un ESV.

Les EAV sont raccordés au réseau Voix Données Images qui est présent dans chaque station et gare ainsi qu'au PC sécurité.

Pour visualiser une image caméra ou un enregistrement, un moniteur est raccordé à un EAV. L'EAV transforme alors le signal numérique en signal analogique visualisable sur un moniteur.

Début 2012, le réseau est équipé de :

- 5 423 caméras (réseau métro et gare routière de Gare du Nord)
- 3 274 caméras (réseau RER et gares routières de Noisy Champs et de La Défense).

Périmètre de la mesure

Toutes les caméras reliées au réseau Voie Données Image.

Les caméras permettant de visualiser la fermeture des portes des trains et une partie des caméras équipant les escaliers mécaniques, non reliées au réseau Voie Données Image sont exclues de la mesure.

Objectif

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Métro	90	92	94
RER A	90	92	94
RER B	90	92	94

Montant du bonus-malus

Métro	67 500 euros
RER A	30 000 euros
RER B	15 000 euros

Méthode de mesure

La disponibilité des équipements est mesurée chaque semaine automatiquement à partir des données fournies par :

- l'application SAGIV (Système d'Aide à la Gestion des Images Vidéo) pour l'état des caméras,
- l'application OGE (Outil de Gestion des Enregistrements) pour l'état des systèmes de numérisation enregistrement.

SAGIV détecte les caméras HS et, pour les caméras en fonctionnement, les défauts qui rendent l'image difficilement exploitable (flou, sur ou sous exposition, occultation, bruits parasites.) Pour ces dernières, quand le taux de défaut est supérieur ou égal à 80%, elles sont comptabilisées comme non disponibles.

Calcul du taux de disponibilité

Les résultats sont exprimés en pourcentage d'équipements considérés comme disponibles.

Exonérations : les caméras situées dans des gares ou stations en travaux sont exonérées de la mesure.

Reporting

L'indicateur sera fourni, pour le Métro, le RER A et le RER B, trimestriellement et annuellement au STIF.

ANNEXE II-C-4 INDICATEURS RELATIFS A L'ACCESSIBILITE

1. Disponibilité des équipements de confort dans le métro et le RER

Service de référence

Lorsqu'un voyageur se présente devant un ascenseur, un escalier mécanique ou un trottoir roulant qui relève de la ligne, l'appareil fonctionne.

Les ascenseurs de la ligne 14 du métro ne rentrent pas dans cet indicateur : ils sont mesurés par l'indicateur « disponibilité des équipements d'accessibilité ».

Les ascenseurs des gares RER déclarées accessibles ne rentrent pas dans cet indicateur : ils sont mesurés par l'indicateur « disponibilité des équipements d'accessibilité ».

Périmètre de la mesure

Ensemble des lignes de métro
Lignes A et B du RER

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Métro	93	95	97
RER A	95	97	99
RER B	95	97	99

Montant du bonus-malus

Métro : 432 000 euros
RER A : 214 000 euros
RER B : 38 000 euros

Méthode de mesure

La mesure est faite par les agents présents dans les stations ou gares trois fois par jour (avant 9h, avant 14h et avant 20 h), du lundi au vendredi.

L'état de chaque équipement est caractérisé par le relevé de sa disponibilité « marche / marche pas ».

Le relevé est communiqué sous forme de variable binaire : 1 fonctionne ; 0 ne fonctionne pas. Un appareil ou un groupe d'appareil non vérifié est codifié 0 (ne fonctionne pas).

Calcul du taux de disponibilité

En fin de mois et en fin de trimestre la disponibilité journalière fait l'objet d'un cumul qui est rapporté au nombre de relevés de la période de la manière suivante :

Disponibilité mensuelle :

- Soit d_1, d_2, \dots, d_x les relevés de l'état de fonctionnement, trois fois par jour, des jours-mesurés du mois considéré,
- Soit n_m , le nombre de relevés du mois considéré,
- La disponibilité mensuelle D_m est déterminée de la manière suivante :

$$D_m = [(d_1 + d_2 + \dots + d_x) / n_m] \times 100$$

Disponibilité trimestrielle :

- Soit d_1, d_2, \dots, d_x l'état de fonctionnement, trois fois par jour, des jours mesurés du trimestre considéré,
- Soit N_t , le nombre de relevés du trimestre considéré,
- La disponibilité trimestrielle D_t est déterminée de la manière suivante :

$$D_t = [(d_1 + d_2 + \dots + d_x) / n_t] \times 100$$

Exonérations

Sont exonérés de la mesure :

- les appareils situés dans des stations ou des gares partiellement ou intégralement fermées au public pour travaux
- les appareils immobilisés pour renouvellement, rénovation ou révisions générales

La liste nominative des appareils qui, au cours de l'année $n+1$, seront renouvelés, rénovés, ou feront l'objet de révisions générales, sera communiquée au STIF avant le 30 octobre de l'année n .

- les appareils n'ayant pas été mis en service les jours de grève pour des raisons de sécurité.

Périodicité du reporting

Cet indicateur est transmis, pour le Métro, le RER A et le RER B, au STIF à une fréquence trimestrielle et annuelle.

2. Délai de remise en service en cas de pannes des équipements de confort du métro et du RER

Service de référence

Les pannes courantes doivent être réparées dans un délai maximum de 48 heures à compter de leur signalement.

Périmètre de la mesure

Ensemble des lignes de métro
Lignes A et B du RER

Objectif de conformité délai de remise en service des équipements de confort

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Métro	91,5	95	98,5
Ligne A	91,5	95	98,5
Ligne B	91,5	95	98,5

Montant du bonus-malus

Métro : 108 000 euros
RER A : 54 000 euros
RER B : 9 000 euros

Méthode de mesure

Les engagements sur le délai de remise en service des équipements de confort sont mesurés dans le cadre de la mesure de l'indicateur de disponibilité des équipements de confort.

À l'apparition d'une panne, l'agent de station ou de gare enregistre l'arrêt dans une application informatique en indiquant l'heure et la date de l'arrêt. L'heure et la date de l'arrêt sont consignées dans l'application et sont transférées vers le mainteneur pour action.

Dès que l'appareil est remis en service suite à l'intervention des mainteneurs, ceux-ci signalent dans l'application informatique la remise en marche. À la fin de chaque mois, la RATP extrait les données pour le calcul de l'indicateur.

Calcul du taux

Le délai de résolution est le temps courant entre les dates et heure de constat renseignées par l'exploitant et les dates et heure de remise en service de l'équipement saisies dans les logiciels internes RATP. Le résultat de l'indicateur est calculé selon la formule :

$$(\sum \text{dépêches résolues en moins de 48 heures} / \sum \text{dépêches à traiter sur la période considérée}) * 100$$

Exonérations

Sont exonérés de la mesure :

- les appareils situés dans des stations ou gares partiellement ou intégralement fermées au public pour travaux
- les appareils immobilisés pour renouvellement, rénovation ou révisions générales

La liste nominative des appareils qui, au cours de l'année n+1, seront renouvelés, rénovés, ou feront l'objet de révisions générales, sera communiquée au STIF avant le 30 octobre de l'année n.

- les appareils n'ayant pas été mis en service les jours de grève pour des raisons de sécurité

Reporting

Cet indicateur est transmis, pour le Métro, le RER A et le RER B, à une fréquence trimestrielle et annuelle au STIF.

3. Délai d'information en cas de pannes de plus de 48h des équipements de confort du métro et du RER

Service de référence

Les pannes ne pouvant pas être réparées dans un délai de 48 heures, doivent faire l'objet d'une information à destination des voyageurs sur le non fonctionnement de l'équipement et sa date prévisionnelle de remise en service dans un délai de 48h à compter de leur signalement.

Périmètre de la mesure

Ensemble des lignes de métro
Lignes A et B du RER

Calcul de la pénalité financière pour défaut d'information sur le délai de réparation des pannes

La RATP encourt une pénalité pour défaut d'information sur le délai de réparation des pannes.

La pénalité s'applique à chaque détection d'une occurrence de non respect de l'engagement d'affichage de l'information.

La pénalité s'élève à 1 000 € par occurrence.

Les pénalités annuelles sont plafonnées à

Métro : 60 000€
RER A : 45 000€
RER B : 15 000€

Ces pénalités ne s'appliquent qu'en déduction d'un bonus annuel obtenu pour l'indicateur de disponibilité des équipements de confort

Méthode de mesure

La RATP extrait la liste des équipements en panne depuis 48h00 de l'application informatique de saisies de dépêches chaque jour ouvré; par la suite la RATP envoie un superviseur mesurer chacun des appareils concernés.

Cet agent relève les informations suivantes : état de service de l'appareil, présence de l'affiche, heure/date d'édition de l'affiche, date de remise en état annoncée et les vérifie.

En fin de mois, les résultats sont analysés pour contrôler le respect des délais de pose des affiches (par comparaison entre les date/heure du signallement et les date/heure d'édition de l'affiche) et la présence des informations requises

Chaque défaut d'information est considéré mauvais et immédiatement corrigé sous la responsabilité du superviseur.

Exonérations

Sont exonérés de la mesure :

- les appareils situés dans des stations ou gares partiellement ou intégralement fermées au public pour travaux
- les appareils immobilisés pour renouvellement, rénovation ou révisions générales

La liste nominative des appareils qui, au cours de l'année n+1, seront renouvelés, rénovés, ou feront l'objet de révisions générales, sera communiquée au STIF avant le 30 octobre de l'année n.

- les appareils n'ayant pas été mis en service les jours de grève pour des raisons de sécurité

Reporting

Cet indicateur est transmis, pour le Métro, le RER A et le RER B, à une fréquence trimestrielle et annuelle au STIF.

4. Disponibilité des équipements d'accessibilité du métro et du RER

Service de référence

Dans toutes les stations de la ligne 14 du métro, les ascenseurs fonctionnent.
 Dans toutes les gares des lignes A et B du RER, déclarées accessibles, les ascenseurs fonctionnent.

Périmètre de la mesure

Ensemble des ascenseurs de la ligne 14
 Ascenseurs des gares des lignes A et B déclarées accessibles

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Métro	93	95	97
Ligne A	95	97	99
Ligne B	95	97	99

Montant du bonus-malus

Métro : 432 000 euros
 RER A : 180 000 euros
 RER B : 72 000 euros

Méthode de mesure

La mesure est faite par les agents présents dans les stations et les gares trois fois par jour (avant 9h, avant 14h et avant 20 h), du lundi au vendredi. A partir de 2013, l'indicateur sera également mesuré une fois par jour les samedis, dimanches et fêtes.

L'état de chaque équipement est caractérisé par le relevé de sa disponibilité « marche / marche pas ».

Le relevé est communiqué sous forme de variable binaire : 1 fonctionne ; 0 ne fonctionne pas. Un appareil ou un groupe d'appareil non vérifié est codifié 0 (ne fonctionne pas).

Disponibilité mensuelle :

- Soit d1, d2, ..., dx les relevés de l'état de fonctionnement, trois fois par jour, des jours-mesurés du mois considéré,
- Soit nm, le nombre de relevés du mois considéré,
- La disponibilité mensuelle Dm est déterminée de la manière suivante :

$$Dm = [(d1 + d2 + \dots + dx) / nm] \times 100$$

Disponibilité trimestrielle :

Soit d1, d2, ..., dx l'état de fonctionnement, trois fois par jour, des jours mesurés du trimestre considéré,

- Soit Nt, le nombre de relevés du trimestre considéré,
- La disponibilité trimestrielle Dt est déterminée de la manière suivante :

$$Dt = [(d1 + d2 + \dots + dx) / nt] \times 100$$

Exonérations

Sont exonérés de la mesure :

- les appareils situés dans des stations ou gares partiellement ou intégralement fermées au public pour travaux
 - les appareils immobilisés pour renouvellement, rénovation ou révisions générales
- La liste nominative des appareils qui, au cours de l'année n+1, seront renouvelés, rénovés, ou feront l'objet de révisions générales, sera communiquée au STIF avant le 30 octobre de l'année n.
- les appareils n'ayant pas été mis en service les jours de grève pour des raisons de sécurité.

Périodicité du reporting

Cet indicateur est transmis, pour le Métro, le RER A et le RER B, à une fréquence trimestrielle et annuelle au STIF

5.Délai de remise en service en cas de pannes des équipements d'accessibilité du métro et du RER

Service de référence

Les pannes courantes doivent être réparées dans un délai maximum de 48 heures à compter de leur signalement.

Périmètre de la mesure

Ensemble des ascenseurs de la ligne 14.

Ascenseurs des gares des lignes A et B déclarées accessibles

Objectif de conformité délai de remise en service des équipements d'accessibilité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Métro	93	95	97
Ligne A	93	95	97
Ligne B	93	95	97

Montant du bonus-malus

Métro : 108 000 euros

RER A : 45 000 euros

RER B : 18 000 euros

Méthode de mesure

Les engagements sur le délai de remise en service des équipements d'accessibilité sont mesurés dans le cadre de la mesure de l'indicateur de disponibilité des équipements d'accessibilité.

À l'apparition d'une panne, l'agent de station ou de gare enregistre l'arrêt dans une application informatique en indiquant l'heure et la date de l'arrêt. L'heure et la date de l'arrêt sont consignées dans l'application et sont transférées vers le mainteneur pour action.

Dès que l'appareil est remis en service suite à l'intervention des mainteneurs, ceux-ci signalent dans l'application informatique la remise en marche. À la fin de chaque mois, la RATP extrait les données pour le calcul de l'indicateur.

Calcul du taux de remise en service en moins de 48 heures des équipements d'accessibilité suite à une panne

Le délai de résolution est le temps courant entre les dates et heure de constat renseignées par l'exploitant et les dates et heure de remise en service de l'équipement saisies dans les logiciels internes RATP. Le résultat de l'indicateur est calculé selon la formule :

$$(\Sigma \text{ dépêches résolues en moins de 48 heures} / \Sigma \text{ dépêches à traiter sur la période considérée}) * 100$$

Exonérations

Sont exonérés de la mesure :

- les appareils situés dans des stations ou gares partiellement ou intégralement fermées au public pour travaux
- les appareils immobilisés pour renouvellement, rénovation ou révisions générales

La liste nominative des appareils qui, au cours de l'année n+1, seront renouvelés, rénovés, ou feront l'objet de révisions générales, sera communiquée au STIF avant le 30 octobre de l'année n.

- les appareils n'ayant pas été mis en service les jours de grève pour des raisons de sécurité.

Reporting

Cet indicateur est transmis, pour le Métro, le RER A et le RER B, à une fréquence trimestrielle et annuelle au STIF

6. Délai d'information en cas de pannes de plus de 48h des équipements d'accessibilité

Service de référence

Les pannes ne pouvant être réparées dans un délai de 48 heures, doivent faire l'objet d'une information à destination des voyageurs sur le non fonctionnement de l'équipement et sa date prévisionnelle de remise en service dans un délai de 48h à compter de leur signalement.

Périmètre de la mesure

Ensemble des ascenseurs de la ligne 14.
Ascenseurs des gares des lignes A et B déclarées accessibles

Calcul de la pénalité financière pour défaut d'information sur le délai de réparation des pannes

La RATP encourt une pénalité pour défaut d'information sur le délai de réparation des pannes.

La pénalité s'applique à chaque détection d'une occurrence de non respect de l'engagement d'affichage de l'information.

La pénalité s'élève à 1 000 € par occurrence

Les pénalités sont plafonnées à
Métro : 60 000 €
RER A : 45 000 €
RER B : 15 000 €

Ces pénalités ne s'appliquent qu'en déduction d'un bonus annuel obtenu pour l'indicateur de disponibilité des équipements de confort

Méthode de mesure

La RATP extrait la liste des équipements en panne depuis 48h00 de l'application informatique de saisies de dépêches chaque jour ouvré; par la suite la RATP envoie un superviseur mesurer chacun des appareils concernés.

Cet agent relève les informations suivantes : état de service de l'appareil, présence de l'affiche, heure/date d'édition de l'affiche, date de remise en état annoncée et les vérifie. En fin de mois, les résultats sont analysés pour contrôler le respect des délais de pose des affiches (par comparaison entre les date/heure du signallement et les date/heure d'édition de l'affiche) et la présence des informations requises.

Chaque défaut d'information est considéré mauvais et corrigé immédiatement sous la responsabilité du superviseur.

Exonérations

Sont exonérés de la mesure :

- les appareils situés dans des stations ou gares partiellement ou intégralement fermées au public pour travaux
- les appareils immobilisés pour renouvellement, rénovation ou révisions générales

La liste nominative des appareils qui, au cours de l'année n+1, seront renouvelés, rénovés, ou feront l'objet de révisions générales, sera communiquée au STIF avant le 30 octobre de l'année n.

- les appareils n'ayant pas été mis en service les jours de grève pour des raisons de sécurité.

Reporting

Cet indicateur est transmis, pour le Métro, le RER A et le RER B, à une fréquence trimestrielle et annuelle au STIF.

7. Disponibilité des palettes des bus

Service de référence

Le voyageur en situation de mobilité réduite dispose de palette en état de fonctionnement sur les lignes déclarées accessibles.

Périmètre de la mesure

Véhicules équipés de palette sur les lignes déclarées accessibles.

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
TSCP (hors tramway)	92	94	96

Mobilien*	92	94	96
Bus hors Mobilien*	92	94	96

* les véhicules des lignes Noctilien sont comptabilisés avec les véhicules Mobilien et Bus hors Mobilien.

Montant du bonus – malus

TSCP (hors tramways) : 20 000 €

Mobilien : 130 000 €

Bus hors Mobilien : 130 000 €

Méthode de mesure

La méthode est de type MPTR (Mesures de Performances en Temps Réel).

Organisation de la mesure

Tous les véhicules des lignes accessibles sont mesurés au minimum une fois par trimestre.

Les non-conformités sont détectées par des tests sur chaque palette. Les mesures sont effectuées par le personnel habilité de l'unité opérationnelle.

Contrôle de la mesure

Les relevés sont réalisés selon un planning établi par l'unité opérationnelle qui assure la traçabilité des justificatifs de ces tests.

Le responsable de la mesure de l'engagement ou la personne qu'il a désignée s'assure de la réalisation des tests en temps voulu et dans les lieux adéquats.

Calcul du taux de disponibilité

Le taux de conformité est calculé en pourcentage en rapportant le nombre d'observations conformes au service de référence au nombre d'observations totales.

Reporting

L'indicateur est fourni, par sous - réseaux, trimestriellement et annuellement au STIF.

8. Arrêt au trottoir des bus

Service de référence

Le voyageur monte et/ou descend de l'autobus sans devoir poser un pied sur la chaussée aux points d'arrêt non occupés par du stationnement illicite, des travaux, ...

Périmètre de la mesure

Sous réseaux : TSCP (bus en site propre uniquement), Mobilien, Bus hors Mobilien, Noctilien

Objectif de conformité (fixé selon les modalités décrites ci-dessous)

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
TSCP	Obj - 4 points	Moyenne 6 mois+2	Obj + 4 points
Mobilien	Obj - 4 points	Moyenne 6 mois+2	Obj + 4 points
BUS hors Mobilien	Obj - 4 points	Moyenne 6 mois+2	Obj + 4 points
Noctilien	Obj - 4 points	Moyenne 6 mois+2	Obj + 4 points

Montant du bonus – malus

	Montant
TSCP (hors tramway)	30 000
Mobilien	180 000
BUS hors Mobilien	180 000
Noctilien	30 000

Modalités de mise en place de l'indicateur

La RATP ne disposant pas de séries historiques suffisantes à la signature du contrat, une période de tests est nécessaire.

Les étapes de mise en place proposées sont :

- Signature du contrat : T0
- Conception de la grille, mise en place des relevés, formation des enquêteurs et tests : T1 = au plus tard T0 + 2 mois,
- Suivi des résultats de l'indicateur avec transmission au STIF à titre d'information : T2 = T1 + 2 trimestres,
- Détermination de l'objectif : pour chaque sous réseau, l'objectif correspond à la moyenne arithmétique des résultats des 6mois + 2 points (à partir de T2)
- Détermination des bornes supérieure et inférieure pour le calcul des bonus malus : plus ou moins 4 points de l'objectif calculé (à partir de T2).

Méthode de mesure

La méthode est de type ECM (Enquête Client Mystère).

Organisation de la mesure

Les lignes sont enquêtées au minimum une fois par mois. Soit, au minimum, 1336 mesures « d'arrêt au trottoir » pour l'ensemble du réseau.

Sous réseau	Nombre de ligne par sous réseau	Nombre minimum de véhicules mesurés par ligne et par mois	Nombre minimum de mesures par mois pour le sous réseau
TCSP	2	5	10
Mobilien	75	5	375
Hors mobilien	184	5	920
Noctilien	31	1	31

La mesure « d'arrêt au trottoir » est déclarée conforme si, à la montée et à la descente du véhicule, le Client Mystère constate que l'arrêt au trottoir est réalisé, selon le service de référence.

La mesure est déclarée non conforme si, à la montée ou à la descente du véhicule, le Client Mystère constate que l'arrêt n'est pas réalisé selon le service de référence.

Si l'arrêt ne peut être fait au trottoir pour cause d'impossibilité technique (travaux, stationnement gênant ou autres causes externes), la mesure est neutralisée.

Calcul de la note par sous réseau

Le taux de conformité est calculé en pourcentage en rapportant le nombre d'observations conformes au service de référence au nombre d'observations totales.

La note est calculée par sous réseau pour l'ensemble des mesures réalisées pour le trimestre considéré.

Reporting

L'indicateur est fourni, par sous réseau, trimestriellement et annuellement au STIF.

ANNEXE II-C-5 INDICATEURS RELATIFS A LA VENTE
--

1. Disponibilité des lignes de péages dans le métro et le RER

Service de référence

Dans tous les accès, chaque appareil de péage fonctionne correctement : le titre de transport est validé

Périmètre de la mesure

Ensemble des lignes de métro
Lignes A et B du RER

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Métro	93	96	99
Ligne A	93	96	99
Ligne B	93	96	99

Montant du bonus-malus

Métro : 108 000 euros
RER A : 72 000 euros
RER B : 36 000 euros

Méthode de mesure

La mesure repose sur les signalements de dysfonctionnements signalés soit par les exploitants, soit par les remontées d'alarmes automatiques.

Calcul du taux de disponibilité

Le taux de disponibilité représente le ratio entre les heures de bon fonctionnement des lignes de contrôle mesurées par la GMAO et le nombre d'heures de fonctionnement.

Exonérations

Sont exonérées de la mesure :

- les appareils situés dans les stations et gares partiellement ou intégralement fermées au public pour travaux
- renouvellements, modernisations.

Reporting

L'indicateur est fourni, pour le Métro, le RER A et le RER B, trimestriellement et annuellement au STIF.

2. Disponibilité des équipements de distribution du métro et du RER

Service de référence

Le voyageur peut obtenir son titre auprès de chaque distributeur, selon la catégorie de titre vendu à l'automate.

Périmètre de la mesure

Ensemble des lignes de métro
Lignes A et B du RER

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Métro	95	97	99
Ligne A	95	97	99
Ligne B	95	97	99

Montant du bonus-malus

Métro : 162 000 euros
RER A : 108 000 euros
RER B : 54 000 euros

Méthode de mesure

Trois types de relevés complémentaires portant sur la totalité des distributeurs, contribuent à la détection des distributeurs défectueux :

- une partie des non-conformités est détectée automatiquement par le système informatisé mis en place par le Département de maintenance.
- une partie des non-conformités est détectée quotidiennement par les agents en station.
- une partie des non-conformités est détectée par des tests mensuels sur chaque distributeur effectués par des clients mystère.

Calcul du taux de disponibilité

Le taux de disponibilité représente le ratio entre les heures de bon fonctionnement des équipements de distribution mesurées par la GMAO et le nombre d'heures de fonctionnement.

Exonérations

Sont exonérées de la mesure :

- les appareils situés dans des gares partiellement ou intégralement fermées au public pour travaux ;
- renouvellements, modernisations ;
- les appareils déplacés de manière significative : ils ne sont pas mesurés durant les 2 mois suivants leur mise en service afin d'obtenir un historique sur les opérations de vente permettant de réaliser la pondération voyageur

Reporting

L'indicateur est fourni, pour le Métro, le RER A et le RER B, trimestriellement et annuellement au STIF.

ANNEXE II-C-6

INDICATEUR D'EVOLUTION DE LA PERCEPTION DES VOYAGEURS

A compter de 2012, une enquête est réalisée chaque année par le STIF auprès des voyageurs utilisant le réseau RATP pour évaluer leur satisfaction et avoir leur sentiment sur l'évolution de la qualité de service. L'objectif de cette enquête est de mesurer deux éléments :

- d'une part, la satisfaction des voyageurs interrogés au moment de l'enquête sur les différents éléments du service ;
- d'autre part, la perception de l'évolution des voyageurs interrogés pour savoir si la situation s'est améliorée, n'a pas changé ou s'est dégradée depuis 1 an.

Pour cela, un échantillon représentatif des voyageurs du réseau RATP est interrogé. Cet échantillon doit garantir une fiabilité statistique des résultats en cohérence avec les seuils de déclenchement de l'incitation financière.

A partir de cette enquête, un indice de perception voyageur donne lieu à bonus malus à compter de 2013.

1. Modalités de réalisation de l'enquête

Composition de l'échantillon de voyageurs interrogés

L'enquête s'adresse aux voyageurs sur l'ensemble des sous-réseaux exploités par la RATP. Afin d'assurer la pérennité du dispositif une fois la structure de l'échantillon définie, elle servira de base durant toute la durée du contrat.

Cette enquête est réalisée sous forme de questionnaires administrés auprès d'un échantillon de 60 000 clients de la RATP.

Réalisation de l'enquête

La méthode de recueil auprès des clients, les lieux d'enquête, ainsi que le contenu du questionnaire seront fixés conjointement entre le STIF et la RATP.

Les clients sont interrogés à Paris, en petite et grande couronne (pour le RER) sur 150 sites choisis sur l'ensemble de l'Île de France (zones 1 à 5) pour assurer la représentativité de chaque sous réseau, avec un objectif de nombre de questionnaires, identiques pour les 3 modes de manière à avoir des seuils de déclenchements identiques quel que soit le mode :

- RER : 20 000 questionnaires
- Métro : 20 000 questionnaires
- Bus : 20 000 questionnaires

Soit un total de : 60 000 questionnaires

Les enquêtes sont réalisées tout au long de l'année, y compris dans les périodes de vacances scolaires, du lundi au samedi comme suit :

- 60% en heures de pointe (6h30 à 9h00/17h00 à 20h00) et 40% en heures creuses (9h00-17h00).
- 80% en semaine et 20% le week end

Les clients sont interrogés à partir d'un questionnaire court (environ 5 minutes), portant sur des thèmes en cohérence avec ceux mesurés par les indicateurs de qualité produite, à savoir :

- la ponctualité,
- l'information aux voyageurs, statique et dynamique, en situation normale et perturbée
- l'ambiance : accueil, délai d'assistance aux voyageurs, propreté des gares et des trains,
- l'accès aux gares : fonctionnement des escaliers mécaniques et des ascenseurs
- la vente : fonctionnement des valideurs et des distributeurs de titres

- le sentiment de sûreté.

Un double questionnaire permet d'évaluer :

- la satisfaction des voyageurs interrogés au moment de l'enquête
- la perception de l'évolution des voyageurs interrogés pour savoir si la situation s'est améliorée, n'a pas changé ou s'est dégradée depuis 1 an.

L'évaluation est réalisée sur la base d'une double échelle :

- les réponses se répartissent selon une échelle de cotation en 4 niveaux (tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait, pas du tout satisfait) pour l'évaluation de la satisfaction.
- concernant la perception de l'évolution, l'échelle de cotation est en 3 niveaux (s'est amélioré, n'a pas changé ou s'est dégradé)

2. Calcul de l'indicateur de perception voyageur

1^{ère} étape : Calcul du score de chacun des thèmes

L'agrégation des résultats des différentes questions par thème permet de calculer un score de satisfaction pour chacun des thèmes en réalisant la moyenne des proportions additionnées des réponses « tout à fait satisfait » et « plutôt satisfaits » à chaque question.

L'agrégation est réalisée selon les thèmes suivants :

1. La ponctualité
2. L'information statique et dynamique
 - a. information sur les écrans : la destination et le temps d'attente avant le prochain véhicule
 - b. plans (de ligne, de quartier) et horaires sous forme d'affiche
 - c. signalétique permettant de s'orienter dans la station ou gare et sur les quais
3. La gestion des situations perturbées
 - a. délai dans lequel vous avez été informé
 - b. communication de la durée estimée de la perturbation
 - c. information sur le motif de la perturbation
 - d. réactualisation de l'information au fur et à mesure de l'évolution de la perturbation
4. L'ambiance
 - a. propreté des stations, gares, métros et trains
 - b. accueil (délai d'attente, disponibilité de l'agent, amabilité de l'agent, efficacité de l'agent)
 - c. présence humaine (délai d'assistance aux voyageurs)
5. L'accès aux gares
 - a. fonctionnement des escalators
 - b. fonctionnement des ascenseurs
6. La vente
 - a. fonctionnement des tourniquets, des valideurs
 - b. fonctionnement des distributeurs automatiques de titres de transport

2ème étape : Pondération des thématiques

Chacun des thèmes est pondéré selon le système suivant :

THEMES	Pondération
Ponctualité	4
Information statique et dynamique	2
Gestion des situations perturbées	3
L'ambiance (accueil, propreté et présence humaine)	4
L'accès aux gares (fonctionnement des escaliers mécaniques et des ascenseurs)	3
La vente : fonctionnement des valideurs et des distributeurs de titres	2
Global	18

3ème étape : Calcul de l'indice « Perception du service d'un point de vue voyageur » par mode

L'indice est calculé par mode. Il est la moyenne des scores pondérés de chacun des thèmes pour chaque mode.

Le nombre de répondants pour chaque élément composite de l'indice est fixé à 20 000 par mode.

3. Application du bonus malus

En 2012, la réalisation de la première vague d'enquête permet d'établir un résultat par mode, sur la base de l'ensemble des appréciations données par les voyageurs interrogés. Ce résultat par mode constitue le point de référence pour chaque mode. Il ne donnera pas lieu à incitation financière. A compter de 2013, le système d'incitation financière s'appliquera aux évolutions constatées par mode entre les résultats de l'année n et de l'année n-1.

En cas de phénomènes exogènes impactant significativement les résultats de l'indice « Perception du service d'un point de vue voyageur », le STIF et la RATP en examineront les conséquences et suites à donner.

Le montant annuel de bonus malus maximum s'élève au global à 2 500 000€ qui se décompose pour chaque mode de la façon suivante :

- Métro : 900 000 €
- RER : 900 000 €
- Bus et TCSP : 700 000 €

L'incitation financière est déterminée à partir des seuils suivants tenant compte de marges d'erreur statistiques calculées à partir d'échantillon par mode de 20 000 réponses

et d'un intervalle de confiance de 95%. La communication pour les évolutions entre -1 et +1 pouvant se situer dans ces marges d'erreur sera adaptée en conséquence..

SEUILS	INCITATION FINANCIERE
Evolution de plus de 2 points	100% du bonus maximum
Evolution de +1,5 à +2 points	75% du bonus maximum
Evolution de +1 à +1,5 points	50% du bonus maximum
Evolution de +0,5 à +1 point	25% du bonus maximum
Evolution de 0 à +0,5 point	Ni bonus ni malus
Régression de 0 à -0,5 point	Ni bonus ni malus
Régression de -0,5 à -1 point	25% du malus maximum
Régression de -1 à -1,5 points	50% du malus maximum
Régression de -1,5 à -2 points	75% du malus maximum
Régression de plus de 2 points	100% du malus maximum

II – LES OBLIGATIONS DE LA QUALITE DE SERVICE ASSOCIEES A L'EXECUTION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE

D. CITOYENNETE

ANNEXE II-D-1

CHARTRE DE FONCTIONNEMENT DES COMITES DE LIGNE

Le STIF organise et finance le service de transports en commun sur le territoire francilien, définit les modalités de son évolution au travers de la refonte et l'enrichissement des dessertes, le renouvellement du matériel roulant, l'optimisation des infrastructures, l'essor de l'intermodalité, des pôles d'échanges et des parcs-relais, et l'évolution du système tarifaire.

Le STIF souhaite instaurer les moyens d'un **dialogue de proximité** avec les représentants des usagers et les élus locaux afin d'éclairer les décisions en matière de développement du service de transport au travers d'instances de concertations, les comités de ligne.

Plusieurs Régions, autorités organisatrices des TER, ont mis en place de telles structures sur leur réseau ferroviaire. La particularité du STIF est d'intégrer, sur le territoire de la Région Ile de France, la totalité de l'offre de transport, de l'autobus au Transilien. Une telle diversité implique la mise en place de structures adaptées de périmètres variables.

Les **comités de ligne** seront concentrés sur les axes ferroviaires, regroupés en sous-réseaux présentant une cohésion fonctionnelle, ainsi que sur les lignes de métro.

Des structures adaptées seront, en tant que de besoin, mises en place par grands secteurs pour les questions relatives aux réseaux de bus et de tramway

La présente chartre définit les missions et règles de fonctionnement de ces instances.

Définition et objectifs du dispositif

Les comités de ligne ou de secteur ont pour mission d'instaurer un échange entre les représentants des usagers, les élus locaux, les exploitants et l'autorité organisatrice des transports en Ile de France dans le but de **développer et d'améliorer la qualité du service de transport public de voyageurs** sur ce territoire. Ils répondent à la volonté de coordonner plus étroitement les différents acteurs du transport public, au-delà des relations institutionnelles entre le STIF et la RATP. Ils ne se substituent pas aux contacts bilatéraux entre l'opérateur de transport, les élus locaux et les associations d'usagers.

Les comités de ligne ou de secteur sont des instances de dialogue sur le fonctionnement des réseaux. Leur développement se veut complémentaire aux structures de concertation de projet d'infrastructure. En ce sens, dans un souci de maîtrise des phases de projet, les comités de ligne ou de secteur se positionnent postérieurement aux structures de concertation dédiées à l'élaboration des projets.

Les comités de ligne ou de secteur ont notamment pour objet :

- L'expression des associations représentant les usagers et des autres partenaires du transport public sur la qualité du service perçue ;
- La prise en considération des attentes et besoins des participants en matière d'amélioration de la qualité du service et d'évolution de l'offre ;
- L'information et la consultation des acteurs locaux sur la politique du STIF en matière d'organisation et de développement du réseau de transport public ;
- La coordination étroite des différents acteurs du transport public.

Lieux d'écoute et d'expression des besoins, ils permettent notamment d'enrichir les propositions d'évolution du service par une vision partagée des différents acteurs. Ils offrent l'occasion de présenter le fonctionnement global d'une ligne ou d'un secteur. Les observations et les propositions émises lors des réunions alimenteront les études et décisions de l'autorité organisatrice.

Dans ce cadre, **les comités de ligne ou de secteur portent sur les réseaux RER, métro et sur les réseaux de tramway et d'autobus.** Ils sont réunis dans les cadres suivants :

- difficultés structurelles et récurrentes de qualité de service : capacité, ponctualité, régularité, information des voyageurs,
- présentation des orientations pour les évolutions d'offre ;
- développement de l'intermodalité : parcs-relais, vélos-stations, complémentarité des réseaux
- suivi des plans d'actions mis en place pour les lignes et les secteurs les plus fragiles.

Le Comité des partenaires du Transport Public est associé à la mise en œuvre de l'ensemble du dispositif et aux évolutions de celui-ci.

Règles de fonctionnement des comités

Les comités de ligne *ferroviaire ou de secteur pour les réseaux routiers* sont créés et réunis à l'initiative du STIF qui établit la convocation et l'ordre du jour.

Ils sont présidés par un élu du Conseil du STIF et sont composés :

- des représentants des associations d'usagers et de consommateurs membres du Comité des partenaires du transport public
- des représentants des autres collèges constituant le Comité des partenaires du transport public
- des associations ou groupements d'associations d'échelle locale, régionale ou nationale non-membres du Comité des partenaires du transport public, représentants les usagers de la ligne ou du réseau
- pour les comités de ligne, des maires des communes ayant des gares de la ligne sur leur territoire,
- pour les comités de secteur, des maires des communes concernées par le projet de transport en commun selon la délimitation adoptée pour l'Enquête d'Utilité Publique,
- des intercommunalités qui ont la compétence transport traversées par la ligne,
- des conseils généraux des départements desservis,
- des différents services du STIF,
- des différents services concernés de la RATP
- d'un représentant du gestionnaire d'infrastructure (DDE, RFF, RATP,...),
- d'un représentant de la SNCF lorsqu'il s'agit d'une ligne exploitée conjointement avec la RATP

Les élus désigneront leur représentant en réponse aux convocations. Les administrateurs du STIF sont invités aux comités de ligne et de secteur.

Dans le cadre d'expérimentations, il pourra être envisagé d'ouvrir les comités de ligne et de secteur à des acteurs de la démocratie locale (conseils de quartiers,..) et à d'autres formes de représentation des usagers (volontaires, tirés au sort,...).

Répartition territoriale

Des comités de ligne sont constitués si nécessaire sur les lignes du métro.

Des structures adaptées seront en tant que besoin constituées sur les lignes A et B du RER

Des structures adaptées seront, en tant que de besoin, mises en place par grands secteurs pour les questions relatives aux réseaux de bus et de tramway

Fonctionnement des comités de ligne

Le rôle du STIF consiste à :

- rappeler le cadre institutionnel de fonctionnement des transports publics en Ile de France,
- présenter le contexte et les enjeux de la politique des transports,
- développer la mission des comités de ligne ou de secteur et en faire respecter les règles de fonctionnement,
- veiller à l'intérêt général dans l'écoute des attentes locales.

L'animation d'un comité de ligne ou de secteur assurée par le STIF vise à :

- présenter la situation et les perspectives de la ligne ou du réseau,
- recueillir l'avis des participants,
- assurer une équité de parole entre les intervenants,
- assurer le suivi des demandes et propositions formulées.

Les comités de ligne ou de secteur se réunissent chacun, dans la mesure du possible, au moins une fois tous les 18 mois.

Les réunions seront annoncées par courrier aux participants dans un délai de trois semaines avant leur tenue.

Le STIF et la RATP s'engagent à fournir en séance les éléments techniques d'une bonne compréhension du fonctionnement des transports publics en Ile de France en termes d'offre, de qualité de service et de besoins de mobilité.

Le STIF s'engage à fournir en amont des réunions l'ordre du jour aux participants. Il organise préalablement une réunion de préparation avec la RATP, pour qu'elle puisse collecter les informations requises et ainsi apporter les premiers éléments de réponse disponibles. Il assure le secrétariat des réunions et rédige les comptes rendus.

La RATP s'engage à participer aux réunions. Elle a notamment pour mission de fournir l'ensemble des éléments techniques nécessaires à la constitution par les services du STIF du dossier du président du comité : présentation du fonctionnement de la ligne (information sur la production du service, la régularité, les aspects de qualité) et de l'ensemble des points les concernant figurant à l'ordre du jour.

Elle s'engage à faire parvenir au STIF les éléments de réponse aux sollicitations des membres du comité de ligne ou de secteur, soit en séance, soit par courrier. Ces éléments sont portés à la connaissance de l'ensemble des membres du comité.

Suivi et communication

Un compte rendu synthétique comportant un relevé des questions non finalisées et des annexes nécessaires est adressé dans un délai de 2 mois après la réunion.

Pour chaque réunion, les propositions émanant des participants sont recensées et feront l'objet d'un retour d'information par l'envoi par le STIF d'un document de suivi à l'ensemble des participants.

Les réunions ne sont pas ouvertes à la presse écrite et audiovisuelle mais font l'objet d'un compte rendu public diffusé par le STIF. Présentations et comptes rendus seront mis en ligne sur le site Internet www.stif.info Le STIF étudiera la possibilité d'une démarche interactive lors de leur consultation.

**ANNEXE II-D-2
ETAT STATISTIQUE DU TRAITEMENT PAR MEDIA**

ANNEXE II-D-2 - ETAT STATISTIQUE DU TRAITEMENT PAR MEDIA						
REPONSES AUX RECLAMATIONS EN %						
ANNEE	T1	T2	T3	T4	ANNEE	
QUALITE DES REPONSES PAR COURRIER						
- délai de réponse						
- respect de la bonne foi du client						
- conformité aux critères rédactionnels de la charte RATP						
QUALITE DES REPONSES PAR MEL						
- délai de réponse						
- respect de la bonne foi du client						
- conformité aux critères rédactionnels de la charte RATP						
QUALITE DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE						
- taux d'appels aboutis						
- qualité de l'accueil						

ANNEXE II-D-3 MODE OPERATOIRE DE LA TYPOLOGIE FRANCIENNE DES MOTIFS DE RECLAMATION

Le STIF et les transporteurs reçoivent de la part des voyageurs franciliens des réclamations portant sur les mêmes thèmes et les mêmes sujets. Nonobstant que ces réclamations peuvent concerner plutôt l'une ou l'autre de ces entités, ces contacts peuvent donc être classés de la même façon.

Cette possibilité permet donc la mise en place d'une classification commune, dite « typologie » ou « critérisation » des motifs de réclamation des voyageurs franciliens. Cette classification permet également d'établir de façon homogène des statistiques sur leur volume et la répartition par entité et/ou réseau.

L'objectif poursuivi est d'obtenir avec ces tableaux une vision cohérente des contacts des voyageurs franciliens et d'en faire à terme un outil d'amélioration des transports en commun.

Suite à un travail communautaire STIF-ENTREPRISE poursuivi entre 2008 et 2012, cette typologie est établie. Voici ci-dessous sa présentation et son fonctionnement, les statistiques à établir, et la façon de faire vivre cette grille.

1 –PRESENTATION ET FONCTIONNEMENT DE LA TYPOLOGIE DES MOTIFS DES RECLAMATIONS

1.1.- Caractéristiques générales de la typologie :

- Cette typologie se propose de partir du message du voyageur.
- Elle ne contient pas d'indication sur le traitement ou la suite donnée au message, puisqu'elle ne vise que le contenu des messages.
- Elle couvre tous les grands thèmes du transport.
- Elle propose deux niveaux de classement : Le niveau 1 : thème principal – Le niveau 2 : les sous-thèmes liés à un thème niveau 1.

1.2.- Descriptif de la typologie :

La typologie (annexe II-D-4), se présente sous la forme d'un tableau (fichier Excel) avec 7 colonnes, qui sont :

- CODIFICATION
 - Information
 - réclamation
 - DESCRIPTIFS DES RECLAMATIONS OU REMARQUES PORTANT SUR :
 - THEME NIVEAU 1
 - THEME NIVEAU 2
- **CODIFICATION** : La codification est alpha numérique. Elle codifie 4 niveaux de classement du contact du style AA-00-XX-XX : AA = les deux premières lettres du thème principal ; 00 = le numéro du sous-thème qui y rattaché ; les codes suivants XX correspondent à d'autres niveaux de classement (niveaux 3 ou 4) laissés au libre choix de l'entité utilisatrice.
 - **Info ou récla** : « i » ou « r » désignent le type de contact dont il s'agit : demande d'information (info), réclamation (récla). Certains contacts peuvent être à la fois : « i » et « r ».

- **DESCRIPTIFS DES RECLAMATIONS OU REMARQUES** : la typologie part du point de vue du voyageur et non pas de l'action de l'exploitant ni du parcours réalisé par le voyageur. C'est pourquoi, la colonne « *DESCRIPTIFS DES RECLAMATIONS OU REMARQUES PORTANT SUR* » apparaît avant le thème et le sous-thème et décrit le plus précisément possible le contenu du motif à enregistrer et/ou des indications de renvoi vers un autre thème et sous-thème.
- **NIVEAU 1** : Il y a **15** niveaux : TARIFICATION, VENTES, SAV, OFFRE, REGULARITE, EQUIPEMENT-ESPACE, MATERIEL ROULANT, INTERMODALITE, SERVICE PROXIMITE, INFO-VOYAGEUR, SECURITE-SURETE, PMR, PV, PROJETS/ETUDES, AUTRE
- **NIVEAU 2** : Il y a **96** NIVEAUX 2, tous rattachés à un NIVEAU 1.
- **NIVEAUX 3 et plus** : Il n'existe pas de niveaux 3 et plus dans la présente typologie. Mais les entités utilisatrices, pour leur propre compte, peuvent avoir besoin d'étendre le nombre de niveaux. Quelle que soit l'adaptation de cette typologie choisie par l'entité, cette adaptation respecte les deux niveaux présentés pour que l'utilisation de la typologie soit **cohérente et fiable** et que les statistiques le soient également.

2.- LES STATISTIQUES

2.1.- Les tableaux

Les statistiques sont établies sur fichier EXCEL selon les modèles joints (annexe II-D-5).

Il a été choisi de **comptabiliser le nombre des motifs de réclamation indépendamment du nombre de contacts.**

Ainsi, un contact peut comporter plusieurs motifs soit plusieurs THEMES+SOUS-THEMES : chaque THEME+SOUS-THEME différent est comptabilisé à part entière.

- Les statistiques comportent les 4 tableaux suivants :
 - 1^{er} tableau : STATISTIQUES GENERALES (récapitulatif)
 - 2^{ème} tableau : STATISTIQUES TARIF-VENTE-SAV
 - 3^{ème} tableau : STATISTIQUES EXPLOITATION PAR MODES (comme décrit ci-dessous)
 - 4^{ème} tableau : STATISTIQUES PV-PROJETS-AUTRE

Le 3^{ème} tableau est présenté par MODES de la façon suivante :

- MODE METRO : de façon globale ;
- MODE RER : ligne A et ligne B ;
- MODE DE SURFACE : TRAM, BUS de jour, NOCTILIEN.

De façon ponctuelle, le STIF pourra demander une remontée des motifs d'une ligne particulière.

- Les statistiques font apparaître le volume des motifs de réclamations classés par THEMES et SOUS-THEMES.
- Pour indication, sur le premier tableau, il est mentionné le volume des contacts reçus par trimestre.

Les statistiques sont établies par média, soit pour la RATP : COURRIER – REGISTRE – MAIL. – TELEPHONE.

- Les statistiques sont établies par trimestre avec un cumul annuel.

2.2.- Les graphiques

Des graphiques simples seront établis par famille de THEMES principaux et automatisés :

- un histogramme pour le 1er tableau récapitulatif
- un graphique de secteur pour le 2ème tableau TARIF-VENTE-SAV
- un graphique de secteur pour le 3ème tableau EXPLOITATION

Le 4^{ème} tableau ne représentant pas une famille, il n'est pas utile qu'un graphique lui soit associé.

2.3.- La grille de corrélation avec les indicateurs du contrat

Le STIF et la RATP examineront, en 2012, les modalités d'une analyse croisée des motifs de réclamation et des indicateurs de qualité de service figurant au contrat. Cette analyse sera testée l'année suivante.

2.4.- La remontée statistique

La cadence des remontées statistiques est trimestrielle avec un cumul annuel.

3.- LA VIE DE LA TYPOLOGIE ou ADMINISTRATION DE LA TYPOLOGIE

3.1.- Mise à jour de la typologie

La typologie sera mise à jour au 1^{er} janvier de chaque année au cours d'une réunion annuelle qui se tiendra sur ce sujet au mois de novembre précédent. Tous les agents référents seront invités à y participer.

Cependant pour suivre les évolutions nécessaires de la typologie et échanger sur les modalités internes ou externes de son application, des échanges ou réunions pourront avoir lieu autant que de besoin.

Le STIF est chargé d'organiser cette réunion annuelle et d'en adresser le compte-rendu aux référents.

3.2.- Les agents référents

Le STIF et chaque entreprise désignent un référent de la typologie dont le rôle est d'être à la fois l'interlocuteur du STIF et le référent en interne. Le référent sera présent aux réunions. Le service et les coordonnées de ce référent sont transmis au référent typologie STIF.

En cas de changement de référent, le STIF doit en être informé le plus tôt possible afin que les documents et les informations soient adressés au bon agent.

3.3.- Diffusion interne de la typologie

Les agents référents sont chargés de diffuser la typologie dans leur entreprise.

Chaque année, suite à la relecture annuelle de la typologie et du mode opératoire, les nouvelles versions (confirmées ou modifiées) seront diffusées par mail aux référents.

Les référents s'engagent à assurer la diffusion interne de ces documents et de fournir la formation nécessaire pour que les agents de l'entreprise s'approprient efficacement la typologie.

Un retour sur ce point sera également fait lors de la réunion annuelle.

3.4.- Déploiement régionale de la typologie

Le STIF souhaite que le déploiement de la typologie soit effectif dans toutes les entreprises de transport au 1er janvier 2013.

C'est pourquoi, à compter du 1^{er} janvier 2012, un test « *grandeur nature* » est réalisé sur l'ensemble de l'année.

Chaque entreprise de transport mettra en place en interne le test de cette typologie au plus tard le 1^{er} juillet 2012, afin d'avoir suffisamment de recul pour un retour d'expérience réalisé par écrit et évoqué lors de la réunion annuelle mentionnée plus haut.

GRILLE DE LA TYPOLOGIE FRANCIENNE DES MOTIFS DE RECLAMATIONS 2012

CODIFICATION		Info	réala	DESCRIPTION DES RECLAMATIONS OU REMARQUES PORTANT SUR :	NIVEAU 1	NIVEAU 2
TA-01-XX-YY	/	/	/	les forfaits NAVIGO : NAVIGO Annuel, NAVIGO Mois, NAVIGO Semaine (CGU non adaptées, conditions de livraison,...)	TARIFICATION	FORFAITS NAVIGO
TA-02-XX-YY	/	/	/	le forfait IMAGINE R (CGU non adaptées, conditions de livraison,...)	TARIFICATION	FORFAIT IMAGINE R
TA-03-XX-YY	/	/	/	les autres forfaits : PARIS-VISITE, MOBILIS, TICKET JEUNE WE, et autres forfaits (ASR, titres locaux, ...)	TARIFICATION	FORFAITS AUTRES
TA-04-XX-YY	/	/	/	les cartes scolaires bus ligne régulières et circuits spéciaux	TARIFICATION	CARTES SCOLAIRES BUS
TA-05-XX-YY	/	/	/	les billets Origine-Destination	TARIFICATION	BILLET OD
TA-06-XX-YY	/	/	/	le ticket t+	TARIFICATION	TICKET T+
TA-07-XX-YY	/	/	/	les principes tarifaires enfants et famille	TARIFICATION	ENFANT/FAM NOMB
TA-08-XX-YY	/	/	/	le tarif retraité AMETHYSTE/RUBIS/EMERAUDE/demande CARTE SENIOR	TARIFICATION	RETRAITE
TA-09-XX-YY	/	/	/	sur les cartes d'invalidité et les réductions pour les personnes handicapées (ONAC/CECITE...)	TARIFICATION	HANDICAPE
TA-10-XX-YY	/	/	/	la tarification sociale TST, Chèque Mobilité, jeunes en insertion	TARIFICATION	TST
TA-11-XX-YY	/	/	/	les demandes d'aide au transport	TARIFICATION	FAIBLES RESSOURCES
TA-12-XX-YY	/	/	/	les titres spécifiques (Nouvel an, fête de la musique, titres congrès)	TARIFICATION	PONCTUELLE
TA-13-XX-YY	/	/	/	la tarification spécifique : aéroportuaire, bus à tarification spéciale,...	TARIFICATION	SPECIFIQUE (aéroportuaire, bus spécial,...)
TA-14-XX-YY	/	/	/	le zonage (complexité, pièges tarifaires, limites de zones...)	TARIFICATION	ZONAGE/PIEGES TARIFAIRES
TA-15-XX-YY	/	/	/	le complément de parcours et soudures	TARIFICATION	COMPL PARCOURS
TA-16-XX-YY	/	/	/	les hausses tarifaires	TARIFICATION	AUGENTATIONS TARIFAIRE
TA-17-XX-YY	/	/	/	le TARIF UNIQUE - NOUVELLE TARIFICATION à venir	TARIFICATION	NOUVELLE TARIF REGIONALE
TA-18-XX-YY	/	/	/	le passe NAVIGO, son fonctionnement, la CNLL...	TARIFICATION	PASSE NAVIGO GENERAL
TA-19-XX-YY	/	/	/	la tarification (remboursement employeur, et sujets tarifaires non répertoriés...)	TARIFICATION	AUTRES POINTS TARIFAIRES
VE-01-XX-YY	/	/	/	les ventes à bord	VENTES	VENTES A BORD
VE-02-XX-YY	/	/	/	la qualité de la vente dans les lieux de vente : en agence, guichets, dépositaires, horaires non respectés,...	VENTES	LIEU DE VENTE
VE-03-XX-YY	/	/	/	les ventes via Internet, distributeur automatique de billets (DAB), guichet automatique de banque (GAB), téléphone mobile,...	VENTES	A DISTANCE/NUMERIQUE
SA-01-XX-YY	/	/	/	les demandes de remboursement suite à des problèmes de vente de titres (erreur de vente, ...) et d'après-vente	SAV	DEMANDE REMBOURSEMENT
SA-02-XX-YY	/	/	/	les demandes de dédommagement liées à la qualité de service (régularité, suppression, suite aux grèves/droit de retrait...)	SAV	DEMANDE DE DEDOMMAGEMENT
SA-03-XX-YY	/	/	/	la qualité des services à distance (Internet, SAV, traitement des réclamations...) [HORS INFO VOYAGEUR cf. IV-03]	SAV	QUALITE DES SERVICES A DISTANCE
SA-04-XX-YY	/	/	/	tout autre problème de ventes	SAV	AUTRES PROBLEMES DE VENTE
OF-01-XX-YY	/	/	/	la capacité du matériel en place	OFFRE	CAPACITE MATERIEL ROULANT
OF-02-XX-YY	/	/	/	le transport scolaire sur ligne régulière/ circuits scolaires spéciaux	OFFRE	TRANSPORT SCOLAIRE
OF-03-XX-YY	/	/	/	le problème de correspondances BUS-BUS BUS-TRAM BUS-FERRE ou FERRE-FERRE	OFFRE	CORRESPONDANCE
OF-04-XX-YY	/	/	/	les demandes de création d'une ligne (BUS ou FERRE)	OFFRE	DEMANDE DE CREATION
OF-05-XX-YY	/	/	/	les demandes de prolongement/modification d'une ligne (BUS, FER, TRAMWAY, BHNS)	OFFRE	DEMANDE DE PROLONGEMENT/MODIFICATION
OF-06-XX-YY	/	/	/	les demandes de renforcement de l'offre existante (insuffisance de la fréquence, horaires inadaptés...)	OFFRE	DEMANDE DE RENFORCEMENT
OF-07-XX-YY	/	/	/	les horaires d'été	OFFRE	HORAIRES ÉTÉ
OF-08-XX-YY	/	/	/	les suppressions ou modifications d'un parcours de ligne (restructuration ligne, modification horaires,...)	OFFRE	CONTRE MODIFICATION
OF-09-XX-YY	/	/	/	les modifications de l'offre en raison de travaux (infrastructure ferrée, aménagement de voirie, etc...)	OFFRE	TRAVAUX
OF-10-XX-YY	/	/	/	Toutes autres réclamations vagues et générales sur l'offre, suggestions, ...	OFFRE	GENERAL

CODIFICATION		info	réca	DESCRIPTIFS DES RECLAMATIONS OU REMARQUES PORTANT SUR :		NIVEAU 1	NIVEAU 2
RE-01-XX-YY	/		/	les retards ponctuels ou réguliers		REGULARITE	RETARDS
RE-02-XX-YY	/		/	les avances ponctuelles ou régulières		REGULARITE	AVANCES
RE-03-XX-YY	/		/	les modifications, suppression de missions, non passages, soit au départ soit en cours de course		REGULARITE	SUPPRESSION/MODIFICATION EN COURS TRAVET
RE-04-XX-YY	/		/	les accidents et incidents remarquables		REGULARITE	ACCIDENTS/INCIDENTS
RE-05-XX-YY	/		/	les dysfonctionnements dus aux intempéries : neige, verglas, ... force majeure cause naturelle		REGULARITE	FORCE MAJEURE
RE-06-XX-YY	/		/	les grèves, droit de retrait, législation sur ces sujets, ...		REGULARITE	GREVES/DROIT RETRAIT
RE-07-XX-YY	/		/	les travaux en cours ou à venir		REGULARITE	TRAVAUX PROGRAMMES
EE-01-XX-YY	/		/	les points d'arrêts : aménagements et implantation		EQUIPT-ESPACES	POINT ARRÊT BUS
EE-02-XX-YY	/		/	le fonctionnement des ascenseurs		EQUIPT-ESPACES	ASCENSEURS
EE-03-XX-YY	/		/	le fonctionnement escaliers mécaniques		EQUIPT-ESPACES	ESCALATORS
EE-04-XX-YY	/		/	les WC en gare et EMBARQUES		EQUIPT-ESPACES	TOILETTES
EE-05-XX-YY	/		/	le fonctionnement des appareils de vente		EQUIPT-ESPACES	APPAREILS DE VENTE
EE-06-XX-YY	/		/	le fonctionnement des appareils de validation et contrôle		EQUIPT-ESPACES	APPAREILS DE VALIDATION
EE-07-XX-YY	/		/	l'entretien/la netteté des espaces et des matériels fixes (hors matériel roulant)		EQUIPT-ESPACES	PROPRETE/ENTRETIEN
EE-08-XX-YY	/		/	des aspects particuliers des bâtiments, infrastructures fixes (gares, stations, etc.), aménagements, ...		EQUIPT-ESPACES	TRAVAUX, NUISANCES, AUTRE
MIR-01-XX-YY	/		/	les caractéristiques du mat roul incomfortable... (sièges durs, positionnement valideurs, ...)		MAT ROUL	CONFORT/AMENAGEMENTS
MIR-02-XX-YY	/		/	les caractéristiques du matériel roulant : vieux, rénové		MAT ROUL	VETUSTE/RENOVATION
MIR-03-XX-YY	/		/	l'entretien/la netté des matériels roulants		MAT ROUL	PROPRETE/ENTRETIEN
MIR-04-XX-YY	/		/	l'existence de nuisances sonores/vibratoires ou autres		MAT ROUL	NUISANCES
MIR-05-XX-YY	/		/	Toutes autres réclamations sur l'équipement vagues et générales		MAT ROUL	GENERAL
IM-01-XX-YY	/		/	les parcs relais et questions sur les parcs de stationnement		INTERMODALITE	PARC RELAIS
IM-02-XX-YY	/		/	les vélos		INTERMODALITE	VELO
IM-03-XX-YY	/		/	les taxis		INTERMODALITE	TAXI
IM-04-XX-YY	/		/	les gares routières (mal fichue, problème d'équipement...)		INTERMODALITE	GARES ROUTIERES
SP-01-XX-YY	/		/	le comportement des agents de l'entreprise : conduite, agressif, incompétent, téléphone, ...		SCE PROXIMITE	COMPORTEMENT AGENT
SP-02-XX-YY	/		/	le comportement des contrôleurs		SCE PROXIMITE	CONTROLE/CONTROLEUR
SP-03-XX-YY	/		/	la politique de l'entrep (en gare, sur matériel roulant, etc.) : commerciale, publicité, musique en gares...		SCE PROXIMITE	AMBIANCE (ESPACES et MAT ROUL)
SP-04-XX-YY	/		/	l'application du règlement intérieur dans les transports : animaux, places réservées, objet perdu, demande justificatifs, constats accidents, réquisition police, etc... SAUF poussettes et gros bagages [METTRE DANS PMI-08]		SCE PROXIMITE	REGLEMENTATION/PROCEDURES INTERNES
SP-05-XX-YY	/		/	Protestation sur les suppressions définitives des guichets de vente, des gares		SCE PROXIMITE	SUPPRESSION DES GUICHETS ET GARES
IV-01-XX-YY	/		/	les dysfonctionnements sans information voyageur en situation dégradée, embarquée et au sol		INFO VOYAGEUR	INFO SITUATION PERTURBEE
IV-02-XX-YY	/		/	la qualité de l'information délivrée en situation normale (statque et/ou dynamique) ou absence d'info et autres question (dénomination arrêt-gare, ...)		INFO VOYAGEUR	INFO SITUATION NORMALE
IV-03-XX-YY	/		/	l'information à distance (sites, mobiles, wap...)		INFO VOYAGEUR	INFO A DISTANCE
IV-04-XX-YY	/		/	toute demande d'information générale (trajet, tourisme...)		INFO VOYAGEUR	INFO GENERALE
SS-01-XX-YY	/		/	l'attitudes des voyageurs impolis, agressifs, fumeurs, fraudeurs, mendicité		SECURITE-SURETE	COMPORTEMENT VOYAGEUR
SS-02-XX-YY	/		/	les dangers corporels des personnes sur le réseau, accidents, chiens dangereux,		SECURITE-SURETE	SECURITE/ACCIDENT
SS-03-XX-YY	/		/	les agressions, bagarres, police, vidéosurveillance, droit de retrait		SECURITE-SURETE	SURETE/SURVEILLANCE

CODIFICATION		info	récla	DESCRIPTIFS DES RECLAMATIONS OU REMARQUES PORTANT SUR :		NIVEAU 1	NIVEAU 2
PM-01-XX-YY	i	r			le fonctionnement des ascenseurs	PMR	ASCENSEUR
PM-02-XX-YY	i	r			le fonctionnement des escaliers mécaniques	PMR	ESCALATOR
PM-03-XX-YY	i	r			le comportement d'agents de l'entreprise	PMR	PERSONNEL
PM-04-XX-YY	i	r			l'information inadaptée ou non délivrée (plans, appareils vente non ergonomiques, signalétique, annonce sonore et visuelle)	PMR	INFORMATION INADAPTEE
PM-05-XX-YY	i	r			le service INFOMOBI	PMR	INFOMOBI
PM-06-XX-YY	i	r			l'accessibilité en gare/pt arrêt (hors ascenseur/escalator)	PMR	ACCES GARES/PT ARRÊT
PM-07-XX-YY	i	r			l'accessibilité au matériel roulant (hauteur quai, trottoir, rampes, matériel roulant)	PMR	ACCES MATERIEL ROULANT
PM-08-XX-YY	i	r			les poussettes, gros bagages	PMR	POUSSETTES-BAGAGES
PM-09-XX-YY	i	r			l'offre spécifique des personnes handicapées (service PAM, transport handicapé ...)	PMR	OFFRE PMR
PV-01-XX-YY	i	r			PV pour cause d'oubli	PV	OUBLI TITRE
PV-02-XX-YY	i	r			PV pour cause : sans titre de transport ; titre non valable ; titre incomplet, ...	PV	SANS TITRE ou TITRE NON VALABLE
PV-03-XX-YY	i	r			PV problème de titre non valide, validation en entrée (VSE)	PV	TITRE NON VALIDÉ
PV-04-XX-YY	i	r			PV pour cause d'usurpation d'identité	PV	FAUSSE IDENTITE
PV-05-XX-YY	i	r			PV chômeur TST	PV	TST
PV-06-XX-YY	i	r			PV (ou sans PV) pas content du contrôle et des contrôleurs [METTRE DANS SP-02]	PV	CONTROLE [mettre dans SP-02]
PV-07-XX-YY	i	r			PV autre motif d'infraction réglementaire non tarifaire ou autres questions (demande échancier, relances,...)	PV	AUTRE MOTIF
PE-01-XX-YY	i	r			un projet/grand projet ou une étude (PDU, GRAND PARIS, EGT...) existant ou en cours	PROJETS/ETUDES	PROJET/ETUDE
PE-02-XX-YY	i	r			un projet, une étude non identifiée ou générale	PROJETS/ETUDES	SUGGESTION
AU-03-XX-YY	i	r			une réclamation concernant le STIF et son domaine de compétence	AUTRE	COMPETENCE STIF
AU-02-XX-YY	i	r			les compétences GIE COMUTITRES : IMAGINE'R - INTEGRALE	AUTRE	COMPETENCE GIE COMUTITRES
AU-03-XX-YY	i	r			une réclamation concernant un autre transporteur	AUTRE	COMPETENCE AUTRE TRANSPORTEUR
AU-04-XX-YY	i	r			tout remerciement et/ou retour positif sur une réponse ou bien un aspect du transport	AUTRE	MERCI ET RETOUR POSITIF
AU-05-XX-YY	i	r			un point non listé et dossier inexploitable	AUTRE	NON LISTE/INEXPLOITABLE
AU-06-XX-YY	i	r			les points concernant d'autres services de l'entreprise	AUTRE	COMPETENCE PROPRE

STAT GENERALES	COURRIER				REGISTRE				MAIL				TELEPHONE				TOTAL				
	T1	T2	T3	T4	ANNEE	T1	T2	T3	T4	ANNEE	T1	T2	T3	T4	ANNEE	T1	T2	T3	T4	ANNEE	
TARIFICATION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VENTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SAV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OFFRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
REGULARITE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EQUIPEMENT-ESPACES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MATERIEL ROULANT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
INTERMODALITE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SCE PROXIMITE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
INFO VOYAGEUR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SECURITE-SURETE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PMR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PROJETS/ETUDES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AUTRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAUX	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

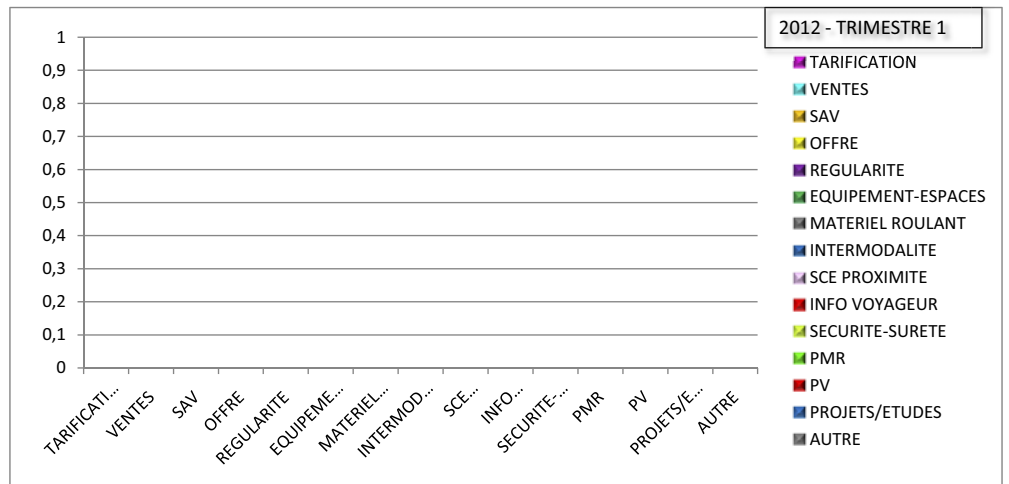
Volume des contacts concernés

STAT EXPLOITATION/MODE	COURRIER					REGISTRE					MAIL					TELEPHONE					TOTAL				
	T1	T2	T3	T4	ANNEE	T1	T2	T3	T4	ANNEE	T1	T2	T3	T4	ANNEE	T1	T2	T3	T4	ANNEE	T1	T2	T3	T4	ANNEE
OFFRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAPACITE MATERIEL ROULANT					0					0					0					0	0	0	0	0	0
TRANSPORT SCOLAIRE					0					0					0					0	0	0	0	0	0
CORRESPONDANCE					0					0					0					0	0	0	0	0	0
DEMANDE DE CREATION					0					0					0					0	0	0	0	0	0
DEMANDE PROLONGEMENT/MODIFICATION					0					0					0					0	0	0	0	0	0
DEMANDE DE RENFORCEMENT					0					0					0					0	0	0	0	0	0
HORAIRES ÉTÉ					0					0					0					0	0	0	0	0	0
CONTRE MODIFICATION					0					0					0					0	0	0	0	0	0
TRAVAUX					0					0					0					0	0	0	0	0	0
GENERAL					0					0					0					0	0	0	0	0	0
REGULARITE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RETARDS					0					0					0					0	0	0	0	0	0
AVANCES					0					0					0					0	0	0	0	0	0
SUPPRESSION/MODIFICATION EN COURS TRAJET					0					0					0					0	0	0	0	0	0
ACCIDENTS/INCIDENTS					0					0					0					0	0	0	0	0	0
FORCE MAJEURE					0					0					0					0	0	0	0	0	0
GREVES/DROITS DE RETRAIT					0					0					0					0	0	0	0	0	0
TRAVAUX PROGRAMMES					0					0					0					0	0	0	0	0	0
EQUIPEMENT-ESPACES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
POINT ARRÊT BUS					0					0					0					0	0	0	0	0	0
ASCENSEURS					0					0					0					0	0	0	0	0	0
ESCALATORS					0					0					0					0	0	0	0	0	0
TOILETTES					0					0					0					0	0	0	0	0	0
APPAREILS DE VENTE					0					0					0					0	0	0	0	0	0
APPAREILS DE VALIDATION					0					0					0					0	0	0	0	0	0
PROPRETE/ENTRETIEN					0					0					0					0	0	0	0	0	0
TRAVAUX, NUISANCES, AUTRE					0					0					0					0	0	0	0	0	0
MATERIEL ROULANT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONFORT/AMENAGEMENTS					0					0					0					0	0	0	0	0	0
VETUSTE/RENOVATION					0					0					0					0	0	0	0	0	0
PROPRETE/ENTRETIEN					0					0					0					0	0	0	0	0	0
NUISANCES					0					0					0					0	0	0	0	0	0
GENERAL					0					0					0					0	0	0	0	0	0
INTERMODALITE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PARCS RELAIS					0					0					0					0	0	0	0	0	0
VELO					0					0					0					0	0	0	0	0	0
TAXI					0					0					0					0	0	0	0	0	0
GARES ROUTIERES					0					0					0					0	0	0	0	0	0
SCE PROXIMITE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COMPORTEMENT AGENT					0					0					0					0	0	0	0	0	0
CONTRÔLE/CONTROLEUR					0					0					0					0	0	0	0	0	0
AMBIANCE (ESPACES et MAT ROUL)					0					0					0					0	0	0	0	0	0
REGLEMENTATION/PROCEDURES INTERNES					0					0					0					0	0	0	0	0	0
SUPPRESSION DES GUICHETS ET GARES					0					0					0					0	0	0	0	0	0
INFO VOYAGEUR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
INFO SITUATION PERTURBEE					0					0					0					0	0	0	0	0	0
INFO SITUATION NORMALE					0					0					0					0	0	0	0	0	0
INFO A DISTANCE					0					0					0					0	0	0	0	0	0
INFO GENERALE					0					0					0					0	0	0	0	0	0
SECURITE-SURETE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COMPORTEMENT VOYAGEUR					0					0					0					0	0	0	0	0	0
SECURITE/ACCIDENT					0					0					0					0	0	0	0	0	0
SURETE/SURVEILLANCE					0					0					0					0	0	0	0	0	0
PMR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ASCENSEUR					0					0					0					0	0	0	0	0	0
ESCALATOR					0					0					0					0	0	0	0	0	0
PERSONNEL					0					0					0					0	0	0	0	0	0
INFORMATION INADAPTEE					0					0					0					0	0	0	0	0	0
INFOMOBI					0					0					0					0	0	0	0	0	0
ACCES GARES/PT ARRÊT					0					0					0					0	0	0	0	0	0
ACCES MATERIEL ROULANT					0					0					0					0	0	0	0	0	0
POUSSETTES-BAGAGES					0					0					0					0	0	0	0	0	0
OFFRE PMR					0					0					0					0	0	0	0	0	0
TOTAUX	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

STAT PV-PROJET-AUTRE	COURRIER				REGISTRE				MAIL				TELEPHONE				TOTAL				
	T1	T2	T3	T4	ANNEE	T1	T2	T3	T4	ANNEE	T1	T2	T3	T4	ANNEE	T1	T2	T3	T4	ANNEE	
PV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OUBLI TITRE					0					0					0						0
SANS TITRE ou TITRE NON VALABLE					0					0					0						0
TITRE NON VALIDÉ					0					0					0						0
FAUSSE IDENTITE					0					0					0						0
TST					0					0					0						0
AUTRE MOTIF					0					0					0						0
PROJETS/ETUDES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PROJET/ETUDE EXISTANT-EN COURS					0					0					0						0
SUGGESTION					0					0					0						0
AUTRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COMPETENCE STIF					0					0					0						0
COMPETENCE GIE COMUTITRES					0					0					0						0
COMPETENCE AUTRE TRANSPORTEUR					0					0					0						0
TOTAUX	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

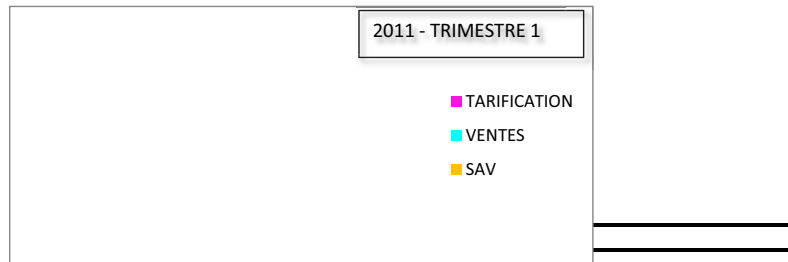
ANNEE 2011	T1	T2	T3	T4	ANNEE
TARIFICATION	0	0	0	0	0
VENTES	0	0	0	0	0
SAV	0	0	0	0	0
OFFRE	0	0	0	0	0
REGULARITE	0	0	0	0	0
EQUIPEMENT-ESPACES	0	0	0	0	0
MATERIEL ROULANT	0	0	0	0	0
INTERMODALITE	0	0	0	0	0
SCE PROXIMITE	0	0	0	0	0
INFO VOYAGEUR	0	0	0	0	0
SECURITE-SURETE	0	0	0	0	0
PMR	0	0	0	0	0
PV	0	0	0	0	0
PROJETS/ETUDES	0	0	0	0	0
AUTRE	0	0	0	0	0

TABLEAU STATISTIQUES GENERALES

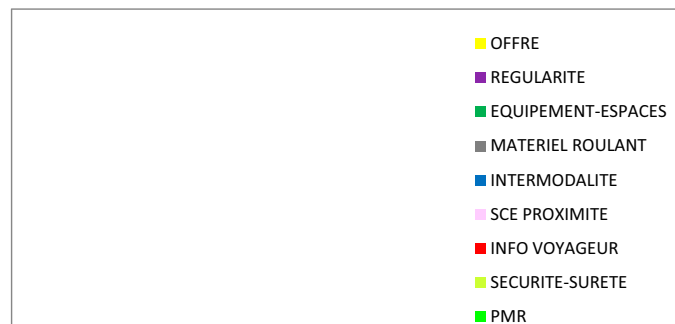


ANNEE 2011	T1	T2	T3	T4	ANNEE
TARIFICATION	0	0	0	0	0
VENTES	0	0	0	0	0
SAV	0	0	0	0	0

TABLEAU TARIF-VENTES-SAV



	T1	T2	T3	T4	ANNEE
OFFRE	0	0	0	0	0
REGULARITE	0	0	0	0	0
EQUIPEMENT-ESPACES	0	0	0	0	0
MATERIEL ROULANT	0	0	0	0	0
INTERMODALITE	0	0	0	0	0
SCE PROXIMITE	0	0	0	0	0
INFO VOYAGEUR	0	0	0	0	0
SECURITE-SURETE	0	0	0	0	0
PMR	0	0	0	0	0



ANNEXE II-D-6
FORMULAIRE DE RECLAMATION PMR



Formulaire de réclamation PMR (Personnes à Mobilité Réduite)

Civilité ^(*) : Madame Mademoiselle Monsieur
Nom : _____ Prénom(s) : _____
Adresse : _____
Code postal : _____ Ville : _____
Téléphone : _____ Courriel : _____

^(*) vous êtes titulaire d'une carte d'invalidité vous vous déplacez en fauteuil roulant sur place, vous avez demandé l'assistance d'un agent
 autres (précisez) : _____

Où et quand la gêne à votre déplacement a-t-elle été constatée ?

Lieu (nom de la gare, de la station ou du point d'arrêt, numéro de ligne, etc.) : _____

Date : ____ / ____ / ____ Heure : ____ h ____

A votre connaissance, le service en question est exploité par ^(*) :
 la RATP une autre entreprise (précisez, si possible) : _____

La gêne à votre déplacement est-elle due ^(*) :

- à l'inexistence d'un dispositif adapté permettant l'accessibilité,
- au dysfonctionnement du dispositif existant permettant l'accessibilité,
- autres : _____

La gêne à votre déplacement concerne t-elle ^(*) :

- les dispositifs d'accès en gare, stations, points d'arrêt ^(*) :
 ascenseurs escaliers mécaniques autres : _____
- les dispositifs d'aide à l'embarquement dans les véhicules de type ^(*) :
 palettes bus PAQT RER (passerelle d'accès quai/train) autres : _____
- les dispositifs d'information voyageurs ^(*) :
 visuelle sonore autres : _____
- Autre dispositif : _____

Précisions complémentaires :

Fait le ____ / ____ / ____

(Signature)

La RATP vous tiendra informé(e), dans les meilleurs délais, des suites données à votre réclamation.
Merci d'envoyer cette réclamation, par courrier postal uniquement, à :

RATP - Mission accessibilité, LAC LD40, 19 Place Lachambeaudie, 75570 PARIS CEDEX 12

^(*) Cochez la ou les case(s) correspondant à votre situation.

ANNEXE II-D-7 PROCEDURES D'ALERTE EN CAS D'INCIDENT GRAVE OU DE CRISE
--

1. Modalités d'information du STIF en cas d'incidents graves ou de crises

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

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

La RATP en informe le STIF par téléphone : **06 08 55 91 02¹ (24h24)** et si besoin par fax au **01 47 53 28 47**. Les étapes à suivre sont les suivantes :

Etape 1 : un flash d'alerte par contact téléphonique ou message oral

Etape 2 : une information complémentaire si l'incident se prolonge par contact téléphonique (dans le cas d'une information courte) ou par fax (si des éléments circonstanciels importants nécessitent une information longue) ;

Etape 3 : une information de clôture de l'incident par contact téléphonique (message oral en priorité).

Les modes d'alertes sont différenciés selon les jours ouvrables et le week-end. Le week-end, pour les étapes 2 et 3, la priorité est donnée à une alerte par téléphone et orale, même si parallèlement, la RATP adresse, par fax ou par mail, une information plus détaillée qui sera étudiée par les services du STIF le lundi suivant.

2. Suivi mensuel des incidents

Une téléconférence mensuelle est animée par le STIF, avec la RATP, la SNCF et OPTILE.

Elle permet notamment de faire un bilan concernant :

- les évènements répertoriés dans le mois passé et leur traitement,
- les évènements ayant fait l'objet d'une couverture médiatique.

¹ Directeurs ou Chefs de divisions

III – UNE COMMUNICATION AU SERVICE DU VOYAGEUR

ANNEXE III-1
CLASSIFICATION DES SUJETS DE COMMUNICATION

Sujets de communication	Niveau 1 Sans référence au STIF, avec Information préalable	Niveau 2 Référence au STIF	Communication partagée
Partenariats de type commercial			
Partenariats de type commercial faisant référence à l'offre ou à la qualité de service des transports franciliens			
Relation voyageur/transporteur- com comportementale			
- Lutte contre la fraude			
- Sureté			
- Sécurité, prévention			
- Incivilité			
- Propreté			
Situation perturbée, en situation urgence	Protocoles spécifiques		
Tarifification: promotion, marketing, vente...			une communication partagée peut-être décidée d'un commun accord sur ces thématiques
- Titres et produits tarifaires			
- Promotion, action commerciale et vente de titres			
- Canaux de distribution et réseaux de vente sur site et hors site			
- Nouveaux produits et services			
Offre de transport et son évolution			
- réseau RATP			
- lignes régulières			
- Services spécifiques (ex Noctilien...)			
- Evolution de l'offre (extension de lignes, renforts temporaires ou permanents, nvx horaires, cadencement...); nouveaux services			
- Communication territoriale liée à l'offre (par ligne, par dépôt...)			
Schémas directeurs, services autour des transports, politiques de services			
- Poles, gares, gares routières			
- Parc relais			
- parc à vélos (veligo)			
- Aménagement et intermodalité			
- Action environnementale			
- Accessibilité, infomobi			
- Action en faveur de la mobilité et le développement durable			
Qualité de service			
- Régularité et autres indicateurs QS			
- Accueil, gestion des espaces, équipements en gare (ascenseurs, escaliers...)			
- Communication sur le service Information voyageur, Signalétique, info horaire, SIEL...			
Projets faisant l'objet d'une subvention du STIF			Partagé - Sauf protocole spécifique
Matériel roulant	Protocoles spécifiques		
Infrastructure - communication opérationnelle (chantiers de maintenance)			
Projets Investissements			
- projets avec subvention d'investissement STIF			Partagé - Sauf protocole spécifique
- projets d'investissement sur CAF			
- projets co-MOA RATP/STIF		Niveau 2 + Partagé - Sauf protocole spécifique	

"Sauf protocole spécifique" : absence de protocole ou si les clauses ne sont pas suffisamment précises.

ANNEXE III-2 LICENCE D'EXPLOITATION DES MARQUES
--

ENTRE :

LE SYNDICAT DES TRANSPORTS D'ILE-DE-FRANCE, établissement public à caractère administratif, dont le siège est situé 39bis-41 rue de Châteaudun 75009 PARIS, représenté par sa directrice générale, Madame Sophie MOUGARD, en vertu de la délibération n° 2012/____ du 15 mars 2012,

ci-après désigné « STIF » ou « Le Donneur de Licence » ,

ET

LA REGIE AUTONOME DES TRANSPORTS PARISIENS, établissement public à caractère industriel et commercial, dont le siège est situé 54 quai de la Râpée 75599 PARIS CEDEX 12, représentée par son président-directeur général, Monsieur Pierre MONGIN, en vertu de _____,

ci-après désignée « RATP » ou « Le Licencié »

Préambule :

Dans le cadre du Contrat 2012 -2015 entre le STIF et la RATP (ci-après désigné « le Contrat »), il est convenu entre les Parties que :

- les marques ayant fait l'objet d'un dépôt par le STIF auprès de l'Institut National de Propriété Industrielle (INPI) ou ayant été acquises par le STIF sont la propriété du STIF, qu'il s'agisse de marques verbales ou semi-figuratives (logos),
- Les nouvelles marques verbales, figuratives ou semi-figuratives en France, ayant pour vocation à constituer la dénomination d'un titre de transport, le titre de transport lui-même ou d'un service de transport, d'un mode de transport et des indices afférents, en Ile-de-France seront déposées par les services du STIF auprès de l'INPI en son seul nom.

La présente convention, valant licence d'exploitation de marques, a pour objet de définir les marques données en licence et les conditions d'utilisation de ces marques du STIF par la RATP.

Elle a vocation à être annexée au Contrat.

1. Propriété des marques

Le STIF (ci-après « Le Donneur de Licence ») déclare avoir la propriété pleine et entière de chacune des marques dont la liste et les références figurent dans le tableau annexé à la présente Licence (ci-après désignées individuellement « la Marque » ou conjointement « les Marques »).

En cas d'annulation de l'une des Marques, le Donneur de Licence doit en informer la RATP (ci-après « Le Licencié ») dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans l'hypothèse où le Donneur de Licence n'entend pas procéder au renouvellement intégral ou partiel de la Marque ou des Marques, il s'oblige à communiquer sa décision au Licencié par lettre recommandée avec accusé de réception au moins quatre vingt dix jours avant l'échéance prévue pour le renouvellement et s'engage alors à la ou les céder à titre gratuit au Licencié qui pourra, si il le souhaite, procéder au renouvellement en son nom et pour son compte.

Si plusieurs Licenciés manifestent leur volonté d'acquérir la ou les Marques concernées, celles-ci seront cédées en copropriété, à parts égales entre les copropriétaires.

Le Donneur de Licence déclare qu'à sa connaissance, à la date d'entrée en vigueur de la présente Licence, les Marques n'ont fait l'objet d'aucune réclamation ou action de la part de tiers.

Un avenant à la présente Licence sera établi par les Parties, dans le cadre d'avenant au Contrat, une fois par an, en vue d'introduire les nouvelles marques déposées et/ou enregistrées pendant l'année écoulée, les marques non renouvelées et celles ayant été supprimées.

2. Licence de marques

Le Donneur de Licence concède, à titre gratuit, au Licencié qui l'accepte, une licence d'exploitation non exclusive des Marques pour tous supports et pour l'ensemble du territoire français.

Cette Licence est conclue pour une durée correspondant à celle du Contrat, à savoir quatre ans à compter du 1^{er} janvier 2012 jusqu'au 31 décembre 2015 inclus. Elle sera notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception.

Les frais afférents aux formalités administratives d'inscription de la présente Licence auprès des administrations compétentes en vertu des réglementations nationales, seront à la charge du Donneur de Licence qui s'engage à les verser en temps utile et dans le respect des formalités requises. Le Donneur de Licence s'engage à procéder à cette inscription dans un délai d'un mois à compter de la signature du présent Contrat et à en adresser un justificatif au Licencié.

Sous réserve des dispositions du point 4 ci-après (« Possibilité de sous-licences »), la présente Licence sur les Marques est consentie *intuitu personae*.

Les dispositions de la présente Licence se substituent aux éventuels autres engagements existant entre les parties à la date d'entrée en vigueur de la Licence et résultant de conventions de licence conclues antérieurement à cette date.

3. Exécution de la présente Licence

Le Licencié s'engage, pendant toute la durée de la présente Licence, à faire ses meilleurs efforts pour exploiter au mieux les Marques de manière loyale.

Le Donneur de Licence autorise, par la présente, le Licencié à exploiter les Marques, ce qui emporte pour ce dernier le droit d'incorporer les Marques dans ses documents commerciaux, publicitaires et sociaux.

Le Donneur de Licence autorise le Licencié à exploiter les Marques sous leur forme enregistrée, pour tous les produits et/ou services qu'elles désignent.

Par ailleurs, le Donneur de Licence s'engage à ne pas contester l'exploitation des Marques par le Licencié sous une forme légèrement modifiée, rendue nécessaire dans le cadre de l'exécution du Contrat et n'altérant pas leur caractère distinctif, pour des produits ou services identiques ou similaires à ceux visés lors de leur enregistrement.

En faisant usage desdites Marques, le Licencié est présumé connaître et avoir accepté tous les droits et toutes les obligations résultant de la présente Licence.

Les Parties s'engagent à s'informer mutuellement de toute atteinte aux Marques dont elles auraient connaissance.

Le Donneur de Licence sera seul juge de l'opportunité d'engager une action à l'encontre du tiers ayant porté atteinte aux Marques. Il supportera seul les frais de son action et les dommages et intérêts en résultant seront à sa charge ou à son profit exclusif.

Le Licencié pourra se joindre à l'action pour obtenir réparation de son préjudice propre.

Au cas où le Donneur de Licence souhaiterait céder ses Marques, à titre gratuit ou onéreux, il s'oblige, durant la période contractuelle, à donner, à prix, conditions et

modalités égaux, la préférence aux Licenciés pour le rachat ou la reprise desdites Marques.

Le Donneur de Licence s'engage à notifier les conditions de cette cession au Licencié par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans les 30 (trente) jours ouvrés à compter de la réception de la notification, le Licencié devra faire part de son intention d'achat ou de reprise dans les mêmes formes.

Si plusieurs Licenciés manifestent leur intention d'achat ou de reprise de la ou des marques concernées, celles-ci seront détenues en copropriété, par parts égales entre les copropriétaires.

Dans l'hypothèse où le Licencié n'entendrait pas acquérir ou reprendre la Marque concernée et où celle-ci serait finalement cédée à un tiers, le Donneur de Licence s'engage à ce que cela n'affecte pas la présente Licence, le cessionnaire pour la marque cédée venant au droit du Donneur de Licence de telle sorte que la Licence puisse se poursuivre dans les conditions initiales.

Par ailleurs, le Donneur de Licence sera tenu d'informer le Licencié dans les meilleurs délais et au plus tard 1 mois à compter de la signature du contrat de cession par les parties concernées, par courrier recommandé avec accusé de réception, en indiquant l'identité et les coordonnées du Cessionnaire de la ou des Marques cédées. Un avenant à la présente Licence sera alors conclu pour tenir compte des conséquences des cessions éventuelles.

4. Possibilité de sous-licences

Malgré le caractère *intuitu personae* de la présente Licence, le Licencié pourra cependant concéder des sous-licences non exclusives de fabrication, de vente, d'exploitation et de promotion de la Marque ou des Marques pour les produits et services respectivement désignés par la ou les Marques.

Le Licencié pourra concéder ladite sous-licence à titre onéreux et sera le seul à en percevoir les fruits.

Il s'engage à faire respecter par son ou ses Sous-Licenciés l'intégralité des obligations qui sont les siennes dans le cadre de la présente Licence. Il demeurera garant et répondra solidairement du ou des Sous-Licenciés qu'il aura choisis.

Toutefois, le Licencié devra préalablement à la concession d'un accord de sous-licence, avertir le Donneur de Licence de son intention de concéder une sous-licence, de l'identité du Sous-Licencié ainsi que de l'objet (fabrication/vente/exploitation/promotion, produit et/ou services) de ladite sous-licence par lettre recommandée avec avis de réception.

A défaut d'un accord écrit qui serait adressé par le Donneur de Licence au Licencié par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande, la sous-licence ne pourra pas être conclue. Néanmoins, lorsque la nécessité pour le Licencié de concéder une sous-licence découle d'une demande écrite du STIF, l'accord préalable mentionné à l'alinéa précédent est réputé accordé.

5. Possibilité pour le Licencié de déposer des marques pour des produits et/ou services différents de ceux visés par les Marques du Donneur de Licence

Sous réserve de l'autorisation préalable écrite du Donneur de Licence, le Licencié pourra procéder à des dépôts de marques identiques ou similaires aux Marques pour des produits et/ou services qui n'auront pas été visés par les dépôts des Marques.

Le Licencié devra avertir le Donneur de Licence par lettre recommandée avec avis de réception de son intention de procéder au dépôt concerné. Le Donneur de Licence disposera alors d'un délai d'un mois à compter de la réception de ladite lettre pour donner son autorisation au Licencié. A défaut d'un accord écrit qui serait adressé par le Donneur de Licence au Licencié par lettre recommandée avec avis de réception à l'expiration de ce délai d'un mois à compter de la réception de la demande, le Licencié ne pourra procéder au dépôt de son projet de marque.

Dans cette hypothèse, le Donneur de Licence et le Licencié pourront toutefois se rapprocher en vue d'étudier d'autres possibilités d'exploitation des marques concernées et d'en définir ensemble les conditions.

Lorsque la nécessité pour le Licencié de procéder à un dépôt dans les formes visées au sein du présent article découle d'une demande écrite du STIF, l'autorisation préalable mentionnée ci-dessus est réputée accordée.

6. Garanties

Le Donneur de Licence garantit au Licencié l'existence matérielle des Marques déposées, objet de la présente Licence.

Le Licencié reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble des documents et informations relatifs aux Marques qui lui ont été transmis par le STIF.

Au cas où une ou plusieurs des Marques viendraient à être déclarée(s) nulle(s) par décision judiciaire définitive ou refusée(s) à l'enregistrement (ci-après désignée(s) « la ou les Marques considérées »), le Donneur de Licence s'engage à rembourser, sur présentation des factures ou autres justificatifs disponibles, les frais et honoraires d'avocat engagés par le Licencié ainsi que l'ensemble des dommages et intérêts et dépens auxquels il aurait été condamné et qu'il aurait versés, y compris dans le cadre d'une transaction à la condition expresse que le Donneur de Licence soit également partie prenante à ladite transaction.

En cas de condamnations judiciaires en rapport avec les droits concédés sur la ou les Marques considérées objet de la présente Licence, le Donneur de Licence s'engage à rembourser sur présentation des factures ou autres justificatifs disponibles :

- les frais et honoraires d'avocat engagés par le Licencié ainsi que l'ensemble des dommages et intérêts et dépens auxquels il aurait été condamné et qu'il aurait versés, y compris dans le cadre d'une transaction à la condition expresse que le Donneur de Licence soit également partie prenante à ladite transaction,
- les frais directs et indirects exposés par le Licencié pour se conformer aux dispositions desdites condamnations.

Pour l'application des dispositions précédentes, le Licencié informera, dans la mesure du possible et dès qu'il en aura connaissance, le Donneur de Licence des éléments estimatifs des frais et honoraires d'avocat susvisés.

Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas :

- en cas de non-respect des conditions d'usage de la ou les Marques considérées par le licencié
- aux adaptations réalisées par le Licencié sur la ou les Marques considérées,
- pour les produits et services qui ne sont pas désignés par les droits concédés,
- pour la ou les marques considérées invoquées au point 5 des présentes qui n'auraient pas fait l'objet d'un accord de la part du Donneur de Licence.

7. Résiliation de la Licence

En cas d'inexécution par l'une ou l'autre des Parties d'une ou plusieurs des obligations lui incombant en vertu de la présente Licence, la partie lésée adressera à l'autre une lettre recommandée avec accusé de réception lui notifiant le manquement reproché et la mettant en demeure d'exécuter l'obligation lui incombant. S'il n'est pas remédié au manquement dans les trente jours (30 jours) suivant la réception de cette mise en demeure, la partie lésée pourra résilier la présente Licence de plein droit, par l'envoi d'une seconde lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette résiliation à l'autre partie.

La résiliation prendra effet à la date de réception de cette seconde lettre.

8. Obligations post-contractuelles

A l'expiration de la Licence quelle qu'en soit la cause, le Licencié doit cesser toute utilisation des Marques données en licence, cesser toute publicité relative à ces Marques et cesser de s'y référer de quelque manière que ce soit.

Néanmoins, le Licencié disposera d'un délai maximum de six mois à compter de la cessation de la présente Licence pour procéder au rappel, écoulement, épuisement et/ou destruction des produits et supports relatifs aux Marques.

9. Résolution des litiges

En cas de différend né de l'application ou de l'interprétation de la présente Licence, les Parties s'engagent à respecter les termes de l'article 67 du Contrat.

A défaut d'accord transactionnel, les différends découlant de la présente Licence seront portés devant le Tribunal de Grande Instance de Paris.

Fait

A

Le

STIF

RATP

Marque	Nature	Identification	Pays	Date de dépôt	Numéro d'enregistrement
AMETHYSTE	Marque nominale		FR	25/01/2011	11/3800258
BUS EXPRESS	Marque nominale		FR	08/10/2010	10/3772658
BUS M + LOGO COULEUR	Marque semi-figurative		FR	23/03/2009	09/3638557
BUS M + LOGO NOIR ET BLANC	Marque semi-figurative		FR	23/03/2009	09/3638545
BUS M (logo en couleurs)	Marque semi-figurative	Logo	FR	23/01/2007	07/3476308
BUS M (logo en noir et blanc)	Marque semi-figurative	Logo	FR	23/01/2007	07/3476304
CARTE SCOL'R	Marque semi-figurative		FR	16/05/2011	11/3831710
CHEQUE MOBILITE	Marque nominale		FR	31/07/2007	97702289
DECOUVERTE NAVIGO (logo en couleurs)	Marque déposée en couleur		FR	30/10/2007	07/3534367
FILEO	Marque nominale		FR	09/04/2009	09/3643114
FILEO + LOGO COULEUR	Marque semi-figurative		FR	24/09/2009	09/3678706
FORFAIT GRATUITE TRANSPORT	Marque nominale		FR	14/02/2007	07/3481484
Gratuité Solidarité Transport	Marque nominale		FR	19/01/2007	07/3475708
INFOMOBI	Marque nominale		FR	20/03/2003	03/3 216 270
INFOMOBI (logo en couleurs)	Marque déposée en couleur		FR	23/03/2009	09/3638560
INFOMOBI (LOGO NOIR ET BLANC)	Marque semi-figurative		FR	23/03/2009	09/3638551
MOBILIEN	Marque nominale		FR	07/01/2011	01/3 091 773
Mobilien	Marque nominale		FR	30/07/2003	03/3 241 253
MOBILIEN (logo en couleurs)	Marque semi-figurative	Logo	FR	23/01/2007	07/3476305
MOBILIEN (logo en noir et blanc)	Marque semi-figurative	Logo	FR	23/01/2007	07/3476319
N (logo)	Marque semi-figurative		FR	27/02/2006	06/3412619
NAVI'GO	Marque nominale		FR	04/06/2010	00/3038617
NAVIGO	Marque semi-figurative		FR	07/01/2011	01/3 074 616
NAVIGO	Marque nominale		FR	10/01/2005	05/3 334 053
NAVIGO	Marque semi-figurative		FR	07/01/2011	01/3 074 618
NAVIGO	Marque nominale		FR	07/05/2009	99792469
NAVIGO	Marque nominale		FR	11/09/2009	09/3675722
NAVIGO AMETHYSTE	Marque nominale		FR	25/01/2011	11/3800264
NAVIGO ANNUEL	Marque nominale		FR	12/10/2009	09/3683012
NAVIGO DECOUVERTE	Marque nominale		FR	19/03/2007	07/3488980
NAVIGO MOIS	Marque nominale		FR	23/03/2009	09/3638539
NAVIGO SEMAINE	Marque nominale		FR	23/03/2009	3638542
NAVIGO SOLIDARITÉ GRATUITÉ	Marque nominale		FR	23/03/2009	09/3638537
NAVIGO SOLIDARITÉ RÉDUCTION	Marque nominale		FR	23/03/2009	09/3638548
NOCTILIEN	Marque nominale		FR	23/03/2005	05/3 348 593

NOCTILIEEN (logo)	Marque semi-figurative		FR 27/02/2006	06/3412618
NOCTILIEEN (logo en couleurs)	Marque déposée en couleur		FR 10/06/2009	09/3656238
OPTILE RATP T SNCF NAVIGO DECOUVERTE STIF L'AUTORITE	Marque déposée en couleur		FR 30/10/2007	07/3534363
P RELAIS (logo en couleurs)	Marque déposée en couleur		FR 30/04/2009	09/3647724
PAM Pour Aider à la Mobilité	Marque nominale		FR 28/06/2006	06/3437587
PAM 75	Marque nominale		FR 09/06/2006	06/3433820
PAM 77	Marque nominale		FR 09/06/2006	06/3433821
PAM 78	Marque nominale		FR 09/06/2006	06/3433823
PAM 91	Marque nominale		FR 09/06/2006	06/3433824
PAM 92	Marque nominale		FR 09/06/2006	06/3433825
PAM 93	Marque nominale		FR 09/06/2006	06/3433827
PAM 94	Marque nominale		FR 09/06/2006	06/3433828
PAM 95	Marque nominale		FR 09/06/2006	06/3433829
PARC RELAIS (logo en couleurs)	Marque déposée en couleur		FR 30/04/2009	09/3647725
RESEAU PAM + LOGO COULEUR	Marque semi-figurative		FR 10/06/2009	09/3656239
RESEAU PAM ILE DE FRANCE + LOGO NOIR ET BLANC	Marque semi-figurative		FR 13/12/2007	07/3543736
RESEAU PAM ILE-DE-FRANCE + LOGO COULEUR	Marque semi-figurative		FR 13/12/2007	07/3543735
SCOL'R	Marque nominale		FR 13/05/2011	11/3831339
SCOL'R (LOGO)	Marque semi-figurative		FR 13/05/2011	11/3831346
SOLIDARITE TRANSPORT	Marque nominale		FR 21/12/2001	01/3 142 017
SOLIDARITE TRANSPORT (CARTE)	Marque semi-figurative	Vignette	FR 07/10/2004	04/3 317 026
STIF	Marque nominale		FR 21/12/2001	01/3 142 016
STIF	Marque nominale		FR 07/10/2004	04/3 317 025
STIF (LOGO)	Marque semi-figurative		FR 29/11/2006	06/3466143
STIF (logo en couleurs)	Marque semi-figurative	Logo	FR 29/11/2006	06/3466142
TICKET t +	Marque nominale		FR 09/03/2007	07/3487156
ticket t + (visuel recto en couleurs)	Marque semi-figurative		FR 30/05/2007	07/3503178
ticket t + (visuel verso en couleurs)	Marque semi-figurative		FR 30/05/2007	07/3503179
T-ZEN	Marque nominale		FR 22/04/2009	09/3645841
T-ZEN (LOGO COULEURS)	Marque semi-figurative		FR 05/10/2009	09/3681113
V + LOGO COULEURS	Marque semi-figurative		FR 22/11/2007	07/3539048
V + LOGO NOIR ET BLANC	Marque semi-figurative		FR 22/11/2007	07/3538937
VELIGO	Marque nominale		FR 15/06/2011	11/3839124
VOGUEO	Marque nominale		FR 26/10/2007	07/3533839
VOGUEO (COULEURS)	Marque semi-figurative		FR 22/11/2007	07/3539044
VOGUEO (LOGO NOIR ET BLANC)	Marque semi-figurative		FR 22/11/2007	07/3538939

**IV – TARIFICATION, GESTION DES
PRODUITS TARIFAIRES ET SUIVI DU
TRAFIC**

IV – TARIFICATION, GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES ET SUIVI DU TRAFIC

A. TARIFICATION

ANNEXE IV-A-1 LISTE DES PRODUITS TARIFAIRES ET DE LEURS CANAUX DE DISTRIBUTION

1- Liste des produits tarifaires

Au 1^{er} janvier 2012, les titres proposés aux clients sont les suivants :

1.1 Une gamme de titres de voyage ne donnant pas droit à l'intermodalité, à l'exception du métro et du RER dans Paris.

Cette gamme comprend :

- le ticket t+ à l'unité,
- le ticket d'accès à bord,
- le carnet de 10 tickets t+,
- le billet réseau ferré origine - destination vendu à l'unité,
- le carnet de 10 billets réseau ferré origine - destination,
- les billets des dessertes bus à tarif spécial (Orlybus, Roissybus).

Les tickets **t+** à l'unité et les billets des dessertes bus à tarif spécial ne sont vendus qu'à plein tarif. Les autres titres sont vendus soit à plein tarif soit avec réduction à certaines catégories de population ; les taux de réduction et les populations bénéficiaires ne sont pas identiques sur l'ensemble des réseaux :

Réduction de 50 % accordée :

- sur les réseaux de la RATP, de la SNCF et d'OPTILE :
 - aux titulaires de cartes de familles nombreuses,
 - aux titulaires de cartes solidarité transport,
 - aux enfants de 4 à moins de 10 ans,
- sur les réseaux de la RATP et de la SNCF :
 - aux groupes de jeunes sous certaines conditions,
 - à certains porteurs de certaines cartes d'invalidité (ONAC 50% et 75%, carte Cécité avec étoile verte, invalidité besoin d'accompagnement cécité, priorité des mutilés et réformés de guerre),
 - aux titulaires de cartes Améthyste ½ tarif ;
- sur le réseau de la RATP :
 - aux enfants et adultes titulaires de la carte de famille d'agents ou de retraités RATP ;

Réduction de 75% accordée :

- sur le réseau SNCF à l'exception de la section urbaine :
 - aux militaires,
 - aux ayants-droit de la SNCF,
 - à certains porteurs de certaines cartes d'invalidité (ONAC 75%).

1.2 Une gamme d'abonnements à parcours déterminés (Origine-Destination fixées)

Cette gamme comprend :

- la carte hebdomadaire pour 12 voyages sur un trajet sur le réseau ferré,
- des abonnements pour élèves, étudiants ou apprentis valables sur les « trains et/ou RER » et « trains et/ou RER + métro »,

1.3 Une gamme de forfaits

Cette gamme comprend :

- des forfaits zonaux ouverts à tous :
 - Abonnement Navigo mois et Navigo Semaine
 - Abonnement Navigo Annuel
 - Mobilis, valable une journée,
 - Paris Visite valable de 1 à 5 jours ;

- des forfaits zonaux ouverts à certaines catégories de population :
 - Abonnements Imagine'R réservés aux primaires, collégiens, lycéens, apprentis et étudiants de moins de 26 ans et inscrits dans un cursus reconnu par l'Education nationale, résidant en Ile de France,
 - Paris Visite à tarif réduit valable de 1 à 5 jours et réservé aux jeunes de 4 à moins de 12 ans,
 - Ticket Jeunes week-end, valable les samedis, dimanches ou jours fériés et réservés aux jeunes de moins de 26 ans,
 - Abonnements hebdomadaires et mensuels Solidarité Transport réservés aux porteurs de la réduction Solidarité Transport,
 - Forfait gratuit transport pour les bénéficiaires du RSA ; pour les chômeurs bénéficiaires à la fois de l'Allocation Spécifique de Solidarité (ASS) et de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMU-C) ; pour les jeunes âgés de 16 à 25 ans inclus, résidant en Ile de France, sortis du système scolaire et sans emploi, stagiaires de la formation professionnelle continue et engagés dans l'un des dispositifs suivants du service public régional de formation et d'insertion professionnelle : Avenir Jeune, programme Compétence et les Ecoles de la 2^{ème} chance ».
 - forfaits annuels Améthyste "gratuité", achetés par les Conseils Généraux ou par le centre d'Aide Sociale pour ce qui concerne Paris, et délivrées à leurs ressortissants sous certaines conditions de résidence, de statut, d'âge et de revenus

1.4 Des titres spéciaux

De titres réservés à des clients particuliers :

- billet « pompiers », pour un trajet sur l'ensemble des réseaux RATP ou pour un trajet sur le réseau Transilien SNCF dans Paris, destiné aux sapeurs pompiers de la ville de Paris,
- « carte de circulation Police » valable sur l'ensemble du réseau de transport public francilien accessible avec le titre « Navigo Mois » ou « Navigo Semaine » (produit tarifaire comprenant un forfait annuel, réservé à certaines catégories de personnels du Ministère de l'Intérieur de l'Outre-mer et des Collectivités Territoriales et de la Préfecture de Police).
- forfaits valables sur la RATP et la SNCF :
 - cartes annuelles de la famille Améthyste "gratuité", achetées par les Conseils Généraux ou par le centre d'Aide Sociale pour ce qui concerne Paris, et délivrées à leurs ressortissants sous certaines conditions de résidence, de statut, d'âge et de revenus, pour la période restante jusqu'à leur remplacement par les forfaits zonés annuels Améthyste « Gratuité »
 - coupons gratuits distribués à certains franciliens, titulaires de cartes ONAC (Office National des Anciens Combattants) ou à leur guide,
 - coupon gratuit « autorisation de passage » distribués aux franciliens titulaires de la carte d'invalidité besoin d'accompagnement cécité ou de la carte Cécité avec étoile verte pour leur guide,

- forfaits valables sur l'entreprise l'ayant délivré :
 - cartes « administrations », forfaits annuels vendus à certaines administrations,
 - « facilités de circulation » destinées aux personnels des entreprises travaillant pour la RATP ou la SNCF,
 - cartes d'accès ou de transport des « personnels des commerces ou entreprises » (Relay, Selecta, prestataires de services divers...),
 - cartes de circulation gratuites, forfaits annuels offerts par la RATP ou la SNCF à certaines personnes ou à certaines entreprises ou administrations,
 - cartes de circulation du personnel, forfaits annuels destinés aux agents et retraités des entreprises de transport.

de titres événementiels, tels que :

- le billet "Fête de la musique" ou autre manifestation similaire,
- les billets spéciaux créés lors de manifestations importantes ou événements particuliers,
- les billets spéciaux combinés avec la vente d'un autre service (Mondial deux roues, salon aéronautique, forfaits loisir,
- des titres Congrès réservés aux personnes participant à des manifestations ou congrès se tenant en Ile de France,
- le billet spécial complément aéroport pour les congressistes arrivant ou repartant en avion.

2. Canaux de distribution des produits tarifaires

Sont indiqués dans les tableaux suivants, les canaux de distribution propres à la RATP:

- pour les titres de transports : les supports sur lesquels ils peuvent être chargés et les lieux de distribution ;
- pour les supports : les lieux et moyens de distribution (hormis les moyens « communautaires »).

Distribution des produits tarifaires opérée par le RATP (tableau 1) :

Titres	Supports						Services RATP à la vente	Canaux de vente propres à la RATP								
	Magnétique	Passage Navigo Découverte	Passage Navigo Annuel	Passage Navigo Imagine R	Passage Navigo spécifique	Papier		Automates de vente			Comp. d'information	Agence RATP	Bus	Revendeurs agréés franciliens	Vente grand compte	Internet RATP
								Guichet (TPV)	ADUP	AS						
Navigo Semaine		X	X	X	X		Vente - SAV	V	V	V	V-SAV (7)	SAV		V		
Navigo Mois		X	X	X	X		Vente - SAV	V	V	V	V-SAV (7)	SAV		V		
Mobilités	X						Vente - SAV	V	V	V	V (7)			V		
Navigo Annuel			X				Vente - SAV				V (8)-SAV	V-SAV			V (8)	
Imagine R Scolaire				X			Chargement	LT	LT	LT	LT-SAV	SAV				
Imagine R étudiant				X			Chargement	LT	LT	LT	LT-SAV	SAV				
Forfait Gratuité Transport		X					Chargement	LD-LT	LD-LT	LD-LT	LD-LT-SAV (7)					
Forfait Solidarité Transport Semaine		X					Vente	LD-V	LD-V	LD-V	LD-V-SAV (7)		V			
Forfait Solidarité Transport Mois		X					Vente	LD-V	LD-V	LD-V	LD-V-SAV (7)		V			
Améthyste Gratuité (téléphonique) (1)		X					Vente à collectifs	LD-LT	LD-LT	LD-LT	LD-LT-SAV (7)					
Améthyste Gratuité (magnétique)	X						Vente à collectifs								VGC (jusqu'en 2014)	
Eneraude	X						Vente à collectifs								VGC (jusqu'en 2014)	
ONAC et cartes d'invalidité	X						Vente à collectifs								VGC	
Carte Police							Vente								VGC	
Cartes de circulation valable sur RATP	X				X		Vente								VGC	
OD RATP	X				X		Vente	V	V	V					VGC	
OD mixte RATP - SNCF	X						Vente	V	V	V					VGC	
Carnets OD RATP	X						Vente	V	V	V					VGC	
Carnets OD mixte RATP - SNCF	X						Vente	V	V	V					VGC	
Ticket t+	X						Vente	V	V	V					VGC	
Carnet tickets t+	X						Vente	V	V	V				V	VGC	
Ticket d'accès à bord	X						Vente	V	V	V			V(4)		VGC	
OD RATP demi-tarif	X						Vente	V	V	V					VGC	
OD mixte RATP - SNCF demi-tarif	X						Vente	V	V	V					VGC	
Carnets OD RATP demi-tarif	X						Vente	V	V	V					VGC	
Carnets OD mixte RATP - SNCF demi-tarif	X						Vente	V	V	V					VGC	
Carnet tickets t+ demi-tarif	X						Vente	V	V	V					VGC	
OryBus - Roissy/Bus	X					X(6)	Vente	V	V(2)	V			V		VGC	
Carte hebdomadaire 12 voy.	X						Vente	V	V	V					VGC	
Abonnements OD pour étudiants, élèves ou apprentis	X						Vente	V	V	V					VGC	
Paris Visite	X						Vente	V	V	V					VGC	
Ticket jeune WE	X						Vente	V	V	V					VGC	
Titre Pompier	X						Vente	V	V	V					VGC	
Titre Congrès	X						Vente	V	V	V					VGC	
Titres événementiels tels que fête de la musique	X						Vente	V	V	V					VGC	
Autorisation de passage	X						Remise								VGC	

Distribution des produits tarifaires opérée par la RATP (tableau 2) :

Supports : canaux de distribution propres à la RATP	Magnétique	Passe Navigo	Passe Navigo Découverte	Passe Navigo Annuel	Passe Navigo Imagerie	Passe spécifique	Papier
Guichet (TPV)	X		X				
Automates de vente							
ADUP	X		X (5)				
AS							
Automate 2007	X		X (5)				
Comptoir "club" équipé TPV et SIG	X	X	X (5)	X (SAV) (8)	X (SAV)		
Comptoir d'information			X (5)				
Agence RATP		X		X	X (SAV)		
Bus	X (4)						X (6)
Revendeurs agréés franciliens	X		X				
Revendeurs agréés non franciliens	X						
Organisateurs de voyages	X						
Vente grand compte	X		-			X	
Réseaux DAB-GAB gérés par RATP							
Internet RATP				VB (jusqu'en 2014)			

Abréviations utilisées dans le tableau 1 et 2 ci-dessus :

V : Vente du produit tarifaire avec délivrance immédiate

VB : vente avec livraison back-office différée

VGC : vente grand compte

LT : Livraison du Titre (et profil associé le cas échéant)

LD : Livraison du Droit

SAV : réalisation d'actes de Service Après-Vente donnant lieu à facturation

Précisions :

(1) Passage de ce titre en télébillettique en 2012-2013

(2) Certains appareils

(3) Certains revendeurs agréés

(4) Uniquement le ticket d'accès à bord

(5) "Bon pour" échangé au comptoir d'information contre un passe Navigo Découverte

(6) Roissy Bus et Orlybus

(7) vente possible en cas d'affluence ou d'indisponibilité du front de vente automatique.
Les modalités de paiement sont définies par la RATP et en informe le STIF.

(8) la souscription Navigo Annuel est en expérimentation sur la ligne 1, la généralisation sur les autres lignes sera lancée en fonction des résultats obtenus.

ANNEXE IV-A-2 COMITE DE SUIVI BILLETIQUE

Le Comité de suivi billettique STIF-RATP se réunira deux fois par an :

- Une première fois avant la fin du premier semestre
- Une deuxième fois (comité annuel) dans les deux derniers mois de chaque année n.

Le Comité de suivi billettique STIF-RATP annuel a pour objectif de permettre à la RATP de présenter au STIF un bilan de la distribution des titres et de la lutte contre la fraude sur l'année écoulée, de proposer les évolutions qu'elle juge pertinente pour améliorer la qualité et la productivité des services proposés.

La RATP s'engage pour le comité annuel à remettre un rapport d'activité pour la distribution des titres et pour la lutte contre la fraude sur la base des informations exigées dans le contrat, ainsi que :

- l'analyse détaillée du retour d'expérience sur l'année n permettant de proposer d'éventuelles corrections sur les procédures et moyens mis en œuvre ;
- les objectifs cibles de l'année n+1 ;
- les évolutions envisagées pour l'année n+1 ;
- les services proposés aux voyageurs pour l'année n+1 ;
- les équipements à mettre en œuvre au cours de l'année n+1 ;
- les consignes données aux agents pour l'année n+1 ;
- les outils de communication à destination des voyageurs envisagés pour l'année n+1 : plan de communication, documentations... ;

Les tableaux d'entrées/sorties d'inventaires prévus aux annexes C2, C8 et C9 font l'objet d'une communication spécifique à l'occasion du 1^{er} comité de l'année civile sur la base des éléments de l'année précédente.

Toute évolution souhaitée par la RATP ou par le STIF entraînant des modifications des annexes nécessitera la rédaction d'un avenant au contrat. En cas de désaccord ou d'avenant nécessaire au contrat, les deux parties s'engagent à trouver un accord au plus tard, le 31 décembre de l'année n.

Le STIF se réserve le droit au cours de l'année de contrôler la bonne réalisation des missions de la RATP en terme de distribution des titres et de lutte contre la fraude par :

- des réunions de travail ;
- des audits diligentés par lui.

D'un commun accord, la RATP et le STIF peuvent, à tout moment, réunir de manière anticipée le Comité de suivi billettique STIF-RATP.

ANNEXE IV-A-3 NOUVEAU VISUEL NAVIGO
--

Le STIF met en œuvre un nouveau visuel Navigo applicable à tous les passes télébillettiques émis en Ile de France ; c'est-à-dire :

- Passe Navigo ;
- Passe Navigo Annuel ;
- Passe Navigo Découverte ;
- Passe Imagine R.

Caractéristiques Physiques

La carte est une carte « dual-interface » (interface à contacts et sans contact avec une seule puce) :

- Format : 7816 ID1 – conformité à ISO 14443 – Partie 1 ;
- Interface Contact : ISO 7816 ;
- Interface sans contact : ISO 14443 – Type B ;
- Module : le module à contacts est de couleur argenté.

Caractéristiques Applicatives

L'application transport embarquée est Navigo à iso fonctionnalité par rapport à l'application transport actuellement chargée sur les passes Navigo B'.

Caractéristiques Graphiques

Les caractéristiques graphiques, décrites dans une version « eps » seront fournies et des aménagements ne remettant pas en cause le design, les éléments constitutifs et caractéristiques de la carte, pourront être faits pour répondre aux contraintes techniques de fabrication nécessaires. Le fichier définitif devra être finalisé pour la fin du mois de mars 2012.

Présentation du visuel (non contractuel)

Le nouveau visuel Navigo est présenté dans les graphismes suivants. Les données relatives aux design et couleurs sont données à titre indicatif (la version eps présente les caractéristiques définitives du visuel) :

MODELES carte Navigo DEF 10 02 12



modele rendu final avec photo

Corps de carte et Impression

- Le corps de carte est transparent, mais doit rester compatible des équipements de fabrication, de traitement (compatibilité avec les systèmes de détection des cartes sur les automates bancaires par exemple) et de personnalisation des cartes. Il peut pour cela comporter un filtre infrarouge ou tout élément lui permettant d'assurer cette compatibilité ;
- La carte est imprimée recto-verso ;
- Le module (argenté) est placé en position standard sur le recto de la carte (position définie par l'ISO 7816-2) ;
- Un emplacement photo est placé au recto de la carte (même face que celle qui contient la puce) ;
- Afin de permettre une personnalisation graphique, une dépose d'overlay sur chacune des faces est nécessaire ;
- La finition de la carte n'est pas « glossy » et peut être qualifiée de mat.

Pré-personnalisation, Personnalisation

- L'emplacement laser du numéro de série Navigo sera précisé d'ici la fin du mois de mars 2012 ;

- La dépose photo sera réalisée en mode vertical et la personnalisation en concordance naturelle avec la lisibilité de la photo. En d'autres termes, une rotation de 90° (sens antihoraire) est opérée par rapport au visuel actuel avec ajustement des textes (polices et tailles) pour être contenus dans la largeur de la carte. Les polices et les tailles utilisées seront identiques sur tous les Passes ;
- Le nom, prénom et numéro d'abonné seront imprimés à gauche de la photo.

Bon à tirer (BAT)

Les « bons à tirer » (BAT) pour la production des Passes Navigo doivent être signés par le STIF.

IV – TARIFICATION, GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES ET SUIVI DU TRAFIC

B. GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES

ANNEXE IV-B-1 EQUIPEMENTS DE VENTE ET DE SERVICE APRES-VENTE

1 Equipements de vente

ADUP



- Vente de tous types de titres de transport magnétique
- Vente et rechargement des droits, des titres et réductions chargeables sur Passe Navigo.

Modalités de paiement

- Pièces
- Carte bancaire
- Adjonction éventuelle d'un accepteur de billets de banque

AUTOMATES DE SERVICE



- Vente et rechargement des droits, des titres et réductions chargeables sur Passe Navigo.

Modalités de paiement

- Carte bancaire

TPV



- Vente de tous types de titres de transport magnétique.
- Vente et rechargement des droits, des titres et réductions chargeables sur Passe Navigo.

Modalités de paiement

- La RATP définit les moyens de paiement acceptés en fonction du lieu d'implantation du TPV et en informe le STIF.

TERMINAUX D'AGENCE



- Vente de forfaits et Passes Navigo annuels,
- Délivrance de passes Navigo personnalisés,
- Connexion à la base de données clients Navigo.

Modalités de paiement

- Pièces
- Carte bancaire
- Chèque bancaire
- Chèque mobilité

AUTOMATES 2007

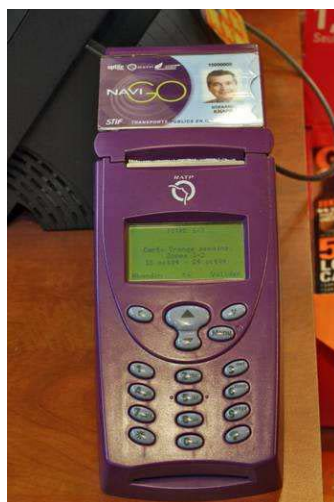


- Vente de tous types de titres de transport magnétique
- Vente et rechargement de droits, titres et réductions chargeables sur Passe Navigo.
- « Possibilité » de distribution d'un support sans contact

Modalités de paiement

- Pièces
- Carte bancaire
- Adjonction éventuelle d'un accepteur de billets de banque

TEC



- Terminal Externe de Chargement.
- Vente et rechargement de droits, titres et réductions chargeables sur Passe Navigo.

2 Equipements de service après-vente

TPV



- Changement de zones comprenant à minima les zones existantes pour les forfaits
- Echange de titre
- Dépannage du support
- Annulation (pour certains titres télébillettiques)

TERMINAL D'AGENCE



- Echange de passes télébillettique.
- Changement de zones (Forfait Navigo annuel).
- Toutes actions de SAV (sur contrat client ou sur support) pour les titres et réductions chargés sur Passe Navigo.

AUTOMATE DE SERVICE AUTOMATE 2007 et ADUP



- Changement de zones comprenant à minima les zones existantes pour les forfaits Navigo.

TEC



- Terminal Externe de Chargement.

3 Tableau d'entrées / sortie d'équipements

Dans le cadre du comité de suivi télébilletique (cf. Annexe C12), la RATP fournit annuellement un tableau détaillant les équipements installés et désinstallés. Les informations à fournir sont, à minima, les suivantes :

- numéro d'inventaire unique de l'équipement ;
- type d'équipement ;
- programme de financement ;
- lieu d'installation (station ou BUS/TRAM) ;
- durée prévue d'exploitation ;
- niveau de certification RCTIF ;
- supports télébilletique (A, B, B', autres) ;
- en cas de désinstallation, indiquer l'âge de l'équipement.

4 Tableau synthétique de suivi

Dans le cadre du comité de suivi télébilletique (cf. annexe C12), la RATP fournit annuellement le tableau suivant comprenant le nombre d'équipements installés dans ses emprises détaillé par :

- type d'appareil (nom, modèle, génération...) ;
- réseau ;
- type de lieu d'installation (station ou BUS/TRAM) ;
- année de mise en service ;
- âge moyen ;
- niveau de certification RCTIF ;
- supports télébilletique (A, B, B', autres) ;
- prévision d'installation.

Par ailleurs, la RATP fournit, à titre confidentiel, et pour chaque type d'appareil, un descriptif fonctionnel sous forme d'une fiche produit.

5 Format des tableaux

Les tableaux seront fournis sous la forme de fichiers au format Excel.

ANNEXE IV-B-2
DESCRIPTION DES MODALITES DE VENTES GRANDS COMPTES,
DESCRIPTION DES MODALITES DE VENTES DU TITRE INTEGRALE SUR
LE SITE INTERNET WWW.RATP.FR

1- Description des modalités de vente grands comptes:

La vente grands comptes désigne la vente de titres en grand nombre à des entreprises, administrations ou institutions.

Les titres concernés sont les suivants : Cartes Emeraude et Améthystes sur support magnétique, titres Pompiers, abonnements mensuels et hebdomadaires, carnet de ticket t+, tickets T+ à l'unité, billets banlieue, titres aéroports et billets d'entrée à une activité de loisir combinés avec les tickets t+ ou billets de banlieue permettant de se rendre sur le site de l'activité.

Carte Emeraude et Améthyste sur support magnétique

Ces titres de transport, décrits à l'annexe C1, sont vendus exclusivement aux huit départements d'Ile de France dans des conditions fixées par des conventions approuvées par le STIF dans l'attente de la diffusion des titres Améthyste sur support Navigo.

Titres Pompiers

Les titres Pompiers sont vendus à la Brigade des Sapeurs-Pompiers de Paris, dans des conditions fixées par une convention approuvée par le STIF.

Forfait mois et semaines

La RATP vend les forfaits mois et semaines de la gamme Navigo à des entreprises, administrations ou associations pour les salariés ou personnes en voie de réinsertion en mettant à leur disposition, pour les plus importantes d'entre elles, des terminaux externes de chargement (TEC).

Carnets de tickets t+ et billets banlieue

La RATP vend en gros des carnets de tickets t+ et billets banlieue à des clients dès lors que le volume de la commande dépasse 150 €.

La RATP envoie ces titres par courrier ainsi que la facture correspondante.

Titres aéroports

Afin d'assurer une meilleure régularité des bus de desserte des aéroports par diminution de la vente à bord, La RATP vend en gros des titres aéroports.

Billets d'entrée à une activité de loisir combinée avec les tickets t+ ou billets de banlieue permettant de se rendre sur le site de l'activité

La RATP passe des accords avec des partenaires qui exploitent des activités de loisir (parc d'attraction, musée ...). Elle vend en gros à des clients les billets d'accès à ces activités de loisir combinés avec les tickets t+ ou billets de banlieue permettant de se rendre à ces activités.

Paris Visite

La RATP distribue ce titre aux organisateurs de voyage, pour le tourisme de loisirs.

La facturation intervient :

- soit à la commande,
- soit à la livraison,
- soit mensuellement.

Le paiement s'effectue :

- par virement ou par chèque en pré-paiement,
- par virement, par chèque ou par carte bancaire à la livraison,

La RATP peut être amenée à passer des accords de distribution de ce titre avec des organisateurs de voyages utilisant des vouchers : après validation du paiement, l'organisateur de voyage édite sur son imprimante un voucher qu'il vend à son client. Ce dernier, à son arrivée à Paris, se rend à l'un des points d'échange qui lui échange son voucher contre le Paris-visite.

Congrès

Pour le tourisme d'affaires, l'organisateur de congrès commande un lot de titres spécifiques pour un congrès, qui lui sont facturés avec la livraison.

Cas particulier : Les Centres Bus

Les modalités de vente dans les centres Bus sont identiques à celles effectuées pour la vente « grand compte ».

2- Description des modalités de vente du forfait Navigo Annuel sur le site internet www.ratp.fr :

Le client se rend sur le site www.ratp.fr puis clique sur "Abonnement « Navigo Annuel » en ligne" où il remplit son formulaire de souscription en ligne et joint une photo d'identité (sous forme de fichier image). Il paie en ligne par carte bancaire le montant de sa première mensualité complété des frais de dossier.

La souscription est transmise à l'agence Navigo Annuel après validation qui assure l'exploitation de l'abonnement « Navigo Annuel ». Le prestataire désigné par la structure communautaire envoie par courrier, à l'adresse indiquée dans le formulaire en ligne, le passe « Navigo Annuel » du client, chargé et prêt à l'emploi.

Cette modalité de vente subsiste dans l'attente de la mise en place d'un service communautaire de l'achat et de gestion en ligne du forfait Navigo Annuel.

ANNEXE IV-B-3
DESCRIPTION DES ACTES ET CANAUX DE SERVICE APRES VENTE

Cette annexe décrit les actes de SAV pour chaque produit tarifaire et le canal de distribution de ces services proposé aux clients.

Le contenu de cette annexe est défini d'un commun accord par le STIF et la RATP. L'ensemble des informations attendues est communiqué au STIF une première fois avant la signature du contrat dans le tableau ci-après. Toute modification de cette liste doit être soumise à l'approbation du STIF. L'ensemble des modifications apportées est présenté lors du comité de suivi billettique.

La RATP peut pendant la durée du contrat modifier ses procédures de Service Après Vente sans accord préalable du STIF si ces modifications relèvent de la seule organisation interne et n'ont pas d'impacts significatifs sur le service aux clients.

Nota : les actes de souscription à des abonnements Navigo Annuel ou Imagine R effectués sont considérés comme actes de SAV.

Liste des actes de souscription et SAV :

Titre	Support	Type d'acte	Localisation de traitement					
			Entreprise			Communautaire		
			Guichet	Autres comptoirs	Comptoirs "club" équipés TPV et accès SIG Navigo	Agences	GRC	Internet
Navigo Mois, Semaine Forfait Solidarité Transport Mois, Semaine Forfait Gratuité Transport Améthyste Gratuité	Passe Navigo	Changement données clients			I	I	D	
		Passe HS : changement de passe	D	D	I	I		
		Passe HS - puce lisible : coupon dépannage	I	I				
		Passe volé, perdu : changement de passe			I	I		
		Passe commandé non reçu : délivrance du passe			I	I		
		Passe en fin de vie			I	I	D	
Navigo Mois, semaine	Passe Découverte	Passe HS - puce lisible : coupon dépannage	I	I	I			
Navigo Annuel	Passe Navigo Annuel	Souscription avec prélèvement automatique			I	I	D	
		Souscription avec paiement comptant			I	I	D	
		Changement de zone			I	I		
		Suspension/reprise contrat en prélèvement automatique			I	I		
		Reconduction contrat au comptant			I	I	D	
		Resiliation contrat			I	I	D	
		Régularisation, encaissement impayé			I	I	D	
		Changement données clients			I	I	D	
		Changement coordonnées bancaires			I	I	D	
		Passe HS : coupon dépannage	I	I				
		Passe HS : changement de passe	D	D	I	I	D	
		Passe volé, perdu : changement de passe			I	I	D	
		Passe commandé non reçu : délivrance du passe			I	I	D	
		Passe en fin de vie			I	I	D	
Navigo Imagine R	Passe Navigo imagine R	Souscription avec prélèvement automatique					D	
		Souscription avec paiement comptant					D	
		Traitement des incomplétudes Photo à la souscription			I	I	D	
		Changement de zone			I	I	D	D
		Resiliation contrat					D	
		Changement données clients			I	I	D	I
		Changement coordonnées bancaires			I	I	D	
		Passe HS : coupon dépannage	I	I				
		Passe HS : changement de passe	D	D	I	I	D	
		Passe volé, perdu : changement de passe			I	I	D	D
		Passe commandé non reçu : délivrance du passe			I	I	D	
Titres sur support magnétique	Ticket/billet Coupon	Ticket t+ démagnétisé : échange	I	I	I			
		Billet O/D démagnétisé : échange	I	I	I			
		Autre coupon démagnétisé : échange	I	I	I			

I : immédiat
D: différé après traitement back-office

GUICHET
(photo non contractuelle)



© RATP - SUTTON Denis

237503 - 06/11/1998

Accueil clientèle:

- Accueil aux heures d'ouverture de la station
- Client debout
- Vente, certains actes SAV

Equipement standard:

- TPV

Modalités de paiement :

- La RATP définit les modes de paiement appropriés aux actes et produits vendus et en informe le STIF.

COMPTOIRS « CLUB »
(photos non contractuelles)



Accueil clientèle:

- Accueil aux heures d'ouverture de la station
- Client debout
- Services de vente en cas de panne des automates ou d'affluence
- Certains actes de SAV

Equipement standard:

- TPV

Modalités de paiement :

- La RATP définit les modes de paiement appropriés aux actes et produits vendus et en informe le STIF.

COMPTOIRS D'INFORMATION

(photo non contractuelle)



Accueil clientèle:

- Accueil aux heures d'ouverture de la station
- Services de vente en cas de panne des automates ou d'affluence
- Client debout
- Certains actes de Service après-vente (pour certains en différé)

Equipement standard:

- TPV

Modalités de paiement :

- La RATP définit les modes de paiement appropriés aux actes et produits vendus et en informe le STIF.

AGENCES
(photo non contractuelle)



Accueil clientèle:

- Horaires d'ouverture : voir liste
- Client assis
- Service de souscription et services après-vente
- Paiement CB, pièces, billets, chèque, chèques mobilité

Equipement standard:

- TPV

Liste et horaires d'ouverture des agences : La RATP fournira la liste au plus tard à la signature du contrat et dans le format ci-dessous

Paris		

ANNEXE IV-B-5

METHODE DE CALCUL ET DE CONTROLE DU TAUX DE FRAUDE

Le contrat prévoit un objectif de taux de fraude annuel global à ne pas dépasser :

- de 4% des voyageurs pour l'ensemble des réseaux ferrés exploités par la RATP en fin de contrat.
- de 8% des voyageurs pour l'ensemble des réseaux bus et tramway exploités par la RATP en fin de contrat (sous réserve de la Validation Systématique à l'Entrée sur l'ensemble de l'Ile de France).

1- Méthodologie de mesure du taux de fraude

Le taux de fraude est mesuré par des organismes externes.

Sur le réseau ferroviaire, il est mesuré par des sondages en gare et station, en faisant le rapport entre le nombre de personnes franchissant les obstacles sans validation de titre et le nombre total d'entrants. Ces sondages donnent des résultats semestriels.

Les réseaux ferroviaires métro et RER étant des réseaux fermés, à l'exception de quelques gares au sud de la ligne B, cette méthode, appliquée les jours ouvrables tout le long de l'année hors vacances scolaires, assure une représentation statistique des voyageurs très supérieure à ce que des enquêtes ponctuelles permettraient d'obtenir.

Pour le réseau de surface, le principe de la mesure est une enquête par sondage en situation embarquée, sur la base d'un échantillon de courses représentatif de l'offre globale sur des jours-type de semaine en Plein Trafic, hors Vacances Scolaires, sur toutes les lignes du réseau. La mission est d'interroger la quasi-totalité des clients montant dans la voiture ou la rame sur les parcours à mesurer et de compter tous les voyageurs. La fraude est constatée après visualisation du titre de transport. La mesure est effectuée une fois par an sur toutes les lignes.

Le taux de fraude est égal au nombre de fraudeurs rapporté au nombre de voyageurs.

2- Informations à communiquer

La RATP fournira au STIF chaque année pour le comité de suivi billettique les informations suivantes :

- taux de fraude mesuré globalement par ligne sur le réseau ferroviaire, par secteur sur le réseau de surface ;
- types de fraude recensés.

ANNEXE IV-B-6 EQUIPEMENTS DE VALIDATION

1 -Equipements de validation

Les informations fournies par la RATP sont les suivantes :

- type d'appareil ;
- type de lieux d'installation.

Types d'appareil (équipement):



Type Valideur
télébillettique



Type Valideur
ferré mixte



Type Valideur
Bus
magnétique



Type Valideur
Bus
télébillettique



Type Valideur
Tramway

Types de lieux d'installation :

- Métro : accès des stations
- RER : entrée et sortie des gares
- Bus et tramways : porte(s) d'accès des véhicules

Type d'appareil (équipement):



Type valideur gare ouverte

Type de lieux d'installation :
accès des gares ouvertes du sud de la ligne B

2 - Tableau d'entrées / sortie d'équipements

Dans le cadre du comité de suivi télébilletique (cf. Annexe IV-A-2), la RATP fournit annuellement un tableau détaillant les équipements installés et désinstallés. Les informations à fournir sont, à minima, les suivantes :

- numéro d'inventaire unique de l'équipement ;
- type d'équipement ;
- programme de financement ;
- lieu d'installation (station ou BUS/TRAM) ;
- durée prévue d'exploitation ;
- niveau de certification RCTIF ;
- supports télébilletique (A, B, B', autres) ;
- en cas de désinstallation, indiquer l'âge de l'équipement.

3 - Tableau synthétique de suivi

Dans le cadre du comité de suivi télébilletique (cf. annexe IV-A-2), la RATP fournit annuellement le tableau suivant comprenant le nombre d'équipements installés dans ses emprises détaillé par :

- type d'appareil (nom, modèle, génération...) ;
- réseau ;
- type de lieu d'installation (station ou BUS/TRAM) ;
- année de mise en service ;
- âge moyen ;
- niveau de certification RCTIF ;
- support télébilletiques (A, B, B', autres);
- prévision d'installation.

Par ailleurs, la RATP fournit, à titre confidentiel, et pour chaque type d'appareil, un descriptif fonctionnel sous forme d'une fiche produit.

4 - Format des tableaux

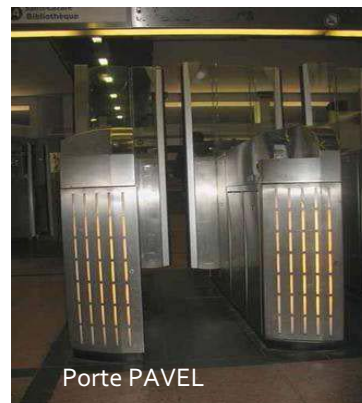
Les tableaux seront fournis sous la forme de fichiers au format Excel.

ANNEXE IV-B-7 EQUIPEMENTS DE CONTROLE ET DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE

1 - Dispositifs anti-fraude



Type NPVP



Type Porte Pavel



Type PAS (Porte Automatique de Sortie)



Type PEM

- Dispositifs anti-fraude en entrée
- Dispositifs anti-fraude en sortie
- Dispositifs d'accès et anti-fraude pour PMR

2 - Equipements de contrôle des forfaits sur passe télébilletique



Type Portable de contrôle

3 - Tableau d'entrées / sortie d'équipements

Dans le cadre du comité de suivi télébilletique (cf. Annexe IV-A-2), la RATP fournit annuellement un tableau détaillant les équipements installés et désinstallés. Les informations à fournir sont, à minima, les suivantes :

- numéro d'inventaire unique de l'équipement ;
- type d'équipement ;
- programme de financement ;
- lieu d'installation (station ou BUS/TRAM) ;
- durée prévue d'exploitation ;
- niveau de certification RCTIF ;
- supports télébilletique (A, B, B', autres) ;
- en cas de désinstallation, indiquer l'âge de l'équipement.

4 - Tableau synthétique de suivi

Dans le cadre du comité de suivi télébilletique (cf. annexe IV-A-2), la RATP fournit annuellement le tableau suivant comprenant le nombre d'équipements installés dans ses emprises détaillé par :

- type d'appareil (nom, modèle, génération...) ;
- réseau ;
- type de lieu d'installation ;
- année de mise en service ;
- âge moyen ;
- prévision d'installation (station ou BUS/TRAM) ;
- niveau de certification RCTIF, si pertinent ;
- support télébilletiques (A, B, B', autres), si pertinent.

Par ailleurs, la RATP fournit, à titre confidentiel, et pour chaque type d'appareil, un descriptif fonctionnel sous forme d'une fiche produit.

5 - Format des tableaux

Les tableaux seront fournis sous la forme de fichiers au format Excel.

ANNEXE IV-B-8 CAHIER DES CHARGES RELATIF A LA GESTION COMMUNAUTAIRE DES PRODUITS TARIFAIRES
--

Chapitre 1 : Généralités

Article 1 : Objet

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

Article 2 : Définitions et Documents de référence

Article 2.1 Définitions

Aux fins du Cahier des charges, les termes suivants auront la signification fixée au présent article:

« Produit tarifaire » Un Produit tarifaire est la matérialisation du titre de transport sur un support (papier, magnétique ou télébilletique).

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

« Supports » : Moyen matériel pouvant contenir un titre de transport (passe NAVIGO, coupon magnétique).

« Passes » : Support télébilletique sous forme de carte à puce.

« Profil » : Information concernant l'utilisateur contenue dans un passe NAVIGO et donnant droit à un tarif ou un droit à voyager particulier (profil CST, profil agent, profil « imagine R »...).

« CGVU » : désigne les conditions générales de vente et d'utilisation adoptées par décision du STIF qui spécifient les procédures de vente, de SAV et les droits de l'utilisateur pour un Produit tarifaire, un Support ou un Titre de transport.

« Tarif » : Prix public d'un titre de transport décidé par le STIF.

« Entreprises » : Désigne toute entreprise titulaire d'un droit d'exploiter un service de transport public de voyageurs en Ile-de-France avec laquelle le STIF a conclu un contrat relatifs aux modalités d'exploitation des services de transports auquel est annexé le présent Cahier des charges.

« Cahier des charges » : Désigne le présent cahier des charges relatif à la gestion communautaire des Produits tarifaires.

« Audit » : Désigne pour l'application du présent Cahier des charges toutes les opérations de contrôle techniques ou d'audit financier prévues dans le contrat relatif aux modalités d'exploitation du service de transport conclu entre le STIF et les Entreprises.

« DAB/GAB » : Désigne pour l'application du présent Cahier des charges tout automate Distributeur Automatique de Billets (DAB) ou Guichet Automatique Bancaires (GAB) sous responsabilité d'établissements financiers.

Article 2.2 Liste des documents associés au présent cahier des charges

Les documents listés ci-dessous sont contractuels. Ils évoluent sur proposition d'un comité, d'une commission ou d'un groupe de travail dûment habilité et sur validation du « comité de pilotage TVDC » décrit à l'article 3.1.

Référence	Titre du Document	Rédaction
IV-B-8-a	Matrice des coûts partiels des activités communautaires (Article 3.3).	Transporteurs/STI F
IV-B-8-b	Description des reportings des activités de ventes et distribution communautaires (Article 7.7).	Transporteurs/STI F
IV-B-8-c	Cahier des Charges relatif à la gestion partagée de la Tarification Solidarité Transport (Article 10).	Transporteurs/STI F

Le « Comité 3P » mentionné à l'article 3.2 tient à jour ces documents et assure la mise à disposition des différentes versions, en particulier la version en vigueur, vis à vis du STIF, des transporteurs et de la structure communautaire.

Les versions successives entrent en vigueur et sont contractuelles au jour décidé à l'unanimité par le « comité de pilotage TVDC » tel que prévu ci-dessous, sans qu'un avenant au présent cahier des charges soit nécessaire.

Les modifications substantielles des documents ainsi validés ne peuvent s'écarter des principes de la version initiale ou comporter des conséquences financières.

Article 3 : Pilotage et mise en œuvre de la gestion communautaire des Produits tarifaires

Le pilotage de la gestion communautaire des produits tarifaires est assuré par un comité appelé « Comité de Pilotage de la Télébillettique, Vente et Distribution Communautaire » ci-après désigné « Comité de Pilotage TVDC ».

La mise en œuvre de la gestion communautaire des produits tarifaires est suivie par un comité appelé Comité Produits/Process/Projets, ci-après désigné « Comité 3P ».

Article 3.1 : Comité de Pilotage TVDC

Les membres du « Comité de pilotage TVDC » sont :

- Le STIF qui en assure la présidence,
- La RATP,
- La SNCF,
- L'association OPTILE mandatée par ses membres.

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

Le Comité de Pilotage TVDC se réunit au moins une fois par trimestre et sur demande du STIF ou d'un des transporteurs.

Article 3.2 : Comité 3P

Le Comité 3P met en œuvre les moyens nécessaires à l'application des décisions du comité de pilotage TVDC et assure le suivi de la gestion quotidienne et opérationnelle des prestations communautaires décrites par le présent cahier des charges.

Les membres de ce comité sont :

- Le STIF qui en assure la présidence,
- La RATP,
- La SNCF,
- L'association OPTILE mandatée par ses membres.

Le STIF, la RATP, la SNCF et l'association OPTILE désignent respectivement leur représentant pour siéger au sein du comité 3P. En cas de vacance, un nouveau représentant est désigné dans les meilleurs délais.

Le comité 3P se réunit au moins une fois toutes les six semaines et avant chaque Comité de Pilotage TVDC. Le comité 3P peut créer des commissions, groupes projets et groupes de travail qui contribuent au bon déroulement de l'activité communautaire relative au présent cahier des charges.

Articles 3.3 : Réunion de Bilan Annuel

Chaque année, une réunion du Comité de Pilotage TVDC est dédiée au bilan de l'année écoulée. Cette réunion a lieu au deuxième trimestre de chaque année civile, avant le 1^{er} juin.

Les Entreprises remettent au STIF au plus tard le 31 mars de chaque année N un rapport communautaire d'activité composé des informations suivantes :

- un retour d'expérience détaillé concernant l'année n-1, ainsi que les propositions nécessaires à l'amélioration des procédures et des moyens mis en œuvre ;
- les objectifs cibles de l'année n ;
- les évolutions techniques et fonctionnelles envisagées pour les prochaines années.
- les comptes liés à l'application du présent cahier des charges (bilan, compte de résultat) ;
- la description des marchés passés durant l'année n-1 ;
- les prévisions de marchés ou de commandes de l'année n
- la matrice des coûts par produit et par nature, tel que défini dans le document IV-B-8-a « Matrice des coûts partiels des activités communautaires » mentionné à l'article 2.2..

Les Entreprises doivent :

- avertir le STIF de toute enquête voyageurs menée par leurs soins sur NAVIGO et d'en communiquer les résultats au STIF ;
- présenter leur programme d'expérimentation communautaire ;
- faciliter les enquêtes voyageurs et les audits menés par le STIF.

Le STIF informe les entreprises des évolutions souhaitées pour les prochaines années.

Article 4 : Organisation Communautaire

Les Entreprises s'appuient sur une structure communautaire à laquelle elles confient la mission de mettre en application tout ou partie des articles du présent Cahier des charges.

La forme de cette structure est laissée au libre choix des Entreprises. Ses statuts, ainsi que toute modification éventuelle, sont transmis au STIF.

Un référent est nommément désigné, à la signature du Cahier des charges, comme interlocuteur principal du STIF pour la gestion de cette structure communautaire. Sauf cas de force majeure, le STIF est informé de tout changement de référent au moins un mois avant la prise de fonction.

De même, le STIF nomme à la signature du présent Cahier des charges un référent pour le suivi de son application. Sauf cas de force majeure, les Entreprises sont informées de tout changement de référent au moins un mois avant la prise de fonction.

Article 5 : Informatique et liberté

La structure communautaire effectue, en tant que responsable du traitement des données à caractère personnel, les formalités nécessaires auprès de la CNIL préalables à la mise en œuvre dudit traitement.

La structure communautaire et le STIF se communiquent mutuellement pour information notamment :

- les déclarations envoyées à la CNIL ;
- les récépissés de la CNIL ;
- le cas échéant, les autorisations de la CNIL ;
- le cas échéant les informations détenues par le Correspondant Informatique et Liberté (CIL) si la structure communautaire en a mis un en place en son sein.

Chapitre 2 Obligations relatives aux activités communautaires

Ce chapitre décrit les activités relatives à la distribution de Produits tarifaires réalisées de manière communautaire par les Entreprises.

Les objectifs poursuivis par le STIF relatifs aux canaux de distribution visent au respect de l'égalité de traitement, une amélioration permanente de la qualité de service et la maîtrise des coûts de développement et d'exploitation sur l'ensemble du territoire de la région Ile-de-France.

Pour cela, le STIF encourage les Entreprises à développer et gérer de manière communautaire le maximum de systèmes de distribution de titres et Produits tarifaires possible.

Article 6 Obligations relatives aux supports des titres de transport

Article 6.1 : Spécifications des supports télébillettiques carte

Les obligations des Entreprises et du STIF, concernant la définition des supports sur lesquels les titres de transport sont chargés, sont décrites dans les contrats relatifs aux modalités dans lesquelles sont exploités les services de transports, conclus entre le STIF et les Entreprises.

Il est rappelé que tout support télébillettique doit respecter les dispositions du référentiel commun télébillettique d'Île de France conformément aux conditions décrites dans la charte du Système Telebillettique NAVIGO (annexée au présent contrat).

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

	Navigo Semaine	Navigo Mois	Navigo Annuel	Imagine R	Imagine R	TST grat	TST Semaine	TST Mois	Police
Passé Navigo	Oui	Oui	Non	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Non
Passé Navigo Annuel	Oui*	Oui*	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Passé Navigo imagine R	Oui**	Oui**	Non	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non
Passé Navigo Découverte	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Passé Police	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Oui

* en complément d'un titre Navigo Annuel actif.

** en complément d'un titre Imagine R

Article 6.2 Les types de supports

Les types de supports de titres seront proposés dans le cadre du Comité Pilotage TVDC. Le STIF est informé de la préparation des marchés d'achat de supports télébilletiques passés par la structure communautaire. Le STIF fournit les spécifications fonctionnelles qu'il souhaite voir prises en compte dans les dossiers de consultation des Entreprises.

Article 6.3 Billettique

Les activités billettiques relevant de l'activité communautaire sont traitées dans le cadre des comités prévus à l'article 3.

Article 7 Gestion Relation Client

La Gestion relation client, ci-après désignée « GRC », correspond à l'ensemble des prestations communautaires relatives à la gestion des relations avec les clients porteurs d'un des titres mentionnés au 6.1.

Il est entendu qu'une partie des actions de GRC est réalisée par ailleurs de manière individuelle par chacune des Entreprises, à savoir la relation client effectuée selon les termes des contrats relatifs aux modalités dans lesquelles sont exploités les services de transports, conclus entre le STIF et les Entreprises.

Article 7.1 : Distribution des passes NAVIGO

Les moyens de distribution des supports télébilletiques mis en œuvre conjointement par les Entreprises doivent respecter les conditions générales de vente et d'utilisation (CGVU) décidées par le STIF.

La distribution des passes Navigo comporte :

- une composante individuelle (distribution en agences par exemple) utilisant dans son processus un ou bien des outils communautaires (connexion au Système d'Information et de Gestion communautaire cf. Article 9). Cette composante est mise en place selon les modalités et dans les limites spécifiées dans les contrats relatifs aux modalités d'exploitation des services de transports conclus entre le STIF et les Entreprises.

- une composante communautaire : lorsque la demande est effectuée par correspondance au moyen de dossiers distribués dans les réseaux de vente des Entreprises ou en ligne sur Internet.

Article 7.2 : Distribution du Produit tarifaire « imagine R »

Le Produit tarifaire « imagine R » est composé du titre de transport « imagine R » sur un passe « NAVIGO imagine R » distribué communautairement par correspondance lors de la première demande du voyageur.

Lors des éventuelles demandes ultérieures, l'instruction du droit est effectuée communautairement et le titre de transport est distribué individuellement par les Entreprises sur leurs équipements.

La distribution du Produit tarifaire respecte les CGVU « imagine R » décidées par le STIF après consultation des transporteurs.

Article 7.3 : Distribution du Produit tarifaire « Navigo Annuel »

Le Produit tarifaire « Navigo Annuel » est composé du titre de transport « Navigo Annuel » sur un passe « Navigo Annuel » distribué de manière communautaire par correspondance ou dans les agences des transporteurs.

La distribution du Produit tarifaire « Navigo Annuel » respecte les CGVU « Navigo Annuel »

Article 7.4 : Distribution du Produit tarifaire « Passe Police »

Le Produit tarifaire « Police » est réservé :

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

Le Produit tarifaire « Police » est composé du titre de transport « Police » sur un passe « Police » distribué de manière communautaire et mis à disposition dans les locaux de la RATP, conformément aux termes d'une convention signée entre le STIF, le Ministère de l'Intérieur et les transporteurs.

La gestion, la facturation de ce titre sont assurées par la RATP, dûment mandatée par la SNCF et l'association OPTILE.

Article 7.5 : Distribution des cartes et tickets magnétiques Emeraude et Améthyste

Les Produits tarifaires « Améthyste gratuité », « Améthyste demi-tarif » et « Emeraude » sont composés d'une carte nominative « Améthyste gratuité », « Améthyste demi-tarif » et « Emeraude » et, pour la gratuité, ont pour support un coupon magnétique associé à la carte nominative.

Ces produits tarifaires sont gérés, fabriqués, distribués, facturés aux Conseils Généraux et à la Ville de Paris par la RATP, dûment mandatée par la SNCF.

Les évolutions concernant ces titres, leur support et leur mode de distribution ont fait l'objet d'une décision du STIF et d'une convention spécifique pour le passage en télébilletique. A terme, le présent article sera remplacé pour tenir compte de ces évolutions.

Article 7.6 : Services après vente

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

Article 7.7 : Indicateurs de service

Les entreprises s'engagent à fournir tous les indicateurs définis dans le document IV-B-8-b « Description des reportings des activités de ventes et distribution communautaires » mentionné à l'article 2.2.

Les modalités d'évolutions du document et leurs dates de mise en application sont décrites à l'article 2.2.

Article 8 : Système Communautaire de Vente et Distribution de titres à Distance

Article 8.1 : Les Objectifs

Le STIF souhaite organiser la mutualisation de certains systèmes et équipements nécessaires à la vente à distance et à la distribution à distance de titres avec les objectifs suivants :

- favoriser l'acquisition de titres de transports à distance grâce à l'utilisation des nouvelles technologies de communication disponibles (internet en particulier),
- créer les conditions d'une réactivité et d'une mise en application optimale des décisions du STIF notamment en matière tarifaire,
- minimiser les coûts associés à la création, à l'exploitation et aux évolutions des canaux de ventes,
- permettre le déploiement par tous les transporteurs de services de vente et de distribution de titres en limitant les coûts d'investissement et d'exploitation.

Le système cible à mettre en œuvre devra répondre aux principes suivants :

- une architecture ouverte vers tous les nouveaux canaux de distribution à distance et vers tous les opérateurs de transport potentiels,
- un partage des référentiels et des process communs à tous les nouveaux canaux de vente à distance,
- des interfaces externes standardisées (a minima par canal de vente).

Le STIF met en œuvre dans cet objectif un portail Navigo (www.navigo.fr) à l'attention du public. Ce portail dirigera les usagers vers les services internet de vente ou gestion clients existants ou à venir.

Article 8.2 : Rappel sur les Services Internet existants

Les Entreprises développent et gèrent dans le cadre des activités communautaires décrites à l'article 4 du présent cahier des charges, les services internet suivants :

- Gestion Relations Clients Imagine R : www.imagine-r.com,
- Commande de passes Navigo : www.navigo.fr
- Le site www.imagine-r.com permet au voyageur titulaire d'un Produit tarifaire «imagine R» :
 - de gérer son abonnement ;
 - de régler certains actes de service après vente définis dans les contrats relatifs aux modalités dans lesquelles sont exploités les services de

- transports, conclus entre le STIF et les Entreprises ;
- d'être informé sur le Produit tarifaire Imagine R ;
- de rentrer en contact avec les gestionnaires du titre «Imagine R».

Le site existant www.navigo.fr permet au voyageur d'effectuer des demandes de passes Navigo.

Les entreprises remettent au STIF la documentation fonctionnelle présentant les services internet. La mise en œuvre de développements nouveaux de ces services est réalisée en accord avec les stipulations du chapitre 3.

Article 8.3 : Le système communautaire de vente à distance - SCVD

Le système communautaire de vente à distance est l'unique canal de demande de passe, de vente et de rechargement des forfaits Navigo Mois et Semaine pour les particuliers via Internet et via les Guichets Automatiques Bancaires.

Les conditions de développement et d'exploitation du système communautaire de vente à distance via le canal internet et le canal Guichet Automatique Bancaire sont régies par l'annexe IV-B-10 du présent contrat.

Article 8.4— Titularité et exploitation du nom de domaine

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

Le STIF met gratuitement ce nom de domaine à la disposition des Entreprises pour les besoins de l'exploitation.

Il demeure seul titulaire du nom de domaine navigo.fr.

Le STIF s'engage à maintenir en vigueur ce nom de domaine et à engager tous les frais et formalités nécessaires à leur protection.

Article 8.5 – Sécurité des sites et services Internet communautaires

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

De même, en cas de problème de sécurité, sur les sites et services communautaires administrés et gérés par le STIF, dont les Entreprises gèrent et administrent un ou plusieurs modules, le STIF informe les Entreprises dans un délai maximum de quatre heures ouvrables dès que l'incident est porté à sa connaissance les jours ouvrables de 8h00 à 18h00. Les Entreprises ne sauraient être tenues responsables des erreurs techniques et de sécurité des sites et services administrés et gérés par le STIF, dont les Entreprises administrent un module.

Article 8.6- Responsabilité

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

Article 9 Système d'information et de gestion communautaire

Le Système d'information et de gestion communautaire permet la gestion de la relation avec les clients et enregistre les données sur les supports personnalisés en circulation, les titres vendus et les actes du service après vente.

Il est développé et géré de manière communautaire par les Entreprises.

Il contient la base de données des clients possédant un passe Navigo personnalisé, un passe Navigo Annuel, ou un passe Navigo Imagine R. Dès l'entrée en vigueur du présent Cahier des charges, les Entreprises remettent au STIF la documentation fonctionnelle présentant le Système d'Information et de Gestion communautaire.

Les évolutions du Système d'Information et de Gestion communautaire respectent les modalités définies dans le chapitre 3 du présent Cahier des charges.

Le Système d'Information et de Gestion communautaire contient les données de distribution des titres « Navigo Mois », « Navigo Semaine », TST, « imagine R » et Navigo Annuel vendus par les Entreprises de manière individuelle ou communautaire sur les passes Navigo personnalisé, Navigo Annuel et Navigo Imagine R.

Le Système d'Information et de Gestion communautaire est en liaison avec les systèmes des Entreprises de transport pour, entre autres, recevoir et émettre les données de vente, créer, émettre et recevoir des listes noires, blanches et vertes.

Article 10 Gestion de la Tarification Solidarité Transport

Le STIF confie à des prestataires la gestion des droits à réduction Solidarité Transport 75% et Gratuité.

Les informations contenues dans le Système d'Information et de Gestion Communautaire pour les bénéficiaires de la TST possesseurs d'un passe Navigo personnalisé doivent pouvoir être consultées, enrichies et mises à jour depuis les systèmes d'information propres aux Entreprises et depuis les systèmes d'information des prestataires visés à l'alinéa précédent.

L'interface des systèmes d'information des Entreprises et des prestataires doit être compatible avec le Système d'Information et de Gestion communautaire. Les Entreprises et le STIF imposent le respect de cette condition dans tous les contrats conclus avec leurs prestataires.

Les engagements réciproques du STIF, de son ou ses prestataire(s) d'une part, et des Entreprises et de leur ou leurs gestionnaire(s) du Système d'Information et de Gestion communautaire d'autre part, sont établis précisément dans le document IV-B-8-c « Cahier des Charges relatif à la gestion partagée de la Tarification Solidarité Transport » mentionné à l'article 2.2.

Chapitre 3 : Evolutions et modifications des activités communautaires

Ce chapitre expose, sans préjudice des dispositions de l'annexe C13, les modalités dans lesquelles les évolutions des systèmes visés au chapitre 2 du Cahier des charges, les expérimentations et innovations technologiques communautaires sont réalisées.

Il est distingué deux types d'évolutions du service :

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

Article 11 : Evolutions mineures

Le STIF est informé annuellement dans le cadre du rapport d'activités communautaire des évolutions visées par cet article.

Pour les évolutions d'un service offert aux voyageurs, le STIF peut émettre un avis consultatif s'il est saisi a priori ou remettre en cause, a posteriori, la classification de l'évolution, valider ou non sa mise en service et demander, le cas échéant, son retrait.

Article 12 : Evolutions majeures

Les évolutions visées à cet article sont réalisées selon les modalités suivantes :

- Lancement du projet :
 - Information du STIF ou par le STIF du lancement du projet ;
 - Mise en place d'une cellule de suivi de projet ;
 - Détermination des étapes clés du projet et des éléments techniques, financiers et de délais que le STIF et les transporteurs doivent valider.
- Mise au point : Les spécifications générales (techniques et fonctionnelles) sont réalisées conjointement par l'équipe projet et validées par le STIF en concertation avec les transporteurs.
 - Les Entreprises et le STIF examinent ensemble ;
 - Le calendrier de mise en œuvre de la modification significative ;
 - Les impacts pour les voyageurs ;
 - Les données économiques.
- Développement : La responsabilité technique est à la charge des Entreprises qui informent le STIF du suivi du projet. Les Entreprises mettent en œuvre les procédures et outils nécessaires conformes aux spécifications. Le STIF valide aux étapes clés du projet déterminées au lancement du projet les éléments techniques ayant un lien avec la sécurité, l'interopérabilité ou le service offert au voyageur.
- Mise en service : La mise en service est conditionnée par une décision du STIF.

Si les nouveaux projets mis en place induisent une modification substantielle des charges et des coûts de développements non pris en compte dans les contrats conclus

entre le STIF et les Entreprises relatifs aux modalités d'exploitation des services de transports, un avenant aux contrats précités est signé entre les parties.

Article 13 : Développement d'Interfaces techniques

Les Entreprises définissent les spécifications des interfaces pour se connecter au Système d'Information et de Gestion communautaire. Celles ci sont transmises aux prestataires dûment mandatés par le STIF qui doivent les appliquer

Des réunions de pilotage sont mises en place au lancement du projet et durant son suivi à une périodicité cohérente avec les besoins de chacun des acteurs.

Les adaptations spécifiques et la mise en place, facilitées par les Entreprises, sont à la charge technique et financière des prestataires qui souhaitent se connecter.

Chapitre 4 Communication

Article 14 : Obligations relatives à la communication communautaire

Les actions de communication concernant les activités communautaires s'inscrivent en cohérence avec la Politique Commune de Communication pilotée par le STIF en concertation avec les Entreprises.

La structure communautaire indique sur tout support de communication et d'information voyageurs son lien avec le STIF par la présence du logo du STIF.

Toute action de communication, réalisée par la structure communautaire fait l'objet d'une validation préalable par le STIF. Le délai de validation doit être approprié au type d'action ainsi qu'à son contexte.

La mise à jour, le renouvellement, ou les modifications mineures de documents existants ne nécessitent pas la validation du STIF.

Les informations techniques et ponctuelles de service (information sur un incident technique...) n'impliquent pas une validation du STIF, ni la présence de son logo.

<p style="text-align: center;">ANNEXE IV-B-9 VERSION 2012 CHARTRE SYSTEME TELEBILLETIQUE NAVIGO TRANSPORTS PUBLICS D'ÎLE DE FRANCE</p>
--

PREAMBULE

Par décision du 8 juillet 1999, le Syndicat des transports d'Île-de-France, autorité organisatrice des transports publics d'Île-de-France, a engagé la généralisation de la télébilletique sur le réseau de transport relevant de sa compétence.

Le système télébilletique d'Île-de-France inhérent est appelé système Navigo.

En tant qu'autorité organisatrice des transports, le STIF organise la sécurité et l'interopérabilité du système Navigo tant vis-à-vis des éléments internes au système que vis-à-vis d'éléments externes (gestion d'interfaces avec d'autres systèmes billettiques non franciliens ou avec des services autres que le transport collectif).

Pour cela en étroite collaboration avec les exploitants des réseaux de transports collectifs franciliens et Adhérents à la présente Charte, le STIF fixe les règles communautaires fonctionnelles, techniques d'interopérabilité et de sécurité pour assurer le bon fonctionnement du système Navigo dont la mise en œuvre relève de la responsabilité des exploitants.

CHAPITRE I – OBJET DE LA CHARTE

Article 1 : PERIMETRE ET CARACTERISTIQUES DU SYSTEME NAVIGO

Le système Navigo est le système d'information en charge de la gestion des produits tarifaires télébilletiques de transports publics franciliens. Comme tout système d'information, il correspond à un ensemble organisé de ressources (personnel, données, procédures, matériels, logiciels...) permettant d'acquérir, de stocker, de structurer, de superviser, de sécuriser, de transporter, de diffuser et de communiquer les informations billettiques, sous forme de textes ou de données codées, entre les Adhérents à la présente Charte, le STIF et les usagers des transports publics franciliens.

Le système Navigo se compose des éléments suivants :

Les produits Navigo (matériels et logiciels), utilisés par les usagers :

- tout "support Navigo", correspondant aux différents composants électroniques ou logiciels contenant les droits et titres de transport des usagers (exemple : passe Navigo)
- tout équipement ayant pour fonction de lire, valider, vendre, contrôler, opérer une action de SAV sur un support Navigo ;
- tout module ou processus de sécurité correspondant aux différents composants électroniques contenant les secrets Navigo, c'est-à-dire notamment et de manière non exclusive les algorithmes et les clés de chiffrement de l'application télébilletique francilienne et tous les services associés ;
- Les différents systèmes informatiques et de télécommunications (matériels et logiciels) mis en œuvre et utilisés par les Adhérents et traitant des données

- Navigo (données usagers, données supports, données de validation, données de vente, données de contrôle, données de SAV, données de supervision...);
- Les référentiels d'interopérabilité de Navigo contenant les règles techniques et fonctionnelles communes de Navigo destinés à assurer l'interopérabilité :
 - o le RCTIF ;
 - o le RTTIF.

Les moyens en personnels et les procédures pour :

- les processus d'achat des différents produits Navigo (supports des titres de transports, les modules d'accès sécurisés) et des éléments des systèmes d'information et de télécommunication dédiés à Navigo ;
- la mise en œuvre du système Navigo (spécifications, développements, recette) ;
- l'exploitation et la maintenance des différents équipements et systèmes informatiques et de télécommunications Navigo ;
- la gestion des opérations inhérentes au cycle de vie des supports et modules, équipements, systèmes de sécurité Navigo (fabrication, pré-personnalisation, personnalisation, transfert, stockage, distribution, utilisation, destruction) ;
- le traitement des données à caractère personnel ;
- la lutte contre la fraude (contrôle, mise en opposition...);
- le traitement des évolutions du système Navigo.

Article 2 : OBJET

La présente Charte fixe les modalités d'organisation du système télébillettique Navigo pour la sécurité et l'interopérabilité. La Charte décrit pour chaque thème les conditions :

- de pilotage et de coordination ;
- de définition et d'application des règles d'élaboration et de mise en œuvre ;
- de contrôle ;
- de traitement des incidents pouvant avoir une portée communautaire.

Le chapitre II est consacré au thème sécurité Navigo, le chapitre III au thème interopérabilité Navigo et le chapitre IV aux dispositions diverses applicables à l'ensemble de la Charte.

Article 3 : DEFINITIONS

« Adhérent » : Toute personne morale ayant, au travers d'un contrat avec le STIF, à mettre en œuvre et exploiter une partie du système Navigo pour la réalisation de ses activités.

« Charte » : désigne la présente Charte du système télébillettique NAVIGO

« Titre de transport » : Un titre de transport est la combinaison d'un droit à utiliser les transports collectifs sur un périmètre géographique et temporel donné, d'un profil et d'un tarif.

« Produit tarifaire » : Un produit tarifaire est la matérialisation d'un titre de transport sur un support papier, magnétique ou télébillettique. Le nom du produit tarifaire est l'association du nom du titre et du nom du support.

« RCTIF » : Le Référentiel Commun Télébillettique Île-de-France définit les contraintes techniques des produits Navigo en termes de communication entre l'équipement et le

support. Il est constitué de l'ensemble des spécifications techniques, permettant d'assurer l'interopérabilité face aux clients, complétées par la description des tests de conformité et des exigences contractuelles et procédurales. Le RCTIF s'appuie autant que se peut sur les normes et standards en vigueur. Les spécifications RCTIF abordent les 2 volets de l'interopérabilité : les équipements et les supports.

« RTTIF » : Le Référentiel Traitement Titres d'Île-de-France définit :

- le codage des données sur les supports ;
- les règles de traitement de ces données lors des opérations de validation, de vente, de contrôle, de SAV ;
- les formats des listes d'échanges de données entre les différents systèmes d'information :
 - liste noire, correspondant à la liste des supports et titres à invalider suite au constat d'une fraude ou de perte et vol ;
 - liste d'invalidation, correspondant à la liste des supports et titres invalidés par les équipements de validation par mise en application de la liste noire ;
 - liste verte, correspondant à la liste des droits et profils à charger sur les supports lors de leur présentation sur un appareil de vente ;
 - liste de rechargement, correspondant à la liste des droits et profils chargés sur les supports par la mise en application de la liste verte par les appareils de vente ;
 - liste des ventes, correspondant à la liste des droits et profils chargés, supprimés ou annulés sur les supports par les appareils de vente ;
 - liste blanche, correspondant à la liste des titres chargés sur les supports en circulation.

Le RTTIF s'appuie autant que se peut sur les normes et standards en vigueur.

« ERGOS » : la ou les Entreprise(s) Responsable(s) de la Gestion Opérationnelle de la Sécurité Navigo.

« Incident : niveau de gravité » : Le niveau de gravité d'un incident est défini selon la convention suivante :

Incident mineur :

Un Incident est mineur lorsqu'il entraîne un dysfonctionnement technique d'interopérabilité ou sécuritaire du système (ou d'un de ses composants) sans nuire à son exploitation et sans impact sur les recettes tarifaires.

Un grand nombre d'Incidents mineurs du même type peut être considéré comme un Incident majeur ;

Incident majeur :

Un Incident est majeur lorsqu'il entraîne un dysfonctionnement technique d'interopérabilité ou sécuritaire du système (ou d'un de ses composants) en nuisant à son exploitation sans la bloquer ou bien entraîne une baisse potentielle des recettes tarifaires attendues par le STIF, pendant la période de la mise en œuvre du correctif ou du contournement.

Un grand nombre d'Incidents majeurs du même type peut être considéré comme un Incident bloquant ;

Incident bloquant :

Un Incident est bloquant lorsqu'il entraîne un dysfonctionnement technique d'interopérabilité ou sécuritaire du système (ou d'un de ses composants) en bloquant son exploitation. Un dysfonctionnement généralisé des processus de vente Navigo est un incident bloquant.

Ces définitions sont applicables à l'ensemble des incidents de la présente Charte.

CHAPITRE II – La Sécurité NAVIGO

Article 4 : PILOTAGE ET COORDINATION DE LA SECURITE NAVIGO

Le pilotage et la coordination de la sécurité Navigo s'appuient sur le Comité de Sécurité Navigo et les ERGOS dont les missions et prérogatives sont définies dans le présent chapitre.

Article 4.1 - Le Comité de Sécurité Navigo

4.1.1 Composition du Comité de Sécurité Navigo

Le Comité de Sécurité Navigo est constitué des membres suivants :

- le STIF,
- la RATP,
- la SNCF,
- l'association OPTILE mandatée par ses membres,
- les ERGOS.

Le STIF, la RATP, la SNCF, l'association OPTILE et chacune des entités des ERGOS désignent respectivement leurs représentants pour siéger au comité. En cas de vacance, un nouveau représentant est désigné dans les meilleurs délais et au maximum quinze jours après le début de la vacance.

4.1.2 Missions du Comité de Sécurité Navigo

Le Comité de Sécurité Navigo a pour mission :

- de décider les évolutions des exigences minimales de sécurité et de leurs dates de mise en application, après consultation de ses membres ;
- d'assurer la coordination de la communication institutionnelle autour de la thématique sécurité Navigo y compris en période de crise ;
- de planifier les évolutions avec ses membres (devis, planning, etc....).

4.1.3 Organisation du Comité de Sécurité Navigo

Le STIF préside le Comité de Sécurité Navigo.

Seules les ERGOS, peuvent proposer au Comité de Sécurité Navigo des évolutions concernant la sécurité Navigo.

Les décisions sont prises à l'unanimité de tous les membres. En cas de désaccord, le STIF décide en dernier ressort, après justification sur la base des exigences de la politique tarifaire des transports collectifs franciliens qu'il décide et des impératifs de sécurité du système Navigo.

Dans le cas où les décisions prises conduisent à des engagements nouveaux par rapport aux engagements pris par les Adhérents dans les contrats, conclus avec le STIF, régissant les modalités relatives à l'exploitation des services de transport, les conséquences financières de ces nouveaux engagements font l'objet d'un avenant aux contrats précités.

Le Comité de Sécurité Navigo se réunit au moins une fois par an. Il se réunit, en outre en cas de besoin à la demande de l'un de ces membres, sur convocation du STIF, et en cas de crise lorsque le « Plan d'Urgence de Sécurité Navigo » est déclenché.

Pour le bon fonctionnement des réunions de comités, chaque membre collabore activement :

- en communiquant à toutes les parties toutes les informations, documents, renseignements et éléments existants qui pourraient être utiles à l'accomplissement de sa mission d'analyse ;
- en contrôlant de manière régulière la mise en œuvre des exigences minimales de sécurité, par lui-même et par les personnes qu'il a autorisées à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du système Navigo ;
- en participant à chaque réunion du comité.

Le STIF et les membres du Comité de Sécurité Navigo peuvent se faire assister d'experts de leur choix.

Article 4.2 - Rôle du STIF

Le STIF :

- assure le secrétariat des comités (rédaction et envoi des convocations et des ordres du jour, réservations des salles de réunion, rédaction et envoi des comptes-rendus de réunion...);
- détient les noms des Adhérents à la présente Charte ainsi que les correspondants sécurité de chacun des Adhérents, et le contrat contenant leur engagement d'adhérer à la Charte ;
- met en œuvre toutes les procédures permettant d'assurer la continuité des missions des ERGOS.

Article 4.3 – LES ERGOS

4.3.1 Description des ERGOS

Elle(s) est (sont) désignée(s) par le STIF par le biais d'une convention.

En l'absence d'une telle désignation, le STIF exerce les missions dévolues à (aux) ERGOS.

4.3.2 Missions des ERGOS

Les missions des ERGOS sont :

- la gestion opérationnelle courante de la sécurité Navigo ;
- la gestion opérationnelle des crises sécuritaires ;
- la proposition des prescriptions des développements et déploiements d'évolutions sécuritaires.

Les ERGOS assurent en outre les missions qui leur sont confiées aux articles qui suivent.

Les ERGOS :

- disposent des versions officielles successives de l'ensemble de la documentation communautaire de gestion de la sécurité du système

- billettique Navigo et assure leur diffusion aux Adhérents dans le respect des règles de confidentialité établies ;
- détiennent une liste à jour des correspondants sécurité de chaque Adhérent à la présente Charte. Le STIF prévient les ERGOS de toute évolution du nom du correspondant de chacun de ses Adhérents.

Les ERGOS sont conjointement responsables des conséquences de tout dysfonctionnement de la sécurité Navigo qui n'est pas imputable au manquement d'un Adhérent.

Article 5 : DEFINITION ET APPLICATION DES REGLES DE MISE EN ŒUVRE DE LA SECURITE NAVIGO

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

Article 5.1 - Cahier des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo

Le Cahier des « Exigences minimales de sécurité » définit les « outils » permettant de limiter les risques en assurant la maîtrise des entités, des processus et des acteurs, des objets sensibles, du fonctionnement communautaire. Il décrit notamment :

- les fonctions de gestion de la sécurité du système billettique ;
- la gestion des secrets (documentation sensible et clefs cryptographiques) ;
- la gestion du cycle de vie des supports ;
- la gestion des équipements sensibles (notamment ceux de vente) ;
- les responsabilités des différents Adhérents en fonction de leur périmètre d'activité (validation, vente, gestion des secrets...).

Le Cahier des « Exigences minimales de sécurité » en vigueur au 1/1/2012 a été élaboré par le STIF en collaboration étroite avec RATP, SNCF et OPTILE en 2002. Il a permis de mettre en œuvre le système Navigo sur la base d'outils et de procédures assurant la bonne gestion de sa sécurité.

Le Cahier des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo constitue le document de référence en matière de sécurité support de la mise en œuvre de la sécurité Navigo par les Adhérents.

Les ERGOS assurent la diffusion du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo aux Adhérents. Ce document est également transmis par les Adhérents, au moins pour partie, et sous leur responsabilité, aux personnes ayant à en connaître le contenu et qu'ils ont chacun autorisées à participer à la mise en œuvre de la sécurité Navigo. Il en va de même de chaque nouvelle évolution ultérieure.

Article 5.3 – Application des règles de sécurité du système Navigo

Tout Adhérent respecte le Cahier des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo au travers des « Spécifications opérationnelles de sécurité » du système Navigo qu'il définit sous sa propre responsabilité.

Les « Spécifications opérationnelles de sécurité » du système Navigo constituent une description des règles et des procédures internes de mise en œuvre du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » par chaque Adhérent à la présente Charte.

Les procédures internes sont établies en tenant compte du périmètre d'activité de l'Adhérent. Toute évolution des « Spécifications opérationnelles de sécurité » du système Navigo relève de la responsabilité de chaque Adhérent.

Chaque Adhérent remet aux ERGOS, à titre confidentiel un exemplaire original, de ses propres « Spécifications opérationnelles de sécurité » du système Navigo, et celles des personnes qu'il a autorisées à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du Système Navigo.

Certains documents, en raison du niveau élevé de confidentialité ne peuvent être remis aux ERGOS, ils seront consultables lors des contrôles prévus dans la présente Charte.

Toutefois chaque Adhérent indiquera dans ses « Spécifications opérationnelles de sécurité » du système Navigo la liste de l'ensemble des documents non remis. Il en va de même de chaque nouvelle version.

Article 5.4 – Evolutions du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo

LES ERGOS sont conjointement responsables des propositions d'évolutions des exigences minimales de sécurité et peuvent décider de s'appuyer sur un groupe de travail spécifique avec tout ou partie des Adhérents et dont l'objet vise à préparer le cadre de ces évolutions (Cahier des Charges).

A ce titre les ERGOS doivent :

- spécifier fonctionnellement et techniquement les évolutions des exigences minimales de sécurité du système Navigo en fonction des risques identifiés et des nouveaux produits tarifaires télébilletiques distribués en Île-de-France ;
- préparer le plan d'évolutions de la sécurité Navigo qui intègre des plannings de mise en œuvre et des estimations financières qui auront été préalablement évoqués avec les membres du Comité de Sécurité Navigo dans le cadre de réunions bilatérales ; Pour les Adhérents non membres du Comité de Sécurité Navigo, le STIF se chargera de définir les délais et les coûts nécessaires, les ERGOS pourront apporter leur expertise en cas de divergence avec un des Adhérents ;
- présenter ce plan aux membres du Comité de Sécurité Navigo dans le cadre du Comité de Sécurité Navigo, avec la planification demandée de mise en application ;
- préciser les éléments techniques permettant aux Adhérents d'acquérir les cartes et SAMs nécessaires au nouveau palier technique défini ;
- spécifier aux Adhérents toutes les procédures opérationnelles dont ils ont besoin pour organiser la phase de migration ;
- assurer la confidentialité et l'organisation de la documentation pour permettre à tous les acteurs, et en particulier aux Adhérents et leurs fournisseurs, de disposer des informations suffisantes et nécessaires pour rédiger leurs propres spécifications opérationnelles de sécurité Navigo.

Article 5.5 - Délai d'entrée en vigueur des décisions

Les décisions prises par le Comité de Sécurité Navigo sont applicables dans un délai fixé par ce dernier basé sur la recommandation des ERGOS et à partir des plannings de développement et déploiement proposés par les membres du comité de Sécurité, incluant la rédaction des évolutions des « Spécifications opérationnelles de sécurité » du système Navigo.

Article 6 : MODALITES DE CONTROLE DE LA SECURITE NAVIGO

Article 6.1 - La responsabilité du contrôle

Les ERGOS sont conjointement responsables du contrôle du respect des spécifications de sécurité. Elles réalisent ou font réaliser pour leur compte des expertises sur les produits ou les moyens de mise en œuvre du système Navigo.

Article 6.2 - Organismes de contrôles de la sécurité Navigo

Les ERGOS sont chargées du contrôle de la sécurité Navigo. Les ERGOS peuvent effectuer des contrôles, chez les Adhérents ou chez toute personne morale à qui un Adhérent a confié, de quelque manière que ce soit, la fourniture de tout ou partie du système Navigo.

Elles confieront ce contrôle à un tiers indépendants des membres du comité de sécurité si un des membres de celui-ci le demande expressément. Dans ce cas, seules les conclusions des contrôles seront transmises aux ERGOS.

Par ailleurs, le STIF a également la possibilité de désigner d'autres Organismes de contrôle indépendants.

Article 6.3 – Portée des contrôles

Les contrôles portent sur le respect par les Adhérents à la présente Charte :

- des exigences minimales de sécurité au travers de la mise en œuvre des spécifications opérationnelles rédigées par chacun ;
- des décisions de retrait d'un produit dès qu'ils en ont été avertis ;
- de la mise en œuvre des correctifs aux dates prescrites par les ERGOS pour les incidents de sécurité identifiés ;
- de l'application par l'Adhérent du Plan d'Urgence de Sécurité Navigo décidé lors d'une crise sécuritaire.

Pour le contrôle portant sur le respect des exigences minimales de sécurité, chaque début d'année civile, les ERGOS communiquent aux membres du Comité de Sécurité Navigo le plan de contrôle qu'elles ont prévu de réaliser chez les Adhérents.

Si l'un des contrôles visés par le présent article fait apparaître un manquement aux dispositions de la présente Charte, l'ensemble des coûts inhérents à une éventuelle adaptation nécessaire du système de l'Adhérent contrôlé relève de la responsabilité de cet Adhérent. Les Adhérents auront un délai défini par les ERGOS en fonction de la gravité et contraintes techniques pour se mettre en conformité. Passé ce délai les ERGOS feront ou feront faire un nouveau contrôle permettant de vérifier la correction apportée. Ce contrôle sera au frais de l'Adhérent concerné.

Article 7 : MODALITES DE TRAITEMENT DES INCIDENTS DE SECURITE NAVIGO

Les ERGOS traitent les incidents directement avec les Adhérents jusqu'à leur résolution définitive. Néanmoins, selon le type d'incident et leur gravité, les ERGOS peuvent également déclencher un « Plan d'Urgence de Sécurité Navigo ».

Article 7.1 – Le traitement des Incidents de Sécurité

Le traitement des incidents de sécurité est de la responsabilité des ERGOS. Le traitement d'incident(s) de sécurité s'effectue selon le processus suivant :

1ère étape : Les ERGOS déclenchent le traitement d'un incident suite à un signalement fait par un Adhérent ou un membre du Comité de Sécurité Navigo, et informent le STIF ; Si le signalement de l'incident n'est pas fait dans un délai raisonnable, pendant toute la période allant de l'apparition de l'incident à son signalement aux ERGOS, la responsabilité et les impacts du à ce délai reste à la charge de l'Adhérent qui aurait du le constater et le signaler. Les ERGOS n'ont pas de moyens propres de détection des incidents et ne peuvent intervenir que suite à contrôle ou sur signalement.

2ème étape : Les ERGOS analysent, avec les Adhérents concernés, l'incident remonté. Les Adhérents se doivent de fournir tous les éléments nécessaires à l'analyse des ERGOS et si besoin un accès à leurs propres systèmes. Si des éléments importants ou les ressources pour l'analyse n'ont pas été transmis aux ERGOS, l'Adhérent sera considéré comme responsable pendant le délai supplémentaire nécessaire à l'analyse.

3ème étape : Les ERGOS suite à cette analyse décident :

- de poursuivre le processus d'analyse si celui-ci n'est pas totalement abouti ou nécessite des actions pour corriger les causes de l'incident,
- de poursuivre le processus et de déclencher le Plan d'Urgence de Sécurité Navigo en fonction des impacts,
- de clore l'incident.

4ème étape : Si les ERGOS décident de poursuivre le processus, elles peuvent, si nécessaire, donner des préconisations, voire des injonctions à un ou plusieurs Adhérents aux fins de résoudre l'incident et cela, même si l'Adhérent est conforme aux Exigences minimales de sécurité ;

5ème étape : En cas de non-exécution des préconisations/injonctions dans les délais fixés par les ERGOS, le STIF appliquera les sanctions prévues à l'article 17 Sanctions de la présente Charte. Cette non-exécution engagera la responsabilité de l'Adhérent.

Article 7.2 – Le Plan d'Urgence de Sécurité Navigo

Les ERGOS déclenchent à leur seule discrétion le « Plan d'Urgence de Sécurité Navigo » et :

- Les ERGOS mettent en place une Cellule de Crise de Sécurité Navigo qu'elles président, et elles informent le STIF, les membres du Comité de Sécurité Navigo et si besoin les Adhérent(s) concerné(s) ;
- La Cellule de Crise s'adjoit toutes les compétences requises pour résoudre les incidents, notamment en convoquant les correspondants Sécurité du ou des Adhérent(s) concerné(s) ;
- Elle définit le contenu du Plan d'Urgence de Sécurité Navigo en fonction de la nature de la crise sécuritaire ;
- Elle fait mettre en œuvre, le Plan d'Urgence défini chez le ou les Adhérent(s) concerné(s) ;
- Elle décide en dernier ressort des actions à mener par le ou les Adhérent(s) concerné(s).

Dès lors que le STIF a été averti du déclenchement du « Plan d'Urgence de Sécurité Navigo », il convoque le Comité de Sécurité Navigo afin d'assurer la coordination de la communication institutionnelle. La Cellule de Crise remontera au président du Comité de

Sécurité Navigo les informations concernant l'Incident, l'analyse de celui-ci et les impacts dès qu'elle les aura déterminés. Le Comité de Sécurité Navigo est le seul à pouvoir communiquer en externe notamment vis-à-vis des médias.

Article 7.3 – Contrôles Spécifiques dans le cadre du Plan d'Urgence de Sécurité Navigo

Indépendamment de la solution qui aura pu être trouvée dans le cadre de la « Cellule de Crise de Sécurité Navigo », les ERGOS pourront déclencher un contrôle spécifique chez un Adhérent et chez toute personne morale à qui le STIF a confié, de quelque manière que soit, la fourniture de tout ou partie du système Navigo et pour laquelle cet Adhérent est responsable dans les conditions arrêtées à l'article Article 12- Responsabilité des Adhérents à la Charte Navigo.

Ce contrôle s'effectue, en une ou plusieurs visites des ERGOS, avec préavis de 48 heures minimum et obligation de l'Adhérent de nommer un interlocuteur pour permettre aux ERGOS d'être accueillies et d'assurer leur mission.

Les ERGOS rendront compte de l'incident auprès du STIF, de l'Adhérent contrôlé et de la Cellule de Crise des ERGOS, en rapportant : les causes et conséquences de l'incident ; le niveau de gravité de l'incident et toute information permettant de clarifier la responsabilité de l'Adhérent.

Le coût du contrôle est à la charge des ERGOS. Cependant, si le contrôle fait apparaître la responsabilité de l'Adhérent contrôlé, et indépendamment des éventuels préjudices qui pourraient être allégués, celui-ci supportera le coût du contrôle.

Tout Adhérent concerné a un délai d'un mois pour contester les conclusions du contrôle. En cas de désaccord entre les parties, un débat contradictoire sera organisé par le STIF.

Si aucune solution amiable n'est obtenue, il sera fait application des dispositions relatives au règlement amiable des conflits, prévues dans les contrats relatifs aux modalités d'exploitation des services de transport conclus entre le STIF et les Adhérents.

CHAPITRE III – L'INTEROPERABILITE NAVIGO

Article 8 : PILOTAGE ET COORDINATION DE L'INTEROPERABILITE NAVIGO

Article 8.1 - Le Comité d'Interopérabilité Navigo

Le Comité d'Interopérabilité Navigo est l'organe de pilotage et de coordination de l'interopérabilité du système Navigo.

Article 8.2 - Constitution du Comité d'Interopérabilité Navigo et représentation des membres.

Les membres du Comité d'Interopérabilité Navigo sont :

- le STIF,
- la RATP,
- la SNCF,
- l'association OPTILE mandatée par ses membres.

Le STIF, la RATP, la SNCF et l'association OPTILE désignent respectivement leurs représentants pour siéger au comité. En cas de vacance, un nouveau représentant est désigné dans les meilleurs délais.

Article 8.3 – Missions du Comité d'Interopérabilité Navigo

Le Comité d'Interopérabilité Navigo a pour mission :

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

Le Comité d'Interopérabilité Navigo s'articule autour de deux commissions qui lui sont rattachées : la Commission RCTIF et la Commission RTTIF.

Article 8.4 – Organisation du Comité d'Interopérabilité Navigo

Le STIF préside le Comité d'Interopérabilité Navigo. Chaque représentant des membres bénéficie d'une voix délibérative.

Les décisions sont prises à l'unanimité. En cas de désaccord, le STIF décide en dernier ressort après justification sur la base des exigences de la politique tarifaire des transports collectifs franciliens qu'il décide et des impératifs d'interopérabilité du système Navigo.

Dans le cas où les décisions prises conduisent à des engagements nouveaux, par rapport aux engagements pris par les Adhérents dans les contrats, conclus avec le STIF, régissant les modalités relatives à l'exploitation des services de transport, Les conséquences financières de ces nouveaux engagements font l'objet d'un avenant aux contrats précités.

Le comité se réunit au moins une fois par semestre. Il se réunit, en outre, sur convocation du STIF, éventuellement à la demande d'un des membres, et en cas de crise.

Sur demande de l'un des membres et avec l'accord du STIF, des experts peuvent participer aux réunions des comités.

Pour le bon fonctionnement des comités, chaque membre collabore activement :

- en communiquant à toutes les parties toutes les informations, documents, renseignements et éléments existants qui pourraient être utiles à l'accomplissement de sa mission d'analyse ;
- en contrôlant de manière régulière la mise en œuvre du RCTIF et du RTTIF par lui-même et par les personnes qu'il a autorisées à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du système Navigo ;
- en participant à chaque réunion des comités.

Chaque membre a la responsabilité du personnel et des moyens matériels qu'il met à disposition des comités.

Article 8.5 - Rôle particulier du STIF

Le STIF :

- préside le comité et décide en dernier ressort ;

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

Article 9 : DEFINITION DES REGLES D'INTEROPERABILITE DU SYSTEME NAVIGO

Le système Navigo est un système interopérable.

Article 9.1 - Périmètre de l'interopérabilité Navigo

L'interopérabilité Navigo s'articule autour :

- du Référentiel Commun Télébillettique Île-de-France (le RCTIF) :

Ce référentiel est constitué par les spécifications techniques d'interopérabilité des équipements et des supports Navigo.

Elles ne portent que sur les spécifications techniques du dialogue équipement – support. Elles se limitent aux exigences techniques d'échanges sécurisés de données entre le support sans contact et l'équipement de lecture. Elles ne concernent donc pas le fonctionnement intrinsèque de l'équipement.

- du Référentiel Traitement Titres d'Île-de-France (le RTTIF) :

Le RTTIF décrit règles communes de traitements des données Navigo et notamment :

- le codage des contrats, des profils sur les supports ;
- le traitement des supports lors des opérations de validation et de vente ;
- le format des listes de données échangées entre les différents systèmes ;
- les spécifications techniques des supports répondant aux exigences fonctionnelles définies par le STIF.

Article 9.2 - Produits télébillettiques concernés par le RCTIF

Les produits Navigo sont dans leur ensemble concernés par le RCTIF. La conformité au RCTIF des produits, proposés par les industriels aux Adhérents, est contrôlée par des Organismes de contrôle indépendants avant leur mise en service, dans les conditions définies aux articles Article 10.2 - Organismes de contrôle et Article 10-3 – Portée des contrôles et selon le principe suivant :

- en cas de contrat de mise au point d'un produit avant fabrication pour le compte d'un Adhérent, le contrôle de conformité au RCTIF dont la version

est définie à la signature du marché s'effectue dès la mise au point du produit et avant sa fabrication en série voire, au plus tard, avant sa première mise en service. Dès qu'un produit est mis en service son statut devient « produit existant ».

Le choix des produits ou leur mise en service est du seul ressort de l'Adhérent. De plus, chaque Adhérent peut définir des fonctionnalités supplémentaires spécifiques, ou accepter des fonctionnalités supplémentaires proposées par les fournisseurs, sous réserve que ne soient altérées ni les fonctionnalités d'interopérabilité du RCTIF ni la sécurité du système télébilletique.

Le STIF tient à disposition des membres du Comité d'Interopérabilité Navigo de la présente Charte la liste des produits agréés RCTIF que lui a communiqué le (ou les) Organisme(s) de contrôle et les informe de tout nouvel agrément.

Article 9.3 – Elaboration du RCTIF

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

Article 9.4 - Evolution du RCTIF

Toute évolution du RCTIF liée aux spécifications techniques d'interopérabilité est proposée par la commission RCTIF au Comité d'Interopérabilité Navigo qui décide des modifications et des évolutions, en tenant compte des versions antérieures en vigueur et des incidences de ces modifications, notamment :

- les exigences du RCTIF auxquelles les fournisseurs de produit(s) contrôlé(s) conforme(s) ou en cours d'instruction de conformité ont adhéré ;
- le respect de la législation et la réglementation en vigueur.

Les évolutions ne concernant pas les spécifications techniques d'interopérabilité sont élaborées par le STIF, en collaboration avec le Comité d'Interopérabilité Navigo.

L'entrée en vigueur de toute évolution du RCTIF est définie par le Comité d'Interopérabilité Navigo.

Article 9.5 – Elaboration du RTTIF

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

Article 9.6 - Evolution du RTTIF

Toute évolution du RTTIF est proposée par la commission RTTIF au Comité d'Interopérabilité Navigo qui décidera des modifications et des évolutions, en tenant compte des versions antérieures en vigueur et des incidences de ces modifications.

L'entrée en vigueur de toute évolution du RTTIF est définie par le Comité d'Interopérabilité Navigo.

Article 9.7 - Validation et suppression des versions du RCTIF/RTTIF

Sans préjudice des stipulations des articles 9.1 à 9.7, toute nouvelle version du RCTIF et/ou du RTTIF est validée selon le processus suivant :

1ère étape : la commission RCTIF/RTTIF rédige la nouvelle version pour tout ou partie selon l'évolution envisagée, en établissant une liste des implications techniques, et la date recommandée de mise en œuvre opérationnelle ;

2ème étape : le Comité d'Interopérabilité Navigo étudie et valide le document, en complétant éventuellement la liste des implications ;

3ème étape : chaque Adhérent transmet sous sa responsabilité le document pour avis, à toute personne qu'il a autorisée à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du système Navigo et fait retour au comité ;

4ème étape : le Comité d'Interopérabilité Navigo analyse les commentaires communiqués par ses membres, amendent au besoin le document objet des travaux et valide ce dernier document avec la date d'application du Référentiel : en vigueur à partir de JJ/MM/AAAA ;

5ème étape : le STIF diffuse le document validé aux membres et Adhérents.

Article 9.8 - Application des règles d'interopérabilité du système Navigo

La mise en œuvre des stipulations de la présente Charte, du RCTIF, du RTTIF nécessite la mise en œuvre d'actions spécifiques par les Adhérents et notamment : en intégrant dans leurs marchés les obligations découlant de la présente Charte et les exigences techniques du RCTIF et du RTTIF ;

- en installant et ne mettant en service que des unités de produits conformes à la dernière version du RCTIF en vigueur au moment de la passation du marché permettant l'acquisition de ces unités ;
- en vérifiant la bonne prise en compte des exigences techniques du RTTIF par les systèmes mis en œuvre par la validation des spécifications et par la prononciation de la recette de chaque système. Au travers de cette procédure, les Adhérents sont responsables du respect des règles d'interopérabilité du RTTIF par leurs fournisseurs ;
- en exploitant chaque unité de produit dans le respect de la conformité au RCTIF et au RTTIF : à savoir, maintenir conforme le produit dans le respect des exigences d'interopérabilité.

et plus particulièrement pour le RCTIF :

- en respectant les règles du RCTIF en matière de consultation de fournisseurs telles qu'elles figurent en annexe (RCTIF - consultation fournisseurs) : toute autre spécification particulière à un ou plusieurs Adhérent(s) n'entre pas dans le cadre du RCTIF et entre uniquement dans le processus d'achat spécifique à chaque Adhérent ;
- en demandant à leurs fournisseurs :
 - soit, en cas de mise au point préalable de prototype, de faire contrôler la conformité des produits de télébilletique dès la première mise au point et de fournir le certificat de conformité au RCTIF en vigueur à la date de passation du marché ;
 - soit, en cas d'achat de produits finis de fournir, préalablement à la première mise en service, un certificat de conformité au RCTIF en vigueur à la date de lancement des appels d'offre ;

- de respecter l'ensemble des contrôles qui permettent de constater l'état de conformité au RCTIF en vigueur.
- en respectant les décisions de contrôle de conformité au RCTIF selon les conditions suivantes :
 - la décision afférente au contrôle de conformité d'un produit est opposable à chaque Adhérent ayant mis en service ledit produit. Chaque Adhérent est responsable devant le STIF du bon traitement des évolutions assurant la conformité au RCTIF du produit qu'il a mis en service et ce même si un autre Adhérent utilise ce même produit ;
 - la décision de conformité d'un produit doit être obtenue par l'Adhérent avant toute mise en service dudit produit.
- en respectant toute décision de retrait de la conformité d'un produit dès qu'ils en ont été avertis, à savoir :
 - en n'achetant plus, dans le futur, des unités du produit, objet du retrait, pour l'utilisation télébilletique en Île-de-France ;
 - en vérifiant si les unités du produit qu'ils ont acquises antérieurement à la décision de retrait de conformité, sont bien conformes ;
 - en n'utilisant plus les unités du produit qui se seraient avérées non conformes, suite aux vérifications effectuées après le retrait.
- en permettant l'accès le plus large à tout élément technique ou document lors de la visite de l'Organisme de contrôle mandaté par le STIF en cas de procédure de contrôle.

Article 10 : MODALITÉS DE CONTRÔLE DE L'INTEROPÉRABILITÉ NAVIGO

Article 10.1 - La responsabilité du contrôle

Le STIF est responsable du contrôle du respect des spécifications du RCTIF et du RTTIF. Il réalise ou fait réaliser pour son compte des expertises sur les produits ou les moyens de mise en œuvre du système Navigo. Ces expertises peuvent être réalisées par plusieurs Organismes de contrôle.

Article 10.2 - Organismes de contrôle

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

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

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

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

Le STIF communique, pour avis simple, aux membres du Comité d'Interopérabilité Navigo de la présente Charte, la liste des Organismes de contrôle désignés.

Article 10-3 – Portée des contrôles

Les contrôles portent sur le respect par les Adhérents à la présente Charte :

- du RCTIF ;
- des décisions de retrait de la conformité RCTIF d'un produit dès qu'ils en ont été avertis.

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

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

Article 11 : MODALITES DE TRAITEMENT DES INCIDENTS DE L'INTEROPERABILITE NAVIGO

En cas d'incident d'interopérabilité et d'incidents à portée communautaire, désigné ci-après « incident », le STIF peut, selon le type d'incident et leur gravité, déclencher un « Plan d'Urgence d'Interopérabilité Navigo ».

Article 11.1 – Le traitement des Incidents d'Interopérabilité

Le traitement d'Incident(s) d'interopérabilité s'effectue selon le processus suivant :

1ère étape : le traitement d'un incident d'interopérabilité est déclenché suite à la demande d'un (ou des) membre(s) du Comité d'Interopérabilité Navigo ;

2ème étape : le Comité d'Interopérabilité Navigo demande des explications aux Adhérents concernés par l'Incident ;

3ème étape : le Comité d'Interopérabilité Navigo examine les explications fournies et/ou constate la non-transmission des explications demandées et décide :

- de poursuivre le processus,
- ou de clore l'Incident ;

4ème étape : si le Comité d'Interopérabilité Navigo décide de poursuivre le processus, le STIF diligente un Organisme de contrôle pour effectuer un contrôle sur les produits et les installations au niveau des éléments concernés et effectuer des préconisations ;

5ème étape : si les résultats du contrôle font ressortir qu'un Adhérent est à l'origine de l'Incident, le STIF le met en demeure l'Adhérent de respecter les exigences de contrôle

dans le cadre des préconisations de l'Organisme de contrôle, et selon les délais fixés par le STIF et établis sur la base des délais préconisés par l'Organisme de contrôle ;

6ème étape : en cas de non-exécution des préconisations dans les délais fixés par le STIF, ce dernier appliquera les sanctions prévues à l'article 17 Sanctions de la présente Charte.

Article 11.2 - Le « Plan d'Urgence d'Interopérabilité Navigo »

Lorsque le « Plan d'Urgence d'Interopérabilité Navigo » a été déclenché, le Comité d'Interopérabilité Navigo se transforme en « Cellule de Crise d'Interopérabilité Navigo » et s'adjoint toutes les compétences requises pour régler le problème, notamment en convoquant le (ou les) Adhérent(s) concerné(s).

La « Cellule de Crise d'Interopérabilité Navigo » a pour mission de résoudre les incidents d'interopérabilité jusqu'à leur terme en s'appuyant notamment sur les compétences des deux commissions RCTIF et RTTIF.

Article 11.3 – Contrôles spécifiques en cas d'incident à portée communautaire

Indépendamment de la solution qui aura pu être trouvée en « Cellule de Crise d'Interopérabilité Navigo », le STIF peut déclencher un contrôle chez l'Adhérent et chez toute personne morale à qui il a confié, de quelque manière que soit, la fourniture de tout ou partie du système Navigo et pour laquelle cet Adhérent est responsable dans les conditions arrêtées à l'article Article 12 - Responsabilité des Adhérents à la Charte Navigo.

Ce contrôle s'effectue, en une ou plusieurs visite(s) de l'Organisme de contrôle mandaté par le STIF, avec préavis de 48 heures minimum et obligation de l'Adhérent de nommer un interlocuteur pour permettre à l'Organisme de contrôle d'être accueilli et d'assurer sa mission.

L'Organisme de contrôle devra rendre compte de l'Incident auprès du STIF, de l'Adhérent contrôlé et de la Cellule de Crise d'Interopérabilité Navigo, en rapportant : les causes et conséquences de l'Incident ainsi que le niveau de gravité de l'Incident.

Les différents contrôles et mesures constatés par l'Organisme de contrôle sont opposables à l'Adhérent.

Le coût du contrôle est à la charge du STIF. Cependant, si le contrôle fait apparaître la responsabilité d'un Adhérent contrôlé, et indépendamment des éventuels préjudices qui pourraient être allégués, celui-ci supportera le paiement total du contrôle dans le cas d'un Incident, quelque soit le niveau de gravité défini en Cellule de crise.

Tout Adhérent concerné a un délai d'un mois pour contester les conclusions du contrôle. En cas de désaccord entre les parties, un débat contradictoire sera organisé par le STIF.

Si aucune solution amiable n'est obtenue il sera fait application des dispositions, relatives au règlement amiable des conflits, prévues dans les contrats relatifs aux modalités d'exploitation des services de transport conclus entre le STIF et les Adhérents.

CHAPITRE IV – DISPOSITIONS DIVERSES

Article 12 : RESPONSABILITE DES ADHERENTS A LA CHARTE NAVIGO

Les Adhérents :

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

Article 13 : CONFIDENTIALITE

Sous réserve des dispositions spécifiques de la Charte, chacun des Adhérents s'engage à ne pas divulguer à son personnel ou à des tiers, qui n'auraient pas à en connaître, les documents, les informations et les renseignements contenus dans le Cahier des « Exigences minimales de Sécurité », les « Spécifications opérationnelles de sécurité du système Navigo », le RCTIF et les documents constituant le RTTIF, ainsi que tout autre document confidentiel auquel il accède dans le cadre de l'exécution de la présente Charte. Il est responsable des agissements sous ce rapport des personnels ou partenaires qui cesseraient leur activité pour son compte.

La diffusion de tout document lié à la présente Charte ne peut être réalisée après signature d'un accord de confidentialité entre l'Adhérent et le destinataire des informations.

Cet engagement demeure après résiliation ou à l'échéance du contrat ou marché à l'origine de son adhésion.

Du fait de la confidentialité des documents, tout Adhérent devra, en cas de cessation totale d'activité de transport en Île-de-France, respecter les consignes de destruction de tout ou partie des matériels et de la documentation (notamment les « Exigences minimales de Sécurité », les « Spécifications opérationnelles de sécurité » du système Navigo, le RCTIF et le RTTIF).

Article 14 : PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Au cours de la mise en œuvre de la présente Charte, chaque Adhérent s'engage à ce que soient respectées la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel, ainsi que le droit d'accès à ces données et, le cas échéant, le droit de rectification, conformément aux lois et réglementations applicables, en particulier la recommandation relative à la collecte et au traitement d'informations à caractère personnel par les sociétés de transport collectif dans le cadre d'applications billettiques (adoptée le 16 septembre 2003 par délibération n° 03-038 de la Commission Nationale Informatique et Libertés dont les principes sont repris dans la délibération n°2008-161 du 3 juin 2008 portant autorisation unique).

Article 15 : MARQUE RCTIF

Article 15.1 – Propriété de la marque

Le STIF est titulaire et propriétaire des marques :

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

Article 15.2 - Utilisation de la marque par les Adhérents

Pour la mise en œuvre de la présente Charte, les Adhérents sont autorisés à faire référence aux termes REFERENTIEL COMMUN TELEBILLETIQUE ÎLE-DE-FRANCE et RCTIF :

- dans les documentations techniques ;
- dans les documents de consultation destinés aux fournisseurs ;
- dans les contrats avec les fournisseurs ;
- et plus généralement à tous les échanges utiles à l'interopérabilité du système Navigo.

Article 16. - Propriété et utilisation des documents de sécurité et d'interopérabilité.

Pour éviter toute appropriation indésirable par des tiers, le STIF est déclaré propriétaire des Exigences minimales de sécurité, du RCTIF, du RTTIF, de l'acronyme ERGOS et de toute documentation accessoire à ces documents.

En conséquence, chaque Adhérent à la présente Charte reconnaît que le STIF est propriétaire de tous les droits d'utilisation, d'exploitation, de représentation, de reproduction et de diffusion de chaque version des documents mentionnés au premier alinéa du présent article, et ce :

- pour une durée limitée à la durée de protection légale ;
- envers tout utilisateur des documents précités ;
- envers toute personne, pour tout type de destination concernant directement ou indirectement le transport en Île-de-France.

Il est précisé que tout document d'interopérabilité communiqué au Comité d'Interopérabilité Navigo et éventuellement intégrée dans le RCTIF ou dans le RTTIF n'est pas grevée de droits, ni de savoir-faire propriétaire, à l'exception des normes auxquelles il est fait référence dans ces documents. Cette communication relève de la seule responsabilité de celui qui l'effectue auprès du Comité d'Interopérabilité et prend les mesures adéquates pour s'assurer de la transmissibilité des informations auprès du titulaire du droit ou du savoir-faire propriétaire.

Il est précisé que tout document de sécurité communiqué par les ERGOS au Comité de Sécurité Navigo et éventuellement intégré dans d'autres documents de sécurité Navigo n'est pas grevée de droits, ni de savoir-faire propriétaire, à l'exception des normes auxquelles il est fait référence dans ces documents. Cette communication relève de la seule responsabilité de celui qui l'effectue auprès du Comité de Sécurité Navigo et prend les mesures adéquates pour s'assurer de la transmissibilité des informations auprès du titulaire du droit ou du savoir-faire propriétaire.

Le STIF reconnaît que les Adhérents, dans les respects des clauses de l'article 16 de la Charte, ont des droits d'utilisation, d'exploitation, de représentation, de reproduction et d'intégration, de chaque version des documents mentionnés au premier alinéa du présent article, pour eux-mêmes, dans le cadre d'une concession à titre gratuit. Ils ne peuvent en aucun cas céder ces droits à des tiers.

Article 17. - Sanctions

Le STIF peut faire cesser, avec effet immédiat, l'exploitation de tout produit ou système à l'origine d'un incident bloquant tel que défini à l'article 3 de la présente charte. En cas de désaccord entre le STIF et l'un des Adhérents, il sera fait application des dispositions, relatives au règlement amiable des conflits, prévues dans les contrats relatifs aux modalités d'exploitation des services de transport conclus entre le STIF et les Adhérents.

ANNEXE IV-B-10
CONVENTION RELATIVE AUX CONDITIONS DE DEVELOPPEMENT ET
D'EXPLOITATION DU SYSTEME COMMUNAUTAIRE DE VENTE A
DISTANCE VIA LE CANAL INTERNET ET LE CANAL DES GUICHETS
AUTOMATIQUES BANCAIRES

Cette annexe reprend l'annexe C13 signée entre le STIF, la RATP, la SNCF et OPTILE en date du 18 août 2011, figurant ci-après.

<p style="text-align: center;">ANNEXE IV-B-11 SECURITE DU SYSTEME NAVIGO</p>
--

Entre:

Le Syndicat des Transports d'Ile-de-France, établissement public à caractère administratif, dont le siège social est situé 41, rue de Châteaudun à Paris (IXème), numéro SIRET : 287 500 078 00020, représenté par sa directrice générale, Madame Sophie MOUGARD, dûment habilitée par délibérations du conseil en date des 1 juin et 6 juillet 2011

Ci-après désigné « le STIF »,

Et :

La Régie Autonome des Transports Parisiens, établissement public à caractère industriel et commercial, inscrit au registre du commerce de Paris sous le numéro RCS Paris B 775 663 438, dont le siège est situé à Paris 12ème, 54 quai de la Rapée, représentée par Madame Patricia DELON, en sa qualité de Directrice du Département Commercial (CML) de la RATP, ci-après dénommée la "RATP",

La Société Nationale des Chemins de Fer Français, établissement public à caractère industriel et commercial, inscrit au registre du commerce de Paris sous le numéro RCS Paris-B-552 049 447, dont le siège est à Paris XIVème, 34 rue du Commandant Mouchotte, représentée par Monsieur Jean-Pierre FARANDOU, Directeur Général SNCF Proximités, ci-après désignée « la SNCF »,

CHAPITRE I : GENERALITES

Article 1 : Contexte

Les conditions de sécurité du système télébillettique Navigo sont décrites dans la charte du système télébillettique Navigo 2012 annexée aux contrats d'exploitation passés entre le STIF et les transporteurs (Annexe IV-B-9).

La présente convention a pour objectif de confier la gestion opérationnelle de la sécurité conjointement à la RATP et à la SNCF appelées par la suite dans le cadre de cette gestion : Entités Responsables de la Gestion Opérationnelle de la Sécurité Navigo (ERGOS). La convention décrit également les missions et les principes généraux d'organisation.

Elle constitue l'annexe IV-B-11 des contrats d'exploitation passée entre le STIF et la RATP et le STIF et la SNCF.

Article 2 : Objet de la présente annexe

La présente annexe décrit les conditions dans lesquelles la RATP et la SNCF exercent conjointement le rôle des ERGOS et prennent de ce fait en charge la responsabilité de gestion de la sécurité télébillettique du système télébillettique Navigo telle que définie dans la Charte du système télébillettique Navigo 2012

Article 3 : Définitions

La présente annexe utilise les termes dans leur définition de la Charte du système télébillettique Navigo 2012 dans sa version en vigueur au jour de signature de la présente annexe.

Article 4 : Durée de la convention

La présente convention entre en vigueur à compter de la date la plus tardive à laquelle elle est annexée aux contrats d'exploitations STIF-RATP et STIF-SNCF.

Elle arrive à échéance à la fin du contrat d'exploitation auquel le présent document est annexé.

La convention a vocation à être reconduite de manière expresse et d'un commun accord, les parties arrêtant alors les nouvelles dispositions applicables, dans le cadre de la renégociation des contrats STIF-RATP et STIF-SNCF.

CHAPITRE II : LES MISSIONS DES ERGOS

Ce chapitre décrit les missions demandées aux ERGOS, qui mettent en œuvre l'organisation adaptée.

Article 5 - Les missions des ERGOS

Article 5.1

Les ERGOS réalisent les missions telles que définies dans la Charte Télébillettique Navigo (annexe C11) :

- a. La gestion opérationnelle courante de la sécurité Navigo,
 - i. La gestion des incidents,
 - ii. Le contrôle du respect par les Adhérents des exigences de sécurité
En contrôlant les transporteurs sur la conformité de mise en œuvre du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo, en s'inspirant et adaptant au contexte Ile de France les préconisations des standards en matière de sécurité informatique (ex : ISO 27001, ou tout autre standard offrant les mêmes garanties) ;
 - iii. La mise à jour l'analyse des risques sur la sécurité télébillettique Navigo, une fois par an et autant de fois que les ERGOS le juge nécessaire ;
 - iv. L'information de tous les correspondants sécurité Navigo des transporteurs et le STIF des incidents à portée communautaire (qu'ils aient ou non fait l'objet d'un Plan d'urgence de Sécurité) ; Le STIF tiendra à jour la liste des correspondants sécurité des transporteurs et la communiquera dès qu'un changement apparaît aux ERGOS. Celles-ci ne pourront être tenues responsables si un des transporteurs ou le STIF n'est pas prévenu en cas de listes non mises à jour.
 - v. La participation aux définitions des éléments de communication comme « Experts Sécurité » en appui des actions de communications institutionnelles du STIF.

- b. La gestion opérationnelle des crises de sécurité, le STIF ayant la responsabilité de la communication externe,

La charte télébillettique définit le fonctionnement en cas de crise et indique que Le STIF assure la coordination de la communication institutionnelle en s'appuyant sur les éléments et analyses fournis par les ERGOS.

- c. La proposition des prescriptions des développements et déploiements d'évolutions sécuritaires.

La démarche sur la prescription des évolutions de la sécurité Navigo qui se traduisent par des évolutions des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo est la suivante :

1^{ère} Etape préparatoire Etude d'opportunité et accord de principe

- Préparer une étude d'opportunité des évolutions de la Sécurité Navigo qui intègre pour chaque évolution l'argumentaire associé
- les plannings estimatifs de mise en œuvre chez l'ERGOS et chez les adhérents et un budget prévisionnel établi par l'ERGOS pour la mise en œuvre des évolutions proposées (développement et déploiement) tant chez l'ERGOS que chez les adhérents ;
- Présenter cette étude d'opportunité au STIF qui décide de présenter l'étude au comité de sécurité ou de demander à l'ERGOS des modifications ;
- Présenter cette étude d'opportunité au comité de sécurité qui décide des suites à donner.

2^{ème} Etape Validation budgétaire et Acceptation du Plan d'Evolution

Suite à un accord de principe du STIF, l'ERGOS doit :

- Etablir la nouvelle version du « Cahier des Exigences minimales de sécurité » du système Navigo qui sera diffusée aux membres et adhérents ;
- Préparer le plan des évolutions de la Sécurité Navigo, les plannings de mise en œuvre chez l'ERGOS et chez les Adhérents et les budgets de développements et déploiements établis :
- par l'ERGOS pour la mise en œuvre de l'ERGOS ;
- par les Adhérents pour la mise en œuvre chez les adhérents ;
- Présenter ce plan d'évolutions au STIF afin d'obtenir son accord définitif (Acceptation) ;
- Assister les adhérents dans le processus d'évolutions.

Le STIF souhaite identifier très en amont du processus (1^{ère} étape) les engagements financiers estimés induits par la mise en œuvre des évolutions prescrites par l'ERGOS et donner son accord de principe.

L'accord de principe du STIF permet à l'ERGOS de poursuivre les travaux et établir les éléments budgétaires associés à la mise en œuvre du Plan d'évolutions et cela avant les phases de développements et déploiements. L'accord définitif du STIF est formalisé par l'acceptation du Plan d'évolutions.

L'acceptation du Plan d'évolutions par le STIF, laisse à l'ERGOS l'entière responsabilité du contenu fonctionnel et technique des documents dont il a la responsabilité.

Les coûts de développement des entreprises privées sont pris en charge par le STIF.

Les coûts de la RATP et de la SNCF afférents aux missions de l'ERGOS sont pris en charge dans le cadre de leur contrat d'exploitation respectif.

Si le comité de sécurité et en dernier ressort le STIF décide de ne pas prendre en compte les demandes d'évolutions proposées par les ERGOS, celles-ci peuvent dénoncer la présente convention avec un préavis d'un an. Le STIF prenant alors toutes les responsabilités confiées aux ERGOS dans la présente convention.

Article 5.2 - Principes

Le STIF et les ERGOS conviennent que la fraude technologique nécessite que les systèmes évoluent au rythme des progrès réalisés dans le domaine concerné. Concernant les cartes et les modules de sécurité SAM (Secure Access Module) du système Navigo il est recommandé d'appliquer les principes suivants :

- mise en place tous les 4 ans d'une évolution du niveau de sécurité.
- mise en place d'une durée de validité des cartes Navigo à 6 ans.

Ces principes seront repris dans les propositions d'évolution du prochain Cahier des Exigences Minimales de Sécurité.

Article 6 - Information du STIF

Le STIF est informé de manière périodique. Ainsi les ERGOS prévoient de communiquer au STIF les informations suivantes :

Au dernier jour ouvré de chaque trimestre :

- la liste à jour des incidents répertoriés ;
- pour chaque incident :
 - un descriptif succinct de l'origine ;
 - la gravité identifiée ;
 - le ou les transporteur(s) concerné(s) ;
 - le statut (en cours, clôturé,..) ;
 - le correctif ou le contournement appliqué.
- la liste mise à jour des évolutions envisagées, suite aux incidents de la période.

Une fois par an (au plus tard le 30 septembre de l'année N), les ERGOS fournissent en réunion de comité de sécurité les documents suivants :

- les résultats du plan de contrôle de l'année N-1, la liste des transporteurs du plan de contrôle en cours de l'année N, et la liste des transporteurs prévus pour le plan de contrôle de l'année N+1 ;
- les résultats de l'analyse de risques effectuée et les évolutions proposées avec les engagements financiers estimés par les ERGOS ;
- le document « Cahier des Charges des Evolutions » pour permettre aux transporteurs de préparer leur devis avec leurs fournisseurs, si des évolutions sont envisagées ;
- les tableaux financiers reprenant les investissements réalisés année N-1 ainsi que les comptes analytiques correspondants à l'activité de la présente annexe ;
- l'analyse détaillée du retour d'expérience sur l'année N-1 et les évolutions induites et engagées pour l'année N et N+1 ;
- le plan de travail de l'année N avec une présentation détaillée des objectifs prioritaires de l'année N+1.

A tout moment de l'exécution de la convention :

- le STIF peut solliciter les ERGOS sous la forme de questions écrites, voire de réunions spécifiques afin d'obtenir des informations complémentaires sur la gestion de la sécurité télébilletique Navigo en Île-de-France ; Les ERGOS apportera les réponses écrites aux questions du STIF ;
- le STIF est informé sans délai de tout incident identifié par les ERGOS étant susceptible d'être relayé par voie médiatique, ou pouvant mettre en cause l'intégrité de la sécurité télébilletique Navigo, ou induisant une potentielle perte de recettes le temps de la mise en place des actions correctives, voire la mise en cause directe du STIF dans sa bonne gestion de la sécurité Navigo.

CHAPITRE III : DISPOSITION DIVERSES

Article 7 - Responsabilité financière des ERGOS

Les conséquences financières des incidents sécuritaires non imputables au STIF ou aux autres adhérents à la charte du système télébilletique Navigo sont à la charge des ERGOS à proportion de leur part de responsabilité respective..

Cette répartition est communiquée au STIF par les ERGOS au plus tard trois mois après la signature de la présente convention. Durant cette période, puis en cas de non communication de la répartition décidée par les ERGOS, la répartition retenue est de 50% pour la SNCF et 50% pour la RATP.

Les montants de ces dépenses sont communiqués au STIF par les adhérents et sont accompagnés de justificatifs détaillés par poste.

Le STIF consolide les documents et les transmet aux ERGOS et identifie de manière motivée les manquements qu'il considère imputable à la RATP et à la SNCF.

Celles-ci en prennent connaissance et ont 40 jours ouvrés pour en contester la teneur à compter de leur réception.

En cas de contestation, les parties feront leurs meilleurs efforts pour rechercher un règlement amiable, préalablement à une action contentieuse. Les parties disposent d'un délai de 40 jours ouvrés, à compter de la date de la contestation telle que prévue à l'alinéa précédent, pour se concilier ou constater leur désaccord persistant.

Les montants de la charge financière, une fois ceux-ci acceptés par l'ensemble des parties, sont défalqués des factures émises par la RATP et la SNCF sur le fondement de l'article 58 du présent contrat.

Article 8 - Transférabilité/Réversibilité Continuité des prestations

Les ERGOS s'engagent à élaborer et mettre à disposition du STIF toutes les ressources de la sécurité Navigo (incluant la documentation) référencés dans la charte et dans cette convention permettant au STIF d'assurer la transférabilité/réversibilité et/ou la continuité des prestations assurées par la présente convention.

La transférabilité/réversibilité et/ou continuité des prestations s'entendent et de manière non limitative à :

- la capacité du STIF de reprendre directement les prestations réalisées par les ERGOS et les confier à un tiers ;
- l'obligation faite aux ERGOS de communiquer au STIF tous les éléments de la sécurité Navigo permettant au STIF d'en reprendre la maîtrise si nécessaire et la continuité de son exploitation et son évolution ultérieure.
- L'accès aux secrets (clefs et algorithmes cryptographiques) et leurs procédures de mise en œuvre dans le système de Sécurité Navigo.

Article 9 - Résiliation

D'un commun accord, les parties peuvent résilier la présente convention par échange de courriers adressés par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans cette hypothèse, la résiliation prend effet 12 mois après la réception de la dernière lettre susvisée.

IV – TARIFICATION, GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES ET SUIVI DU TRAFIC

C. DONNEES DE VALIDATION TELEBILLETTIQUES

ANNEXE IV-C-1
DEFINITION DES INDICATEURS DE QUALITE ET DE COMPLETUE DES
DONNEES ANONYMISEES DE VALIDATION TELEBILLETTIQUES ET DES
SEUILS DE PERFORMANCE ASSOCIES

1) Définitions générales.

Le suivi de la qualité et de la complétude des données de validation télébilletttique s'appuie sur 4 types d'indicateurs quotidiens et 1 annuel :

- Indicateur 1F, mesure par jour et par gare de la complétude des données remontées des pôles générateurs de trafic ;
- Indicateur 1B, mesure par jour de la part des lignes des réseaux de surface (bus, TCSP, tramways) ayant remonté des données;
- Indicateur 2, mesure par jour et par mode (fer et métro, réseaux de surface) de la représentativité des données ;
- Indicateur 3, mesure par jour du délai de remontées des données ;
- Indicateur 4, mesure par année calendaire et par mode (fer et métro, réseaux de surface) du volume des données.

Ces indicateurs sont calculés à partir de l'ensemble des données anonymisées de validations télébilletttiques réussies remontées pendant les 30 jours qui suivent la journée de validation mesurée. En particulier, ne sont pas prises en compte :

- les validations transmises au-delà des 30 jours suivant la journée de validation mesurée ;
- les validations des cartes de maintenance et de tests ;
- les validations refusées ;
- les validations non affectées à une gare, station, ou à une ligne du réseau de surface (si le paramétrage réalisé par l'Entreprise sur le système télébilletttique ne permet pas l'affectation de validations à une gare, station, ou à une ligne du réseau) ;
- les validations affectées à une ligne n'étant pas déclarée « en circulation » le jour considéré (selon l'offre de référence) ;
- les validations effectuées sur les services communaux gratuits pour les voyageurs, les lignes en pool et affrètements, les lignes déléguées aux AOP

On entend par « gare » le lieu communément appelé « gare » ou « station » au sens du voyageur, sans distinction de lignes ou de réseau circulant dans cet espace.

Les indicateurs 2 et 4 sont mesurés, d'une part, pour le ferroviaire (fer et métro), d'autre part, pour les réseaux de surface (bus, TCSP, tramways).

2) Indicateur 1F, mesure par jour et par gare de la complétude des données remontées des pôles générateurs de trafic.

Pour chaque gare ou station est fixé un seuil minimal de volume de validations anonymisées remontées sur une journée en deçà duquel la quantité de données de validations remontées est jugée anormalement basse et insuffisante pour effectuer des analyses correctes :

- pour les jours de semaine de plein trafic ;
- pour les jours de semaine de vacances scolaires ;
- pour les samedis de semaine de plein trafic ;
- pour les samedis de semaine de vacances scolaires ;
- pour les dimanches et jours fériés.

Le tableau du paragraphe 8 de la présente annexe détaille la valeur des seuils en fonction de ces types de jours.

L'indicateur 1F est calculé pour chaque gare ou station, pour chaque journée d'exploitation. Pour une gare et un jour donnés :

$$\text{Ind1F} = \frac{\text{Nombre de validations anonymisées remontées 30 jours après la journée considérée}}{\text{Seuil minimal de volume de validation pour la gare et le jour considérés}}$$

3) Indicateur 1B, mesure par jour de la part des lignes des réseaux de surface (bus, TCSP, tramways) ayant remonté des données.

L'indicateur 1B est calculé pour chaque journée d'exploitation. :

$$\text{Ind1B} = \frac{\text{Nombre de lignes ayant remonté des données anonymisées de validation sur les 30 jours après la journée considérée}}{\text{Nombre de lignes en circulation}}$$

Où :

- le terme « ligne » désigne ci-après une ligne commerciale.
- le terme « ligne en circulation » désigne une ligne commerciale ayant effectivement transporté des voyageurs au cours de la journée considérée ; la liste de ces lignes figure dans l'offre de référence décrite dans l'annexe I-B-1 ;
- le nombre de lignes en circulation dépend du type de jour considéré (jour de semaine en période de plein trafic ou de vacances scolaires, samedi en période de plein trafic ou de vacances scolaires, dimanche et jours fériés).

4) Indicateur 2, mesure par jour et par mode (fer et métro, réseaux de surface) de la représentativité des données.

L'indicateur 2 est calculé pour chaque journée d'exploitation, d'une part, pour le ferroviaire (fer+métro), d'autre part, pour les réseaux de surface (bus, TCSP, tramways). Pour chacun des deux modes (ferroviaire, réseaux de surface) est fixé un seuil minimal de volume de validations anonymisées remontées sur une journée en deçà duquel la quantité de données de validations remontées est jugée anormalement basse et insuffisante pour effectuer des analyses correctes :

- pour les jours de semaine de plein trafic ;

- pour les jours de semaine de vacances scolaires ;
- pour les samedis de semaine de plein trafic ;
- pour les samedis de semaine de vacances scolaires ;
- pour les dimanches et jours fériés.

Le tableau ci-dessous détaille la valeur des seuils pour chacun des deux modes selon le type de jour. Les seuils sont exprimés en nombre de validations, ils sont calculés, pour chaque catégorie de jour, en déduisant du volume moyen 2 fois son écart type (Moyenne et écart type sont établis sur la base des remontées sur la totalité de l'année 2011 exception faite des jours où aucune validation n'a été remontée).

	Jour de semaine		Samedi		Dimanche ou jour férié ou pont
	Période plein trafic	Période vac. scol.	Période plein trafic	Période vac. scol.	
Ferroviaire	4 600 000	2 600 000	2 000 000	1 500 000	970 000
Réseaux de surface	1 800 000	1 000 000	1 000 000	600 000	400 000

$$\text{Ind2} = \frac{\text{Nombre de données anonymisées de validation pour le mode considéré remontées 30 jours après la journée considérée}}{\text{Seuil minimal de volume de validation pour le mode et le jour considérés}}$$

5) Indicateur 3, mesure par jour du délai de remontées des données.

L'indicateur 3 est calculé globalement (tous modes confondus) pour chaque journée d'exploitation :

$$\text{Ind3} = \frac{\text{Nombre de données anonymisées de validation remontées 15 jours après la journée considérée}}{\text{Nombre de données anonymisées de validation remontées 30 jours après la journée considérée}}$$

Les jours considérés pour cet indicateur sont des jours calendaires successifs.

6) Indicateur 4, mesure par année calendaire et par mode (fer et métro, réseaux de surface) du volume des données.

L'indicateur 4 est calculé sur une année calendaire, d'une part, pour le ferroviaire (fer+métro), d'autre part, pour les réseaux de surface (bus, TCSP, tramways). Pour l'année N :

$$\text{Ind4} = \frac{\text{Nombre de données anonymisées de validation remontées pour l'année calendaire et le mode considérés}}{\text{Le décompte se fait en excluant les données remontées au delà du délai circonscrivant les données valides (30 jours entre le jour de la validation et le jour de réception de la donnée).}}$$

7) Journées « incomplètes » et « inacceptables ».

Une journée est d'emblée qualifiée d'« inacceptable » si, sur cette journée :

- en 2012, l'indicateur 1F pour six gares ou stations généralant un trafic moyen ou élevé est inférieur à 80% ;
- en 2013 l'indicateur 1F pour cinq gares ou stations généralant un trafic moyen ou élevé est inférieur à 80% ;
- a compter de 2014, l'indicateur 1F pour quatre gares ou stations généralant un trafic moyen ou élevé est inférieur à 80% ;
- ou l'indicateur 1B est inférieur à 80% ;
- ou l'indicateur 2 pour le ferroviaire est inférieur à 80% ;
- ou l'indicateur 2 pour les réseaux de surface est inférieur à 80% ;

Parmi les journées qui ne sont pas d'emblée qualifiées d'inacceptables, une journée est qualifiée d'« incomplète » si, sur cette journée :

- ou l'indicateur 1B est supérieur ou égal à 80% et inférieur à 90% ;
- ou l'indicateur 2 pour le ferroviaire est supérieur ou égal à 80% et inférieur à 90% ;
- ou l'indicateur 2 pour les réseaux de surface est supérieur ou égal à 80% et inférieur à 90%.

8) Seuils au 1er janvier 2012 par type de jour et par gare ou station utilisés pour le calcul de l'indicateur 1F.

Légende des tableaux :

PT = période de plein trafic.

VS = période de vacances scolaires.

Les seuils sont exprimés en nombre de validations, ils sont calculés, par gare pour chaque catégorie de jour, en déduisant du volume moyen 2 fois son écart type (Moyenne et écart type sont établis sur la base des remontées sur la totalité de l'année 2011 exception faite des jours où aucune validation n'a été remontée). Lorsque ce calcul donne un résultat inférieur à 3000, le seuil est fixé à 0.

Sont considérées pour la qualification d'une journée comme « incomplète », au regard de l'indicateur 1F, les seules gares ou stations « généralant un trafic moyen ou élevé » (voir 3^e colonne des tableaux), c'est-à-dire les gares et stations dont le seuil pour les jours de semaine de plein trafic est supérieur ou égal à 8 500.

Code TLB	Nom de la gare	Trafic moyen ou élevé	Jour semaine PT	Jour semaine VS	Samedi PT	Samedi VS	Dimanche, ponts et jours fériés
0030030030700	8 MAI 1945	oui	11 900	10 000	8 200	7 500	5 900
0030030310500	ABBESSES	non	0	0	0	0	0
0030030150500	ALESIA	oui	10 800	5 000	6 100	3 400	0
0030030051300	ALEXANDRE DUMAS	non	6 600	4 200	5 600	0	0
0030030180300	ALMA-MARCEAU	non	7 100	4 200	0	0	0

Code TLB	Nom de la gare	Trafic moyen ou élevé	Jour semaine PT	Jour semaine VS	Samedi PT	Samedi VS	Dimanche, ponts et jours fériés
003003029140 0	ANATOLE FRANCE	oui	9 000	4 500	0	0	0
003005018050 1	ANTONY	oui	21 300	11 900	8 700	5 700	4 600
003003031040 0	ANVERS	non	8 100	5 300	6 100	4 400	3 800
003005018020 3	ARCUEIL-CACHAN	oui	12 200	7 700	5 400	4 200	3 300
003003018110 0	ARGENTINE	non	6 000	3 200	0	0	0
003003008030 0	ARTS ET METIERS	non	8 000	4 100	4 400	0	0
003003010130 0	ASSEMBLEE NATIONALE	non	0	0	0	0	0
003005006060 0	AUBER	oui	105 700	80 700	38 600	29 700	12 800
003003003050 0	AUBERVILLIERS- PANTIN (QUATRE CHEMINS)	oui	16 200	12 300	9 700	8 800	8 500
003003009070 0	AUSTERLITZ	oui	16 200	11 000	5 900	5 800	5 400
003003017060 0	AVENUE EMILE ZOLA	non	0	0	0	0	0
003003005120 0	AVRON	non	3 200	0	0	0	0
003005018030 1	BAGNEUX	non	7 200	5 000	3 400	0	0
003003016090 0	BALARD	oui	10 000	6 300	3 200	0	0
003003021070 0	BARBES- ROCHECHOUA RT	oui	16 700	14 200	14 400	14 600	6 700
003003019150 0	BASILIQUE DE SAINT-DENIS	non	8 400	7 300	5 400	6 100	4 300
003003012120 0	BASTILLE	oui	15 800	10 000	11 900	6 900	5 900
003003013120 0	BEL-AIR	non	5 800	3 100	0	0	0
003003024120 0	BELLEVILLE	oui	14 600	13 900	12 900	13 600	10 600
003003025100 0	BERAULT	non	5 400	0	0	0	0
003003013070 0	BERCY	oui	8 700	5 800	4 200	0	3 100
003003015030 0	BIBLIOTHEQUE FRANCOIS MITTERRAND	oui	15 300	7 000	6 100	3 500	3 100
003003028090 0	BILLANCOURT	non	6 300	3 500	0	0	0
003003010040 0	BIR-HAKEIM (GRENELLE)	non	7 600	5 100	3 100	0	0

Code TLB	Nom de la gare	Trafic moyen ou élevé	Jour semaine PT	Jour semaine VS	Samedi PT	Samedi VS	Dimanche, ponts et jours fériés
003003031070 0	BLANCHE	non	5 400	3 400	3 700	0	0
003003003120 0	BOBIGNY-PABLO PICASSO	oui	15 500	10 600	6 900	7 100	5 500
003003003110 0	BOBIGNY-PANTIN (RAYMOND QUENEAU)	non	4 500	3 300	3 300	0	0
003003017140 0	BOISSIERE	non	5 100	0	0	0	0
003005016080 2	BOISSY-SAINT-LEGER	oui	11 600	5 400	4 600	3 600	0
003003022140 0	BOLIVAR	non	0	0	0	0	0
003003011080 0	BONNE NOUVELLE	oui	10 200	6 100	4 700	3 100	0
003003023090 0	BOTZARIS	non	0	0	0	0	0
003003016110 0	BOUCICAUT	non	4 800	0	0	0	0
003003029040 0	BOULOGNE-JEAN JAURES	oui	8 700	4 100	0	0	0
003003029050 0	BOULOGNE-PONT DE SAINT CLOUD	non	6 600	3 300	0	0	0
003005018030 2	BOURG-LA-REINE	oui	18 100	10 900	8 300	5 600	4 600
003003011040 0	BOURSE	non	8 400	4 400	0	0	0
003003012140 0	BREGUET-SABIN	non	3 100	0	0	0	0
003003030080 0	BROCHANT	non	6 600	4 200	4 000	0	0
003005026060 2	BRY-SUR-MARNE	oui	8 700	4 800	0	0	0
003005018100 1	BURES-SUR-YVETTE	non	0	0	0	0	0
003005026110 1	BUSSY-SAINT-GEORGES	oui	13 300	8 700	4 700	3 700	0
003003023130 0	BUTTES-CHAUMONT	non	0	0	0	0	0
003003005050 0	BUZENVAL	non	4 200	0	0	0	0
003003021030 0	CADET	non	7 200	3 900	3 200	0	0
003003002020 0	CAMBRONNE	non	6 800	3 500	0	0	0
003003014120 0	CAMPO-FORMIO	non	0	0	0	0	0
003003012060 0	CARDINAL-LEMOINE	non	0	0	0	0	0
003003019130 0	CARREFOUR PLEYEL	non	7 300	4 700	0	0	0

Code TLB	Nom de la gare	Trafic moyen ou élevé	Jour semaine PT	Jour semaine VS	Samedi PT	Samedi VS	Dimanche, ponts et jours fériés
0030030120400	CENSIER-DAUBENTON	non	6 200	0	3 300	0	0
0030050160601	CHAMPIGNY	oui	17 500	6 000	7 200	5 000	4 300
0030030100100	CHAMPS-ELYSEES-CLEMENCEAU	non	4 600	3 100	0	0	0
0030030071100	CHARDON-LAGACHE	non	0	0	0	0	0
0030030251300	CHARENTON-ECOLES	non	6 600	0	0	0	0
0030030181200	CHARLES DE GAULLE ETOILE	oui	11 400	7 200	4 900	4 200	3 900
0030050170101	CHARLES DE GAULLE ETOILE RER	oui	99 000	60 400	32 200	24 100	17 500
0030030161300	CHARLES MICHELS	non	7 100	0	3 900	0	0
0030030240200	CHARONNE	oui	9 100	4 900	4 400	0	0
0030030251100	CHATEAU DE VINCENNES	non	7 000	4 600	5 100	0	0
0030030111100	CHATEAU D'EAU	non	7 100	4 700	5 400	4 300	0
0030030210400	CHATEAU ROUGE	oui	11 900	11 000	6 800	7 100	6 000
0030030211100	CHATEAU-LANDON	non	3 400	0	0	0	0
0030030010800	CHATELET	oui	20 300	16 300	19 100	12 900	6 100
0030050011100	CHATELET-LES HALLES	oui	199 100	153 700	131 400	103 500	51 700
0030030270900	CHATILLON-MONTROUGE	oui	15 800	9 500	5 100	4 100	3 100
0030050170801	CHATOU-CROISSY	oui	9 300	4 700	3 500	0	0
0030030210100	CHAUSSEE D'ANTIN (LA FAYETTE)	oui	11 800	8 300	6 100	4 900	0
0030030121300	CHEMIN VERT	non	0	0	0	0	0
0030050261301	CHESSY - MARNE-LA-VALLEE	oui	10 400	11 600	7 600	6 100	6 600
0030030090200	CHEVALERET	non	6 100	3 600	0	0	0
0030030011400	CITE	non	3 200	0	0	0	0
0030050140400	CITE UNIVERSITAIRE	oui	24 200	16 700	13 700	9 100	8 600
0030030221500	COLONEL FABIEN	oui	9 600	4 600	4 900	3 700	3 100

Code TLB	Nom de la gare	Trafic moyen ou élevé	Jour semaine PT	Jour semaine VS	Samedi PT	Samedi VS	Dimanche, ponts et jours fériés
003003017050 0	COMMERCE	non	5 900	0	3 100	0	0
003003010020 0	CONCORDE	non	8 100	5 400	3 900	3 500	0
003003016050 0	CONVENTION	oui	12 300	5 000	6 300	0	0
003003022040 0	CORENTIN CARIOU	non	7 600	4 600	0	0	0
003003028020 0	CORENTIN-CELTON	non	7 600	3 700	3 200	0	0
003003014150 0	CORVISART	non	5 700	0	0	0	0
003003015010 0	COUR SAINT-EMILION	oui	11 500	8 600	6 000	4 700	4 500
003003018150 0	COURCELLES	non	5 900	0	0	0	0
003005018100 4	COURCELLE-SUR-YVETTE	non	0	0	0	0	0
003003024130 0	COURONNES	non	6 100	4 600	4 200	3 800	3 300
003003025050 0	CRETEIL-L'ECHAT (HOPITAL MONDOR)	non	3 800	0	0	0	0
003003025090 0	CRETEIL-POINTE-DU-LAC	non	0	3 700	0	0	0
003003025070 0	CRETEIL-PREFECTURE (HOTEL DE VILLE)	oui	10 300	5 200	4 100	3 700	0
003003025060 0	CRETEIL-UNIVERSITE	non	6 700	0	0	0	0
003003022060 0	CRIMEE	oui	13 400	8 100	6 600	5 800	4 700
003003025020 0	CROIX DE CHAUAUX (JACQUES DUCLOS)	oui	10 800	6 900	5 700	4 600	4 000
003003023100 0	DANUBE	non	0	0	0	0	0
003003013110 0	DAUMESNIL	oui	11 500	6 200	6 000	4 000	0
003003015140 0	DENFERT-ROCHEREAU	non	7 300	4 300	5 300	3 100	0
003005015130 0	DENFERT-ROCHEREAU RER	oui	57 200	35 500	23 800	16 500	14 900
003003013080 0	DUGOMMIER	non	6 100	3 600	0	0	0
003003017070 0	DUPLEIX	oui	8 600	4 000	3 400	0	0
003003002070 0	DUROC	non	7 000	3 300	0	0	0

Code TLB	Nom de la gare	Trafic moyen ou élevé	Jour semaine PT	Jour semaine VS	Samedi PT	Samedi VS	Dimanche, ponts et jours fériés
0030030100700	ECOLE MILITAIRE	non	7 100	4 100	3 700	0	0
0030030251400	ECOLE VETERINAIRE DE MAISONS-ALFORT	non	6 700	0	0	0	0
0030030040600	EDGAR QUINET	non	3 800	0	0	0	0
0030030070800	EGLISE D'AUTEUIL	non	0	0	0	0	0
0030030031000	EGLISE DE PANTIN	non	7 800	5 100	3 700	3 500	3 100
0030030291000	ESPLANADE DE LA DEFENSE	oui	23 300	14 600	3 100	0	0
0030030111500	ETIENNE-MARCEL	non	4 700	0	3 700	0	0
0030030061200	EUROPE	non	3 700	0	0	0	0
0030030071400	EXELMANS	non	4 100	0	0	0	0
0030030120100	FAIDHERBE-CHALIGNY	non	6 300	0	3 200	0	0
0030030160100	FALGUIERE	non	0	0	0	0	0
0030030161200	FELIX FAURE	non	4 500	0	0	0	0
0030030081200	FILLES DU CALVAIRE	non	0	0	0	0	0
0030050180502	FONTAINE-MICHALON	non	0	0	0	0	0
0030050280402	FONTENAY-AUX-ROSES	non	3 700	0	0	0	0
0030050160202	FONTENAY-SOUS-BOIS	oui	11 000	6 000	4 400	0	0
0030030030600	FORT D'AUBERVILLIERS	non	0	4 800	0	4 400	0
0030030180700	FRANKLIN-D.ROOSEVELT	oui	18 900	13 400	8 800	7 500	4 900
0030030190200	GABRIEL PERI-ASNIERES-GENNEVILLIERS	non	7 000	7 400	3 300	4 500	0
0030030040400	GAITE	non	6 400	3 800	3 300	0	0
0030030230500	GALLIENI (PARC DE BAGNOLET)	oui	12 400	7 400	7 500	7 300	0
0030030241000	GAMBETTA	oui	16 700	8 800	8 500	5 300	4 300
0030030210900	GARE DE L'EST	oui	15 500	10 300	8 900	6 600	4 700
0030030090800	GARE DE LYON	oui	15 700	10 000	7 200	5 900	6 600

Code TLB	Nom de la gare	Trafic moyen ou élevé	Jour semaine PT	Jour semaine VS	Samedi PT	Samedi VS	Dimanche, ponts et jours fériés
0030050091300	GARE DE LYON RER	oui	200 400	147 700	68 600	64 900	58 800
0030030210800	GARE DU NORD	oui	15 600	9 600	7 500	6 500	6 800
0030030191000	GARIBALDI	non	6 500	4 200	3 300	3 100	0
0030050180201	GENTILLY	oui	8 800	6 800	3 300	0	0
0030030180800	GEORGE V	oui	8 900	6 300	0	3 300	0
0030050181003	GIF-SUR-YVETTE	non	0	0	0	0	0
0030030150800	GLACIERE	oui	10 600	5 300	4 300	0	0
0030030080500	GONCOURT (HOPITAL SAINT-LOUIS)	non	7 500	4 200	4 500	3 200	0
0030030110600	GRANDS BOULEVARDS (RUE MONTMARTRE)	oui	11 900	7 400	5 200	0	0
0030030301200	GUY MOQUET	non	8 300	4 900	5 200	0	3 100
0030030060700	HAVRE-CAUMARTIN	oui	10 900	7 400	5 800	4 200	0
0030030030900	HOCHE	oui	11 300	7 700	6 100	5 600	4 100
0030030011500	HOTEL DE VILLE	oui	20 300	13 600	16 300	11 300	5 400
0030030180100	IENA	non	4 000	0	0	0	0
0030030100900	INVALIDES	oui	10 600	8 100	3 900	3 400	0
0030030080400	JACQUES BONSERGENT	non	5 600	0	0	0	0
0030030071500	JASMIN	non	4 500	0	0	0	0
0030030221200	JAURES	non	8 400	7 100	5 000	3 800	3 500
0030030161400	JAVEL	non	5 700	3 500	0	0	0
0030050160302	JOINVILLE-LE-PONT	oui	17 400	12 600	6 800	5 500	4 100
0030030231400	JOURDAIN	non	7 000	3 700	3 300	0	0
0030030201100	JULES JOFFRIN	oui	9 100	5 100	4 000	0	0
0030030120700	JUSSIEU	oui	8 900	0	0	0	0
0030030180900	KLEBER	non	0	0	0	0	0
0030030220900	LA CHAPELLE	oui	45 100	34 000	25 900	25 900	21 900

Code TLB	Nom de la gare	Trafic moyen ou élevé	Jour semaine PT	Jour semaine VS	Samedi PT	Samedi VS	Dimanche, ponts et jours fériés
003005018040 2	LA CROIX-DE-BERNY-FRESNES	non	7 800	5 400	3 400	0	0
003003029110 0	LA DEFENSE-GRANDE ARCHE	oui	43 300	28 000	8 800	7 200	3 600
003005017040 1	LA DEFENSE-GRANDE ARCHE RER	oui	176 600	120 900	43 300	39 100	22 300
003003031140 0	LA FOURCHE	non	6 400	0	3 300	0	0
003005018100 2	LA HACQUINIÈRE	non	0	0	0	0	0
003003017040 0	LA MOTTE-PICQUET-GRENELLE	oui	16 800	8 800	9 800	5 500	4 100
003003017110 0	LA MUETTE	non	7 200	3 300	3 600	0	0
003003010080 0	LA TOUR MAUBOURG	non	3 700	0	0	0	0
003005016070 1	LA VARENNE-CHENNEVIÈRES	oui	9 200	3 400	3 500	0	0
003003020120 0	LAMARCK-CAULAINCOURT	non	5 200	0	0	0	0
003005018020 2	LAPLACE	oui	13 600	8 800	4 500	0	0
003003022130 0	LAUMIÈRE	oui	9 900	6 000	5 500	4 300	3 600
003005018090 1	LE GUICHET	non	0	0	0	0	0
003003026060 0	LE KREMLIN-BICÈTRE	oui	10 400	4 600	5 000	3 800	0
003005016050 1	LE PARC-DE-SAINT-MAUR	oui	9 700	3 400	3 300	0	0
003003021020 0	LE PELETIER	non	5 400	0	0	0	0
003005017090 1	LE VESINET-CENTRE	non	5 300	0	0	0	0
003005017090 2	LE VESINET-LE PECQ	oui	10 500	4 900	0	0	0
003003012150 0	LEDRU-ROLLIN	non	7 900	3 700	4 800	0	0
003003019030 0	LES AGNETTES-ASNIÈRES-GENNEVILLIÈRES	non	4 600	0	0	0	0
003005018050 3	LES BACONNETS	non	6 900	4 200	3 100	0	0

Code TLB	Nom de la gare	Trafic moyen ou élevé	Jour semaine PT	Jour semaine VS	Samedi PT	Samedi VS	Dimanche, ponts et jours fériés
003003019040 0	LES COURTILLES- ASNIERES- GENNEVILLIER S	non	6 700	4 800	3 400	3 400	0
003003014130 0	LES GOBELINS	non	8 400	3 500	4 200	0	0
003003001090 0	LES HALLES	oui	24 900	19 600	18 800	15 400	5 900
003003029080 0	LES SABLONS (JARDIN D'ACCLIMATAT ION)	oui	12 700	6 300	3 900	0	0
003003025120 0	LIBERTE	non	5 800	0	0	0	0
003003006130 0	LIEGE	non	3 300	0	0	0	0
003005026100 2	LOGNES	non	7 900	4 900	0	0	0
003003022100 0	LOUIS BLANC	non	5 600	0	0	0	0
003003029130 0	LOUISE MICHEL	non	7 200	3 800	0	0	0
003003016100 0	LOURMEL	non	5 400	0	0	0	0
003003001120 0	LOUVRE-RIVOLI	non	3 900	0	0	0	0
003005018080 1	LOZERE	non	0	0	0	0	0
003005001070 0	LUXEMBOURG	oui	14 400	6 300	6 500	0	0
003003002140 0	MABILLON	non	0	0	0	0	0
003003010030 0	MADELEINE	oui	12 900	8 200	4 900	3 900	0
003003019010 0	MAIRIE DE CLICHY	oui	15 800	10 000	6 300	4 600	4 100
003003025030 0	MAIRIE DE MONTREUIL	oui	15 000	8 900	6 900	5 900	5 200
003003019110 0	MAIRIE DE SAINT- OUEN	non	4 900	4 600	3 500	3 700	0
003003023030 0	MAIRIE DES LILAS	non	8 200	5 900	3 900	3 900	0
003003028030 0	MAIRIE D'ISSY	oui	8 800	4 600	3 800	0	0
003003026050 0	MAIRIE D'IVRY	non	6 500	4 100	3 100	0	0
003003014090 0	MAISON BLANCHE	non	4 800	0	0	0	0
003003025040 0	MAISONS- ALFORT-LES JUILLIOTTES	non	4 500	0	0	0	0

Code TLB	Nom de la gare	Trafic moyen ou élevé	Jour semaine PT	Jour semaine VS	Samedi PT	Samedi VS	Dimanche, ponts et jours fériés
0030030251500	MAISONS-ALFORT-STADE	non	3 300	0	0	0	0
0030030270700	MALAKOFF-PLATEAU DE VANVES	non	8 400	4 100	3 300	0	0
0030030270800	MALAKOFF-RUE ETIENNE DOLET	non	4 300	0	0	0	0
0030030060100	MALESHERBES	non	5 800	0	0	0	0
0030030050400	MARAICHERS	non	6 800	4 200	3 600	3 100	0
0030030200900	MARCADET-POISSONNIERS	oui	11 300	9 100	8 100	7 700	4 900
0030030280800	MARCEL SEMBAT	oui	13 300	6 900	5 400	3 600	0
0030030200700	MARX DORMOY	non	7 200	5 200	4 200	0	0
0030050180602	MASSY-PALAISEAU	non	3 400	0	0	0	0
0030050180601	MASSY-VERRIERES	non	0	0	0	0	0
0030030010600	MAUBERT-MUTUALITE	non	3 900	0	0	0	0
0030030240500	MENILMONTANT	non	8 200	5 500	5 900	4 400	4 000
0030030131000	MICHEL BIZOT	non	4 600	0	0	0	0
0030030070900	MICHEL-ANGE-AUTEUIL	non	4 800	0	0	0	0
0030030071000	MICHEL-ANGE-MOLITOR	non	4 100	0	0	0	0
0030030071200	MIRABEAU	non	0	0	0	0	0
0030030180400	MIROMESNIL	oui	14 400	7 900	0	0	0
0030030060200	MONCEAU	non	3 500	0	0	0	0
0030030120300	MONTGALLET	non	4 000	0	0	0	0
0030030040800	MONTPARNASSE	oui	49 600	32 700	23 700	19 600	20 500
0030030150400	MOUTON-DUVERNET	non	3 500	0	0	0	0
0030050170501	NANTERRE-PREFECTURE	oui	29 800	20 100	4 100	3 500	0
0030050170502	NANTERRE-UNIVERSITE	oui	21 100	4 000	4 100	0	0
0030050170503	NANTERRE-VILLE	oui	16 200	10 100	6 800	5 400	3 900

Code TLB	Nom de la gare	Trafic moyen ou élevé	Jour semaine PT	Jour semaine VS	Samedi PT	Samedi VS	Dimanche, ponts et jours fériés
0030050160101	NATION RER	oui	96 700	58 200	41 800	32 600	27 000
0030030051000	NATION	oui	19 900	10 700	12 300	7 600	6 400
0030030141100	NATIONALE	non	5 300	3 700	0	0	0
0030050260601	NEUILLY-PLAISANCE	oui	23 200	14 700	10 000	7 900	6 400
0030050160301	NOGENT-SUR-MARNE	oui	14 100	6 400	5 200	3 200	0
0030050261001	NOISIEL	oui	10 300	6 000	3 400	0	0
0030050260801	NOISY-CHAMPS	oui	20 800	10 700	6 400	5 400	3 700
0030050260701	NOISY-LE-GRAND-MONT D'EST	oui	34 400	11 000	13 200	10 200	6 100
0030030310900	NOTRE-DAME-DE-LORETTE	non	6 300	3 200	0	0	0
0030030041400	NOTRE-DAME-DES-CHAMPS	non	3 500	0	0	0	0
0030030081000	OBERKAMPF	non	8 300	4 600	4 800	0	0
0030030010400	ODEON	oui	10 100	4 900	7 700	4 200	0
0030030150600	OLYMPIADES	oui	17 000	9 400	7 900	6 300	4 900
0030030060500	OPERA	oui	21 800	14 600	11 700	7 600	3 800
0030050180902	ORSAY-VILLE	non	0	0	0	0	0
0030030220200	OURCQ	oui	9 300	5 100	3 800	0	0
0030030110200	PALAIS ROYAL-MUSEE DU LOUVRE	oui	9 600	7 300	6 200	5 000	4 100
0030050180701	PALAISEAU	non	0	0	0	0	0
0030050180702	PALAISEAU-VILLEBON	non	0	0	0	0	0
0030050180401	PARC-DE-SCEAUX	non	0	0	0	0	0
0030030081100	PARMENTIER	non	6 800	3 500	4 000	0	0
0030030170800	PASSY	non	8 000	3 300	4 100	0	0
0030030160200	PASTEUR	oui	9 800	5 700	3 200	0	0
0030030240900	PELLEPORT	non	0	0	0	0	0
0030030240400	PERE LACHAISE	non	3 200	4 800	0	3 700	0

Code TLB	Nom de la gare	Trafic moyen ou élevé	Jour semaine PT	Jour semaine VS	Samedi PT	Samedi VS	Dimanche, ponts et jours fériés
0030030300500	PEREIRE-LEVALLOIS	non	6 500	3 100	0	0	0
0030030040200	PERNETY	non	6 300	3 600	3 700	0	0
0030030240700	PHILIPPE AUGUSTE	non	3 800	0	0	0	0
0030030050900	PICPUS	non	3 300	0	0	0	0
0030030260400	PIERRE CURIE	non	3 200	0	0	0	0
0030030310600	PIGALLE	oui	9 000	4 300	6 500	4 000	3 500
0030030311300	PLACE DE CLICHY	oui	18 100	10 600	11 400	7 800	6 600
0030030230800	PLACE DES FETES	non	5 700	3 300	3 200	0	0
0030030141400	PLACE D'ITALIE	oui	25 100	13 700	16 700	10 300	6 000
0030030120500	PLACE MONGE (JARDIN DES PLANTES)	non	4 400	0	3 600	0	0
0030030040300	PLAISANCE	oui	9 300	3 600	4 900	0	0
0030030211000	POISSONNIERE	non	8 200	3 600	0	0	0
0030030291500	PONT DE LEVALLOIS-BECON	oui	12 000	7 200	0	0	0
0030030290900	PONT DE NEUILLY (AVENUE DE MADRID)	oui	16 500	8 100	4 900	0	0
0030030281000	PONT DE SEVRES	oui	10 800	6 400	3 300	0	0
0030030120900	PONT-MARIE (CITE DES ARTS)	non	0	0	0	0	0
0030030011300	PONT-NEUF (LA MONNAIE)	non	0	0	0	0	0
0030050151200	PORT ROYAL	oui	11 300	5 700	4 400	0	0
0030030170200	PORTE DAUPHINE	non	6 100	0	0	0	0
0030030070700	PORTE D'AUTEUIL	non	0	0	0	0	0
0030030230400	PORTE DE BAGNOLET	oui	10 900	6 200	5 400	4 100	3 100
0030030291200	PORTE DE CHAMPERRET	non	7 200	3 900	0	0	0
0030030130300	PORTE DE CHARENTON	non	0	0	0	0	0
0030030140200	PORTE DE CHOISY	non	6 700	4 700	3 900	3 700	0

Code TLB	Nom de la gare	Trafic moyen ou élevé	Jour semaine PT	Jour semaine VS	Samedi PT	Samedi VS	Dimanche, ponts et jours fériés
0030030300900	PORTE DE CLICHY	oui	9 300	0	4 300	0	0
0030030200100	PORTE DE CLIGNANCOURT	oui	14 300	10 500	8 400	10 400	8 200
0030030200600	PORTE DE LA CHAPELLE	non	7 300	4 900	3 600	0	0
0030030030400	PORTE DE LA VILLETTE	non	5 100	4 100	3 200	0	0
0030030050300	PORTE DE MONTREUIL	oui	8 500	5 700	6 600	6 700	5 300
0030030220100	PORTE DE PANTIN	non	7 200	5 000	4 400	4 200	0
0030030070300	PORTE DE SAINT-CLOUD	oui	10 800	6 100	4 000	0	0
0030030301300	PORTE DE SAINT-OUEN	non	7 900	4 800	3 200	0	0
0030030270200	PORTE DE VANVES	oui	10 700	6 400	4 800	3 600	3 300
0030030160600	PORTE DE VERSAILLES	oui	9 200	3 400	0	0	0
0030030050700	PORTE DE VINCENNES	oui	10 300	5 000	4 700	0	0
0030030230200	PORTE DES LILAS	oui	9 400	5 300	3 900	0	0
0030030140300	PORTE D'ITALIE	non	4 900	0	0	0	0
0030030260300	PORTE D'IVRY	non	3 900	0	0	0	0
0030030130100	PORTE DOREE	non	4 700	0	0	0	0
0030030150200	PORTE D'ORLEANS	oui	18 100	11 000	7 700	0	3 800
0030030300100	PORTE MAILLOT	oui	17 100	9 900	5 500	4 100	0
0030030231100	PRE SAINT-GERVAIS	non	0	0	0	0	0
0030030110300	PYRAMIDES	oui	10 900	7 200	4 200	3 200	0
0030030241400	PYRENEES	non	6 800	3 700	4 100	0	0
0030030090100	QUAI DE LA GARE	non	6 900	4 700	3 500	3 100	0
0030030091000	QUAI DE LA RAPEE	non	0	0	0	0	0
0030030060400	QUATRE SEPTEMBRE	non	4 400	0	0	0	0
0030030080100	RAMBUTEAU	non	7 200	4 700	6 400	4 200	3 100
0030030170900	RANELAGH	non	5 100	0	0	0	0
0030030151000	RASPAIL	non	3 700	0	0	0	0

Code TLB	Nom de la gare	Trafic moyen ou élevé	Jour semaine PT	Jour semaine VS	Samedi PT	Samedi VS	Dimanche, ponts et jours fériés
003003011140 0	REAUMUR-SEBASTOPOL	oui	12 400	5 400	5 200	0	0
003003002110 0	RENNES	non	0	0	0	0	0
003003008070 0	REPUBLIQUE	oui	33 800	19 800	21 000	13 100	9 600
003003012020 0	REUILLY-DIDEROT	oui	12 400	6 800	6 300	4 200	3 100
003003008140 0	RICHARD LENOIR	non	3 400	0	0	0	0
003003011070 0	RICHELIEU-DROUOT	oui	12 100	6 600	0	0	0
003003022080 0	RIQUET	non	4 900	3 700	0	0	0
003003005020 0	ROBESPIERRE	oui	8 500	0	4 900	0	0
003005028040 3	ROBINSON	oui	8 800	4 600	3 800	0	0
003003031120 0	ROME	non	6 100	0	0	0	0
003003017130 0	RUE DE LA POMPE (AVENUE GEORGES MANDEL)	non	7 000	0	0	0	0
003003005060 0	RUE DES BOULETS - RUE DE MONTREUIL	non	6 000	0	0	0	0
003003002100 0	RUE DU BAC	non	4 800	0	0	0	0
003005017060 1	RUEIL- MALMAISON	oui	31 100	20 500	6 500	4 400	3 100
003003008150 0	SAINT-AMBROISE	non	5 600	0	0	0	0
003003006100 0	SAINT-AUGUSTIN	non	6 900	3 700	0	0	0
003003019140 0	SAINT-DENIS- PORTE DE PARIS	non	6 000	5 400	0	0	0
003003010110 0	SAINT-DENIS- UNIVERSITE	oui	11 400	6 300	4 700	5 200	3 500
003003024080 0	SAINT-FARGEAU	non	0	0	0	0	0
003003002060 0	SAINT-FRANCOIS- XAVIER	non	4 300	0	0	0	0
003003031100 0	SAINT-GEORGES	non	0	0	0	0	0
003003002150 0	SAINT-GERMAIN- DES-PRES	non	6 500	0	3 600	0	0
003005017090 3	SAINT-GERMAIN- EN-LAYE	oui	19 300	9 900	6 800	4 400	3 300
003003015090 0	SAINT-JACQUES	non	4 200	0	0	0	0

Code TLB	Nom de la gare	Trafic moyen ou élevé	Jour semaine PT	Jour semaine VS	Samedi PT	Samedi VS	Dimanche, ponts et jours fériés
0030030060800	SAINT-LAZARE 1	oui	56 800	32 100	19 600	13 800	12 100
0030030060900	SAINT-LAZARE 2	oui	29 600	20 000	14 300	11 000	4 900
0030030250800	SAINT-MANDE-TOURELLE	oui	13 300	7 900	5 100	3 200	0
0030030090400	SAINT-MARCEL	non	4 000	0	0	0	0
0030030240600	SAINT-MAUR	non	6 100	0	0	0	0
0030050160401	SAINT-MAUR-CRETEIL	oui	18 600	5 100	7 400	4 700	4 100
0030030010100	SAINT-MICHEL	oui	12 900	5 100	10 900	0	3 700
0030050030101	SAINT-MICHEL NOTRE DAME	oui	19 300	14 100	11 100	8 600	4 500
0030030121000	SAINT-PAUL (LE MARAIS)	oui	10 400	5 300	6 400	3 800	3 400
0030030180500	SAINT-PHILIPPE-DU-ROULE	non	6 800	3 800	0	0	0
0030030041200	SAINT-PLACIDE	non	6 400	0	3 400	0	0
0030050181005	SAINT-REMY-LES-CHEVREUSE	non	0	0	0	0	0
0030030081300	SAINT-SEBASTIEN FROISSART	non	3 200	0	0	0	0
0030030021200	SAINT-SULPICE	non	4 600	0	0	0	0
0030050280401	SCEAUX	non	0	0	0	0	0
0030030020400	SEGUR	non	3 500	0	0	0	0
0030030111300	SENTIER	non	7 700	4 100	0	0	0
0030030020900	SEVRES-BABYLONE	oui	9 500	4 300	5 400	3 300	0
0030030020300	SEVRES-LECOURBE	non	5 500	0	0	0	0
0030030201000	SIMPLON	non	6 300	0	3 800	0	0
0030030101400	SOLFERINO	non	4 700	0	0	0	0
0030030221100	STALINGRAD	oui	15 700	11 100	9 000	9 000	6 900
0030030111000	STRASBOURG-SAINT-DENIS	non	6 500	5 200	5 400	5 400	0
0030050160801	SUCY-BONNEUIL	oui	9 100	3 900	3 100	0	0
0030030120800	SULLY-MORLAND	non	3 500	0	0	0	0
0030030231500	TELEGRAPHE	non	3 300	0	0	0	0

Code TLB	Nom de la gare	Trafic moyen ou élevé	Jour semaine PT	Jour semaine VS	Samedi PT	Samedi VS	Dimanche, ponts et jours fériés
0030030080600	TEMPLE	non	0	0	0	0	0
0030030181400	TERNES	non	7 600	4 400	4 100	0	0
0030030141000	TOLBIAC	non	8 000	4 300	4 400	0	0
0030050261003	TORCY	oui	18 100	12 700	7 500	6 800	4 100
0030030310800	TRINITE-D'ESTIENNE D'ORVES	non	4 700	0	0	0	0
0030030171500	TROCADERO	oui	10 800	6 600	6 400	3 900	3 700
0030030110100	TUILERIES	non	3 500	0	0	0	0
0030050260501	VAL-DE-FONTENAY	oui	30 300	24 600	9 400	9 900	5 000
0030050261201	VAL-D'EUROPE	oui	14 300	11 400	7 300	7 200	0
0030030020800	VANEAU	non	0	0	0	0	0
0030030101200	VARENNE	non	0	0	0	0	0
0030030160400	VAUGIRARD (ADOLPHE CHERIOU)	oui	8 500	4 500	3 600	0	0
0030030040700	VAVIN	non	3 600	0	0	0	0
0030030181000	VICTOR HUGO	oui	8 600	4 200	0	0	0
0030030260700	VILLEJUIF-LEO LAGRANGE	non	5 500	3 400	0	0	0
0030030260900	VILLEJUIF-LOUIS ARAGON	oui	12 600	0	5 600	0	0
0030030260800	VILLEJUIF-PAUL VAILLANT-COUTURIER	non	4 700	0	0	0	0
0030030060300	VILLIERS	oui	13 800	6 300	6 300	0	0
0030050160201	VINCENNES	oui	23 900	11 500	9 100	3 800	4 200
0030030160300	VOLONTAIRES	non	5 600	0	0	0	0
0030030240100	VOLTAIRE (LEON BLUM)	oui	11 700	6 500	6 200	3 700	0
0030030300400	WAGRAM	non	6 000	0	0	0	0

ANNEXE IV-C-2 DISPOSITIF DE MESURE POUR DETERMINER LES TAUX DE VALIDATION SUR LES RESEAUX DE SURFACE

L'objet de la présente annexe est de préciser

- les conditions de mise en œuvre du dispositif d'évaluation des taux de validation ;
- le mode de détermination du taux de validation annuel d'une part global sur le réseau et d'autre part par ligne de tram et par ligne de bus pour chaque catégorie de titre sur support télébillettique (Navigo, ImagineR, forfaits Solidarité Transport, forfaits Gratuité Transport, forfaits zonaux Améthyste quand ceux-ci seront en circulation).
- les conditions de mise en œuvre du dispositif de validation assistée;

Chapitre 1 – Principes généraux

Article 1.1 – Vocabulaire utilisé.

Trafic – Par simplification de langage, le mot « trafic » désignera dans la présente annexe le trafic des titres sur support télébillettique.

Semaine de plein trafic – Semaine au cours de laquelle le trafic des titres sur support télébillettique est à un niveau de pleine activité. Compte tenu de l'offre existante des titres sur support télébillettique (quasi exclusivement des Franciliens dont une forte majorité d'actifs et de jeunes scolarisés), sont considérées comme semaines de plein trafic, les semaines de janvier à avril et d'octobre jusqu'à la semaine incluant le 1^{er} décembre hors vacances scolaires et hors semaines comportant un jour férié. Le STIF établit pour chaque année la liste précise des semaines de plein trafic au regard du calendrier des vacances scolaires et des jours fériés.

Jour ouvrable de plein trafic – Jour de semaine au cours duquel le trafic des titres sur support télébillettique est à un niveau de pleine activité.

Référentiel des lignes – Par simplification de langage, le terme « référentiel des lignes » désignera dans la présente annexe, l'ensemble des lignes considérées :

- Les lignes de Bus de jour (hors lignes affrétées et services urbains AOP, services urbains gratuits),
- Les lignes de Tramway exploitées par la RATP,
- Les lignes de Noctilien exploitées par la RATP.

Article 1.2 – Principes d'évaluation du trafic des titres sur support télébillettique et de détermination du taux de validation.

Le taux de validation est la part des voyages ayant donné lieu à validation parmi ceux réalisés avec un titre valide sur support télébillettique. La mesure du taux de validation permet d'estimer le trafic total des titres sur support télébillettique par extrapolation à partir de la connaissance des remontées de validation dès lors que l'on est capable d'estimer la part des validations qui sont effectivement remontées dans le SIDV.

La mesure principale du taux de validation sur une ligne de tram ou de bus se fait au travers d'une enquête auprès des voyageurs permettant de dénombrer dans un même temps les montants munis d'un titre valide sur support télébilletique et leur validation effective, sur un jour ouvrable de plein de trafic type.

La mesure du taux de validation est intégrée au dispositif de la mesure annuelle de la fraude, pour le réseau de Surface RATP, réalisée par un institut de sondage, selon des modalités définies conjointement entre la RATP et le STIF.

Durant l'enquête, le STIF aura à tout moment la possibilité d'auditer les conditions de collecte de l'information.

Les modalités de mise en œuvre de cette enquête et de détermination du taux de validation telles que précisées dans la présente annexe visent à pouvoir déterminer, dès l'année 2012, un taux de validation par année civile au global et pour chaque ligne de tram et chaque ligne de bus, et pour chaque catégorie de titre sur support télébilletique (Navigo, ImagineR, forfaits Solidarité Transport, forfaits Gratuité Transport, forfaits zonaux Améthyste quand ceux-ci seront en circulation).

Pour compléter cette première mesure, il sera procédé à la mesure du taux de validation sur 15 lignes de bus, en comparant, sur des jours de semaine en période de plein trafic, le volume de données de validation recueillies lors de l'application d'un dispositif de « validation assistée » et le volume de données de validation recueillies dans des circonstances normales.

Article 1.3 – Périmètre de la mesure

Trois environnements de la mesure sont étudiés :

- Réseau Bus de jour (hors lignes affrétées et services urbains AOP, services urbains gratuits),
- Réseau Tramway,
- Réseau Noctilien.

Intervention durant des jours de plein trafic :

- Pour les réseaux BUS de jour et Tramway :
 - Lundi après-midi uniquement
 - Mardi en plage d'ouverture complète
 - Jeudi en plage d'ouverture complète
 - Vendredi matin uniquement
 - Pour Noctilien :
 - Vendredi
 - Samedi
 - 1 nuit en semaine
- Reconstruction d'un jour ouvrable type de plein trafic
- En semaine de plein trafic

Toutes les mesures sont réalisées en dehors des vacances scolaires, et hors périodes atypiques (cas de force majeure, perturbations sociales, aléas exceptionnels, mesure de gratuité...).

Une vague de mesure par an

Chapitre 2 – Modalités de mesure et de calcul

Article 2.1 - Objectifs

Cette enquête permet une estimation du taux de validation :

- au global sur l'ensemble du réseau de jour et de nuit,
- par ligne de Bus ou de Tramway du référentiel des lignes
- par type de titre.

Elle s'appuie pour le référentiel de lignes sur l'interrogation de 260 000 voyageurs, soit 170 000 porteurs d'un titre sur passe Navigo acceptant de répondre à l'enquête, ce qui permet d'avoir un taux de marge d'erreur concernant le taux de validation global inférieur à 0,25%.

A titre indicatif, elle couvre 7% du trafic journalier dans le référentiel des lignes considéré.

Article 2.2 – Principes méthodologiques

Cette mesure par sondage est réalisée sur un volume conséquent de voyageurs (260 000), sur l'ensemble du référentiel des lignes et répondant à un plan de sondage très précis (menant à une marge d'erreur de 0,25% sur le taux de validation global), couvrant l'amplitude du service RATP afin de garantir la représentativité du trafic sur le périmètre considéré.

La représentativité et fiabilité des estimations reposent sur deux dimensions :

- Une enquête voyageurs à bord des véhicules,
- Un échantillon stratifié de courses.

Modalités de recueil des informations

L'objectif est de déterminer le taux de validation sur le réseau de Surface. Pour cela, l'institut de sondage procède à des enquêtes en situation embarquée en interrogeant la quasi-totalité des voyageurs du réseau Bus et Tramway sur les courses sélectionnées (une course étant un trajet simple entre deux terminus d'une ligne de Bus ou de Tramway), en référence au plan de sondage décrit plus loin.

Le rôle des enquêteurs est de compter le nombre de personnes qui montent dans le véhicule, et à partir de l'administration d'un questionnaire, de demander à voir le titre de transport, et pour les voyageurs qui possèdent un titre télébillettique de vérifier la validité et la validation de leur titre.

Contenu du questionnaire administré :

- Qualification du voyageur : acceptant ou refusant
- Qualification du déplacement : station/ arrêt de montée et motif du déplacement
- Titre de transport : type et validité du titre
- Profil du voyageur : âge, profession, fréquence d'utilisation des transports en commun

Pour réaliser cette mesure, il faut que l'enquêteur puisse lire le titre de transport. La validation et le type de titre sont constatés par l'enquêteur après lecture du passe Navigo au moyen d'un lecteur sans contact.

La sélection des interviewés est réalisée de manière aléatoire selon un pas adapté aux flux. On interroge par course, entre 50% et 80% des voyageurs, selon l'affluence.

Participation de tous les voyageurs sollicités. Une partie des voyageurs peut refuser de répondre ou de présenter son titre de transport. La solution adoptée est de mesurer le comportement de la sous population des « enquêtés refusant » par une enquête parallèle dite enquête de calage.

Cette enquête de calage mesure le taux de validation de chaque catégorie de titres sur support télébilletique de cette sous population sur un échantillon spécifique de courses du réseau.

Concrètement, lors de l'enquête de calage, il s'agit d'obliger les « voyageurs refusant » à montrer leur titre de transport en faisant intervenir des contrôleurs RATP auprès des enquêteurs. Les contrôleurs RATP en civil (donc non repérés en tant que tels par le voyageur qui monte dans le Bus ou Tram) interviennent après un refus rencontré en situation d'enquête. En procédant ainsi, le comportement des « enquêtés refusant » est connu. On peut alors intégrer cette population dans le comptage général du taux de validation.

Pour effectuer l'ensemble de ces mesures, l'institut de sondage met à disposition une équipe d'enquêteurs en quantité suffisante pour interroger les voyageurs sans gêner le trafic, ou entraîner des désagréments voyageurs. Les enquêteurs sont non assimilables à des contrôleurs RATP pour ne pas introduire de biais sur le comportement des voyageurs.

Echantillon stratifié de courses

Sont présentés ici les principes de construction de l'échantillon de courses à calibrer en fonction des objectifs précis définis et validés conjointement avec le STIF.

La RATP travaille avec une logique de « courses », une course étant un trajet simple entre deux terminus d'une ligne de Bus ou de Tramway.

Afin de définir pour chacune des lignes un nombre de courses à enquêter, la méthode d'échantillonnage s'appuie sur une stratification de l'ensemble des lignes, en fonction de leur trafic.

Les strates constituent des groupes homogènes de lignes présentant les mêmes caractéristiques en termes de flux. En effet, plus le flux sur une ligne est important, plus le nombre de courses sera important afin d'avoir une bonne représentativité de la diversité des conditions de voyages.

Les courses enquêtées par ligne sont sélectionnées de manière à garantir la couverture des différentes périodes de la journée (heures pleines, heures creuses).

Le plan de sondage fixe des objectifs de nombre de courses à réaliser pour chacune des strates, donc pour chacune des lignes, et donc un nombre de voyageurs enquêtés. Soit pour 260 000 voyageurs enquêtés dont 170 000 porteurs d'un titre sur passe Navigo acceptants, 4500 courses au total par an, et ce afin d'avoir un taux de marge d'erreur concernant le taux de validation global inférieur à 0,25%.

Le niveau de marge d'erreur par ligne et par catégorie de titres est fonction du nombre de répondants par ligne (et donc de la répartition des 4500 courses par ligne) et du niveau du taux de validation.

C'est pourquoi, les lignes sur lesquelles on souhaite une lecture du taux de validation avec les marges d'erreurs les plus faibles seront à déterminer conjointement avec le STIF, et le plan de sondage sera à définir en conséquence.

Article 2.3 – Modalités de calculs

En prenant en compte les notions d' « individu enquêté répondant » et d' « individu enquêté refusant », la mesure du taux de validation se traduit de la façon suivante :

On note $N = N_{rep} + N_{ref}$, où N est le nombre total de voyageurs porteurs d'un titre valide sur passe Navigo enquêtés, dont N_{rep} le nombre total de voyageurs enquêtés répondant et N_{ref} le nombre total de voyageurs enquêtés refusant.

On note par t_{rep} , le taux de validation des voyageurs enquêtés porteurs d'un titre valide sur passe Navigo répondant issu de l'enquête globale et t_{ref} le taux de validation des voyageurs enquêtés porteurs d'un titre valide sur passe Navigo refusant, issu de l'enquête de calage.



Le taux de validation global mesuré sera égale à $t_{global_mesuré} = w_{rep}t_{rep} + w_{ref}t_{ref}$
avec $w_{rep} = N_{rep}/N$ et $w_{ref} = N_{ref}/N$

La décomposition du taux global avec les « répondants » et les « refusants » est maintenue dans tous les calculs de taux de validation.

Ce principe de calcul s'applique pour chaque catégorie de titre sur passe Navigo : Navigo, ImagineR, forfaits Solidarité Transport, forfaits Gratuité Transport, forfaits zonaux Améthyste quand ceux-ci seront en circulation. Si, pour une catégorie de titre, le nombre d'utilisateurs n'est pas suffisant pour établir un taux de validation par ligne en disposant d'un nombre d'individus enquêtés acceptable statistiquement, le taux de validation pourra être établi entre regroupant les données recueillies sur un groupe de lignes dont les caractéristiques permettent de supposer valablement une homogénéité des pratiques de validation. ,

Le niveau de fiabilité statistique acceptable ainsi que les regroupements de lignes seront déterminés conjointement avec la RATP. Ce taux de validation est le taux de validation de référence.

Chapitre 3 – Campagne de validation assistée

Article 3.1 Mise en place d'un dispositif de validation assistée, mesures effectuées

Le dispositif de validation assistée vise à mesurer le nombre de validations des voyageurs munis d'un titre sur support télébilletique valide en entrée en situation de validation systématique.

Chaque année, la RATP met en place un dispositif de « validation assistée » sur 15 lignes de bus, choisies conjointement entre le STIF et la RATP dans le référentiel de lignes décrit à l'article 1.1, hors lignes du réseau Noctilien et de Tramway.

Le dispositif de « validation assistée » est réalisé sur un jour ouvrable de plein trafic type, mardi ou jeudi, sur l'ensemble des courses de chacune des 15 lignes. En cas de perturbations imprévisibles, le dispositif pourra être interrompu et reprogrammé sur une autre journée entière. Les données de la première journée ne seront pas prises en compte.

Article 3.2 Détermination du taux de validation issu de la validation assistée

Pour la ligne de bus dont l'identifiant est « I », on note :

- JMVA^{N(I)}, valeur pour l'année N du jour en VSE.
- JM^{N(I)}, valeur pour l'année N du jour en période de plein trafic (moyenne des volumes de données de validation en entrée recueillis sur l'ensemble des jours mardi ou jeudi des semaines de plein trafic de l'année N).
- TV^{N(I)}, le taux de validation issu de la validation assistée pour l'année N.

Le taux de validation issu de la validation assistée pour l'année N est égal à (calcul avec application de l'arrondi mathématique au 1/10 de %) :

$$TV^N(I) = JM^N(I) / JMVA^N(I)$$

Pour la ligne I, cette modalité de calcul est utilisée pour déterminer un taux de validation global (incluant tous les titres sur support télébillettique) et pour chaque catégorie de titres (Navigo, ImagineR, forfaits Solidarité Transport, forfaits Gratuité Transport, forfaits zonaux Améthyste quand ceux-ci seront en circulation).

Les taux de validation issus de la validation assistée sont calculés par le STIF.

Article 3.3 – Responsabilité du dispositif de validation assistée.

La RATP est responsable pour les 15 lignes sur lesquelles le dispositif de validation assistée est mis en place, choisies conjointement avec le STIF:

- de la définition et de l'organisation des dispositifs de validation assistée ; elle mettra en place les moyens appropriés pour faire en sorte que tous les clients soient incités à valider leur titre de transport (affichage, campagnes de sensibilisation, mobilisation du personnel dans les véhicules pour inciter à la validation sur toute ou partie de la journée, montée aux portes avec valideurs uniquement, ...) ;
- du paramétrage du système télébillettique et de la remontée au STIF des données de validation.

La RATP s'engage à communiquer au STIF avant la période de validation assistée la liste des codes des 15 lignes retenues.

La RATP s'engage à procéder à toutes les vérifications nécessaires avant et après les périodes de validation assistée. En tout état de cause, les données de validation doivent parvenir au STIF dans un délai maximum de 30 jours calendaires suivant les dates de « validations assistées ».

La RATP s'engage à respecter le planning prévisionnel communiqué au STIF. Elle pourra décaler les périodes de « validations assistées » afin de pallier les difficultés relatives à des phénomènes exogènes (grèves, intempéries...). Dans ce cas, les nouveaux plannings seront communiqués au STIF avant la réalisation de la campagne de validations assistées.

Dans tous les cas, la RATP communique au STIF les dates réellement utilisées pour les « validations assistées » dans un délai de deux semaines maximum après leur réalisation.

Enfin, le STIF aura la possibilité d'auditer les conditions de mise en œuvre du dispositif de validation assistée sur les 15 lignes concernées.

V – BIENS ET INVESTISSEMENTS

ANNEXE V-1
PROGRAMME D'INVESTISSEMENT 2012-2015
ENTRETIEN ET MODERNISATION
Annexe confidentielle

ANNEXE V-2
PROGRAMME D'INVESTISSEMENT 2012-2015
EXTENSIONS ET DEVELOPPEMENTS
Annexe confidentielle

ANNEXE V-3
ACCORD ENTRE LE STIF ET LA RATP SUR LA GOUVERNANCE DU
MATERIEL ROULANT

Préambule

En vertu de l'article 5 de la loi n°2009-1503 du 8 décembre 2009 relative à l'organisation et à la régulation du transport ferroviaire (dite loi ORTF), le législateur a opéré des transferts de propriété entre le STIF et la RATP, notamment en matière de Matériel Roulant. Les modalités de ce transfert sont encadrées par les dispositions de l'article L 2142-8 du code des transports et du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011 notamment relatif à ces transferts patrimoniaux.

Le STIF et la RATP prennent acte que l'article 14 de ce décret prévoit qu'une convention pluriannuelle fixe :

- les conditions dans lesquelles chacune des parties est associée à la procédure d'acquisition, de rénovation ou de modification du Matériel Roulant mise en œuvre par l'autre,
- les conditions dans lesquelles les matériels sont remis à la RATP et les conditions dans lesquelles celle-ci assume la responsabilité de leur utilisation et de leur maintien en bon état de fonctionnement,
- les modalités de rémunération versée à la RATP par le STIF au titre des investissements effectués par elle pour la réalisation, l'acquisition, la modernisation, le renouvellement ou les modifications du Matériel Roulant.

Le STIF et la RATP disposent de 24 mois à compter de la parution du décret n°2011-320 du 23 mars 2011 pour entériner cette convention pluriannuelle (avant le 25 mars 2013). Toutefois, le STIF et la RATP ont souhaité conclure – préalablement à la finalisation de la convention pluriannuelle précitée et en préfigurant celle-ci – le présent accord sur la gouvernance nouvelle des matériels roulants (ci-après désigné « l'Accord »), afin de clarifier au plus tôt la nouvelle répartition des rôles et de définir les premiers engagements des deux parties.

Objectifs de l'accord

Par le présent Accord, les parties souhaitent déterminer les principes de gouvernance du Matériel Roulant, afin de clarifier les relations entre le STIF et la RATP, tant en fonctionnement qu'en investissement.

Cet Accord, qui précise les attentes du STIF et de la RATP en matière de gouvernance, est destiné à devenir un outil de pilotage et d'évaluation de la politique Matériel Roulant du STIF.

Périmètre technique de l'Accord **Matériels roulants**

Sont concernés les matériels roulants actuels ou futurs qui figurent aux bilans annuels de la RATP ou qui sont acquis en crédit-bail et qui participent directement à l'exploitation par cette dernière des services de transports publics réguliers de personnes dans le cadre des dispositions de l'article L 1241-6 du code des transports.

Sont donc exclus les matériels roulants suivants :

- les matériels exclusivement affectés à l'exploitation d'autres services que ceux visés à l'alinéa précédent ;
- les matériels assurant des activités d'assistance aux matériels roulants ;

- les véhicules de maintenance industriels et équipements associés affectés à la maintenance des infrastructures visés à l'annexe 2 du décret 2011-320.

Les matériels roulants concernés sont :

- les matériels roulants affectés aux services réguliers de transport par tramway (fer ou pneu) et aux autres services réguliers de transports guidés (RER, Métro), lesquels sont principalement constitués :
- d'une structure ; d'organes de guidage et de roulement (bogies, essieux) ; de suspensions ; d'une chaîne de traction-freinage et des d'équipements embarqués de commande, de captage et de transformation d'énergie associés ; d'organes d'accouplement ; d'aménagements et d'équipements destinés au transport et à l'embarquement des voyageurs (principalement sièges, portes, emmarchements fixes ou mobiles, comble-lacune, intercirculations) ; de système de chauffage/ventilation/climatisation ; de système d'éclairage ; d'équipements embarqués de télécommunication, de commande et de contrôle ; des systèmes d'information embarqués (y compris les systèmes destinés à l'information ou au comptage des voyageurs) et des interfaces homme/machine associées ; de dispositifs de sécurité passifs ou actifs ; de dispositifs nécessaires à la sûreté des voyageurs et du personnel de bord (y compris les systèmes d'alarme et de vidéosurveillance).
- La partie embarquée des systèmes de commande et de contrôle des fonctions de traction-freinage reste sous le contrôle fonctionnel et réglementaire du gestionnaire d'infrastructure dans le cadre de sa mission en matière de sécurité ferroviaire.
- Divers dispositifs de sécurité ferroviaire sont fondés sur le dialogue entre des équipements à bord des trains et des équipements au sol. La capacité du STIF à disposer des biens de retour ne saurait porter atteinte à la sécurité ferroviaire. Afin d'articuler le respect de ces deux principes, les parties conviennent que la convention prévue par l'article 14 du décret 2011-320 définira les modalités d'interopérabilité et de maintenance permettant au STIF, à l'opérateur et au gestionnaire d'infrastructure d'exercer chacun ses responsabilités et ses prérogatives.
- aux matériels roulants routiers autobus et assimilés (appelés autobus dans le reste de l'Accord), lesquels sont principalement constitués :
- d'une structure ; d'une carrosserie ; d'organes de roulement (essieux) et éventuellement d'organes de guidage matériel ou immatériel ; de suspensions ; d'une chaîne cinématique ou d'une chaîne de traction et des d'équipements de commande et de transmission associés ; d'aménagements et d'équipements destinés au transport et à l'embarquement des voyageurs ; de système de chauffage/ventilation/climatisation ; de système d'éclairage ; d'équipements embarqués de télécommunication ; des systèmes d'information embarqués (y compris les systèmes destinés à l'information ou au comptage des voyageurs) et des interfaces homme/machine associées ; de dispositifs de sécurité passifs ou actifs ; de dispositifs nécessaires à la sûreté des voyageurs et du personnel de bord (y compris les systèmes d'alarme et de vidéosurveillance).

Les matériels d'entretien des matériels roulants

Ces matériels recouvrent les matériels et outillages des ateliers de maintenance, inscrits aux bilans de la RATP, destinés à la maintenance des matériels roulants mentionnés au premier alinéa du paragraphe a. Des procédures allégées spécifiques à définir seront à mettre en œuvre pour ces matériels.

Portée de l'Accord

L'Accord constitue une étape préalable à l'élaboration de la convention pluriannuelle prévue à l'article 14 du décret 2011-320 du 23 mars 2011.

L'Accord ne se substitue ni au contrat d'exploitation en vigueur ni aux conventions de financement *ad-hoc* qui prévoient des dispositions particulières. Néanmoins, cet accord a vocation à être annexé au prochain contrat d'exploitation STIF- RATP.

Les parties considèrent qu'un tel Accord constitue le cadre structurant de l'exercice de leurs responsabilités respectives sur le sujet concerné, dans l'attente de la convention pluriannuelle précitée. Les prochains contrats d'exploitation s'inscriront dans ce cadre afin d'assurer des modalités de pilotage homogènes et pérennes pour l'ensemble des opérations liées aux matériels roulants et aux matériels d'entretien associés.

Comité de suivi

Un comité de suivi Matériel Roulant STIF-RATP est organisé à une fréquence mensuelle par le STIF, afin d'aborder l'ensemble des sujets relatifs aux matériels roulants concernés par le présent Accord.

Le contenu des comptes-rendus sera soumis à l'accord préalable de chacune des parties avant diffusion.

Consistance du parc

La consistance du parc de matériels roulants visés par le présent accord recouvre l'inventaire physique et comptable de ces matériels, leur description technique, ainsi que leurs affectations.

Le STIF recevra de la RATP la consistance du parc dès la signature du présent accord, puis au 31 mars de chaque année.

La consistance du parc concernera donc :

- les matériels roulants figurant à l'inventaire au 1^{er} janvier 2010 ;
- les matériels roulants nouveaux ou rénovés dont le marché a été signé par la RATP antérieurement au 1^{er} janvier 2010 ;
- les matériels roulants nouveaux ou rénovés dont le marché a été signé par la RATP postérieurement au 1^{er} janvier 2010, mais avant la signature du présent Accord ;
- les matériels d'entretien associés aux trois catégories précédentes.

Le détail des informations attendues par le STIF sera discuté avec les services de la RATP, sur la base d'une première proposition RATP.

Inventaire du parc

Il s'agit de l'**inventaire physique et comptable complet** par véhicule.

L'inventaire des matériels ferroviaires et urbains guidés permettra de reconstituer la composition de chaque élément ou rame.

L'inventaire physique et l'inventaire comptable seront actualisés au 31 décembre de chaque année.

3 - Matériels affectés aux services réguliers de transport par tramway (fer ou pneu) et aux autres services réguliers de transports guidés (RER, Métro)

Sont notamment indiqués pour chaque véhicule : la série (exemple MI84), le matricule (RATP ou EVN²), sa date de réception par la RATP, sa date d'autorisation de mise en circulation (EPSF - STRMTG), le nombre de véhicules le composant, le rattachement (atelier d'entretien et dépôt de remisage), la ligne d'affectation, la livrée, les dispositions particulières (pour les équipements ou dotations qui n'équipent que certains véhicules ou qui sont en cours de déploiement) ainsi que le statut du matériel au moment de l'inventaire (en service commercial, accidenté, stocké, en rénovation, en réparation, à radier, à démanteler ou démantelé avec la date correspondante).

4 - Matériels roulants routiers

Sont notamment indiqués pour chaque véhicule : la marque, le modèle commercial précis du véhicule, le numéro de châssis, le numéro de coquille, la date de 1^{ère} mise en circulation, la date d'affectation, le centre bus, la ligne d'affectation, le nombre de km parcourus au moment de l'inventaire, le prix TTC d'acquisition d'après la facture constructeur, le numéro de dossier de subventionnement STIF, les dispositions particulières (pour les équipements ou dotations qui n'équipent que certains véhicules ou qui sont en cours de déploiement) ainsi que le statut du matériel au moment de l'inventaire (en service commercial, accidenté, stocké, en rénovation, en réparation, à radier, à démanteler ou démantelé avec la date correspondante).

Les inventaires distingueront les matériels roulants portant l'identité visuelle STIF, en application des décisions du STIF.

Description technique des véhicules

L'inventaire du parc constitue un recensement des matériels. Parallèlement il est nécessaire que le STIF puisse en connaître les caractéristiques génériques par séries (matériels affectés aux services réguliers de transport par tramway (fer ou pneu) et aux autres services réguliers de transports guidés (RER, Métro)) ou par modèles (autobus) notamment en termes de capacité, d'équipements et d'aménités destinés aux voyageurs (en fonction des normes applicables en termes d'accessibilité), de performances environnementales (normes respectées, équipements anti-pollution, consommation d'énergie pour des parcours types) ainsi que de systèmes embarqués...

Des diagrammes en élévation et des diagrammes d'aménagement pour chaque variante complètent la description technique. Les diagrammes sont fournis en livrée neutre ainsi que dans les livrées en vigueur. En outre, des photographies des matériels dans les livrées en vigueur seront également fournies.

Affectation du parc

Il s'agit ici de l'affectation des matériels au 31 décembre de chaque année. Les évolutions pluriannuelles de l'affectation des matériels sont évoquées à l'article 4.

² European Vehicle Number (EVN) Technical Specification for Interoperability

5 - Matériels affectés aux services réguliers de transport par tramway (fer ou pneu) et aux autres services réguliers de transports guidés (RER, Métro)

Pour chaque ligne et série de matériel sont notamment indiqués :

- le nombre d'éléments affectés au service commercial ainsi que les réserves d'exploitation, en différenciant si nécessaire le matin ou le soir ;
- le nombre d'éléments en réserve de maintenance.

6 - Matériels roulants routiers

Pour chaque ligne ou pour chaque centre bus sont indiqués le nombre de véhicules en service commercial ainsi que les réserves.

Maintien en conditions opérationnelles des matériels roulants

La RATP assume la responsabilité de l'utilisation et du maintien en conditions opérationnelles du matériel roulant visé par le présent Accord. Elle présente chaque année au STIF, pour chaque mode, sa politique de maintenance en précisant notamment :

- les dispositions générales mises en œuvre par la RATP en termes de maintenance et d'améliorations du matériel roulant, conformément à l'article 13 du décret 2011-320. Des visites d'atelier pourront être organisées par la RATP – à son initiative ou à la demande du STIF – pour permettre au STIF d'apprécier les conditions de réalisation de la maintenance effectuée par la RATP sous la responsabilité de celle-ci ;
- la politique de maintenance par matériel ou par ligne lorsque cette maintenance s'effectue sur ces périmètres : seront notamment indiqués les pas de maintenance, les taux de réserve, les sites de maintenance ;
- les niveaux d'entretien des matériels, conformément à l'article 15 du décret 2011-320 ;
- le niveau de fiabilité et de disponibilité constaté et visé, exprimé sous la forme d'indicateurs de fiabilité, de maintenabilité, de disponibilité, pour chaque série de matériel et chaque ligne ;
- les démarches d'amélioration envisagées afin notamment d'optimiser la sûreté de fonctionnement des matériels ;
- les modalités de mises en conformité réglementaires à effectuer ainsi que leurs éventuelles conséquences financières et techniques ;
- une programmation de la maintenance patrimoniale (anticipation, étalement permettant le respect des pas de cette maintenance) pour chaque nouveau matériel ;

Au cours d'un exercice annuel peuvent apparaître des impératifs à résoudre à court terme afin notamment, d'optimiser la sûreté de fonctionnement des matériels et/ou de résoudre l'obsolescence des composants électriques, électroniques et mécaniques (ruptures d'approvisionnement, etc.). Ces actions seront tracées et présentées a posteriori en début d'exercice annuel suivant.

Ce document sera présenté pour la première fois dès la signature du présent accord puis actualisé selon un rythme annuel.

Evolution des parcs de matériels roulants et d'entretien associés

Périmètre d'intervention du STIF

Le STIF est associé à la définition des évolutions touchant aux matériels roulants et aux matériels d'entretien visés par l'Accord, sur la base de propositions de la RATP. Il approuve notamment les opérations suivantes :

- évolution du parc : sont considérées comme évolutions du parc :
 - les mouvements de parc : acquisition, réaffectation (mutations, redéploiements impliquant, pour les autobus, l'ensemble des matériels d'une ligne), cession et réforme ;
 - les modifications techniques des matériels roulants comme les rénovations, les dotations en équipements embarqués (système d'information voyageur par exemple) ;
- évolutions des matériels d'entretien des matériels roulants ;
- mise en cohérence globale des designs des matériels de l'ensemble du parc.

Propositions de la RATP

La RATP transmet chaque année un dossier indiquant pour chaque mode ses propositions chiffrées d'évolution des matériels, au titre notamment d'une actualisation du schéma directeur. Ce dossier, qui doit permettre au STIF d'adopter une stratégie cohérente comporte :

- un rappel des évolutions pluriannuelles déjà actées en termes de consistance et d'affectation des parcs ;
- les propositions chiffrées de la RATP sur les évolutions des matériels. Cette seconde partie, pour laquelle le STIF est pleinement associé dès la conception des scénarios comportera :
 - une proposition de gestion prévisionnelle, qui correspond à l'évolution pluriannuelle des inventaires et de la consistance technique des matériels par série et par affectation.
 - un prévisionnel des investissements comportant l'ensemble des composantes de coût pris en compte ;
 - l'échéancier prévisionnel de paiement concernant chacun des investissements correspondant, par type de matériel roulant, avec l'ensemble des hypothèses de calcul retenues.
- les impacts réciproques des propositions d'évolution des parcs sur les infrastructures et des évolutions des infrastructures sur le matériel roulant (et notamment des systèmes de contrôle et commande des trains et des systèmes de signalisation) ;
- Dans le respect de la mission de gestionnaire d'infrastructure confiée par la loi à la RATP, le dossier fournira des éléments mettant en évidence les éventuelles conséquences sur les infrastructures et sur les équipements embarqués des matériels roulants afin de permettre au STIF de prendre en compte l'ensemble des impacts dans sa décision, y compris financiers.

Différents scénarios pouvant être envisagés pour chaque parc, la RATP fournira pour chacun d'eux des éléments de comparaison, notamment opérationnels et financiers.

Ces propositions d'investissements seront précisément justifiées, en distinguant notamment les adaptations correspondant :

- aux évolutions du contexte réglementaire ;
- aux évolutions quantifiées de fréquentation ;
- aux projets de restructuration et de développement d'offre ;
- aux opérations de prolongement, de modernisation ou d'adaptations des infrastructures des réseaux existants ;

- aux attentes des voyageurs en termes de confort (sur la base d'une analyse précise desdites attentes).

Les propositions de la RATP contiendront les éléments techniques, financiers et organisationnels de chacune des évolutions proposées. Sur ces bases, le STIF décide d'une stratégie à appliquer en matière de matériel roulant.

Chaque année, la RATP transmettra au STIF le dossier de gestion prévisionnelle avant le 30 septembre, préalablement à une présentation en octobre.

Procédures de déclassement, d'aliénation, ou de transfert de gestion

En application de l'Article 13 du décret du 23 mars 2011 susvisé, le STIF peut déclasser et aliéner les matériels roulants, après avoir constaté, d'un commun accord avec la RATP, qu'ils ne sont plus nécessaires à l'exploitation du service assurée par cette dernière. Le produit de cession du ou des biens considérés déduction faite de sa valeur nette comptable constatée au moment de la cession, revient en intégralité au STIF.

Le STIF autorise les transferts de gestion concernant ces biens et peut les grever de droits réels, dans les mêmes conditions.

La RATP transmettra au STIF un dossier complet contenant les éléments permettant au Syndicat de prendre les décisions de déclassement, d'aliénation ou de transfert de gestion d'un matériel roulant. Ce dossier devra être transmis au STIF au moins 3 mois avant la prise de décision.

Responsabilité

La RATP utilisera les matériels roulants qui lui sont confiés dans les conditions définies aux articles 13 et 15 du décret du 23 mars 2011 susvisé.

La RATP sera seule responsable de tout dommage, accident, dégâts, de quelque nature que ce soit, direct ou indirect subis ou causés par les matériels dont le STIF est (ou pourrait devenir) propriétaire et dont elle a (aurait) la garde, sans préjudice des recours contre les éventuels auteurs desdits dommages.

La RATP conclut les contrats d'assurances couvrant sa responsabilité ou s'auto assure pour tout les risques y afférents.

investissements liés aux matériels roulants et d'entretien associés

En cohérence avec l'article 14 du décret du 23 mars 2011, il s'agit à la fois de clarifier :

- les modalités d'association et de recueil de l'accord du STIF aux investissements de matériels roulants et des matériels d'entretien associés réalisés par la RATP ;
- les modalités d'association de la RATP aux marchés d'acquisition, de rénovation ou de modification des matériels roulant et des matériels d'entretien associés passés directement par le STIF, pour mise à disposition de la RATP desdits matériels.

7 - Modalités d'association et de recueil de l'accord du STIF aux investissements réalisés par la RATP

Opérations en cours

Les opérations en cours sont celles dont les marchés sont approuvés et signés ou dont la procédure de passation a été engagée avant la signature du présent Accord. La RATP en

transmettra une liste exhaustive au STIF dans les 2 mois suivant la signature du présent accord.

Dans le respect du secret industriel et commercial et sous réserve de l'accord des fournisseurs, la RATP mettra à la disposition ou transmettra, au STIF dès la signature du présent accord une copie des pièces des marchés dont une liste appropriée sera établie pour chacun des matériels. Les parties signeront préalablement un accord de confidentialité.

Définition des investissements dont la procédure de passation est engagée après la signature du présent Accord

Le STIF est associé à la définition de ces opérations à venir, sur la base de propositions de la RATP et donne son accord formel sur les investissements touchant aux matériels roulants ainsi qu'aux matériels d'entretien associés.

Responsabilité de la RATP et du STIF

Responsabilité de la RATP

La RATP assume la responsabilité technique et juridique de la définition, de la conduite et de la réalisation des investissements dans le respect des procédures qui lui sont propres. Elle est à ce titre responsable de l'ensemble des relations avec les constructeurs et fournisseurs.

Décisions du STIF

Le STIF se prononce pour chaque investissement sur l'opportunité et les principes de l'investissement puis sur la convention de financement pluriannuelle définissant notamment les conditions financières et opérationnelles de l'investissement et de son suivi.

Opportunité et principes de l'opération

La définition des investissements doit s'inscrire dans une vision pluriannuelle de gestion prévisionnelle du parc sans porter préjudice à la mission de gestionnaire d'infrastructure confiée par la loi à la RATP.

Suite au dossier annuel remis par la RATP sur ses propositions d'évolutions du parc de matériels roulants et sur la base d'un argumentaire plus détaillé pour chacun des investissements proposés par la RATP, le STIF décide de l'opportunité, du périmètre, des fonctionnalités associé au bénéfice des voyageurs, sur la base des propositions de la RATP en termes de fonctionnalités, de périmètre, de calendrier opérationnel, de conditions techniques de réalisation et de prévisions financières.

Les propositions de la RATP sont enrichies en cas de besoin par les éléments obtenus auprès d'autres opérateurs ou gestionnaires d'infrastructures concernés par l'opération ou ses conséquences, pour disposer de tous les documents utiles.

La RATP transmet au STIF tous les éléments nécessaires à la définition des opérations, en vue de leur approbation par le STIF :

- propositions de stratégie industrielle, compatible avec la stratégie d'évolution du parc du mode concerné (voir point précédent) ;
- propositions de modalités opérationnelles.

Ces éléments sont transmis aux services du STIF au cours du travail préparatoire à la décision du STIF. Ce travail, piloté par le STIF et associant étroitement la RATP, sera engagé *a minima* un an avant la tenue des instances décisionnelles du STIF et de la RATP, et achevé 2 mois avant cette échéance.

Conduite de la consultation

La RATP conserve la maîtrise et la responsabilité du déroulement de la consultation, dans le respect des procédures qui lui sont propres.

Comité de pilotage

Le Comité de Pilotage, constitué entre la RATP et le STIF, est l'instance décisionnelle qui valide toutes les grandes étapes des consultations dans les conditions définies ci-dessous, sans préjudice et sous réserve toutefois des pouvoirs des instances décisionnelles des parties et notamment des instances de la RATP chargées en particulier de donner leur avis sur le marché ou de l'approuver. Les avis du comité de pilotage sont rendus conjointement par les représentants du STIF et de la RATP.

Afin de permettre au STIF de se prononcer dans le cadre du Comité de Pilotage, la RATP transmet au STIF pour avis ses propositions de documents 3 mois minimum avant l'envoi de la publicité et du DCE (Dossier de Consultation des Entreprises)

Le comité de pilotage est chargé notamment :

- de donner son accord sur les documents suivants de l'appel d'offres :
 - le cahier des charges fonctionnel, comprenant notamment les principales spécifications techniques du matériel envisagé ;
 - le règlement particulier de la consultation qui comprend notamment les critères de jugement des offres ;
 - le calendrier prévisionnel de la procédure.
- de rendre un avis sur les objectifs de négociation ;
- d'examiner les synthèses des propositions techniques et financières émanant des groupes de travail RATP, à l'issue du premier tour de négociation ;

La synthèse des propositions financières à l'issue de la remise des offres sera mise à disposition, dans le cadre d'une data-room, à un nombre limité d'agents du STIF dûment mandatés, et soumis à une obligation de confidentialité. Ces agents n'auront pas accès aux synthèses des propositions techniques.

- de rendre un avis sur les objectifs de la négociation finale aboutissant à la remise de l'ultime et meilleure offre (dite BAFO – Best And Final Offer) ;
- de rendre un avis sur la conduite à tenir en cas de risque d'échec de la consultation (offre non conforme, dépassement notable des estimations, ...). A cette fin, la RATP alertera le Comité de Pilotage dès lors que ce risque apparaît.
- d'examiner les synthèses des propositions techniques et financières émanant des groupes de travail RATP, à l'issue de la remise de l'ultime et meilleure offre dite BAFO avec des éléments de comparaison entre les offres initiales et finales
- de donner son accord sur une proposition de choix de l'offre la mieux disante et d'autoriser le lancement du processus d'approbation dans le respect des procédures propres à la RATP.

En cas d'éventuel désaccord au sein du comité de pilotage, une réunion est organisée entre le STIF et la RATP, au plus tard sous huit jours calendaires, au niveau qui permet de résoudre la difficulté.

Le STIF peut demander à la RATP des études ou enquêtes complémentaires pour aider à formuler la proposition du choix. Les parties conviennent d'en examiner ensemble les conséquences, qui toutefois ne sauraient en aucun cas remettre en cause les conditions de la consultation.

Accord de confidentialité

Les Parties ainsi que chaque participant aux Comités de Pilotage signent un accord de confidentialité.

Les agents du STIF identifiés, et signataires d'un accord de confidentialité, bénéficient d'une mise à disposition de l'ensemble des données liées aux offres (le cas échéant avec un accès à une data-room).

Ces agents participent aux groupes d'analyse des offres et aux groupes d'analyse technique selon des modalités qui seront fixées par le comité précité.

Convention de financement pluriannuelle

Après que le comité de pilotage a donné son accord sur la proposition de choix de l'offre la mieux disante, le STIF et la RATP élaborent une convention de financement pluriannuelle spécifique à chaque projet, définissant notamment les conditions financières et opérationnelles de l'investissement et de son suivi, dans le respect des dispositions de l'article 14 du décret n°2011-320 du 23 mars 2011.

L'approbation par le STIF de la convention de financement pourra intervenir jusqu'à 6 mois après le choix du comité de pilotage. La date effective de cette validation devra impérativement être compatible avec les contraintes de délai de validité des offres, porté à 9 mois pour prendre en compte les nouvelles procédures.

Finalisation et du marché

Après signature et notification du marché, la RATP transmet au STIF sous un délai de 2 mois toutes les pièces du marché notifié ainsi que par la suite tous les avenants. Un accord de confidentialité sera signé entre les parties.

Suivi des investissements

Les étapes importantes du suivi de la réalisation de l'investissement sont validées par les parties dans le cadre de la convention de financement, et sont évoqués au cours des comités de suivi mensuels prévus au présent Accord

Pour les projets les plus importants, les conventions prévoient des comités de pilotage a minima annuel STIF-RATP, afin de suivre la réalisation des projets, et de permettre aux parties d'en partager les orientations. Ces comités sont préparés par des comités techniques préalables, se déroulant environ 15 jours auparavant.

Modalités d'association et de mise à disposition à la RATP aux investissements réalisés par le STIF

Il est convenu entre les parties que les conditions dans lesquelles la RATP est associée à la procédure d'acquisition, de rénovation ou de modification du Matériel Roulant mise en œuvre par le STIF seront définies dans la convention pluriannuelle définitive prévu à l'article 14 du décret n°2011-320 du 23 mars 2011.

Communication

Stratégie de communication

Le STIF est responsable de l'élaboration de la stratégie de communication globale sur le Matériel Roulant.

La RATP est formellement associée à la démarche ceci permettant de recueillir ses souhaits, de s'assurer de la compatibilité de la stratégie avec l'environnement dans lequel elle s'intègre et de prendre son avis.

Mise en œuvre

Si la RATP réalise l'investissement, celle-ci est responsable de la déclinaison de la stratégie de communication sur le projet considéré. Dans le cas contraire, le STIF est responsable de la déclinaison de la stratégie de communication sur le projet considéré. Les modalités précises de déclinaison de la stratégie de communication seront définies dans la convention pluriannuelle définitive prévu à l'Article 14 du Décret du 23 mars 2011 susvisé.

La partie chargée de la mise en œuvre de la stratégie de communication sur un projet ou une action considérée associe pleinement l'autre partie à toutes les étapes clés de l'élaboration de ces actions.

La façon dont chacune des parties pourra être associée à la mise en œuvre par l'autre partie devra être compatible avec les procédures propres à chacune des parties, et dans des conditions permettant de maîtriser les différents risques associés à une telle procédure.

La RATP et le STIF s'informent réciproquement de leurs projets de communication externe concernant le matériel roulant. Ces projets doivent être communiqués 6 semaines avant la date prévisionnelle de l'opération.

La communication interne de la RATP auprès de ses personnels est laissée à son entière initiative. Elle ne nécessite donc pas l'accord du STIF.

Livrée et design du matériel roulant

En termes de design, les pièces de l'appel d'offres doivent préciser que la livraison sera en conformité avec les principes d'habillages du matériel roulant francilien du STIF qui devront être déclinés sur le nouveau Matériel Roulant en concertation entre la RATP et le STIF.

De même, le cahier des charges devra tenir compte de l'avis du STIF en tant que membre du comité de pilotage en matière de design intérieur et extérieur et d'ambiance intérieure.

Le STIF valide également, préalablement à la signature du marché, en tant que membre du comité de pilotage, les choix structurants en termes de design intérieur et de livrées extérieures qui s'imposent lors de la signature du marché. Cette validation doit être compatible avec les conditions de la consultation.

Le STIF est associé à l'élaboration des éléments définitifs affectant le design intérieur ou la livrée extérieure relatifs au matériel roulant et valide toute décision relative à ces éléments postérieurement à la signature du marché.

Dans le cas où le STIF réalise l'investissement, les modalités décrites aux deux précédents alinéas s'appliquent réciproquement.

Au cas où les décisions prises, qui ne sauraient en aucun cas remettre en cause les conditions de la consultation, occasionneraient des conséquences financières directes ou indirectes, notamment des dépenses supplémentaires ou des réclamations justifiées des fournisseurs, le STIF s'engage à les prendre en charge.

Rémunération de la RATP pour le matériel roulant et le matériel d'entretien associé

Conformément aux dispositions de l'article 14 du décret n°2011-320 du 23 mars 2011, le STIF verse à la RATP au titre des investissements effectués par elle pour la réalisation, l'acquisition, la modernisation, le renouvellement ou les modifications du Matériel Roulant et des matériels d'entretien associés, une rémunération couvrant les coûts suivants :

- *le financement annuel de la dotation aux amortissements ;*
- *les frais de détention, y compris les charges fiscales supportées en application du quatrième alinéa de l'article 13 du dit décret, et les frais de maintien en état opérationnel de ces biens tout au long de la période d'exploitation ;*
- *les frais d'adaptation et de mise en conformité exigés par la réglementation ou par une demande du STIF ;*
- *les frais de renouvellement éventuels des biens pendant la période d'exploitation ;*
- *le coût des capitaux engagés correspondant aux charges d'emprunt et frais financiers y afférents ou au coût d'immobilisation du capital pour la partie autofinancée.*

Cette rémunération tient compte, pour chacun des biens, des modalités financières de leur remise au STIF au terme de la durée des droits d'exploitation de la RATP pendant laquelle elle est affectataire de ces biens. Si la convention prévoit que ces biens ou

catégories de biens sont remis au STIF à titre gratuit, la rémunération de la RATP comprend une composante assurant la couverture de l'amortissement intégral de ces biens à cette échéance, net de toute subvention. A défaut, la convention prévoit que le STIF effectue un rachat des biens à la valeur nette comptable, nette de toute subvention, au terme de la durée des droits d'exploitation de la RATP pendant laquelle elle est affectataire de ces biens. »

Mise à disposition des données

8 - Opérations en cours

Pour les opérations en cours, le STIF dispose d'un droit d'accès aux études réalisées par la RATP, sous réserve du secret industriel et commercial, de l'accord des fournisseurs et des droits de propriété intellectuelle, notamment des tiers.

Les études ou informations sujettes à des clauses de confidentialité seront transmises sous réserve de la conclusion préalable d'un accord de confidentialité signé des parties et des personnes concernées.

9 - Marchés ou opérations dont la procédure (de passation s'il s'agit d'un marché) a été engagée postérieurement à la signature de l'Accord

Pour les marchés ou opérations d'acquisition, de rénovation, de réaffectation, de cessions et de réforme des matériels engagés depuis la signature de l'Accord :

- le STIF dispose d'un droit d'accès aux études réalisées par la RATP grâce au financement du STIF dans le cadre du contrat d'exploitation en vigueur ou de conventions de financement spécifiques. Un accord de confidentialité sera signé entre les Parties ;
- pour les marchés passés par la RATP, celle-ci transmet au STIF – sous réserve de la conclusion préalable d'un accord de confidentialité – la copie des pièces des marchés en cours, dont une liste appropriée sera établie pour chacun des matériels. Les agents du STIF signataires également d'un accord de confidentialité, bénéficient d'une mise à disposition chacun pour ce qui le concerne et sans autorisation de mutualiser les informations, des données liées aux offres (le cas échéant avec un accès à une data-room). Ces agents participent aux groupes d'analyse des offres et aux groupes d'analyse technique, selon des modalités qui seront fixées par le comité de pilotage chargé du marché ;
- le STIF peut diligenter des audits de processus ou des audits financiers qui seront communiqués à la RATP.

Transmission des données

Les données visées par le présent Accord seront transmises par voie électronique selon un format défini entre les parties. Les modalités organisationnelles, techniques et juridiques du partage des données et éventuellement de certains outils seront également examinées.

Le détail des informations attendues par le STIF sera examiné avec les services de la RATP. Les données seront transmises au STIF par la RATP selon un format propre à ses systèmes d'informations, charge au STIF de les adapter en fonction de ses besoins. Sans préjudice de ce point, l'objectif est d'avoir des échanges de données simples, permettant d'alimenter le nouveau système d'information du STIF.

Confidentialité

L'expression Informations Confidentielles désigne les informations de toutes natures contenues dans les documents fournis par une partie à l'autre partie et/ou dont l'une des parties pourrait être amené à avoir connaissance dans le cadre de l'exécution du présent Accord. Seront également considérées comme des Informations Confidentielles les informations communiquées par une partie à l'autre partie sous forme verbale ou visuelle, par exemple lors de réunion ou de visite des installations de la RATP.

Chaque partie s'engage à considérer comme strictement confidentielles les Informations Confidentielles et par conséquent à ne pas les divulguer à des tiers, étant en outre entendu qu'elle s'engage à ne communiquer ces Informations Confidentielles qu'à ceux des membres de son personnel qui devront nécessairement en avoir connaissance dans le cadre de la présente convention, et à prendre toutes dispositions afin d'empêcher leur divulgation par ce personnel.

Chaque partie s'engage à ne faire aucun usage des Informations Confidentielles dans un autre objectif que celui décrit dans le Préambule du présent Accord. Ces dispositions ne sauraient être interprétées comme lui conférant une autorisation ou un droit quelconque de licence d'exploitation industrielle ou commerciale des Informations Confidentielles. Par exception, sauf refus exprès formalisé et dûment justifié de la RATP, les informations de nature technique peuvent être portées à la connaissance d'éventuels prestataires mandatés par le STIF en charge d'expertises des projets, et soumis à un engagement de confidentialité dans les mêmes termes et conditions que celui conclu entre le STIF et la RATP. Cette exception ne couvre pas les informations de nature financière.

La présente convention ne s'applique pas aux Informations Confidentielles pour lesquelles une des parties apporterait la preuve écrite :

- qu'elles étaient en sa possession ou qu'elles sont tombées dans le domaine public avant qu'elles ne lui soient communiquées par l'autre partie ;
- qu'elles sont, postérieurement tombées dans le domaine public et ce, sans violation des termes de la présente convention ;
- qu'il les a licitement acquises d'un tiers sans engagement de secret.

Les obligations nées du présent article perdureront aussi longtemps que les Informations Confidentielles 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 15 (quinze) ans à compter de la date de réception de ces Informations.

Dispositions diverses

Brevets, innovations, produits logiciels relatifs aux matériels roulants et leurs équipements embarqués objet de l'accord

Sans préjudice des droits dont jouit le STIF en tant que propriétaire des matériels roulants qu'elle exploite, la RATP dispose de droits de propriété intellectuelle sur les brevets, innovations, produits, logiciels qu'elle a développés en tout ou partie et qui résultent de son savoir-faire propre.

Entrée en vigueur – durée

Le présent Accord entre en vigueur à compter de sa date de notification par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée par le STIF à la RATP, une fois signé par les 2 parties. Il prend fin à la signature par les instances décisionnelles du STIF et de la RATP et à la validation par le contrôle de légalité de la convention prévue à l'article 14 du décret n°2011-320 du 23 mars 2011, soit au plus tard le 25 mars 2013.

Remise des biens

Les parties s'engagent à mettre en œuvre dans des délais raisonnables les dispositions de l'article 15 du décret n°2011-320 du 23 mars 2011:

- *« Au plus tard vingt-quatre mois avant les dates de remise des biens mentionnés à l'article 13, le STIF et la RATP établissent un constat contradictoire de l'état des biens et arrêtent :*
 - *1° Le cas échéant, pour ceux des biens qui n'auraient pas été maintenus en état normal d'entretien, un programme d'entretien et de renouvellement de nature à assurer la remise des biens en état normal d'entretien et comportant un chiffrage détaillé du coût des opérations correspondantes pour les deux dernières années d'exploitation ;*
 - *2° Le programme des opérations préalables à la remise des biens au STIF.*
- *Les programmes mentionnés ci-dessus sont exécutés par la RATP à ses frais, dans un délai permettant de s'assurer de l'état normal d'entretien des biens à la date de remise de ceux-ci. A défaut d'exécution des programmes susvisés, la RATP se voit appliquer une pénalité égale au montant des travaux non exécutés.*
- *La RATP constitue, dans le délai de deux mois suivant l'établissement du programme d'entretien et de renouvellement, une garantie d'un montant égal au coût total prévisionnel des opérations prévues par ce programme. Semestriellement, cette garantie fait l'objet de mainlevées partielles et successives proportionnelles au montant des opérations effectivement réalisées par la RATP, conformément au programme. La réalisation de chaque tranche semestrielle d'opérations d'entretien et de renouvellement donne lieu à l'établissement d'un procès-verbal contradictoire en vue du prononcé de la mainlevée*
- *En cas d'inexécution totale ou partielle de ces programmes dans le délai prévu, le STIF met en demeure la RATP de réaliser le programme d'opérations dans un délai qu'il détermine. L'inexécution totale ou partielle de ces programmes dans le délai fixé par la mise en demeure entraîne la mise en jeu de la garantie mentionnée à l'alinéa précédent*
- *Les ministres chargés des transports, de l'économie, du budget et du domaine peuvent être saisis par le STIF ou la RATP de toute difficulté relative à l'application des dispositions du présent article. En cas de non-respect des échéances fixées au présent article, les ministres chargés des transports, de l'économie, du budget et du domaine arrêtent, dans un délai maximal de six mois à compter de ces échéances, après consultation des parties et, au besoin, avec le concours d'experts, la liste des biens mise à jour visée au premier alinéa ainsi que les programmes, y compris*

leurs conditions financières de réalisation, tels que prévus au présent article ».

Règlement amiable des différends – litiges

En cas de contestation dans l'interprétation et/ou l'application du présent Accord, les parties contractantes s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour parvenir à un règlement amiable. A cet effet, les parties conviennent de privilégier 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 dans un délai d'un mois suivant le désaccord sur la demande de règlement amiable du différend. La partie ayant pris l'initiative de la conciliation expose dans un mémoire les motifs de la contestation. Ce mémoire est transmis à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception.

A compter de la date de réception du mémoire précité, les parties disposent d'un délai de trente jours pour désigner, d'un commun accord, un conciliateur unique. A l'expiration de ce délai et à défaut d'accord sur la désignation d'un conciliateur unique, la Partie la plus diligente envoie une lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre Partie pour constater l'échec dans la désignation de ce conciliateur. Les Parties ont alors 30 jours pour désigner chacune un conciliateur.

Les conciliateurs désignés devront désigner un troisième conciliateur dans un délai de quinze jours à compter de la désignation du dernier d'entre eux. A défaut de désignation par l'une des parties du conciliateur de son choix, ou d'entente des deux conciliateurs sur un troisième, sa désignation pourra être demandée, à l'initiative de la partie la plus diligente, au président du tribunal administratif de Paris dans l'exercice de ses pouvoirs de conciliation. Les frais de conciliation sont supportés par moitié par chacune des parties.

Le conciliateur unique ou, le cas échéant, les conciliateurs examinent de façon contradictoire les motifs de la contestation et les positions respectives des parties. Ils rendent un avis motivé sur le différend dans un délai de trois mois à compter de la désignation du conciliateur unique ou, le cas échéant, du dernier des conciliateurs. Cet avis propose aux parties une solution de conciliation.

Il est adressé au STIF et à la RATP, qui disposent d'un délai d'un mois pour se concilier ou constater leur désaccord persistant. En cas d'échec de cette procédure, la contestation peut être soumise au tribunal administratif de Paris par la partie la plus diligente.

Si aucune partie n'a formalisé de demande de conciliation dans le délai d'un mois suivant le désaccord sur la demande de règlement amiable du différend, la contestation peut être soumise au tribunal administratif de Paris par la partie la plus diligente.

Fait à Paris, le

Pour le STIF

Pour la RATP

VI – REGIME FINANCIER

ANNEXE VI-1
ELEMENTS A PRENDRE EN COMPTE POUR LA FACTURATION ANNUELLE

	Euros HT	Euros TTC
Contribution forfaitaire d'exploitation C11		
Montant contractuel d'origine en euros 2011		
Modification du service de référence		
Modification tarifaire		
Montant annuel total y compris modifications du service et des tarifs		
Indice d'actualisation C11		
Montant actualisé C11		
Compensation de l'écart d'actualisation des charges et hausse tarifaire pour les RD C13		
Objectif de recettes directes d'origine aux tarifs du 1/01/2012		
Impact modification du service de référence		
Impact modification tarifaire		
Objectif de recettes directes au tarif du 01/01/12 recalé des impacts		
Indice de hausse tarifaire depuis le 1 ^{er} janvier 2012 (Tn)		
Indice d'actualisation C11		
Compensation écart d'actualisation des charges et hausses tarifaires C13 : objectif de recettes directes recalé des impacts x (indice d'actualisation C11 - indice Tn)		
CONTRIBUTION C1		
Contribution C2 pour financement des investissements		
Montant contractuel d'origine en euro 2011		
Modification du service de référence		
Montant annuel total		
Indice d'actualisation C2		
CONTRIBUTION C2		
REVERSEMENT STIF DE LA PART RATP des VENTES OPTILES d'abonnements mensuels et hebdomadaires		
Objectif de recettes directes d'origine aux tarifs du 01/01/12		
Impact modifications tarifaires aux tarifs du 01/01/12		
Impact modifications de l'offre de référence aux tarifs du 01/01/12		
Indice de hausse tarifaire (Tn)		
Objectif de recettes directes recalé des impacts et revalorisé de la hausse tarifaire Tn		
Recettes directes réalisées y compris reversement STIF pour ventes OPTILE		
Correction de recettes directes : neutralisation de l'impact des grèves pour le STIF si RD < Obj RD		
Insuffisance de RD pour gratuité jours d'alerte pollution		
Recettes directes corrigées		
Partage de l'écart de RD bande passante 50%		
Partage de l'écart de RD bande passante 90%		
CLAUSE DE PARTAGE DES RISQUES		
Incitation financières		
Pénalités pour non-réalisation de l'offre kilométrique		
Pénalités pour non-conformité du matériel roulant		
Bonus/Malus Qualité de service hors régularité et ponctualité		
Bonus/Malus Régularité des trains		
Bonus/Malus Ponctualité voyageurs		
Pénalités fournitures informations ou autres		
INCITATIONS FINANCIERES		
AUTRE REMUNERATION		
REMUNERATION TOTALE		
ACOMPTE VERSES		
NET A FACTURER		

Les compensations C12 et C4 font l'objet d'une facturation séparée.

ANNEXE VI-2a CLES DE REPARTITION DES RECETTES DIRECTES POUR LES TITRES COMMUNS APPLICABLES EN 2012

1- Navigo mois – semaine - annuel

Les entreprises privées vendent des forfaits Navigo sur passe Navigo et conservent les recettes correspondantes. Le STIF versant à la RATP et la SNCF la part de ces recettes lui revenant, la base de partage des recettes Navigo entre la RATP et la SNCF est la recette globale tous opérateurs.

	NAVIGO MOIS			NAVIGO SEMAINE			NAVIGO ANNUEL		
	SNCF	RATP	OPTILE	SNCF	RATP	OPTILE	SNCF	RATP	OPTILE
1-2	0,037	0,963	0	0,037	0,963	0	0,045	0,955	0
1-3	0,203	0,797	0	0,203	0,797	0	0,253	0,747	0
1-4	0,501	0,499	0	0,501	0,499	0	0,538	0,462	0
1-5	0,717	0,283	0	0,721	0,279	0	0,738	0,262	0
2-3	0,062	0,938	0	0,062	0,938	0	0,068	0,932	0
2-4	0,279	0,721	0	0,279	0,721	0	0,297	0,703	0
2-5	0,788	0,212	0	0,788	0,212	0	0,789	0,211	0
3-4	0,307	0,693	0	0,307	0,693	0	0,317	0,683	0
3-5	0,754	0,246	0	0,754	0,246	0	0,769	0,231	0
4-5	0,837	0,163	0	0,848	0,152	0	0,851	0,149	0

2- Forfaits ST mensuel – hebdomadaire

Lorsque les entreprises privées vendront des forfaits ST mensuels et hebdomadaires sur passe navigo, elles conserveront les recettes correspondantes. Le STIF versant à la RATP et la SNCF la part de ces recettes lui revenant, la base de partage des recettes des forfaits ST entre la RATP et la SNCF est la recette globale tous opérateurs.

	ST MOIS 75%			ST SEMAINE 75%		
	SNCF	RATP	OPTILE	SNCF	RATP	OPTILE
1-2	0,037	0,963	0	0,037	0,963	0
1-3	0,203	0,797	0	0,203	0,797	0
1-4	0,501	0,499	0	0,501	0,499	0
1-5	0,717	0,283	0	0,734	0,266	0
2-3	0,062	0,938	0	0,062	0,938	0
2-4	0,279	0,721	0	0,279	0,721	0
2-5	0,788	0,212	0	0,788	0,212	0
3-4	0,307	0,693	0	0,307	0,693	0
3-5	0,753	0,247	0	0,756	0,244	0
4-5	0,841	0,159	0	0,855	0,145	0

3- Forfaits imagine R Scolaire et Etudiant

	CARTE IMAGINE R SCOLAIRE			CARTE IMAGINE R ETUDIANT		
	SNCF	RATP	OPTILE	SNCF	RATP	OPTILE
1-2	0,039	0,960	0,001	0,081	0,916	0,003
1-3	0,201	0,793	0,006	0,195	0,799	0,006
1-4	0,410	0,468	0,122	0,408	0,508	0,084
1-5	0,646	0,224	0,130	0,630	0,265	0,105
2-3	0,088	0,903	0,009	0,220	0,635	0,145
2-4	0,434	0,169	0,397	0,220	0,635	0,145
2-5	0,434	0,169	0,397	0,584	0,158	0,258
3-4	0,156	0,565	0,279	0,220	0,635	0,145
3-5	0,434	0,169	0,397	0,584	0,158	0,258
4-5	0,314	0,157	0,529	0,453	0,185	0,362

4- Forfaits Mobilis et Ticket Jeune week-end

	MOBILIS		
	SNCF	RATP	OPTILE
1-2	0,031	0,969	0
1-3	0,191	0,804	0,005
1-4	0,517	0,463	0,020
1-5	0,742	0,238	0,020

	TICKET JEUNE WEEK-END		
	SNCF	RATP	OPTILE
1-3	0,192	0,805	0,003
1-5	0,685	0,238	0,077
3-5	0,667	0,083	0,250

5- Forfait Paris Visite

	PARIS VISITE							
	SNCF		RATP		ORLYVAL		OPTILE	
	ADULTE S	ENFANT S	ADULTE S	ENFANT S	ADULTE S	ENFANT S	ADULTE S	ENFANT S
1 JO U R								
1-3	0,100	0,100	0,900	0,900	0	0	0	0
1-5	0,151	0,210	0,452	0,760	0,389	0,009	0,008	0,021
2 JO U R S								
1-3	0,100	0,100	0,900	0,900	0	0	0	0
1-5	0,154	0,162	0,754	0,809	0,074	0,010	0,018	0,019
3 JO U R S								
1-3	0,100	0,100	0,900	0,900	0	0	0	0
1-5	0,248	0,251	0,715	0,722	0,020	0,010	0,017	0,017
5								

JO U RS									
1-3	0,100	0,100	0,900	0,900	0	0	0	0	0
1-5	0,346	0,348	0,618	0,624	0,020	0,010	0,016	0,018	

6- Forfaits Congrès

	CONGRES		
	SNCF	RATP	OPTILE
	PARIS	PARIS	PARIS
2 JOURS			
1-2 Paris	0,010	0,990	0
1-2 Stade de France	0,632	0,368	0
1-3	0,229	0,771	0
1-4	0,820	0,180	0
1-5	0,024	0,976	0
3 JOURS			
1-2 Paris	0,010	0,990	0
1-2 Stade de France	0,632	0,368	0
1-3	0,229	0,771	0
1-4	0,827	0,173	0
1-5	0,028	0,972	0
4 JOURS			
1-2 Paris	0,010	0,990	0
1-2 Stade de France	0,632	0,368	0
1-3	0,229	0,771	0
1-4	0,811	0,189	0
1-5	0,028	0,972	0
5 JOURS			
1-2 Paris	0,010	0,990	0
1-2 Stade de France	0,632	0,368	0
1-3	0,229	0,771	0
1-4	0,832	0,168	0
1-5	0,030	0,970	0
7 JOURS			
1-2 Paris	0,010	0,990	0
1-2 Stade de France	0,632	0,368	0
1-3	0,229	0,771	0
1-4	0,835	0,165	0
1-5	0,032	0,968	0

7- Cartes Améthyste gratuite, demi tarif, et Emeraude

	AMETHYSTE GRATUITE			AMETHYSTE 1/2 TARIF		
	SNCF	RATP	TRA	SNCF	RATP	OPTILE
75	0,204	0,796	0			
92	0,174	0,826	0			
93	0,120	0,847	0,033			
94	0,182	0,818	0			
78	0,714	0,286	0	0,714	0,286	0
91	0,396	0,604	0	0,396	0,604	0
95	0,638	0,362	0	0,638	0,362	0
77	0,638	0,362	0	0,714	0,286	0
EMERAUD E	0,019	0,981	0			

8- Part urbaine (U') du billet Paris-Banlieue (BU)

PART U' du BU		
SNCF	RATP	OPTILE
0,216	0,784	0

9- Tickets t+

Le nombre de tickets t+ à prendre en compte pour le partage des recettes entre la RATP et la SNCF correspond au total des ventes (tous opérateurs) diminué des validations effectuées (modulo un coefficient de stock mort sur les ticket t+ vendus en carnet) sur les lignes régulières hors RATP et SNCF.

	TICKET t+		
	SNCF	RATP	OPTILE
Unités	0,014	0,986	0
Carnets PT	0,014	0,986	0
Carnets TR	0,014	0,986	0

10- Ticket d'accès à bord

Les recettes des tickets d'accès à bord des bus reviennent à 100% à l'entreprise qui les vend.

11- Autres titres

	SNCF	RATP	OPTILE
Pompiers	0,038	0,962	0
Orlybus	0	1,000	0
Roissybus	0	1,000	0
Disney	0,018	0,982	0
Police	0,668	0,332	0
ONAC	1	0	0

- Billets B, BUB et part banlieue des billets BU :
 - Les recettes des billets origine-destination B (banlieue-banlieue), BUB (banlieue-Paris-banlieue) et la part banlieue des billets BU reviennent à l'entreprise qui effectue le service.
- Fête de la musique :
 - Pour les ventes réalisées par la RATP, celle-ci :
 - reverse à Optile 6,8% du montant des recettes collectées et conserve le solde
 - Pour les ventes réalisées par la SNCF, celle-ci :
 - reverse à la RATP 16,8% du montant des recettes collectées,
 - reverse à OPTILE 6,8% du montant des recettes collectées
 - et conserve le solde

ANNEXE VI-2b
CLES DE REPARTITION DES RECETTES DIRECTES POUR LES TITRES COMMUNS APPLICABLES A PARTIR DE 1ER JANVIER 2013

1- Navigo annuel, mois, semaine et Forfaits Solidarité Transport mois, semaine.

	Forfaits Navigo et Solidarité Transport		
	SNCF	RATP	Opérateurs privés
1-2	0,029	0,971	0,000
1-3	0,194	0,800	0,006
1-4	0,482	0,482	0,036
1-5	0,707	0,247	0,046
2-3	0,081	0,914	0,005
2-4	0,269	0,649	0,082
2-5	0,547	0,153	0,300
3-4	0,306	0,528	0,166
3-5	0,695	0,164	0,141
4-5	0,532	0,066	0,402

Les recettes directes des forfaits Navigo (annuel, mois, semaine) et Solidarité Transport (mois, semaine) sont réparties entre les opérateurs privés de transport par leur mandataire en fonction de l'usage des forfaits Navigo sur leurs réseaux respectifs.

2- Forfaits Imagine R Scolaire et Etudiant.

	Forfaits Imagine R Scolaire			Forfaits Imagine R Etudiant		
	SNCF	RATP	Opérateurs privés	SNCF	RATP	Opérateurs privés
1-2	0,062	0,937	0,001	0,097	0,901	0,002
1-3	0,200	0,798	0,002	0,221	0,776	0,003
1-4	0,512	0,428	0,060	0,474	0,488	0,038
1-5	0,625	0,261	0,114	0,662	0,280	0,058
2-3	0,108	0,883	0,009	0,175	0,800	0,025
2-4	0,108	0,883	0,009	0,175	0,800	0,025
2-5	0,474	0,104	0,422	0,560	0,175	0,265
3-4	0,263	0,465	0,272	0,345	0,506	0,149
3-5	0,474	0,104	0,422	0,560	0,175	0,265
4-5	0,391	0,152	0,457	0,473	0,200	0,327

Les recettes directes des forfaits Imagine R (Scolaire et Etudiant) sont réparties entre les opérateurs privés de transport par leur mandataire en fonction de l'usage des forfaits Imagine R sur leurs réseaux respectifs.

3- Forfaits Mobilis et Ticket Jeune week-end.

	Forfaits Mobilis		
	SNCF	RATP	Opérateurs privés
1-2	0,031	0,969	0
1-3	0,191	0,804	0,005
1-4	0,517	0,463	0,020
1-5	0,742	0,238	0,020

	Forfaits Tickets Jeune Week End		
	SNCF	RATP	Opérateurs privés
1-3	0,192	0,805	0,003
1-5	0,685	0,238	0,077
3-5	0,667	0,083	0,250

Les recettes directes des forfaits Mobilis et Ticket Jeune Week End (annuel, mois, semaine) et Solidarité Transport (mois, semaine) sont réparties entre les opérateurs privés de transport par leur mandataire en fonction de l'usage des forfaits Navigo sur leur réseaux respectifs.

4- Forfait Paris Visite.

		Paris Visite							
		SNCF		RATP		Orlyval		Opérateurs privés	
		Adultes	Enfants	Adultes	Enfants	Adultes	Enfants	Adultes	Enfants
1 jour	1-3	0,100	0,100	0,900	0,900	0	0	0	0
	1-5	0,151	0,210	0,452	0,760	0,389	0,009	0,008	0,021
2 jours	1-3	0,100	0,100	0,900	0,900	0	0	0	0
	1-5	0,154	0,162	0,754	0,809	0,074	0,010	0,018	0,019
3 jours	1-3	0,100	0,100	0,900	0,900	0	0	0	0
	1-5	0,248	0,251	0,715	0,722	0,020	0,010	0,017	0,017
5 jours	1-3	0,100	0,100	0,900	0,900	0	0	0	0
	1-5	0,346	0,348	0,618	0,624	0,020	0,010	0,016	0,018

Les recettes directes des forfaits Paris Visite sont réparties entre les opérateurs privés de transport par leur mandataire.

5- Forfaits Congrès.

		Forfaits Congrès		
		SNCF	RATP	Opérateurs privés
2 jours	1-2 Paris	0,010	0,990	0
	1-2 Stade de France	0,632	0,368	0
	1-3	0,229	0,771	0
	1-4	0,820	0,180	0
	1-5	0,024	0,976	0
3 jours	1-2 Paris	0,010	0,990	0
	1-2 Stade de France	0,632	0,368	0
	1-3	0,229	0,771	0
	1-4	0,827	0,173	0
	1-5	0,028	0,972	0
4 jours	1-2 Paris	0,010	0,990	0
	1-2 Stade de France	0,632	0,368	0
	1-3	0,229	0,771	0
	1-4	0,811	0,189	0
	1-5	0,028	0,972	0
5 jours	1-2 Paris	0,010	0,990	0
	1-2 Stade de France	0,632	0,368	0
	1-3	0,229	0,771	0
	1-4	0,832	0,168	0
	1-5	0,030	0,970	0
7 jours	1-2 Paris	0,010	0,990	0
	1-2 Stade de France	0,632	0,368	0
	1-3	0,229	0,771	0
	1-4	0,835	0,165	0
	1-5	0,032	0,968	0

6- Cartes Améthyste gratuite, demi tarif, et Emeraude.

	AMETHYSTE GRATUITE			AMETHYSTE 1/2 TARIF		
	SNCF	RATP	TRA	SNCF	RATP	OPTILE
75	0,204	0,796	0			
92	0,174	0,826	0			
93	0,120	0,847	0,033			
94	0,182	0,818	0			
78	0,714	0,286	0	0,714	0,286	0
91	0,396	0,604	0	0,396	0,604	0
95	0,638	0,362	0	0,638	0,362	0
77	0,638	0,362	0	0,714	0,286	0
EMERAUDE						
E	0,019	0,981	0			

7- Cartes Rubis.

	SNCF	RATP	Opérateurs privés
94	0	0	1
78	0	0	1
91	0	0	1
95	0	0	1
77	0	0	1

Les recettes directes des cartes Rubis sont réparties entre les opérateurs privés de transport par leur mandataire.

8- Part urbaine (U') du billet Paris-Banlieue (BU).

Part U' du BU		
SNCF	RATP	Opérateurs privés
0,216	0,784	0

9- Tickets t+

La part des recettes directes au titre du ticket t+ attribuée à un réseau exploité par une entreprise privée dans le cadre d'un contrat de type 2 :

- pour les t+ plein tarif extraits de carnet, est égale au nombre de premières validations réalisées avec un t+ plein tarif extrait de carnet divisé par 0.98 et multiplié par le prix du t+ plein tarif extrait de carnet ;
- pour les t+ demi tarif extraits de carnet, est égale au nombre de premières validations réalisées avec un t+ demi tarif extrait de carnet divisé par 0.98 et multiplié par le prix du t+ demi tarif extrait de carnet ;
- pour les t+ à l'unité, est égale au nombre de premières validations réalisées avec un t+ à l'unité divisé par 0.98 et multiplié par le prix du t+ plein tarif extrait de carnet.

Le coefficient de 0.98 vise à prendre en compte le stock mort.

Les recettes directes au titre du ticket t+, diminuées de la part revenant aux opérateurs privées déterminée selon les principes détaillés au précédent paragraphe, sont partagées entre la RATP et la SNCF sur la base des clés de partage indiquées dans le tableau ci-dessous :

	Tickets t+ exclusion faite de la part revenant aux opérateurs privés	
	SNCF	RATP
Tickets t+ à l'unité	0,014	0,986
Tickets t+ en carnet plein tarif	0,014	0,986
Tickets t+ en carnet demi tarif	0,014	0,986

10- Ticket d'accès à bord.

Les recettes des tickets d'accès à bord des bus reviennent à 100% à l'entreprise qui les vend.

11- Carte Scolaire Bus lignes régulières.

Les recettes des Cartes Scolaires Bus lignes régulières reviennent à 100% à l'entreprise qui les vend.

12- Autres titres

	SNCF	RATP	Opérateurs privés
Pompiers	0,038	0,962	0
Orlybus	0	1,000	0
Roissybus	0	1,000	0
Disney	0,018	0,982	0
Police	0,668	0,332	0
ONAC	1	0	0

- Billets B, BUB et part banlieue des billets BU :
 - Les recettes des billets origine-destination B (banlieue-banlieue), BUB (banlieue-Paris-banlieue) et la part banlieue des billets BU reviennent à l'entreprise qui effectue le service.
- Fête de la musique :

Ventes réalisées par la RATP :

- 6.8% des recettes collectés reviennent aux opérateurs privés, le partage des dites recettes étant réalisé par leur mandataire ;
- la RATP conserve le solde (93.2% des recettes collectées).

Ventes réalisées par la SNCF :

- 6.8% des recettes collectés reviennent aux opérateurs privés, le partage des dites recettes étant réalisé par leur mandataire ;
- 16.8% des recettes collectés reviennent à la RATP ;
- la SNCF conserve le solde (76.4% des recettes collectées).

ANNEXE VI-3
ACCOSTAGE 2011 DES VENTES DE TITRE³

Titres	Tarifs	Nombre de titres 2011
Navigo mois 1-2	62,90	4 425 910
Navigo mois 1-3	81,50	2 359 122
Navigo mois 1-4	99,60	1 580 599
Navigo mois 1-5	111,50	1 409 392
Navigo mois 2-3	59,70	292 857
Navigo mois 2-4	75,60	47 811
Navigo mois 2-5	87,60	24 907
Navigo mois 3-4	58,30	503 650
Navigo mois 3-5	70,00	210 090
Navigo mois 4-5	56,50	623 339
Total Navigo mois		11 477 677
Forfait Solidarité Mois 1-2	15,70	472 997
Forfait Solidarité Mois 1-3	20,35	494 075
Forfait Solidarité Mois 1-4	24,90	440 394
Forfait Solidarité Mois 1-5	27,85	489 272
Forfait Solidarité Mois 2-3	14,90	23 443
Forfait Solidarité Mois 2-4	18,90	3 567
Forfait Solidarité Mois 2-5	21,90	808
Forfait Solidarité Mois 3-4	14,55	45 775
Forfait Solidarité Mois 3-5	17,50	9 848
Forfait Solidarité Mois 4-5	14,10	59 854
Total Forfait Solidarité mois		2 040 033
Navigo semaine 1-2	19,15	1 765 084
Navigo semaine 1-3	24,85	1 004 968
Navigo semaine 1-4	30,25	823 194
Navigo semaine 1-5	33,90	923 270
Navigo semaine 2-3	18,15	83 893
Navigo semaine 2-4	23,05	23 253
Navigo semaine 2-5	26,65	14 584
Navigo semaine 3-4	17,65	208 638
Navigo semaine 3-5	21,25	121 579
Navigo semaine 4-5	17,20	331 717
Total Navigo semaine		5 300 180
Forfait Solidarité Semaine 1-2	4,75	147 058
Forfait Solidarité Semaine 1-3	6,20	152 061
Forfait Solidarité Semaine 1-4	7,55	147 180
Forfait Solidarité Semaine 1-5	8,45	190 069
Forfait Solidarité Semaine 2-3	4,50	9 060
Forfait Solidarité Semaine 2-4	5,75	1 920
Forfait Solidarité Semaine 2-5	6,65	863
Forfait Solidarité Semaine 3-4	4,40	24 794
Forfait Solidarité Semaine 3-5	5,30	10 665
Forfait Solidarité Semaine 4-5	4,30	46 930
Total Forfait Solidarité semaine		730 600

Titres	Tarifs	Nombre de titres 2011
Navigo annuel 1-2	643,50	3 232 641
Navigo annuel 1-3	830,50	2 295 845
Navigo annuel 1-4	1 014,20	1 760 102
Navigo annuel 1-5	1 129,70	1 821 328
Navigo annuel 2-3	609,40	140 160
Navigo annuel 2-4	770,00	29 804
Navigo annuel 2-5	892,10	23 267
Navigo annuel 3-4	596,20	253 863
Navigo annuel 3-5	715,00	176 930
Navigo annuel 4-5	578,60	271 687
Total Navigo annuel		10 005 628
Mobilis 1-2	6,40	2 143 065
Mobilis 1-3	8,55	595 475
Mobilis 1-4	10,55	899 947
Mobilis 1-5	14,20	1 726 092
Total Mobilis		5 364 579
Tickets jeunes week-end 1-3	3,55	1 549 804
Tickets jeunes week-end 1-5	7,10	895 288
Tickets jeunes week-end 3-5	4,45	93 466
Total Tickets jeunes WE		2 538 558
Im'R scolaires 1-2	298,50	824 431
Im'R scolaires 1-3	417,30	219 168
Im'R scolaires 1-4	536,10	135 259
Im'R scolaires 1-5	655,50	147 831
Im'R scolaires 2-3	298,50	468 148
Im'R scolaires 2-4	396,90	19 159
Im'R scolaires 2-5	516,90	5 700
Im'R scolaires 3-4	298,50	841 525
Im'R scolaires 3-5	377,40	46 375
Im'R scolaires 4-5	298,50	1 572 696
Total Im'R scolaire		4 280 292
Im'R étudiants 1-2	298,50	1 674 418
Im'R étudiants 1-3	417,30	897 785
Im'R étudiants 1-4	536,10	614 862
Im'R étudiants 1-5	655,50	591 764
Im'R étudiants 2-3	298,50	104 747
Im'R étudiants 2-4	396,90	13 673
Im'R étudiants 2-5	516,90	8 127
Im'R étudiants 3-4	298,50	192 183
Im'R étudiants 3-5	377,40	101 685
Im'R étudiants 4-5	298,50	349 401
TOTAL Im'R étudiant		4 548 647

³ L'accostage des ventes de titres est basé sur le suivi mensuel de décembre 2011, reçu le 31/01/2012

Titres	Tarifs	Nombre de titres 2011
PV 1J AD 1-3	9,75	248 837
PV 1J ENF 1-3	4,85	69 650
PV 1J AD 1-5	20,50	269 607
PV 1J ENF 1-5	10,25	115 197
PV 2J AD 1-3	15,85	404 025
PV 2J ENF 1-3	7,90	35 202
PV 2J AD 1-5	31,15	92 956
PV 2J ENF 1-5	15,55	12 577
PV 3J AD 1-3	21,60	702 523
PV 3J ENF 1-3	10,80	46 260
PV 3J AD 1-5	43,65	102 513
PV 3J ENF 1-5	21,80	9 809
PV 5J AD 1-3	31,15	460 807
PV 5J ENF 1-3	15,55	32 357
PV 5J AD 1-5	53,40	192 944
PV 5J ENF 1-5	26,70	19 724
Total Paris Visite		2 814 988
TITRE 2 JOURS 1-2 PARIS	7,25	7 228
TITRE 2 JOURS 1-2 STADE F	7,55	0
TITRE 2 JOURS 1-3	7,55	430
TITRE 2 JOURS 1-4	11,30	119
TITRE 2 JOURS 1-5	21,50	4
TITRE 3 JOURS 1-2 PARIS	10,85	2 591
TITRE 3 JOURS 1-2 STADE F	11,15	0
TITRE 3 JOURS 1-3	11,15	1 406
TITRE 3 JOURS 1-4	16,05	112
TITRE 3 JOURS 1-5	27,60	30
TITRE 4 JOURS 1-2 PARIS	14,20	7 402
TITRE 4 JOURS 1-2 STADE F	14,90	0
TITRE 4 JOURS 1-3	14,90	1 432
TITRE 4 JOURS 1-4	22,45	1 363
TITRE 4 JOURS 1-5	36,95	0
TITRE 5 JOURS 1-2 PARIS	18,25	2 271
TITRE 5 JOURS 1-2 STADE F	19,00	0
TITRE 5 JOURS 1-3	19,00	701
TITRE 5 JOURS 1-4	25,70	12 976
TITRE 5 JOURS 1-5	42,95	90
TITRE 7 JOURS 1-2 PARIS	24,15	8 977
TITRE 7 JOURS 1-2 STADE F	26,40	0
TITRE 7 JOURS 1-3	26,40	132
TITRE 7 JOURS 1-4	35,30	56
TITRE 7 JOURS 1-5	55,30	85
Complément aéroport	9,65	
Total Titres Congrès		47 405

Titres	Tarifs	Nombre de titres 2011
Emeraude	378,95	1 573 071
Améthyste G. 75	725,60	93 721
Améthyste G. 92	360,95	641 017
Améthyste G. 93	420,45	630 445
Améthyste G. 94	396,90	592 949
Améthyste G. 77	238,75	38 077
Améthyste G. 78	317,55	56 375
Améthyste G. 91	276,65	147 581
Améthyste G. 95	376,95	31 427
Total Améthyste Gratuité		3 804 663
Améthyste 1/2 77	95,50	85 819
Améthyste 1/2 78	122,70	48 337
Améthyste 1/2 91	86,80	42 090
Améthyste 1/2 95	119,05	91 464
Total Améthyste 1/2 tarif		267 710
Police	769,86	384 135
ONAC		101 230
Forfait Gratuité Transport		3 085 294
ASR		6 119
CH 12		21 894
Ticket		
Ticket t+ unité (*)	1,70	66 205 278
Ticket d'accès à bord	1,90	21 472 198
Ticket t+ carnet (*)	12,70	324 739 207
Ticket t+ carnet TR (*)	6,35	62 886 185
Total Ticket		475 302 868
Billet origine destination		
Billet B		16 916 660
Billet B TR		1 413 518
Billet BUB		4 526 539
Billet BUB TR		404 087
Billet UB PT		53 949 065
Billet UB TR		9 312 266
Carnet B		5 992 612
Carnet B TR		645 730
Carnet BUB		909 430
Carnet BUB TR		125 629
Carnet UB PT		39 383 368
Carnet UB TR		8 756 357
Total billets banlieue		142 335 261
BilletS militaires		
Orlyval	8,40	723 325
Pompiers	1,07	1 400 000
Fête de la musique	3,00	51 212
Evènements...		
Billets Orlybus	7,00	1 149 825
Billets Roissybus	10,00	888 317
Cartes de circulation		5 361
Billets ayants-droit		437 357

(*) Pour les tickets t+, il s'agit de : (RATP + SNCF + OPTILE) moins (1ère validations ticket t+ Optile)

(**) Il s'agit des tickets d'accès à bord des bus RATP

<p style="text-align: center;">ANNEXE VI-4 SUIVI DES PRINCIPAUX POSTES DE CHARGES DU COMPTE D'EXPLOITATION</p>

La RATP inclut chaque année, dans son rapport annuel :

Une déclinaison des produits et des charges du Compte de Résultat par réseau telle que prévu à l'article 97-2.

Une décomposition des charges et produits annexes par fonction principale en distinguant :

- Les coûts directement liés au kilométrage parcouru : conduite, entretien du matériel roulant, entretien de la voie et des infrastructures de transport, amortissement du matériel roulant ;
- Les coûts dépendant des flux d'entrée : la vente et la gestion des lieux, le contrôle et la sécurité, l'entretien des stations et des gares ; les dépenses commerciales ;
- Les autres coûts : ingénierie, tertiaire et divers, impôts et taxes, autres charges de structure, amortissements.

Une analyse des postes du résultat de gestion et de son évolution:

- Les différents postes de produits
- Les charges d'énergie, affrètements et charges de circulation
- Les matières et autres charges externes
- Les impôts, taxes et versements assimilés
- Les autres charges de gestion courante
- Les dotations aux amortissements
- Les charges financières et charges exceptionnelles

Une analyse du bilan et de son évolution:

- L'actif immobilisé
- L'actif circulant (stocks, créances, trésorerie)
- Les comptes de régularisation et divers,
- Les capitaux propres

ANNEXE VI-5
COMPTE PREVISIONNEL D'EXPLOITATION
Annexe confidentielle

ANNEXE VI-6
CALCUL DE LA CONTRIBUTION C2
Annexe confidentielle

ANNEXE VI-7
FORMULE D'INDEXATION DES CONTRIBUTIONS DU GESTIONNAIRE
D'INFRASTRUCTURE

Indexation de la part C11 du GI :

$$K11n_{gi} = (1 - 0,5\%)^n \times (0,2108 FSD3n + 0,0504 Dn + 0,7388 Sn)$$

avec FSD3 : indice FSD3 mensuel des frais et services divers 3 (publication Le moniteur)

D : indice mensuel du prix des services (indice INSEE identifiant : 0641257)

S : indice trimestriel des salaires mensuels transports (indice INSEE : identifiant : 01567433)

Indexation de la part C2 du GI :

$$K2n_{gi} = 0,314 + 0,686 K11n_{gi}$$

ANNEXE VI – 10 PROCEDURE DE MODIFICATION DU SERVICE DE REFERENCE EN COURS DE CONTRAT

Les modifications significatives de l'offre de référence pérennes ou temporaires font l'objet de la procédure décrite dans la présente annexe.

Les modifications significatives de l'offre de référence (complément ou suppression) décidées par le STIF au cours du contrat dans les conditions prévues aux articles du Titre II donnent lieu à un ajustement des contributions du STIF. Cet ajustement est fondé sur la variation marginale des coûts de production induits par la modification de l'offre de référence.

La RATP transmet au STIF un dossier qui fait apparaître :

- les caractéristiques détaillées de la modification envisagée (sous la forme appropriée selon le type de modification);
- les prévisions de trafic (le cas échéant, en distinguant le trafic induit et le trafic transféré)
- les variations de recettes directes ;
- les moyens mis en œuvre avec les coûts des différents types de dépenses.

Ce dossier comprend en outre les éléments permettant d'apprécier l'intérêt socio-économique du projet, et un dossier financier précisant l'incidence de la modification sur le contrat.

Le dossier financier transmis par la RATP fait apparaître pour chaque année du contrat l'estimation des incidences de la modification envisagée sur :

- les variations nettes de dépenses (Dsn) (en euros 2011 HT)
- les variations nettes de recettes directes (RDSn) (aux tarifs en vigueur le 1^{er} janvier 2012, exprimées en euros HT 2011)

Le dossier fait apparaître, si elle existe, la contribution financière de tiers (Ct).

Après examen des dossiers transmis, le STIF notifie à la RATP son accord sur la variation des km commerciaux résultant de la modification et sur les montants :

- de l'ajustement de rémunération tel que défini à l'article 82 (en euros 2011 HT) ;
- de l'évaluation forfaitaire de la variation nette des recettes directes (RDSn) (aux tarifs en vigueur le 1^{er} janvier 2012)

L'ajustement de la contribution C11 est égal à $Dsn - Ct - RDSn$. Il couvre ainsi les variations de dépenses de la RATP résultant de la modification décidée par le STIF non couvertes par la contribution financière d'un tiers quand elle existe.

Les conséquences financières, pour la RATP, de la modification de l'offre de référence étant couvertes par la rémunération additionnelle et la participation financière éventuelle d'un tiers, les variations nettes de recettes directes induites par la modification doivent être neutralisées. Pour ce faire, l'évaluation forfaitaire RDSn de la variation nette de recettes directes est ajoutée ou retranchée chaque année à la prévision contractuelle de recettes directes de la RATP, puisque les recettes directes effectivement perçues par la RATP seront elles-mêmes affectées par la variation nette de recettes directes résultant de la modification de l'offre de référence.

Les évaluations forfaitaires de variation des recettes directes pourront, un an après la mise en service effective, faire l'objet d'un réexamen dans le cadre du comité de suivi « Offre », et éventuellement d'une nouvelle estimation.

ANNEXE VI – 11
CHARGES ET RECETTES D'INTERCONNEXION

Le présent contrat est établi sur la base d'une estimation provisoire des prévisions de charges et produits liés à l'interconnexion (calée à titre conservatoire sur une évolution limitée à l'inflation), dans l'attente d'un accord entre les deux entreprises. Lorsqu'un accord sera trouvé sur les montants, les contributions C11 seront modifiées en conséquence par voie d'avenant. Cet accord ne pourra intervenir après la signature des deux contrats qu'à la condition que le futur contrat de la SNCF intègre les mêmes hypothèses provisoires que celles retenues par la RATP. L'ajustement des contributions C11 que prévoira l'avenant établi ultérieurement devra dès lors être financièrement neutre pour le STIF

ANNEXE VI-12 MODALITES DE CALCUL DU TAUX D'EVOLUTION TARIFAIRE

Le taux d'évolution tarifaire est utilisé pour la prise en compte des effets des décisions tarifaires du STIF et pour le règlement des acomptes mensuels de la contribution C13.

1- Prise en compte des effets des décisions tarifaires du STIF :

Le coefficient d'augmentation tarifaire de l'année n (T_n) utilisé dans la facture annuelle est calculé en faisant le rapport entre les recettes directes de l'année n (RD_n) et les volumes de titres de l'année n valorisés aux tarifs au 1er janvier 2012 et clés de partage en vigueur. Il est arrondi à 5 décimales. La mise au tarif du 1er janvier 2012 pour les titres dont les tarifs unitaires ne figurent pas dans le tableau de l'annexe VI - 3 (exemple les billets OD) sera réalisée par neutralisation des hausses tarifaires moyennes constatées, après application des décisions tarifaires du STIF, chaque année.

2- Règlement des acomptes mensuels de la contribution C13 :

Le coefficient d'augmentation tarifaire de l'année n (T_{np}) indiqué à l'article 89 - 2 du contrat correspond à l'augmentation tarifaire moyenne prévisionnelle entre les tarifs du 01 janvier 2012 et ceux de l'année n.

Le STIF et la RATP partageront les hypothèses sous-jacentes au calcul de l'augmentation prévisionnelle moyenne (T_{np}) en prenant en compte les dernières informations connues (recettes directes, augmentation tarifaires décidées par le STIF). En l'absence d'autre information, l'augmentation tarifaire de l'année sera prise égale à l'indice des prix à la consommation prévu pour l'année n dans la dernière Loi de Finances disponible.

VII – MODALITES D’EXECUTION

ANNEXE VII-1 INFORMATIONS PERIODIQUES A FOURNIR
--

Cette annexe recense les principales informations à fournir dans les tableaux de bord de suivi des indicateurs du contrat. Les tableaux de bords mensuels et trimestriels détaillés ci-dessous seront complétés par les informations prévues aux annexes I et II du contrat, et plus généralement dans le contrat.

1 : Tableau de bord mensuel

Ce tableau de bord est constitué de fichiers électroniques transmis avec un bref commentaire en cas d'évènement particulier à signaler.

Recettes

- Ventes globales, tous transporteurs, en nombre et en valeur
- Ventes RATP, en nombre et en valeur
- Recettes directes de la RATP

Qualité de service

- a) Métro : ensemble du réseau, par mois et pour le trimestre
 - Ponctualité/Régularité : Indicateur de performance aux heures de pointes, qui mesure la production aux heures de pointes,
 - L'indicateur d'attente des voyageurs en dehors des heures de pointes, calculé en comparant les temps d'attente annoncés aux voyageurs par la RATP et les temps d'attente effectifs,
- b) RER : par ligne, par mois et pour le trimestre
 - indicateur de ponctualité RER en co-responsabilité avec la SNCF pour les RER A et B
 - indicateur de ponctualité par branche pour les RER A et B
 - indicateur du nombre de trains ayant circulé aux heures de pointe dans les tronçons centraux en co-responsabilité avec la SNCF
 - indicateur du nombre de trains ayant circulé par branche du domaine RATP hors tronçons centraux sur l'ensemble de la journée

Production

- a) Métro, ligne par ligne, en TK ou VK totaux et commerciaux :
 - Production kilométrique prévue de l'offre contractuelle, production programmée et production kilométrique effectivement réalisée, en distinguant la production aux heures de pointes et aux heures creuses.
- b) RER, ligne par ligne, en TK ou VK totaux et commerciaux :
 - Production kilométrique prévue de l'offre contractuelle, production programmée et production kilométrique effectivement réalisée, en distinguant la production aux heures de pointes et aux heures creuses.

Fréquentation du réseau

- statistiques mensuelles, trimestrielles et annuelles de fréquentation des lignes du service de référence : nombre de voyages ou d'utilisations pour chaque trimestre et année, ainsi que les données correspondantes de l'année précédente, par ligne

2 : Tableau de bord trimestriel

Ce tableau de bord est constitué de fichiers électroniques accompagnés d'un commentaire spécifique au trimestre.

Production

- a) Métro, ligne par ligne, en TK ou VK totaux et commerciaux :
 - Production kilométrique prévue de l'offre contractuelle, production programmée et production kilométrique effectivement réalisée, en distinguant la production aux heures de pointes et aux heures creuses,
 - Ecartés détaillés par mois entre l'offre contractuelle et l'offre réalisée ; analyse par type de cause sur le trimestre.
- b) RER, ligne par ligne, en TK ou VK totaux et commerciaux :
 - Production kilométrique prévue de l'offre contractuelle, production programmée et production kilométrique effectivement réalisée, en distinguant la production aux heures de pointes et aux heures creuses,
 - Ecartés détaillés par mois entre l'offre contractuelle et l'offre réalisée ; analyse par type de cause sur le trimestre
- c) Réseau de surface, ligne par ligne puis consolidé par sous-réseau, en KCC ou KT
 - production kilométrique prévue de l'offre contractuelle et la production kilométrique effectivement réalisée
 - écarts entre l'offre contractuelle et l'offre réalisée par type de cause (en KCC et en pourcentage) en distinguant les causes internes, les aléas externes et les autres causes

Fréquentation du réseau

- statistiques mensuelles, trimestrielles et annuelles de fréquentation des lignes du service de référence : nombre de voyages ou d'utilisations pour chaque trimestre et année, ainsi que les données correspondantes de l'année précédente, par ligne

Qualité de service donnant lieu à bonus malus :

- a) Métro : ensemble du réseau, par mois et pour le trimestre
 - Régularité : Indicateur de performance aux heures de pointes, qui mesure la production aux heures de pointes,
 - L'indicateur d'attente des voyageurs en dehors des heures de pointes, calculé en comparant les temps d'attente annoncés aux voyageurs par la RATP et les temps d'attente effectifs.

- b) RER : par ligne, par mois et pour le trimestre
 - indicateur de ponctualité RER en co-responsabilité avec la SNCF pour les RER A et B
 - indicateur de ponctualité par branche pour les RER A et B
 - indicateur du nombre de trains ayant circulé aux heures de pointe dans les tronçons centraux en co-responsabilité avec la SNCF
 - indicateur du nombre de trains ayant circulé par branche du domaine RATP hors tronçons centraux sur l'ensemble de la journée
- c) Réseau de surface
 - Régularité/Ponctualité : mesure l'écart entre deux passages de bus ou de tramways et compare l'offre réalisée et l'offre contractuelle
- d) Information des voyageurs
 - Information théorique en situation normale
 - Information dynamique en situation normale
 - Information en situation perturbée prévue
 - Information en situation perturbée imprévue
- e) Accessibilité des Personnes à Mobilité Réduite
 - disponibilité des équipements d'accessibilité
 - disponibilité des équipements de confort
 - disponibilité des palettes bus
 - mesure de l'arrêt au trottoir
 - délai de remise en service des escaliers mécaniques
 - délai de remise en service des ascenseurs
- f) Ambiance (accueil, propreté et sécurité)
 - la propreté des stations et des gares
 - la propreté des trains du RER et du métro
 - l'accueil des voyageurs aux guichets et aux comptoirs d'information du métro et du RER
 - le service rendu par le machiniste
 - la disponibilité des équipements de distribution des produits tarifaires et des lignes de péage du métro et du RER
- g) Sécurité et prévention
 - Taux de disponibilité des équipements (vidéo protection, Borne d'appel)

Indicateurs soumis à pénalités

- a) Accessibilité des Personnes à Mobilité Réduite
 - délai d'information en cas de pannes de plus de 48 heures pour les équipements de confort
 - délai d'information en cas de pannes de plus de 48 heures pour les équipements d'accessibilité
- b) Ambiance (accueil, propreté et sécurité)
 - Délai d'assistance au voyageur par un agent en moins de trois minutes pour le métro et le RER

Indicateurs transmis à titre d'information

- a) Qualité de l'offre Métro :
 - disponibilité de l'espace dans les rames aux heures de pointes (information trimestrielle)
- b) Ponctualité RER :
 - Indicateur des différents niveaux de retard par branche : moins de 5 minutes, entre 5 et 15 minutes, plus de 15 minutes (information trimestrielle)
 - indicateur du retard moyen par branche (information trimestrielle)
 - indicateur portant sur le suivi des causes de non ponctualité selon la grille qui sera élaborée en 2012 (information trimestrielle).
- c) Information voyageurs
 - Qualité des données d'offre théorique transmises à la base de données communautaire (information trimestrielle)
- d) Suivi du trafic réseau ferré (information annuelle)
 - les entrants pour l'ensemble des stations de métro et gares de RER pour un jour ouvrable moyen, un samedi et un dimanche, en période de plein trafic, ainsi que pour l'année complète
 - les serpents de charge pour chaque ligne du réseau ferré utilisés pour la réalisation des études de trafic à la RATP pour un Jour ouvrable de plein trafic à l'affluence du matin et du soir, et à l'heure creuse
 - les graphiques offre - demande pour chaque ligne de RER et de métro sur l'interstation la plus chargée (tronc commun et branches pour les lignes de métro en fourche) pour un jour ouvrable de plein trafic, comparant les places offertes (norme de confort et norme de 4 voyageurs debout par m²) et le trafic. Concernant les samedi de plein trafic et dimanche-jour férié de plein trafic, les graphiques offre-demande correspondants sont également fournis bien que les résultats ne puissent être considérés comme valeurs de référence, vu le faible nombre de mesures effectuées
 - le trafic Jour Ouvrable de chaque ligne par station et gare
 - le trafic annuel de chaque ligne par station et gare
- e) Suivi du trafic réseau de surface
 - les matrices origine - destination et les serpents de charge par ligne, par jour et pour la période de pointe du matin (information semestrielle)
 - Le trafic moyen par ligne, pour les quatre phases des tableaux de marche prévus (plein trafic, vacances scolaires, juillet, août), et pour trois jours types : semaine, samedi, dimanche (information annuelle)
- f) Réclamations voyageurs (information trimestrielle)
 - Etat statistique du traitement, par média, des réponses aux réclamations des clients
 - Etat statistique des motifs de réclamation avec une répartition par média et par type de réseau, et avec une analyse des motifs principaux

g) Sécurité et prévention

- Remontées trimestrielles des statistiques sûreté des réseaux comprenant :
 - Atteintes physiques sur les agents
 - Dégradations de biens
 - Ratio atteinte physiques / nombre de voyageurs
 - Nombre de réquisitions judiciaires relatives aux enregistrements vidéosurveillance
 - Taux d'intervention des équipes de sécurité en moins de 10 minutes par réseau
- Plan d'action prévisionnel de communication (information annuelle)

h) Suivi billettique

chaque semestre :

- 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

chaque année :

- 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 :
 - le nombre de passes en circulation
 - le nombre de passes émis dans l'année
 - les caractéristiques techniques des passes émis (nom du masque, protocole RCTIF activé, type de sécurité activée)
 - la durée de vie estimée d'un passe émis dans l'année
 - les quantités commandées annuellement
- La liste des marchés passés relatifs à l'acquisition de supports, ainsi que les marchés programmés. A chaque nouveau marché, la RATP communique au STIF les documents relatifs au dit marché et informe le STIF au jour de la notification des titulaires sélectionnés. Ces informations sont confidentielles.
- Le coût d'achat par type de passe

i) Ventes (information annuelle)

- liste des dépositaires (Ile-de-France et province) en précisant la localisation, les volumes et les montants de titres vendus par catégorie de titre et par dépositaire
- liste des organisateurs de voyages avec les volumes et montants des titres vendus
- liste des clients « grands comptes » avec les volumes et montants des titres vendus
- tableau des matériels de vente, qui fait état de l'ensemble des matériels de vente en service utilisés pour les réseaux hors espaces de vente du métro et du RER de la RATP, leur nombre, l'année d'introduction, les catégories de titres vendus

j) Service Après-Ventes (information semestrielle)

- nombres d'actes de SAV et d'actes de souscription, par mois, par canal avec à minima le niveau de détail de l'annexe IV-B-3
- nombre d'opérations de SAV par type, par mois et par lieu de vente
- répartition des actes de SAV par type, par mois et par type de lieu

k) Lutte contre la fraude (information annuelle)

- Taux de fraude par sous-réseau. Les modes de contrôle et de calcul de cet indicateur de fraude visible sont précisés dans l'annexe IV-B-5.

ANNEXE VII – 2 PROTOCOLE DE CONFIDENTIALITE
--

Entre :

La REGIE AUTONOME DES TRANSPORTS PARISIENS, Etablissement Public Industriel et Commercial immatriculé au RCS de Paris sous le numéro B 775663438, ci-après désignée par la **RATP**, dont le siège est situé au 54 quai de la Rapée – 75599 PARIS CEDEX 12, et représentée par son Président Directeur Général

Et :

LE SYNDICAT DES TRANSPORTS D'ILE-DE-FRANCE, établissement public administratif, autorité organisatrice des transports en Ile-de-France, ci-après désigné par le **STIF**, dont le siège est situé au 41 rue de Châteaudun – 75009 PARIS, et représenté par son Directeur Général.

Ci-après désignés conjointement par les Parties et individuellement la Partie,

Article 1 - Objet – Définitions

1.1 Objet. Le présent accord de confidentialité a pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles chaque Partie souhaite divulguer des Informations Confidentielles, telles que définies ci-dessous, à l'autre Partie dans le cadre des relations entre les Parties, régies par le Contrat STIF-RATP conclu pour la période allant du 1.01.2012 au 31.12.2015 (ci-après le « Contrat STIF-RATP »).

1.2 Définitions. Les termes et expressions employés dans le présent Accord ont la signification suivante :

- **LE MOT « ACCORD » DESIGNNE LE PRESENT ACCORD DE CONFIDENTIALITE,**
- L'expression « **Informations Confidentielles RATP** » désigne uniquement :
 - (i) les informations à caractère financier, qui sont communiquées par la RATP au STIF, dans le rapport d'activité annuel ou à l'occasion de contrôles et d'audits réalisés ou mandatés par le STIF au titre du Contrat STIF-RATP, sous réserve que leur caractère stratégique et confidentiel soit expressément justifié par la RATP et indiqué de manière apparente sur le document, au moyen d'une mention telle que « RATP CONFIDENTIEL »,
 - (ii) le savoir faire, les méthodes commerciales ou de travail de la RATP, constitutifs d'un secret industriel ou commercial de celle-ci, qu'elle divulgue au STIF dans l'exécution du Contrat STIF-RATP.

Sont expressément exclues des « Informations Confidentielles RATP » notamment

les informations visées à l'Article 3 du présent Accord.

- L'expression « **Informations Confidentielles STIF** » désigne les informations communiquées par le STIF à la RATP dans le cadre de l'exécution du Contrat STIF-RATP, et signalées comme telles au moyen de la mention « STIF CONFIDENTIEL ».

Article 2 - Obligations de confidentialité et de non-revendication

Chaque Partie s'engage à considérer comme strictement confidentielles les Informations Confidentielles de l'autre Partie et par conséquent à ne pas les divulguer à des tiers, étant en outre entendu que chaque Partie s'engage à ne communiquer ces Informations Confidentielles qu'aux membres de son personnel et ses instances décisionnaires qui devront nécessairement en avoir connaissance et à prendre toutes dispositions afin d'empêcher leur divulgation par ce personnel, sauf sur injonction d'un tribunal ou de toute autorité de contrôle ou en application d'une obligation légale ou réglementaire qui imposerait à la Partie destinataire de divulguer les Informations Confidentielles de l'autre Partie.

Le STIF s'engage, en cas de recours à un organisme tiers, dans le cadre de l'application du Contrat STIF-RATP (notamment de l'article 94-2 relatif aux contrôles et audits) à conclure avec ledit organisme un accord de confidentialité en ce qui concerne les Informations Confidentielles RATP communiquées et à transmettre à cette dernière, à sa demande, une copie dudit accord.

Au cas où le STIF autoriserait la communication, par la RATP, des Informations Confidentielles STIF à un tiers, la RATP s'engage à conclure avec ledit tiers un accord de confidentialité en ce qui concerne les Informations Confidentielles STIF communiquées et à transmettre à ce dernier, à sa demande, une copie dudit accord.

Chacune des Parties s'engage à ne faire aucun usage des Informations Confidentielles de l'autre Partie dans un autre but que pour l'exécution du Contrat STIF-RATP, s'agissant du STIF, pour les besoins de sa mission d'organisation des transports collectifs en Ile de France.

Chacune des Parties s'engage à ne revendiquer aucun droit de propriété sur les Informations Confidentielles de l'autre Partie.

Article 3 - Exceptions à l'obligation de confidentialité

3.1. L'ACCORD NE S'APPLIQUE PAS AUX INFORMATIONS CONFIDENTIELLES QUI :

- ont été divulguées au public par la Partie transmetteur ;
- étaient en la possession légitime de la Partie destinataire ;
- appartenaient au domaine public avant leur communication par la Partie transmetteur ou sont, postérieurement à la date de la signature de l'ACCORD, tombées dans le domaine public et ce, sans violation des termes de l'ACCORD ;
- sont licitement acquises d'un tiers sans engagement de secret.

3.2. Chaque Partie ne sera pas dégagée de ses obligations au titre du présent ACCORD concernant une Information Confidentielle de l'autre Partie, du seul fait que celle-ci est contenue dans un ensemble d'informations générales

Article 4 – Responsabilité

Chaque Partie assure et garantit qu'elle a le droit et la capacité de divulguer les Informations Confidentielles à l'autre Partie.

Article 5 - Modification de l'ACCORD

Toute addition, altération ou changement à cet ACCORD devra faire l'objet d'un avenant écrit et signé par un représentant dûment habilité de chaque Partie.

Article 6 - Prééminence de l'ACCORD

6.1. Cet ACCORD exprime l'accord complet et intégral des Parties en ce qui concerne la divulgation des INFORMATIONS CONFIDENTIELLES.

6.2. Cet ACCORD ne confère aucun droit ni aucune obligation à conclure TOUT AUTRE ACCORD.

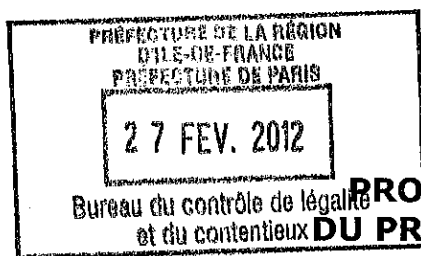
Article 7 - Durée de l'ACCORD

7.1. L'ACCORD prend effet à la date de signature par la dernière des deux Parties et restera en vigueur pendant la durée du Contrat STIF-RATP, soit jusqu'au 31 décembre 2015.

7.2. Nonobstant l'article 7.1 ci dessus, les obligations nées de l'ACCORD perdureront aussi longtemps que les Informations Confidentielles auxquelles elles se rattachent ne seront pas tombées dans le domaine public, et ce sans violation de l'une quelconque desdites obligations, dans la limite d'une durée de cinq (5) ans après la fin du Contrat STIF-RATP

Article 8 - Litiges et droit applicable

Les dispositions de l'article 98 du Contrat STIF-RATP, relatif au règlement amiable des différends sont applicables en cas de litige entre les Parties dans l'application du présent ACCORD.



Décision n° 20120077

Du 16 février 2012

**PROGRAMME D'UTILISATION
DU PRODUIT DES AMENDES 2012**

**OPERATIONS COMPRISES
ENTRE 200 000 € ET 2 000 000 €**

La Directrice Générale du Syndicat des transports d'Ile-de-France,

- VU** le code des transports (partie législative);
- VU** les articles R. 2334-10 à R. 2334-12 et R. 4414-1 à R. 4414-2 du code général des collectivités territoriales relatifs au produit des amendes ;
- VU** l'ordonnance n° 59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France ;
- VU** le décret n° 59-157 du 7 janvier 1959 modifié relatif à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France ;
- VU** le décret n° 2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du Syndicat des transports d'Ile de France ;
- VU** la décision du Conseil n°7453 du 4 avril 2002 relative aux subventions d'investissement du STIF - Règles Générales ;
- VU** la délibération du conseil n°2006-0202 du 15 mars 2006, adoptant son règlement intérieur et notamment ses articles 10 et 12 ;
- VU** la délibération du conseil n°2006-0217 du 15 mars 2006 relative à la délégation d'attributions du Conseil au Directeur Général et notamment son article 1.4.1 ;
- VU** la délibération du conseil n°2008-0954 du 10 décembre 2008, adoptant son règlement budgétaire et financier ;
- VU** l'avis de la commission des investissements et du suivi du contrat de projets en date du 6 février 2012 ;
- VU** l'avis de la commission qualité de service en date du 2 février 2012 ;

CONSIDERANT qu'aucune opposition d'un ou plusieurs membres de la commission des investissements et du suivi du contrat de projets n'a été formulée

CONSIDERANT qu'aucune opposition d'un ou plusieurs membres de la commission qualité de service n'a été formulée

DECIDE

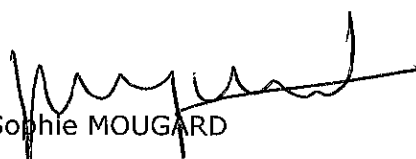
ARTICLE 1 : Sont approuvés les projets suivants dont la subvention demandée est comprise entre 200 000 euros et 2 000 000 euros et sont ouvertes les autorisations d'engagement correspondantes :

Codes	Opérations	Euros
F5091	Ligne Mobilien 289 : aménagements en faveur des bus et circulations douces	746 000,00
F8084	Ligne Mobilien 152 : mise en œuvre des équipements de priorités bus	270 000,00
J1053	Gare routière de Garges-Sarcelles – équipement en information visuelle dynamique et en vidéo	364 550,00
Z0034	Acquisition et renouvellement du matériel roulant	353 462,00

ARTICLE 2 : Est allouée au maître d'ouvrage respectif de chacune de ces opérations, la subvention maximale et non révisable correspondante, soit :

Codes	Maîtres d'ouvrage	Euros
F5091	Communauté d'Agglomération Grand Paris Seine Ouest	746 000,00
F8084	RATP	270 000,00
J1053	RATP	364 550,00
Z0034	STRAV	353 462,00

ARTICLE 3 : La présente décision sera publiée au recueil des actes administratifs du Syndicat des transports d'Ile de France.

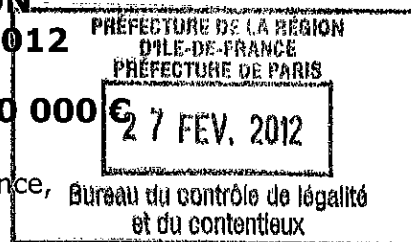

Sophie MOUGARD

Décision n° 20120078

Du 16 février 2012

**PROGRAMME D'UTILISATION
DU PRODUIT DES AMENDES 2012**

OPERATIONS INFÉRIEURES A 200 000 €



La Directrice Générale du Syndicat des transports d'Ile-de-France,

- VU** le code des transports (partie législative) ;
- VU** les articles R. 2334-10 à R. 2334-12 et R. 4414-1 à R. 4414-2 du code général des collectivités territoriales relatifs au produit des amendes ;
- VU** l'ordonnance n° 59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France ;
- VU** le décret n° 59-157 du 7 janvier 1959 modifié relatif à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France ;
- VU** le décret n° 2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du Syndicat des transports d'Ile de France ;
- VU** la décision du Conseil n°7453 du 4 avril 2002 relative aux subventions d'investissement du STIF - Règles Générales ;
- VU** la délibération du conseil n°2006-0217 du 15 mars 2006 relative à la délégation d'attributions du Conseil au Directeur Général et notamment son article 1.4.1 ;
- VU** la délibération du conseil n°2008-0954 du 10 décembre 2008, adoptant son règlement budgétaire et financier ;

DECIDE

ARTICLE 1 : Sont approuvés les projets suivants dont la subvention demandée est inférieure à 200 000 euros et sont ouvertes les autorisations d'engagement correspondantes :

Codes	Opérations	Euros
E3421	Mise en accessibilité de 2 points d'arrêt	7 750,00
S3018	Aménagement consigne véligo et abris vélos à la gare de Fontainebleau Avon (77)	185 250,00

ARTICLE 2 : Est allouée au maître d'ouvrage respectif de chacune de ces opérations, la subvention maximale et non révisable correspondante, soit :

Codes	Maîtres d'ouvrage	Euros
E3421	Ville d'Ury (77)	7 750,00
S3018	Communauté de Communes Pays de Fontainebleau	185 250,00

ARTICLE 3 : La présente décision sera publiée au recueil des actes administratifs du Syndicat des transports d'Ile de France.

Sophie MOUGARD

DECISION N° 20120072
DU 16 FEV. 2012
PORTANT DELEGATION DE SIGNATURE



La directrice générale du Syndicat des transports d'Ile-de-France,

VU le code des transports (partie législative)

VU le code des marchés publics ;

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

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

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

VU la délibération du conseil du Syndicat n°2006-217 du 15 mars 2006 portant délégation d'attributions du conseil au directeur général ;

VU la nomination de Mme Sophie Mougard en qualité de directrice générale du Syndicat des transports d'Ile-de-France ;

VU la nomination de Madame Véronique HAMAYON-TARDÉ en qualité de secrétaire générale; la nomination Monsieur Emmanuel GRANDJEAN sur le poste de chef de la division des affaires juridiques, des marchés publics et du patrimoine, la nomination de Madame Christelle RAGOT-BLIN sur le poste de chef de la division budget-finances, la nomination de Monsieur Erick DELAMARRE sur le poste de chef de la division informatique, la nomination de Monsieur Erick ALLARD sur le poste de chef de la division des moyens généraux, la nomination de Madame Laurence LOMBARD sur le poste de chef de la division des ressources humaines et des relations sociales ;

CONSIDERANT que les attributions de Madame Véronique Hamayon-Tardé sont les suivantes : affaires juridiques, marchés publics et patrimoine, budget et finances, contrats, informatique, moyens généraux, ressources humaines et relations sociales ;

CONSIDERANT que les attributions de Monsieur Emmanuel Grandjean sont les suivantes : affaires juridiques, marchés publics et patrimoine, les attributions de Madame Christelle Ragot-Blin sont les suivantes : budget et finances, les attributions de Monsieur Erick Delamarre sont les suivantes : informatique, les attributions de Monsieur Eric Allard sont les suivantes : moyens généraux, les attributions de Madame Laurence Lombard sont les suivantes : ressources humaines et relations sociales ;

CONSIDERANT que Monsieur Dominique Muller est adjoint au chef de la division Affaires juridiques, marchés publics et patrimoine, que Monsieur David O' Neill est adjoint au chef de la division Budget-finances, que Monsieur Eric Bailly est adjoint à la division des

Moyens généraux, que Madame Anne Strullu est adjointe au chef de la division Ressources humaines et des relations sociales ;

DECIDE

ARTICLE 1 : délégation de signature est donnée à Madame Véronique Hamayon-Tardé, dans la limite de ses attributions à l'effet de signer :

Article 1.1 : pour les délégations de service public : les lettres d'envoi des dossiers de consultation, les convocations aux auditions, les actes relatifs aux négociations, les rapports d'analyse des candidatures et des offres ;

Article 1.2 : pour les marchés publics :

- 1.2.1 : concernant les marchés inférieurs à 15 000 € HT, tous actes, notamment les contrats, actes d'engagement et notifications,
- 1.2.2 : concernant les marchés supérieurs à 15 000 € HT, sans limite de montant, les rapports d'analyse des candidatures et des offres,
- 1.2.3 : concernant les marchés passés en procédure adaptée au-delà de 15 000 € HT, les lettres et les dossiers de consultation, les avis d'appels à concurrence, les conventions de groupement de commandes, les contrats, actes d'engagement, et notifications, les rapports au contrôle de légalité,
- 1.2.4 : concernant les marchés passés après une procédure formalisée et sans limite de montant, les rapports d'analyse des candidatures et des offres, l'affermissement des tranches ou des options, les courriers de suivi des marchés, ainsi que les courriers de mise en demeure et de pénalités, le procès-verbal d'ouverture des plis contenant les candidatures et/ou les offres, et les courriers demandant aux candidats de compléter leur dossier, les courriers relatifs à la mise au point des marchés avant leur notification,
- 1.2.5 : les convocations à des auditions et à des réunions de négociation ;

Article 1.3 : pour les opérations financières :

1.3.1 : les pré-engagements, les précommandes,

1.3.2 : les engagements, bons de commande, les mandats de paiement, les titres de recette, les déclarations au titre de la TVA et du FCTVA ;

1.3.3 : tous actes relatifs à la réalisation et à la gestion des emprunts, aux prêts en cours, à la couverture de risques de taux, à la réalisation et à la gestion des lignes de trésorerie, pour lesquels la directrice générale reçoit délégation ;

Article 1.4 : pour la gestion du personnel :

1.4.1 : les congés et les ordres de mission occasionnels en Ile-de-France,

1.4.2 : les ordres de mission en France métropolitaine, les autorisations d'absence règlementée, les arrêtés relatifs à l'indisponibilité physique, les actes relatifs à la mise en disponibilité, à la démission, au temps partiel, aux aménagements d'horaire, au congé parental, au cumul d'activité et à la prise des congés annuels et de jours de réduction du temps de travail et à la cessation d'activité, les arrêtés portant attribution d'avantages en nature, les autorisations de formation, l'ouverture des comptes épargne-temps, les courriers de refus de candidatures, les déclarations aux organismes sociaux et fiscaux, les attestations diverses ;

Article 1.5 : pour la gestion des affaires juridiques et du patrimoine : les actes relatifs à la représentation du STIF en justice, les accords sur les projets d'acte relatifs au patrimoine, les actes d'acquisition ou de vente, de prise ou de cession à bail, de gestion, de servitude, dont le montant est inférieur à 500 000 euros HT ; concernant le versement de transport, les décisions de refus et d'abrogation d'exonération, les actes relatifs au remboursement et au redressement, les courriers d'information concernant les conditions d'exonération et de remboursement, les demandes de pièces justificatives, les courriers d'ouverture de contrôle et de notification à l'issue du contrôle ;

Article 1.6 : les certificats administratifs ;

Article 1.7 : les déclarations de traitement automatisé de fichiers à la CNIL.

ARTICLE 2 : en cas d'absence ou d'empêchement de la directrice générale, délégation est donnée à Madame Véronique Hamayon-Tardé à l'effet de signer :

- les contrats de recrutement,
- les arrêtés de détachement,
- les transactions inférieures à 500 000 € HT.

ARTICLE 3 : Madame Véronique Hamayon-Tardé est habilitée à ouvrir les plis mentionnés à l'article 1.2.4.

ARTICLE 4 : en cas d'absence ou d'empêchement de la directrice générale, Madame Véronique Hamayon-Tardé assure la présidence de la commission d'appel d'offres et de la commission de délégation de service public.

ARTICLE 5 : en cas d'absence ou d'empêchement de Madame Véronique Hamayon-Tardé, les délégations définies aux articles 1 et 3 sont assurées par Monsieur Emmanuel Grandjean, chef de la division des Affaires juridiques, des Marchés Publics et du Patrimoine.

ARTICLE 6 : en cas d'absence ou d'empêchement de Madame Véronique Hamayon-Tardé et de Monsieur Emmanuel Grandjean,

- délégation de signature est donnée à Madame Christelle Ragot-Blin, chef de la division Budget-finances, et en son absence ou son empêchement à Monsieur David O'Neill, son adjoint, à l'effet d'assumer les délégations définies aux articles 1.2.1, 1.2.2, 1.3.1, 1.3.2, et 1.6 dans la limite de leurs attributions, ainsi que les courriers de notification des conventions de financement inférieures à 2 millions d'euros HT ;

- délégation de signature est donnée à Monsieur Erick Delamarre, chef de la division Informatique, à l'effet d'assumer les délégations définies aux articles 1.2.1, 1.2.2, 1.3.1 et 1.4.1 dans la limite de ses attributions, ainsi que les courriers à destination des services techniques des prestataires informatiques du STIF ;
- délégation de signature est donnée à Monsieur Eric Allard, chef de la division Moyens généraux, et en son absence ou son empêchement à Monsieur Eric Bailly, son adjoint à l'effet d'assumer les délégations définies aux articles 1.2.1, 1.2.2, 1.3.1 et 1.4.1 dans la limite de leurs attributions, ainsi que les courriers à destination des services techniques des entreprises dont l'intervention est nécessaire à la maintenance du bâtiment siège du STIF ;
- délégation de signature est donnée à Madame Laurence Lombard, chef de la division des ressources humaines et des relations sociales, et en son absence ou son empêchement à Madame Anne Strullu, son adjointe, à l'effet d'assumer les délégations définies aux articles 1.2.1, 1.2.2, 1.3.1, 1.4.1, et 1.4.2 dans la limite de leurs attributions ;

ARTICLE 7 : en cas d'absence ou d'empêchement de Madame Véronique Hamayon-Tardé, et de Monsieur Emmanuel Grandjean, délégation de signature est donnée à Monsieur Dominique Muller, adjoint au chef de la division Affaires juridiques, Marchés publics et Patrimoine, à l'effet d'assumer :

- les délégations définies aux articles 1.1, 1.2.1, 1.2.2, 1.3.1 et 1.4.1, pour la division Affaires juridiques, Marchés publics et Patrimoine ;
- les délégations définies aux articles 1.2.3, 1.2.4, 1.2.5, 1.3.2, 1.5, 1.6, et 1.7, et 3.

ARTICLE 8 : les décisions de la directrice générale n° 20091152, 20091153, et 20091155 du 17 décembre 2009, n°20100098 du 25 janvier 2010, n°20100453 du 19 juillet 2010, n°20100802 du 29 novembre 2010, n°20110064 du 20 janvier 2011, n°20110123 du 24 janvier 2011 et n°20110531 du 30 mai 2011 sont abrogées.

ARTICLE 9 : la présente décision sera transmise au contrôle de légalité, affichée au siège du Syndicat des transports d'Ile-de-France, transmise aux intéressés et publiée au recueil des actes administratifs du Syndicat des transports d'Ile-de-France. Une copie sera transmise à l'Agent comptable du Syndicat des transports d'Ile-de-France


 Sophie MOUGARD

DECISION N° 20120073
DU 16 FEV. 2012
PORTANT DELEGATION DE SIGNATURE

PREFECTURE DE LA REGION
D'ILE-DE-FRANCE
PREFECTURE DE PARIS

21 FEV. 2012

Bureau du contrôle de légalité
et du contentieux

La directrice générale du Syndicat des transports d'Ile-de-France,

VU le code des transports (partie législative) ;

VU le code des marchés publics ;

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

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

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

VU la délibération du conseil du Syndicat n°2006-217 du 15 mars 2006 portant délégation d'attributions du conseil au directeur général ;

VU l'arrêté du président du conseil du Syndicat n°SRHRS 2006-016 du 17 mars 2006 portant recrutement par voie de détachement de Mme Sophie Mougard en qualité de directrice générale du Syndicat des transports d'Ile-de-France ;

VU les délégations de signature au profit de Madame Véronique HAMAYON-TARDÉ secrétaire générale ; de Monsieur Emmanuel GRANDJEAN chef de la division Affaires juridiques, marchés publics et patrimoine ; et de Monsieur Dominique Muller adjoint au chef de la division Affaires juridiques, marchés publics et patrimoine,

VU la nomination de Monsieur Xavier Baudaillier sur le poste de chef de pôles marchés publics, et les nominations de Mmes Cécile Da Cruz et Taous Goeury sur les postes de chargées de projets marchés publics ;

DECIDE

ARTICLE 1 : en cas d'absence ou d'empêchement de Madame Véronique Hamayon-Tardé, de Monsieur Emmanuel Grandjean, et de Monsieur Dominique Muller, délégation de signature est donnée à Monsieur Xavier Baudaillier à l'effet de signer :

- dans le cadre des procédures d'appels d'offres ouverts initiées par le STIF, en application de l'article 58 du Code des marchés publics, le procès-verbal d'ouverture des plis contenant les candidatures et les offres, et les courriers demandant le cas échéant aux candidats de compléter leur dossier ;
- dans le cadre des procédures d'appels d'offres restreints initiées par le STIF, en application de l'article 61 du Code des marchés publics, le procès-verbal

- d'ouverture des plis contenant les candidatures, et les courriers demandant le cas échéant aux candidats de compléter leur dossier ;
- dans le cadre des procédures négociées initiées par le STIF, en application des articles 65 et 66 du Code des marchés publics, le procès-verbal d'ouverture des plis contenant les candidatures et les offres ;
 - dans le cadre des trois procédures mentionnées ci-dessus, les courriers relatifs à la mise au point des marchés avant leur notification.

ARTICLE 2 : en cas d'absence ou d'empêchement de Madame Véronique Hamayon-Tardé, de Monsieur Emmanuel Grandjean et de Monsieur Dominique Muller, Monsieur Xavier Baudaillier est habilité à ouvrir les plis mentionnés à l'article 1.

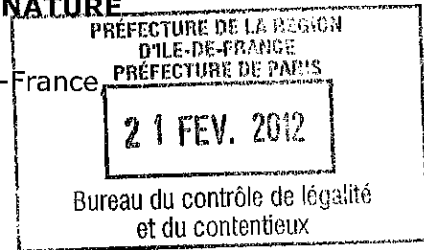
ARTICLE 3 : en cas d'absence ou d'empêchement de Madame Véronique Hamayon-Tardé, de Monsieur Emmanuel Grandjean, de Monsieur Dominique Muller et de Monsieur Xavier Baudaillier, délégation de signature est donnée à l'effet d'assumer les délégations définies aux articles 1 et 2, par ordre de priorité à Mmes Cécile Da Cruz et Taous Goeury.

ARTICLE 4 : la présente décision sera transmise au contrôle de légalité, publiée au recueil des actes administratifs du Syndicat des transports d'Ile-de-France et transmise aux intéressés. Une copie sera transmise à l'Agent comptable du Syndicat des transports d'Ile-de-France.


Sophie MOUGARD

DECISION N° 20120074
DU 16 FEV. 2012
PORTANT DELEGATION DE SIGNATURE

La directrice générale du Syndicat des transports d'Ile-de-France



VU le code des transports (partie législative) ;

VU le code des marchés publics ;

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

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

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

VU la délibération du conseil du Syndicat n°2006-217 du 15 mars 2006 portant délégation d'attributions du conseil au directeur général ;

VU l'arrêté du président du conseil du Syndicat n°SRHRS 2006-016 du 17 mars 2006 portant recrutement par voie de détachement de Mme Sophie Mougard en qualité de directrice générale du Syndicat des transports d'Ile-de-France ;

VU les délégations de signature au profit de Madame Véronique HAMAYON-TARDÉ secrétaire générale ; de Monsieur Emmanuel GRANDJEAN chef de la division Affaires juridiques, marchés publics et patrimoine ; et de Monsieur Dominique Muller adjoint au chef de la division Affaires juridiques, marchés publics et patrimoine,

VU la nomination de Madame Christine LAMOUR sur le poste de chef de pôle Versement de transport, et de Madame Aissatou Diallo sur le poste de chargée de projets rattaché au pôle Versement de transport ;

DECIDE

ARTICLE 1 : en cas d'absence ou d'empêchement de Madame Véronique Hamayon-Tardé, de Monsieur Emmanuel Grandjean, et de Monsieur Dominique Muller, délégation de signature est donnée à Madame Christine LAMOUR à l'effet de signer les courriers d'information concernant les conditions d'exonération et de remboursement, les demandes de pièces justificatives, les courriers d'ouverture du contrôle et de notification à l'issue du contrôle.

ARTICLE 2 : en cas d'absence ou d'empêchement de Madame Véronique Hamayon-Tardé, de Monsieur Emmanuel Grandjean, de Monsieur Dominique Muller, et de Madame

Christine LAMOUR, délégation de signature est donnée à Madame Aissatou Diallo à l'effet d'assumer les délégations définies à l'article 1.

ARTICLE 3 : la présente décision sera transmise au contrôle de légalité, publiée au recueil des actes administratifs du Syndicat des transports d'Ile-de-France et transmise aux intéressés. Une copie sera transmise à l'Agent comptable du Syndicat des transports d'Ile-de-France.


Sophie MOUGARD



L'autorité organisatrice de vos transports en Ile-de-France

DECISION N° 20120075
DU 16 FEV. 2012

PORTANT DELEGATION DE SIGNATURE

La directrice générale du Syndicat des transports d'Ile-de-France,

VU le code des transports (partie législative) ;

VU le code des marchés publics ;

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

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

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

VU la délibération du conseil du Syndicat n°2006-217 du 15 mars 2006 portant délégation d'attributions du conseil au directeur général ;

VU la nomination de Mme Sophie Mougard en qualité de directrice générale du Syndicat des transports d'Ile-de-France ;

VU la nomination de Monsieur Jean-Louis PERRIN en qualité de directeur des projets d'investissement ; la nomination de Madame Sandrine GOURLET en qualité de directrice adjointe des projets d'investissement ; la nomination Monsieur Gilles Fourt sur le poste de chef de la division Fer, la nomination de Monsieur Jean-Francois Lacroux sur le poste de chef de la division Tram Nord, la nomination de Monsieur Eric Mauperon sur le poste de chef de la division Tram Sud, la nomination de Monsieur Alexandre Anache sur le poste de chef de la division Pôles ; la nomination de Madame Laura Foglia sur le poste de chef de la division MOA Ligne Orange ;

CONSIDERANT que les attributions de Monsieur Jean-Louis PERRIN et de Madame Sandrine GOURLET sont les suivantes : pôles, urbanisation et contrats, tramways et transports en commun en site propre, fer, concertation et expertise ;

CONSIDERANT que les attributions de Monsieur Gilles Fourt sont les suivantes : Fer ; les attributions de Monsieur Jean-Francois Lacroux sont les suivantes : Tramways et Transports en Commun en Site Propre Nord, les attributions de Monsieur Eric Mauperon sont les suivantes : Tramways et Transports en Commun en Site Propre Sud, les attributions de Monsieur Alexandre Anache sont les suivantes : Pôles ; les attributions de Madame Laura Foglia sont les suivantes : maîtrise d'ouvrage de la ligne Orange ;

DECIDE

SYNDICAT DES TRANSPORTS D'ILE-DE-FRANCE

41, rue de Châteaudun • 75009 Paris
métro : Trinité-d'Estienne d'Orves • bus : 26-32-43-67-74
tél. 01 47 53 28 00 • fax 01 47 05 11 05 • www.stif.info



ARTICLE 1 : délégation de signature est donnée à Monsieur Jean-Louis PERRIN, dans la limite de ses attributions à l'effet de signer :

- pour les marchés publics :
 - concernant les marchés inférieurs à 15 000 € HT, tous actes, notamment les contrats, actes d'engagement et notifications,
 - concernant tout marché supérieur à 15 000 € HT, sans limite de montant, les rapports d'analyse des candidatures et des offres ;
- pour les opérations financières : les pré-engagements, les précommandes ;
- pour la gestion du personnel : les ordres de mission occasionnels en Ile-de-France, les congés ;
- les certificats administratifs, les déclarations de traitement automatisé de fichiers à la CNIL.

ARTICLE 2 : délégation de signature est donnée à Monsieur Jean-Louis PERRIN à l'effet de signer :

- les avis sur les plans locaux d'urbanisme,
- les réservations d'emplacements dans les plans locaux d'urbanisme,
- les vérifications de conformité de travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de la RATP,
- tous actes relatifs à la sécurité des transports publics guidés relevant de la compétence du STIF.

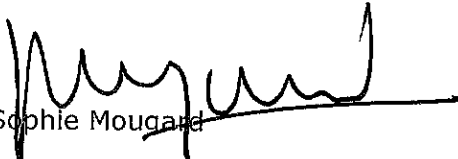
ARTICLE 3 : en cas d'absence ou d'empêchement de Monsieur Jean-Louis PERRIN, délégation de signature est donnée à Madame Sandrine GOURLET à l'effet d'assumer les délégations définies aux articles 1 et 2.

ARTICLE 4 : en cas d'absence ou d'empêchement de Monsieur Jean-Louis PERRIN et de Madame Sandrine GOURLET, délégation de signature est donnée à l'effet d'assumer les délégations définies à l'article 1, chacun dans la limite de ses attributions, à :

- Monsieur Gilles Fourt, chef de la division Fer,
- Monsieur Jean-Francois Lacroux, chef de la division Tram Nord,
- Monsieur Eric Mauperon, chef de la division Tram Sud,
- Monsieur Alexandre Anache, chef de la division Pôles ;
- Madame Laura Foglia, chef de la division MOA Ligne Orange,

sous réserve, s'agissant des marchés publics, qu'ils soient passés en procédure adaptée.

ARTICLE 5 : la présente décision sera transmise au contrôle de légalité, affichée au siège du Syndicat des transports d'Ile-de-France, transmise aux intéressés, et publiée au recueil des actes administratifs du Syndicat des transports d'Ile-de-France. Une copie sera transmise à l'Agent comptable du Syndicat des transports d'Ile-de-France.


Sophie Mougard



L'autorité organisatrice de vos transports en Ile-de-France

DECISION N° 20120076
DU 16 FEV. 2012
PORTANT DELEGATION DE SIGNATURE



La directrice générale du Syndicat des transports d'Ile-de-France,

VU le code des transports (partie législative) ;

VU le code des marchés publics ;

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

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

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

VU la délibération du conseil du Syndicat n°2006-217 du 15 mars 2006 portant délégation d'attributions du conseil au directeur général ;

VU la nomination de Mme Sophie Mougard en qualité de directrice générale du Syndicat des transports d'Ile-de-France ;

VU la nomination de Monsieur Jean-Louis PERRIN en qualité de directeur des projets d'investissement ; la nomination de Madame Sandrine GOURLET en qualité de directrice adjointe des projets d'investissement ; de Madame Laura Foglia sur le poste de chef de la division MOA Ligne Orange ;

VU les délégations de signature au profit de Monsieur Jean-Louis PERRIN, directeur des projets d'investissement ; de Madame Sandrine GOURLET, directrice adjointe des projets d'investissement, de Madame Laura Foglia, chef de la division MOA Ligne Orange ;

CONSIDERANT que Madame Laura Foglia, chef de la division MOA Ligne Orange, assurera l'intérim du directeur du projet Grand Paris Express, à compter du 1er mars 2012 et pour une période indéterminée,

DECIDE

ARTICLE 1 : en l'absence de Monsieur Jean-Louis Perrin et de Madame Sandrine Gourlet, délégation de signature est donnée à Madame Laura Foglia à l'effet de signer pour la direction du projet Grand Paris Express :

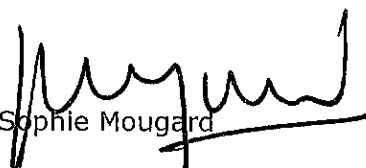
- pour les marchés publics :

SYNDICAT DES TRANSPORTS D'ILE-DE-FRANCE

41, rue de Châteaudun • 75009 Paris
métro : Trinité-d'Estienne d'Orves • bus : 26-32-43-67-74
tél. 01 47 53 28 00 • fax 01 47 05 11 05 • www.stif.info

- concernant les marchés inférieurs à 15 000 € HT, tous actes, notamment les contrats, actes d'engagement et notifications,
- concernant tout marché supérieur à 15 000 € HT, sans limite de montant, les rapports d'analyse des candidatures et des offres ;
- pour les opérations financières : les pré-engagements, les précommandes ;
- pour la gestion du personnel : les ordres de mission occasionnels en Ile-de-France, les congés ;
- les certificats administratifs, les déclarations de traitement automatisé de fichiers à la CNIL.

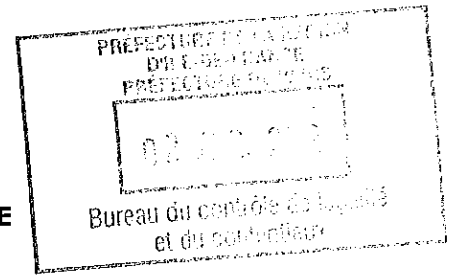
ARTICLE 2 : la présente décision sera transmise au contrôle de légalité, affichée au siège du Syndicat des transports d'Ile-de-France, transmise à l'intéressée, et publiée au recueil des actes administratifs du Syndicat des transports d'Ile-de-France. Une copie sera transmise à l'Agent comptable du Syndicat des transports d'Ile-de-France.


Sophie Mougard

DECISION N° 20120131

DU 28 MARS 2012

PORTANT DELEGATION DE SIGNATURE



La directrice générale du Syndicat des transports d'Ile-de-France,

VU le code des marchés publics ;

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

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

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

VU la délibération du conseil du Syndicat n°2006-217 du 15 mars 2006 portant délégation d'attributions du conseil au directeur général ;

VU la nomination de Mme Sophie Mougard en qualité de directrice générale du Syndicat des transports d'Ile-de-France ;

CONSIDERANT que Monsieur Sylvain MICHELON assurera l'intérim du directeur de l'exploitation du 16 au 30 avril 2012 inclus, et que les attributions de Monsieur Sylvain MICHELON, pendant la période où il assure l'intérim du directeur de l'exploitation, sont les suivantes : intermodalité et plan de déplacements urbains, politique de service et études d'exploitation, offre ferroviaire, et offre routière ;

DECIDE

ARTICLE 1 : délégation de signature est donnée à Monsieur Sylvain MICHELON, dans la limite de ses attributions à l'effet de signer :

- pour les marchés publics :
 - concernant les marchés inférieurs à 15 000 € HT, tous actes, notamment les contrats, actes d'engagement et notifications,
 - concernant tout marché supérieur à 15 000 € HT, sans limite de montant, les rapports d'analyse des candidatures et des offres ;
- pour les opérations financières : les pré-engagements, les précommandes, la certification du service fait,
- pour la gestion du personnel : les ordres de mission occasionnels en Ile-de-France, les congés ;

- les certificats de conformité à l'original, les certificats administratifs, les déclarations de traitement automatisé de fichiers à la CNIL.

ARTICLE 2 : délégation de signature est donnée à Monsieur Sylvain MICHELON à l'effet de signer :

- concernant l'intermodalité et le plan de déplacements urbains : les contrats d'axe et de pôle, les conventions de subvention au titre de la qualité de service dont le montant est inférieur à 2 000 000 d'euros HT, les conventions de financement d'études relatives au plan de déplacements urbains dont le montant est inférieur à 210 000 euros HT, les conventions de financement des dépenses d'exploitation d'ouvrages et d'équipement affectés au transport et mentionnés au plan de déplacements urbains dont le montant est inférieur à 2 000 000 euros HT, les prorogations de délais des subventions ;
- concernant la politique de service et les études d'exploitation : les conventions de subvention au titre de la qualité de service dont le montant est inférieur à 2 000 000 d'euros HT, les conventions de financement de l'information multimodale dont le montant est inférieur à 2 000 000 d'euros HT, les conventions relatives aux transports scolaires, les décisions d'ordre individuel relatives au remboursement des frais de transport scolaire individuel des élèves et étudiants handicapés et les conventions avec les organismes qui en ont fait l'avance, les conventions d'échanges de données dont le montant est inférieur à 2 000 000 d'euros HT ainsi que les licences d'accès aux données du système d'information multimodale (SIM) dont le montant est inférieur à 2 000 000 d'euros HT;
- concernant l'offre ferroviaire : les décisions de création et de modification de lignes dont l'incidence financière est inférieure à 1 000 000 d'euros HT, les autorisations de mise en œuvre de services temporaires créés à l'occasion de manifestations ou de circonstances particulières dont l'incidence financière pour le STIF est inférieure à 100 000 euros HT, les autorisations de modifications mineures de service du réseau ferré (RATP et SNCF) dont l'incidence financière annuelle pour le STIF est inférieure à 500 000 euros HT, les conventions de subvention au titre de la qualité de service dont le montant est inférieur à 2 000 000 d'euros HT ;
- concernant l'offre routière : les décisions de création, de modification et de suppression de lignes dont l'incidence financière est inférieure à 1 000 000 d'euros HT ; les autorisations, à titre provisoire et avant présentation devant la commission de l'offre de transport, de création, modification ou suspension d'exploitation de certains services intéressant le réseau routier dans la mesure où la durée n'excède pas 6 mois ; les modifications mineures sur les services routiers exploités par la RATP dont l'incidence financière annuelle pour le STIF est inférieure à 100 000 euros HT ; toutes les modifications mineures sur les services exploités par les transporteurs privés ; les autorisations de mise en œuvre de services temporaires créés à l'occasion de manifestations ou de circonstances particulières dont l'incidence financière pour le STIF est inférieure à 100 000 euros HT ; les courriers de lancement de concertation dans le cadre de la coordination ; la validation des résultats de comptages ; les décisions relatives au sectionnement des autorisations des lignes régulières ; les conventions relatives aux transports

scolaires, les décisions d'autorisation des services de transport scolaire et les décisions de prorogation de ces autorisations ; en application des conditions d'éligibilité en vigueur, les courriers d'octroi ou de refus de subvention des abonnements scolaires hors forfait imagine'R, à destination des clients, ainsi que les réponses aux réclamations des clients y afférant ; les courriers de lancement de concertation dans le cadre de la coordination, la validation des résultats de comptages.

ARTICLE 3 : la décision n°2009-1162 du 17 décembre 2009 est suspendue pendant la période où Monsieur Sylvain MICHELON assure l'intérim du directeur de l'exploitation.

ARTICLE 4 : la présente décision sera transmise au contrôle de légalité, affichée au siège du Syndicat des transports d'Ile-de-France, notifiée à l'intéressé, et publiée au recueil des actes administratifs du Syndicat des transports d'Ile-de-France. Une copie sera transmise à l'Agent-comptable du Syndicat des transports d'Ile-de-France.

Sophie MOUGARD 

Le Syndicat des Transports d'Ile-de-France



Décision N° 2012-0080

du 29 février 2012

RELATIVE A L'EXONERATION DU VERSEMENT DE TRANSPORT

La Directrice Générale du Syndicat des Transports d'Ile-de-France

VU le code des Transports et notamment ses articles L. 1241-1 à L. 1241-20 ;

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

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

VU la délibération du conseil du Syndicat N° 2006-0217 du 15 mars 2006 portant délégation d'attributions du conseil au directeur général et notamment l'article 1.10.6 ;

VU la décision de la directrice générale du Syndicat n° 2012-0072 du 16 février 2012 portant délégation de signature à la secrétaire générale ;

VU l'article L 2531-2 du Code Général des Collectivités Territoriales ;

VU les pièces produites;

CONSIDERANT

- que l'Association intercommunale de maintien à domicile sollicite l'exonération du paiement du versement de transport,
- que l'association n'est pas reconnue d'utilité publique,
- que le caractère désintéressé de la gestion de l'association démontre son but non lucratif,
- que le caractère social de l'activité n'est pas démontré puisque l'association n'est pas engagée dans le financement du service d'aide à domicile qui relève de l'utilisateur et des fonds publics et que l'activité est assurée essentiellement par du personnel salarié,
- que les trois conditions cumulatives d'exonération du paiement du versement de transport prévues à l'article L 2531-2 du Code général des collectivités territoriales ne sont pas ainsi remplies,

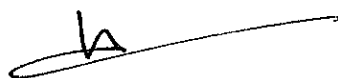
DECIDE

ARTICLE 1^{er} : l'Association intercommunale de maintien à domicile située 38 grande rue, 91510 Janville-sur-Juine dont le siret est 321 692 493 00034 n'est pas exonérée du paiement du versement de transport.

ARTICLE 2 : Cette décision peut être contestée dans un délai de deux mois à compter de sa notification devant le Tribunal des affaires de sécurité sociale de l'Essonne - rue Mazières - 91000 Evry.

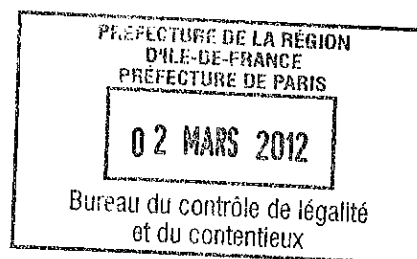
ARTICLE 3 : La présente décision sera publiée au recueil des actes administratifs du Syndicat des Transports d'Ile-de-France.

Pour la Directrice Générale
Et par délégation



Véronique HAMAYON-TARDE

Le Syndicat des Transports d'Ile-de-France



Décision N° 2012-0081

du 29 février 2012

RELATIVE A L'EXONERATION DU VERSEMENT DE TRANSPORT

La Directrice Générale du Syndicat des Transports d'Ile-de-France

VU le code des Transports et notamment ses articles L. 1241-1 à L. 1241-20 ;

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

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

VU la délibération du conseil du Syndicat N° 2006-0217 du 15 mars 2006 portant délégation d'attributions du conseil au directeur général et notamment l'article 1.10.6 ;

VU la décision de la directrice générale du Syndicat n° 2012-0072 du 16 février 2012 portant délégation de signature à la secrétaire générale ;

VU l'article L 2531-2 du Code Général des Collectivités Territoriales ;

VU les pièces produites;

CONSIDERANT

- que l'association «Œuvre de l'hospitalité du travail» sollicite l'exonération du paiement du versement de transport,
- que l'association est reconnue d'utilité publique par décret du 15 janvier 1962,
- que le caractère désintéressé de la gestion de l'association démontre son but non lucratif,
- que le caractère social de l'activité n'est pas démontré, d'une part parce que le financement est apporté principalement par les fonds publics et d'autre part parce que l'activité est assurée exclusivement par du personnel salarié,
- que les trois conditions cumulatives d'exonération du paiement du versement de transport prévues à l'article L 2531-2 du Code général des collectivités territoriales ne sont pas ainsi remplies,

DECIDE

ARTICLE 1^{er} : L'association «Œuvre de l'hospitalité du travail» située 52 avenue de Versailles, 75016 Paris dont le siret est 775 688 914 00016 n'est pas exonérée du paiement du versement de transport.

ARTICLE 2 : Cette décision peut être contestée dans un délai de deux mois à compter de sa notification devant le Tribunal des affaires de sécurité sociale de Paris - immeuble Le Brabant - 11, rue de Cambrai - 75945 Paris cedex 19.

ARTICLE 3 : La présente décision sera publiée au recueil des actes administratifs du Syndicat des Transports d'Ile-de-France.

Pour la Directrice Générale
Et par délégation



Véronique HAMAYON-TARDE

DECISION n° 20120134
du 06 AVR. 2012

**PATRIMOINE – DECLASSEMENT D'UN BIEN SITUÉ
8 RUE DU COLONEL CANDELOT A BOURG-LA-REINE (92)**

La directrice générale du Syndicat des transports d'Ile-de-France,



- VU** le code des transports (partie législative) ;
- VU** le Code Général de la Propriété des Personnes Publiques et notamment de l'article L 2141-1 dudit Code
- VU** l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France ;
- VU** le décret n°59-157 du 7 janvier 1959 relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France ;
- VU** le décret n° 2011-320 du 23 mars 2011 relatifs aux transferts patrimoniaux entre le STIF et la RATP ;
- VU** le décret n°2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du Syndicat des Transports d'Ile-de-France ;
- VU** l'arrêté du 13 décembre 2011 portant approbation de listes de biens établies en application de l'article 9 du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011 susvisé ;
- VU** la délibération du conseil d'administration du STIF n° 20060217 du 15 mars 2006 portant délégation d'attributions du conseil au directeur général, et notamment son article 1.8.1 ;

CONSIDERANT que le bien situé sur la commune de Bourg-la-Reine (92) 8 rue du Colonel Candélot, est constitué d'un terrain d'angle de 248 m² au cadastre, comprenant une ancienne maison de garde-barrière de la ligne B du RER (ligne de Sceaux), maison ancienne R+1 sur cave, d'une surface d'environ 55,31 m², actuellement murée en état très dégradé ;

CONSIDERANT que le bien est entré dans le patrimoine du STIF en application de l'article 19 de la loi n°64-707 du 10 juillet 1964 et du décret n°69-672 du 14 juin 1969, qu'il est devenu inutile à l'exploitation du service public de transport, et qu'il est désaffecté de fait ;

CONSIDERANT que le bien ne fait pas partie des biens transférés en pleine propriété à la RATP en application du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011 susvisé ;

CONSIDERANT que l'état de délabrement avancé du bien justifie d'une décote du prix de cession ressortant de l'avis des services fiscaux ;

DECIDE :

ARTICLE 1 : de constater la désaffectation du bien cadastré section L n° 74 situé sur la Commune de Bourg-la-Reine (92) 8 rue du colonel Candélot,

ARTICLE 2 : de prononcer le déclassement du bien cadastré section L n° 74 sur la Commune de Bourg-la-Reine (92) 8 rue Candelot,

ARTICLE 3 : La présente décision sera transmise au contrôle de légalité et publiée au recueil des actes administratifs du Syndicat des transports d'Ile-de-France.

La directrice générale



Sophie MOUGARD

DECISION n° 20120135

du 10 AVR. 2012

**PATRIMOINE – CESSIION D'UN BIEN SITUE
8 RUE DU COLONEL CANDELOT A BOURG-LA-REINE (92)**

La directrice générale du Syndicat des transports d'Ile-de-France,



- VU** le code des transports (partie législative) ;
- VU** le Code Général de la Propriété des Personnes Publiques et notamment de l'article L 2141-1 dudit Code
- VU** l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France ;
- VU** le décret n°59-157 du 7 janvier 1959 relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France ;
- VU** le décret n° 2011-320 du 23 mars 2011 relatif aux transferts patrimoniaux entre le STIF et la RATP ;
- VU** le décret n°2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du Syndicat des Transports d'Ile-de-France ;
- VU** l'arrêté du 13 décembre 2011 portant approbation de listes de biens établies en application de l'article 9 du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011 susvisé ;
- VU** l'avis des services fiscaux (France Domaine) en date du 17 mai 2011 ;
- VU** la délibération du conseil d'administration du STIF n° 20060217 du 15 mars 2006 portant délégation d'attributions du conseil au directeur général, et notamment son article 1.8.1 ;
- VU** la décision de déclassement après la constatation de la désaffectation du bien situé sur la commune de Bourg-la-Reine (92) 8 rue du Colonel Candelot ;

CONSIDERANT que le bien situé sur la commune de Bourg-la-Reine (92) 8 rue du Colonel Candelot, est constitué d'un terrain d'angle de 248 m² au cadastre, comprenant une ancienne maison de garde-barrière de la ligne B du RER (ligne de Sceaux), maison ancienne R+1 sur cave, d'une surface d'environ 55,31 m², actuellement murée en état très dégradé ;

CONSIDERANT que le bien est entré dans le patrimoine du STIF en application de l'article 19 de la loi n°64-707 du 10 juillet 1964 et du décret n°69-672 du 14 juin 1969, qu'il est devenu inutile à l'exploitation du service public de transport, et qu'il est désaffecté de fait ;

CONSIDERANT que le bien ne fait pas partie des biens transférés en pleine propriété à la RATP en application du décret n° 2011-320 du 23 mars 2011 susvisé ;

CONSIDERANT que l'état de délabrement avancé du bien justifie d'une décote du prix de cession ressortant de l'avis des services fiscaux ;

CONSIDERANT que le bien est désaffecté et déclassé ;

DECIDE :

ARTICLE 1 : de procéder à la vente du bien situé sur la commune de Bourg-la-Reine (92), cadastré section L n°74 d'une contenance de 248 m² comprenant une maison d'environ 55,31 m², au profit d'un particulier, pour un prix minimum de cent quatre vingt mille euros (180 000 euros).

ARTICLE 2 : La présente décision sera transmise au contrôle de légalité et publiée au recueil des actes administratifs du Syndicat des transports d'Ile-de-France.

La directrice générale



Sophie MOUGARD