



**Délibération n°2009/1025**

**Séance du 9 décembre 2009**

**DISPOSITIFS DE CENTRES DE RESERVATION ET DE GESTION  
DE TRANSPORT SPECIALISES DANS PARIS**

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

- VU** l'ordonnance n° 59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs dans la Région Ile-de-France ;
- VU** le décret n° 59-157 du 7 janvier 1959 modifié relatif à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France ;
- VU** le décret n° 2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du Syndicat des transports d'Ile-de-France ;
- VU** la délibération n°7539 du 10 octobre 2002 relative à la mise en place du service d'information régional et des centres de réservation et de gestion pour les déplacements des personnes à mobilité réduite ;
- VU** la délibération n°7903 du 13 février 2004 relative à l'adaptation du cahier des charges des services de transport spécialisé de personnes à mobilité réduite ;
- VU** la convention tripartite (STIF – Région Ile-de-France – Département de Paris) du 22 novembre 2003 pour la mise en place d'un centre de réservation et de gestion des transports spécialisés en faveur des personnes à mobilité réduite ;
- VU** la délibération du Conseil du STIF n°2009/0579 du 8 juillet 2009 relative à l'adoption du nouveau règlement régional du réseau PAM Ile de France ;
- VU** la délibération du Conseil du STIF n°2009/580 relative à la prolongation d'une année de la convention du 22 novembre 2003 pour la mise en place d'un centre de réservation et de gestion des transports spécialisés en faveur des personnes à mobilité réduite ;
- Vu** le rapport n°2009/1025-1026-1027 ;
- VU** les avis de la commission de l'offre de transport du 1er décembre 2009 et de la commission économique et tarifaire du 4 décembre 2009.

**Considérant** que cette délégation de compétence s'inscrit dans la continuité du dispositif de mise en place du service d'information régional et des centres de réservation et de gestion pour les déplacements des personnes à mobilité réduite issu de la décision du 10 octobre 2002,

Après en avoir délibéré,

## DECIDE

**ARTICLE 1<sup>er</sup>** : Le Département de Paris reçoit délégation de compétence du Syndicat des Transports d'Ile de France pour la mise en place d'un centre de réservation et de gestion des transports spécialisés en faveur des personnes handicapées.

**ARTICLE 2** : La convention de délégation de compétence du syndicat des transports d'Ile de France au département de Paris pour la mise en place d'un centre de réservation et de gestion des transports spécialisés en faveur des personnes handicapées est approuvée.

**ARTICLE 3** : La convention entre le Syndicat des transports d'Ile de France, la Région Ile de France et le Département de Paris du financement du centre de réservation et de gestion des transports spécialisés en faveur des personnes handicapées est approuvée.

**ARTICLE 4** : La directrice générale est autorisée à signer les conventions visées aux articles 2 et 3 de la présente délibération

**ARTICLE 5** : La directrice générale est chargée de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au recueil des actes administratifs du syndicat des transports d'Ile de France.

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



Jean Paul HUCHON

**Convention du \_\_\_\_\_  
de délégation de compétence  
en matière de services PAM**

**ENTRE :**

- Le SYNDICAT DES TRANSPORTS D'ÎLE-DE-FRANCE, établissement public à caractère administratif, dont le siège social est situé 39 bis – 41 rue de Chateaudun à Paris (9ème), (n°SIRET 287 500 078 00012), représenté par sa directrice générale, Madame Sophie MOUGARD en vertu de la délibération n° 2009/0580 du 8 juillet 2009, ci-après désigné le « STIF »,

D'une part,

- Le DEPARTEMENT de Paris, représenté par le Président du Conseil Général, Monsieur Bertrand DELANOE, en vertu de la délibération n° xxxxxxxxxxxx, ci-après désigné le « Département »

D'autre part,

- VU** l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs en Île-de-France,
- VU** le décret n° 59-157 du 7 janvier 1959 modifié relatif à l'organisation des transports de voyageurs en Île-de-France,
- VU** le décret n° 2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du Syndicat des transports d'Île-de-France,
- VU** la délibération du conseil du STIF n° 7539 du 10 octobre 2002 relative à la mise en place de centres départementaux de réservation et de gestion des transports spécialisés pour les personnes à mobilité réduite ;
- VU** la délibération du Conseil du STIF n° 7903 du 13 février 2004, modifiant le cahier des charges « applicable aux services de transport spécialisé en région Île-de-France » ;
- VU** la délibération du Conseil du STIF n°2009/0579 du 8 juillet 2009 relative à l'adoption du nouveau règlement régional du réseau PAM Ile de France ;
- VU** la délibération du Conseil du STIF n°2009/580 relative à la prolongation d'une année de la convention du 22 novembre 2003 pour la mise en place d'un centre de réservation et de gestion des transports spécialisés en faveur des personnes à mobilité réduite ;
- VU** la délibération du conseil du STIF n° \_\_\_\_\_ du \_\_\_\_\_ portant délégation de compétences du STIF au Département de Paris en matière de transports spécialisés de personnes handicapées;

## **APRES AVOIR RAPPELE CE QUI SUIT :**

La présente convention s'inscrit dans le cadre de l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France, modifiée par la loi n°2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales.

Dans ce cadre, les parties à la présente convention entendent organiser la délégation de compétence permise entre le STIF et l'Autorité Organisatrice de Proximité par l'article 1<sup>er</sup> de l'ordonnance modifiée du 7 janvier 1959 et par le décret du 10 juin 2005.

En tant qu'Autorité Organisatrice des Transports de la Région d'Île de France, le STIF peut organiser des services de transports à la demande. Par ailleurs, il a également pour mission de favoriser le transport des personnes à mobilité réduite.

Conformément à l'article 1<sup>er</sup>-II, alinéa 6, de l'ordonnance précitée, le STIF peut, sur des périmètres ou pour des services définis d'un commun accord, déléguer tout ou partie de ses attributions, à l'exception de la politique tarifaire, à des collectivités locales ou à leurs groupements, autorités organisatrices de proximité, dans le cadre d'une convention.

Cette délégation de compétence s'inscrit :

- dans une volonté d'améliorer l'offre de transport et de mieux répondre aux attentes des usagers à mobilité réduite;
- dans la continuité de la délibération du 10 octobre 2002 du conseil du STIF, décidant la création de « Centres départementaux de réservation et de gestion des transports spécialisés » constituant peu à peu le « Réseau – PAM - Île-de-France » et approuvant le cahier des charges « applicable aux services de transport spécialisé en Région Île-de-France » fixant les conditions de mise en place et de fonctionnement de ces centres ;
- dans le cadre de la délibération du 8 juillet 2009 du conseil du STIF, décidant du maintien du dispositif des services PAM et de leur condition de mise en œuvre dans le cadre des secondes générations de délégations de compétence.

Dans cette optique, la présente délégation de compétences consentie par le STIF au Département de Paris a notamment pour objectif de favoriser l'adéquation entre l'offre et la demande de transport, de renforcer la qualité de service et de permettre une gestion financière et une allocation des ressources plus proches des besoins locaux.

En outre, il est précisé que, dans la continuité de la délibération du 10 octobre 2002 et dans le cadre de la délibération du 8 juillet 2009, sont jointes à la présente convention de délégation de compétence une convention entre le STIF, la Région Île-de-France et le Département fixant le montant et les modalités de versement à ce dernier de subvention de fonctionnement annuel du service PAM sous réserve du respect du cahier des charges « applicable aux services PAM en région Ile-de-France ».

## **IL A ETE CONVENU DE CE QUI SUIT :**

### **Article 1 - Objet**

La présente convention a pour objet de définir les compétences déléguées, les modalités juridiques et financières relatives à la délégation de compétences accordée par le STIF au Département de Paris en matière de transport à la demande à destination des personnes handicapées.

Par la présente convention le STIF délègue au Département les compétences définies ci-après à l'article 4 et au règlement régional « applicable aux services PAM en région Ile de France » annexé à la présente convention.

En outre, la présente convention, d'une durée limitée, est réversible : à son terme, ou en cas de résiliation prévue à l'article 8, le STIF exercera directement l'ensemble des compétences déléguées.

## **Article 2 - Durée**

Les dispositions de la présente convention donnant compétence au Département pour définir le service PAM 75 et pour mettre en œuvre les procédures de désignation de l'exploitant entrent en vigueur à compter de la notification de la convention par le STIF au Département. Les autres dispositions entrent, quant à elles, en vigueur à compter de la date d'entrée du contrat du service PAM 75 de transport adapté aux personnes handicapées, passé par le Département de Paris.

Elle prend fin à l'expiration du contrat du service parisien de transport adapté aux personnes handicapées, dont elle couvre tous les effets.

Le contrat du service parisien de transport adapté aux personnes handicapées passé par le Département de Paris est conclu pour une durée de 6 ans.

## **Article 3 - Principes généraux**

### ***3.1 - Principe d'exclusivité***

Dans les limites fixées à la présente convention et sauf dispositions législatives et réglementaires contraires, les compétences déléguées sont, pendant la durée de la présente convention, exclusivement exercées par le Département.

### ***3.2 - Principe de coopération et de transparence***

Les parties mettent tout en œuvre pour assurer une coopération et une transparence permanente dans l'exécution de la présente convention.

Le Département de Paris informe régulièrement le STIF des conditions d'exercice des compétences déléguées, et le cas échéant des problèmes rencontrés à cette occasion. Il produit chaque année avant le 30 septembre au STIF un rapport détaillé sur l'exploitation des services tant en offre qu'en qualité de service ainsi que l'annexe V relative au suivi de l'activité de la présente convention dûment complétée.

Chaque année à l'automne les parties s'engagent à se rencontrer autour d'un « comité de suivi PAM » associant l'ensemble des collectivités partenaires du réseau PAM Ile-de-France (pour présentation de la synthèse issue de l'analyse des rapports de chaque PAM).

## **Article 4 - Droits et obligations des parties**

### **4.1 - Périmètre des services faisant l'objet de la délégation de compétence**

Le STIF confie au Département de Paris la mise en place et la gestion du dispositif Départemental de services PAM, transports spécialisés et l'organisation et le fonctionnement d'un service de transport à la demande d'adresse à adresse (pouvant également être de porte à porte) pour les personnes handicapées dans le département de Paris conformément au règlement régional « applicable aux services PAM en région Île-de-France » annexé à la présente convention.

### **4.2 - Droits et obligations du STIF**

Le STIF, en tant qu'autorité organisatrice, est garant de la politique régionale des transports et en assure la cohérence.

Il est responsable de la politique tarifaire et à ce titre il fixe les tarifs usagers conformément aux annexes I et II.

Le tarif public pour l'utilisateur est fixé en fonction de zones kilométriques à vol d'oiseau :

- 6,6 € pour une course comprise entre 0 et 15 km
- 9,9 € pour une course comprise entre 15 et 30 km
- 16,5 € pour une distance comprise entre 30 et 50 km
- 33 € pour une distance au delà de 50 km.

Les montants susvisés seront revus annuellement à partir du XX/XX/XXXX selon la formule d'indexation suivante : évolution selon le tarif du ticket T.

Le STIF fixe par ailleurs des règles minimales en matière de qualité de service. Il contrôle ponctuellement les conditions d'exploitation des services.

A ce titre, il fixe les exigences applicables aux services PAM figurant dans le règlement régional « applicable aux services PAM en région Île-de-France », figurant en annexe 1 de la présente convention.

Dans le cadre de la présente convention toute modification du règlement régional annexé ayant une quelconque répercussion sur le contrat du service parisien de transport adapté aux personnes handicapées passé par le Département de Paris devra recueillir l'avis préalable de ce dernier.

En outre, le STIF s'engage à :

- verser au Département des subventions de fonctionnement annuel du service PAM, sous réserve du respect du règlement régional, dans le cadre d'une convention tripartite avec le Département et la Région Île-de-France ;
- rencontrer régulièrement le Département, au moins une fois par an pour évaluer les conditions d'application de la présente convention ainsi que les conditions d'exécution des conventions passées avec le ou les exploitants de transport ;
- étudier toute demande de modifications de la présente convention permettant notamment un meilleur exercice d'une compétence déléguée.

Par ailleurs, le STIF s'assure avec le Département du bon fonctionnement du réseau avec les autres centres départementaux et avec le service régional d'information INFOMOBI.

### **4.3 - Droits et obligations du Département**

Dans le cadre de la présente délégation de compétence, le Département exerce les compétences déléguées pour la mise en place et la gestion du service PAM, (voir art. 4.1) dans le respect du règlement régional « applicable aux services PAM en région Île-de-France » annexé.

Dans ce cadre, le Département s'engage à :

- être le maître d'ouvrage du service PAM, aussi bien pour la centrale de réservation que le service transport, dans le respect du règlement régional figurant en annexe I ;
- définir la consistance des services dans le respect des conditions du règlement régional annexé,
- désigner l'exploitant du service parisien de transport adapté aux personnes handicapées après mise en concurrence pour une durée maximale n'excédant pas celle de la délégation de compétence.
- mettre en œuvre la tarification applicable à l'utilisateur dans le respect des règles fixées dans le règlement régional annexé.
- assurer, avec le concours du STIF et de la Région Île-de-France, le financement du service PAM qui fait l'objet d'une convention tripartite annexée ;
- rendre compte au STIF, ainsi qu'à la Région, de l'évaluation des ses services ainsi que de l'évolution des déplacements, dans le cadre du comité de suivi PAM ;
- informer également le STIF sur les modifications apportées à la consistance des services, à la qualité du service et sur les conséquences financières de ses modifications ;
- fournir le rapport annuel visé à l'article 3.2.

## **Article 5 - Financement du service**

### **5.1 - Modalités de financement du centre de réservation et de gestion**

Conformément à la délibération du 8 juillet 2009, le financement du service PAM est régi par une convention tripartite entre le STIF, la Région Île-de-France et le Département fixant les montants et les modalités de versement de subventions de fonctionnement annuel.

Ladite convention de financement est annexée à la présente convention.

### **5.2 - Modalités de versement des subventions**

Les modalités sont exposées dans la convention figurant en annexe II.

## **Article 6 - Communication**

Les engagements des parties en matière de communication sont définis à l'article 6 de la convention de financement entre le STIF, la Région et le Département.

En outre, conformément à l'article 5 du règlement régional, le Département s'engage à créer un site Internet dans les conditions définies à l'annexe IV

## **Article 7 - Responsabilité des parties**

Le Département exerce la compétence déléguée sous son entière responsabilité à l'exception des conséquences pouvant être générées par les décisions tarifaires non prévues lors de la délégation de compétence ou les modifications du règlement régional ayant des incidences sur le contrat du service parisien de transport adapté aux personnes handicapées passé par le Département de Paris.

Il fait son affaire et supporte les conséquences financières en cas de recours contentieux pouvant être engagés à l'occasion de l'exercice par lui des compétences qui lui sont confiées par le STIF dans le cadre de la présente convention.

Les parties s'informent mutuellement de toute action engagée à leur encontre dans le cadre de l'exécution de la présente délégation.

Le STIF ne peut, en aucun cas, ni pendant la durée de la présente convention, ni après son expiration, être mis en cause dans les litiges qui résulteraient de l'exercice par le Département des compétences qui lui sont déléguées.

## **Article 8 - Résiliation**

### ***8.1 - Résiliation pour faute ou manquements répétés***

En cas de faute grave ou de manquement répété de l'une des parties à une ou plusieurs de leurs obligations contractuelles, l'autre partie peut décider 15 jours après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet, de résilier la présente convention, sans préjudice de tout dommage et intérêts, dans le respect d'un préavis de 8 mois.

La défaillance de (ou des) l'exploitant(s) du service PAM, que ce soit pour la centrale de réservation ou le service de transport, ne saurait être assimilée à une faute ou un manquement. En effet, en cas de défaillance, il appartiendra au Département d'assurer la continuité du service.

Durant le préavis, les parties se rapprocheront afin de préparer les conditions de la continuité du service.

### ***8.2 - Résiliation amiable***

Dans les autres cas, les parties peuvent décider, d'un commun accord, de procéder à la résiliation amiable de la présente convention, dans le respect d'un préavis de 8 mois

Durant le préavis, les parties se rapprocheront afin de préparer les conditions de la continuité du service.

## **Article 9 - Fin de la convention**

Dix huit mois avant l'échéance de la présente convention, les parties s'engagent à se rencontrer afin d'envisager ensemble les modalités de renouvellement éventuel de délégation de compétence.

## **Article 10 - Litiges**

Les parties s'engagent à rechercher une solution amiable aux différends pouvant survenir lors de l'exécution de la présente convention. Elles se réunissent dans un délai d'un mois à compter de la réception d'un courrier adressé par la partie la plus diligente, par lettre recommandée avec accusé de réception.

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

Fait à Paris  
Le  
En deux exemplaires

Pour le STIF,

Directrice Générale

Pour le Département de Paris

Président du Conseil Général

## ANNEXES

- Annexe I :** Règlement régional « applicable aux services PAM en région Île-de-France »
- Annexe II :** Convention tripartite STIF – Région Île-de-France – Département de Paris relative au financement du dispositif départemental de centres de réservation et de gestion des transports spécialisés pour les personnes handicapées
- Annexe III :** Charte graphique du Réseau PAM applicable pour tous les supports de communication, pour l’habillage des véhicules, et le site internet.
- Annexe IV :** Conditions d’exploitation du site Internet PAM75.info
- Annexe V :** Tableau de suivi de la réalisation de la qualité de service
- Annexe VI :** Cahier des charges des fonctionnalités requises pour un logiciel de planification et de gestion d’un service PAM.

## ANNEXE I

# REGLEMENT REGIONAL APPLICABLE AUX SERVICES PAM EN REGION ILE-DE-FRANCE

### Table des matières

<b>Objet du règlement régional des services de transport spécialisé .....</b>	<b>2</b>
<b>1 Définition du service de transport spécialisé pour les personnes handicapées ..</b>	<b>2</b>
1.1 Définition des services .....	2
1.2 Caractéristiques des services .....	3
1.2.1 Amplitude de fonctionnement des services .....	3
1.2.2 Les zones géographiques desservies .....	3
1.2.3 Services groupés.....	3
1.3 L'accompagnement.....	3
1.3.1 Situation courante : l'accompagnement par le conducteur-accompagnateur.....	3
1.3.2 Situation exceptionnelle .....	3
1.3.3 Les accompagnateurs.....	4
1.4 Rôle du centre de réservation .....	4
1.4.1 Missions.....	4
1.4.2 Information .....	5
1.4.3 Développement de l'interopérabilité et intermodalité des services PAM .....	5
<b>2 Les conditions d'accès au service.....</b>	<b>5</b>
2.1 Les ayants droit au service .....	5
2.2 Les trajets éligibles.....	6
2.3 Les types de trajets .....	6
2.3.1 Les trajets prioritaires.....	6
2.3.2 Les trajets réguliers et occasionnels .....	6
2.4 Réservation et annulation du trajet.....	6
2.4.1 Réserver un trajet régulier .....	6
2.4.2 Réserver un trajet occasionnel .....	7
2.4.3 Annuler un trajet.....	7
<b>3 La tarification et financement des services .....</b>	<b>7</b>
3.1 La tarification usagers.....	7
3.2 Actualisation des tarifs en cours de délégation .....	7
3.3 Principes de financement des services.....	7
<b>4 L'organisation des services .....</b>	<b>8</b>
4.1 Obligations appliquées au service PAM sous l'égide du Département .....	8
4.1.1 Qualification des conducteurs accompagnateurs .....	9
4.1.2 Caractéristiques des véhicules .....	9
4.2 Obligations des voyageurs .....	10
4.2.1 Ponctualité .....	10
4.2.2 Lieu de prise en charge .....	10
4.2.3 Acquiescement du tarif.....	10
4.3 Système de contrôle et de mesure de la qualité de service .....	11
4.3.1 La mesure des prestations.....	11
4.3.2 Le suivi de la qualité.....	11
4.3.3 Le suivi de l'activité .....	11
<b>5 Communication .....</b>	<b>12</b>

## Objet du règlement régional des services de transport spécialisé

Conformément aux dispositions de l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 modifiée, le STIF, depuis le 1er juillet 2005, en tant qu'autorité organisatrice des transports en Ile-de-France, favorise le transport des personnes à mobilité réduite et peut organiser des services de transport à la demande.

En application de l'article 1er-II, alinéa 5, de l'ordonnance précitée, le STIF peut, sur des périmètres ou pour des services définis d'un commun accord, déléguer tout ou partie de ses attributions, à l'exception de la politique tarifaire, à des collectivités locales ou à leurs groupements, dans le cadre d'une convention.

Le présent règlement régional a pour objet de définir les règles et principes communs qui s'imposent, dans la région d'Ile-de-France, aux Départements ayant reçu une délégation de compétence du STIF en matière de services de transport spécialisé pour les personnes handicapées.

Ce règlement régional est annexé à la convention de délégation de compétence passée entre le STIF et chaque Département.

Par ailleurs, le présent règlement régional fixe, dans la continuité de la délibération du 10 octobre 2002 du Conseil du STIF, les exigences du Syndicat vis à vis des Départements qui mettent en place ou renouvellent un service PAM, transport spécialisé pour les personnes handicapées, pour lequel ils reçoivent à la fois une dotation financière du STIF et de la Région Ile-de-France sur la base du nombre de courses réalisées par l'opérateur de transport.

Ce règlement régional est annexé à la convention de financement tripartite passée entre le STIF, la Région et chaque Département.

## **1 Définition du service de transport spécialisé pour les personnes handicapées**

### **1.1 Définition des services**

Un service de transport spécialisé pour personnes handicapées PAM Ile-de-France est un service :

1. Assurant un service d'adresse à adresse des usagers appartenant aux catégories d'ayants droit tels que définis au point 2 du présent règlement régional,
2. collectif ou le cas échéant individuel lorsque les contraintes d'exploitation et de qualité de service le rendent nécessaires
3. A la demande, préétabli lors d'une réservation auprès du centre de réservation,
4. Assuré de manière régulière ou occasionnelle,
5. Dont le déplacement est au moins supérieur ou égal à 500 mètres.

Le rabattement sur des lignes de transport régulier accessibles est proposé par l'exploitant lorsque le trajet direct demandé existe.

Les services sont élaborés par l'exploitant du transport sur la base des demandes de trajets éligibles enregistrées à l'aide d'un logiciel d'exploitation. L'organisation des services doit permettre de répondre au plus grand nombre possible de demandes.

La destination convenue lors de la réservation est figée. Elle ne peut être modifiée au cours du trajet.

Le choix du véhicule, du groupage, du conducteur comme de l'itinéraire emprunté relève de la responsabilité de l'exploitant, sous réserve de conformité au contrat.

## **1.2 Caractéristiques des services**

### **1.2.1 Amplitude de fonctionnement des services**

Les services fonctionnent 7 jours sur 7 et au minimum de 6 heures à minuit avec retour assuré si la prise en charge pour le retour a lieu avant minuit.

### **1.2.2 Les zones géographiques desservies**

Les services organisés couvrent exclusivement le territoire de l'Ile-de-France

### **1.2.3 Services groupés**

Afin de répondre au plus possible de demandes, il est fait appel à du groupage

Celui-ci ne doit toutefois pas entraîner une augmentation du temps de trajet d'un voyageur de plus de 50% du temps de son trajet direct, dans la limite de 30 mn. Cependant, les trajets inférieurs à 30 mn peuvent être augmentés d'une durée au plus égale à 15 min.

## **1.3 L'accompagnement**

### **1.3.1 Situation courante : l'accompagnement par le conducteur-accompagnateur**

Le service comprend une prise en charge légère de la personne transportée par le conducteur-accompagnateur. Cette prise en charge comprend l'aide à l'installation en toute sécurité dans le véhicule, à la descente ainsi qu'un accompagnement sur le trottoir jusqu'au seuil du domicile. Le portage de colis/bagages d'un poids raisonnable peut faire partie de la prestation courante.

### **1.3.2 Situation exceptionnelle**

La situation exceptionnelle consiste pour le conducteur accompagnateur à une prestation allant au-delà de la situation courante définie dans l'art 1.3.1. Une prestation est considérée comme exceptionnelle dès lors qu'elle inclut l'accompagnement jusqu'à la porte de l'habitation ainsi qu'une aide légère à l'intérieur de celle-ci (mettre un manteau, éteindre la lumière, fermer la porte à clef, par exemple).

En cas de groupage, le transporteur doit veiller à ce que la durée du transport pour les autres usagers ne soit pas allongée de façon importante, selon les modalités définies à l'article 1.2.3.

Ni aide d'ordre médical ou paramédical, ni garde temporaire au domicile ne sont proposés. La prestation ne comprend pas de portage des personnes transportées ni de bagages lourds.

Les aides allant au delà d'une aide à la montée et à la descente du véhicule doivent être retenues au moment de la réservation.

### **1.3.3 Les accompagnateurs**

#### **- L'accompagnateur obligatoire**

Le voyageur doit signaler au moment de son inscription au service son besoin d'un accompagnateur obligatoire pour ses déplacements du fait de son handicap et fournir un certificat médical attestant de cette nécessité. L'exploitant, au titre de sa responsabilité de transporteur, peut refuser sa prise en charge s'il n'est pas accompagné ou s'il n'a pas réservé d'accompagnateur.

L'accompagnateur obligatoire peut être laissé au libre choix du voyageur. Il n'est pas désigné nommément mais il doit être majeur, valide et apte à assister le voyageur par sa connaissance du handicap. L'accompagnateur obligatoire est pris en charge gratuitement, son trajet est identique à celui du voyageur qu'il accompagne.

L'exploitant peut mettre à disposition un accompagnateur sur demande expresse du voyageur au moment de la réservation.

#### **- L'accompagnant facultatif**

Il s'agit des personnes qui accompagnent le voyageur sans assurer de mission d'assistance.

Le voyageur doit signaler la présence de l'accompagnant facultatif lors de la réservation du trajet. L'accompagnant peut être autorisé à utiliser le service par l'exploitant dans la limite des places disponibles pour le déplacement réservé. Il doit alors s'acquitter d'un titre de transport valable au même tarif que le voyageur qu'il accompagne.

Le nombre de trajets avec accompagnant facultatif, le nombre d'accompagnants facultatifs par trajet ainsi que leur âge peuvent être définis et limités par le Département.

## **1.4 Rôle du centre de réservation**

Le Centre de réservation traite les appels reçus directement, ou les appels routés par le service d'information régional INFOMOBI.

Le Centre de réservation mis en place par le Département fonctionne " en réseau " avec les autres Centres de réservation départementaux et le service INFOMOBI.

Réciproquement, dans l'attente d'un site d'information unique, les opérateurs doivent être en capacité de fournir l'ensemble des informations utiles aux personnes handicapées à l'échelle de toute l'Ile-de-France (tous modes, tous opérateurs, tous handicaps). Pour cela, ils peuvent se référer au site Infomobi.

### **1.4.1 Missions**

Le Centre de réservation assure :

- la réception de l'appel (routé le cas échéant par Infomobi),
- l'organisation du transport proprement dit de la personne appelante en utilisant une technologie d'optimisation logistique pour déterminer l'attribution des courses,
- le contrôle et le suivi de l'exécution du service.

Ces missions sont détaillées au 4.2.1. du présent règlement régional

### **1.4.2 Information**

Le centre de réservation informe les utilisateurs sur le fonctionnement des services de la façon suivante :

- Le voyageur dispose sur demande auprès de l'opérateur, d'un support commercial adapté à son handicap et comprenant au minimum les informations suivantes : conditions d'accès aux services, horaires, nature de la prestation, modalités de réservation et d'annulation, tarification.
- Le voyageur est informé sur les possibilités de rabattement sur les transports collectifs classiques accessibles dans le département et la région. Il peut également être orienté vers le service Infomobi s'il peut utiliser les transports en commun pour certains trajets.
- L'opérateur répond aux demandes d'informations dans un délai rapide et d'une façon appropriée au handicap du voyageur.

### **1.4.3 Développement de l'interopérabilité et intermodalité des services PAM**

Le STIF engage en lien avec les Départements une réflexion à l'échelle régionale sur les conditions d'interopérabilité des logiciels d'exploitation et de réservation.

Le développement de l'interopérabilité entre les réseaux PAM (tarification, accompagnement, rabattement sur le réseau régulier accessible, interfaces entre centrales) doit être intégré dans les contrats entre autorité organisatrice et exploitant(s). En outre, le contrat doit préciser les conditions de sous-traitance entre ces réseaux.

Un effort particulier est demandé aux exploitants dans la gestion des trajets effectués dans un département différent de celui dont l'utilisateur est ayant droit.

Le Centre de réservation, interconnecté avec les autres Centres de réservation départementaux ou le centre de réservation unique à plusieurs services de transport, peut être amené particulièrement pour les trajets les plus longs, à organiser des correspondances avec d'autres services de transports spécialisés du réseau PAM, dans la limite de deux. Il est également possible, pour les trajets les plus longs, que les trajets aller et retour ne soient pas organisés par le même centre de réservation départemental en particulier lorsque les courses sont interdépartementales.

La meilleure complémentarité possible avec les services et installations accessibles des réseaux de transport public classiques est recherchée.

Afin de mettre en œuvre ces dispositions, les exploitants doivent passer entre eux des conventions techniques et financières afin d'assurer les courses des ayants droit d'autres départements quel que soit le lieu de prise en charge.

## **2 Les conditions d'accès au service**

### **2.1 Les ayants droit au service**

Les ayants droit au service du réseau PAM Ile-de-France sont les personnes domiciliées dans le département justifiant :

- d'une invalidité supérieure ou égale à 80% titulaires d'une carte d'invalidité ;
- ou de l'attribution d'une carte de stationnement pour personnes handicapées du Ministère de la Défense ;

Il faut entendre par domiciliation l'adresse permanente de la personne.

Dans la mesure où il le souhaite, le Département peut permettre aux bénéficiaires de l'APA (GIR 1 à 4) ainsi qu'aux bénéficiaires de la carte de stationnement pour les personnes handicapées délivrée par la Préfecture d'accéder au service. Toutefois, ces ayants droit bénéficient de l'accès au service de manière non prioritaire.

## **2.2 Les trajets éligibles**

Tous les types de trajets, quel qu'en soit le motif peuvent être réalisés avec les services du réseau PAM Ile-de-France. Toutefois, ne sont pas pris en charge par le réseau PAM Ile-de-France les trajets dont le coût doit intégralement être pris en charge par une aide sociale spécifique conformément à la réglementation en vigueur, exception faite des aides individuelles versées aux usagers. Le STIF et les Départements engagent un travail d'identification de l'ensemble de ces aides d'ici fin 2009.

## **2.3 Les types de trajets**

### **2.3.1 Les trajets prioritaires**

Le caractère prioritaire ou non d'un trajet est défini par son motif. Les trajets sont considérés comme prioritaires dès lors qu'ils ont pour motif le travail, sur une origine et une destination prédéfinis avec le centre de réservation, ou correspondent à des convocations à dates imposées telles que pour des examens professionnels, sur présentation d'un justificatif par le voyageur auprès du centre de réservation.

### **2.3.2 Les trajets réguliers et occasionnels**

Le caractère occasionnel ou régulier d'un trajet est défini par la fréquence d'utilisation.

Un trajet est qualifié de régulier s'il se répète à l'identique à chaque occurrence sur une période supérieure à 2 mois, pour se rendre à une activité organisée (avec un horaire de début et de fin qui répond à ses propres contraintes d'organisation).

Un trajet est qualifié d'occasionnel dans tous les autres cas de figure.

## **2.4 Réservation et annulation du trajet**

Les demandes de réservation peuvent être effectuées auprès du centre de réservation par téléphone, fax ou courrier électronique au moins 48 heures à l'avance. Passé ce délai seul le téléphone pourra être utilisé pour toute demande de réservation.

En cas de réponse différée, la demande ayant été posée par fax ou courrier électronique, le demandeur sera rappelé par le centre de réservation, aux coordonnées qu'il aura indiquées, dans un délai maximal de 10 heures ouvrées à compter de la réception de la demande.

Toute prestation complémentaire, accompagnement ou aide légère, doit être demandée par le voyageur au moment de la réservation du trajet.

### **2.4.1 Réserver un trajet régulier**

En cas de trajets réguliers, une prise en charge pourra être planifiée 2 mois en avance. Cette réservation pourra être suspendue pendant des périodes limitées (une à plusieurs

semaines) tout en garantissant au voyageur, lorsque la date de reprise est connue, que la prise en charge sera réorganisée à la fin de la période de suspension.

Toute modification permanente du trajet régulier, même partielle, donne lieu à une nouvelle demande de prise en charge pour trajets réguliers par le voyageur.

Dans le cas où les trajets réguliers sont fréquemment modifiés, la prise en charge pour trajets réguliers est supprimée et devient une réservation pour trajet occasionnel, perdant ainsi son caractère prioritaire. Le voyageur, s'il veut à nouveau bénéficier de cette prise en charge pour trajets réguliers, doit en refaire la demande auprès de l'exploitant.

### **2.4.2 Réserver un trajet occasionnel**

L'exploitant doit s'engager à diminuer au maximum les délais de réservation pour les trajets occasionnels.

En outre, un numéro spécial « courses de dernières minutes » peut être mis en place.

Les trajets occasionnels peuvent être réservés entre 3 semaines et 48 heures avant la course.

### **2.4.3 Annuler un trajet**

L'annulation d'un trajet pour toute cause que ce soit doit être effectuée la veille du trajet au moins 24 heures à l'avance. Sans quoi une pénalité peut être exigée.

Passé ce délai, tout trajet annulé est du (sauf cas de force majeure, l'usager devant apporter la preuve de la cause).

Lorsque le trajet n'a pas été annulé alors que le véhicule s'est déplacé et que le voyageur ne s'est pas présenté, une pénalité supérieure au prix du trajet peut être demandée au voyageur. La pénalité ne peut être supérieure à deux fois le prix du trajet.

## **3 La tarification et financement des services**

### **3.1 La tarification usagers**

La tarification voyageurs est calculée sur la base du nombre de kilomètres à vol d'oiseau séparant l'origine de la destination d'une course. Le nombre de kilomètres à parcourir est défini par le Centre de réservation lors de la réservation du trajet. Le tarif public pour l'usager est défini dans la délégation de compétence.

Les tarifs et leur mode de calcul sont identiques pour tous les départements d'Ile de France.

Le Département peut toutefois apporter une aide à l'usager pour alléger sa part, tout en prenant en compte la nécessité de maintenir de limiter les disparités des tarifs sur la Région Ile de France.

### **3.2 Actualisation des tarifs en cours de délégation**

Les tarifs peuvent être actualisés en cours de contrat par délibération du STIF.

### **3.3 Principes de financement des services**

En complément de l'acquittement du tarif par l'usager et des dispositions ci-après, le Département assure l'équilibre financier des services.

Dans la continuité du dispositif précédent, la Région d'Ile-de-France et le STIF participent au financement des services sur la base du nombre de courses réalisées par l'opérateur de transport.

En vertu d'une convention de financement tripartite avec le Département, le STIF et la Région Ile-de-France apportent une dotation financière correspondant aux deux tiers de la différence entre le coût unitaire de la course et la tarification voyageurs. La dotation est calculée en fonction du nombre de courses réellement effectuées.

Cette dotation est supportée pour moitié par la Région et par le STIF, dans la limite de plafonds approuvés par leurs assemblées délibérantes. Des plafonds différents peuvent être fixés selon les départements concernés (Paris – Petite Couronne – Grande Couronne).

Ces plafonds sont actualisés selon une formule définie par le STIF et figurant dans la délégation de compétence.

## **4 L'organisation des services**

### **4.1 Obligations appliquées au service PAM sous l'égide du Département**

Le réseau PAM comprend deux prestations : la réservation d'une part et le transport d'autre part.

Le Département assure la maîtrise d'ouvrage de ces deux composantes du service et s'assure de leur bonne interaction dans le cas où elles seraient dissociées.

Le Département s'assure en particulier :

- que les opérateurs aient la qualification de transporteur,
- de l'optimisation des moyens intra-départementaux,
- du fonctionnement du système en réseau avec les centres de réservation des autres départements (il s'assure d'une solution informatique interfaçable telle que définie à l'article 1.4.3) et avec le service d'information régional INFOMOBI,
- de la consolidation des données, des statistiques, des flux financiers et des rapports d'activité visés à l'article 4.2.1,
- de tenir à jour les indicateurs et procède aux questionnaires de satisfaction visés à l'article 4.4,
- d'adresser au STIF dans les meilleurs délais le rapport d'activité de son ou de ses exploitants chaque année.

Le Centre de réservation comprend :

- le contrôle de la possession par la personne souhaitant s'inscrire au service de la validité des pièces justifiant de son caractère d'ayant droit
- l'organisation du système de réservation,
- l'élaboration et la mise à jour des états statistiques (le fichier clients, les détails des demandes de réservations, des déplacements des ayants droit, des services assurés ou refusés, du suivi des véhicules et des chauffeurs et des types de transports effectués) et des états comptables et financiers,
- fonctionne en réseau avec le Service d'information régional INFOMOBI et avec les autres centres de réservation. Les systèmes informatiques des Centres peuvent « converser » entre eux,
- prend en compte les demandes de transport transmises par les autres centres de réservation concernant des courses ayant lieu intégralement sur son périmètre,

- établit et transmet au département, au plus tard le 1er juin de l'exercice suivant, un rapport d'activité synthétique annuel.

Le fichier clients est établi et géré conformément aux règles de confidentialité établies par la CNIL.

Le centre utilise une solution informatique interfaçable et compatible avec les autres centres de réservation et le Service Infomobi dont les fonctionnalités sont définies dans le « Cahier des charges des fonctionnalités requises pour un logiciel de planification et de gestion d'un Centre de réservation des transports spécialisés » fourni par le STIF.

Le service de transport :

- Comprend l'organisation du transport proprement dit de l'ayant droit après réservation auprès du centre de réservation,
- Comprend la mise en place des moyens permettant d'effectuer ce transport en veillant, par l'utilisation des moyens informatiques les plus adéquats, à optimiser le fonctionnement du système,
- établit et transmet au Département, au plus tard le 1er juin de l'exercice suivant, un rapport d'activité synthétique annuel.

#### **4.1.1 Qualification des conducteurs accompagnateurs**

Le service de transport s'assure que les conducteurs accompagnateurs, outre la connaissance générale des transports en commun de personnes, possèdent un niveau suffisant sur :

- la conduite en toute sécurité,
- l'aptitude à manipuler les aides techniques des personnes handicapées (fauteuils roulants pliables, électriques, cannes anglaises, déambulateurs...).

Les mises à niveau progressives et plans de formation des conducteurs accompagnateurs sont tenus à disposition du département et du STIF.

Le contenu du module de formation est transmis au Département et au STIF. La formation délivrée par un centre de formation professionnelle vise à terme à la reconnaissance de qualification professionnelle spécifique.

Dès l'homologation du métier de « conducteur accompagnateur », il pourra être demandé que les conducteurs recrutés aient cette qualification.

L'exploitant s'assure que les voyageurs nécessitant un accompagnateur obligatoire n'y soient jamais laissés seuls.

L'exploitant doit veiller à s'acquitter des contraintes d'assurance et de sécurité quand le personnel pénètre dans les lieux d'habitation privés.

#### **4.1.2 Caractéristiques des véhicules**

Les véhicules en service doivent pouvoir assurer le transport d'au moins une personne en fauteuil roulant en toute sécurité. Ils doivent être équipés des systèmes d'accès – rampe, hayon élévateur ou dispositifs équivalents – et de maintien des fauteuils roulants et des personnes requis, conformes à la réglementation en vigueur.

Toutefois, en fonction de la structure du parc et de la typologie des handicaps des ayants-droit du service, le Département peut autoriser son exploitant à s'équiper en matériel non spécifique à l'utilisation des fauteuils roulants dans la limite de 40% du parc. Ces véhicules

devront présenter des caractéristiques favorables à l'accessibilité pour tous les autres types de handicaps.

Les véhicules sont équipés de moyens de communication avec le centre de réservation. Ils sont équipés de moyens de repérage et sont dotés des plans et cartes nécessaires aux déplacements en Ile-de-France.

Les véhicules doivent être propres, aérés et régulièrement nettoyés.

Les véhicules du service transport doivent être facilement repérables par la clientèle selon les règles d'habillage des véhicules définies dans la charte graphique du réseau Pam Ile-de-France en annexe III de la convention tripartite (logo du réseau PAM accompagné des trois logos de la Région, du Stif et du département).

Les éléments de suivi de l'entretien du véhicule sont communiqués régulièrement par le centre de réservation au Département. Ils comprennent le nombre quotidien de kilomètres parcourus, la consommation en carburant et en lubrifiants, ainsi que les dates et le descriptif des visites techniques, contrôles et réparations diverses.

## **4.2 Obligations des voyageurs**

### **4.2.1 Ponctualité**

En cas de retard de l'usager supérieur à 5 minutes le trajet peut ne pas être assuré afin de garantir la ponctualité des courses suivantes. Dans ce cas :

- L'usager doit être impérativement prévenu dans les meilleurs délais ;
- La pénalité financière liée à l'absence d'annulation peut être appliquée à l'usager.

### **4.2.2 Lieu de prise en charge**

Dans le but de rationaliser le service, les voyageurs dont l'état de santé le permet doivent être progressivement incités à attendre le véhicule sur le trottoir ou au bas de l'immeuble, sauf dans les cas de situation exceptionnelle précisée par l'art 1.3.2 ainsi que dans certains cas visés par l'art.1.3.3.

Toutefois, l'exploitant ne peut en aucune manière imposer cette exigence à l'usager.

### **4.2.3 Acquittement du tarif**

Les usagers doivent s'acquitter du tarif indiqué dans le règlement d'exploitation du service PAM dans lequel ils sont inscrits. Ce tarif dépend de la distance parcourue lors des trajets.

L'acquittement du tarif peut être fait par différents modes de paiement au choix de l'autorité organisatrice :

- espèce ;
- chèque bancaire ;
- débit du compte mobilité par le biais d'un système billettique ;
- prélèvement ...

Le compte mobilité peut être ouvert à la demande de l'usager auprès du centre de réservation. Ce compte peut être alimenté d'avance puis débité au fur et à mesure de la réalisation des courses ou une facture mensuelle peut être adressée par le prestataire au client.

## **4.3 Système de contrôle et de mesure de la qualité de service**

### **4.3.1 La mesure des prestations**

Le service PAM optimise la gestion des services et tient à jour l'ensemble des indicateurs, définis avec le Département et le STIF, portant tant sur le service rendu que sur les moyens mis en œuvre.

Le Département se fait communiquer régulièrement les mesures des indicateurs.

### **4.3.2 Le suivi de la qualité**

Le Département est chargé de l'évaluation de la qualité de service.

Notamment, il doit prévoir que le centre de réservation interroge annuellement un échantillon représentatif des utilisateurs des services, sur la base d'un questionnaire validé par le STIF qui portera sur les domaines suivants : accessibilité et facilité d'usage des véhicules, facilité de réservation, qualité des informations pour la préparation et pendant le voyage, accueil et attention portée aux voyageurs, fiabilité des horaires et des équipements, propreté et netteté, confort, quiétude, sécurité, réactivité et pertinence des réponses apportées en cas de dysfonctionnement. Cette enquête satisfaction peut également être réalisée par un tiers.

D'autre part, le Département doit évaluer la qualité de la prestation de transport rendue en fonction notamment des critères suivants :

- Inscription ;
- Information aux usagers ;
- Accueil téléphonique ;
- Réservation ;
- Mise en œuvre du transport ;
- Ponctualité ;
- Entretien et propreté des véhicules ;
- Attitude du personnel.

Ces critères peuvent être enrichis d'items détaillés et décrire les objectifs de qualité à atteindre par le prestataire du service.

Les résultats recueillis sont transmis au Département qui en rend compte au STIF. Une synthèse peut être remise aux associations représentant les voyageurs.

### **4.3.3 Le suivi de l'activité**

Le tableau présenté en annexe V de suivi de l'activité et de la qualité de service devra être complété annuellement par le Département et transmis au STIF et à la Région, le 1<sup>er</sup> octobre de l'année suivante.

Les rapports d'activité des services PAM et les évaluations des services transmis par les Départements sont centralisés par le STIF et transmis à la Région. En retour, les Départements seront tenus informés de l'évolution des déplacements des personnes handicapées dans la région Ile-de-France dans le cadre du « Comité de suivi PAM » se réunissant annuellement.

## 5 Communication

Afin de mettre à disposition des usagers une information exhaustive sur les services PAM de la région Ile-de-France, les Départements disposant d'un service PAM sont tenus de réaliser un site Internet. Celui-ci est constitué selon les principes rappelés en Annexe IV de la convention de délégation de compétence.

Tous les éléments relatifs à la communication devront être transmis pour validation à la Direction de la Communication du STIF et à la Direction de la Communication de la Région dans le respect de l'application de l'article 6 de la convention de financement entre le STIF, la Région et le Département.

Tous les éléments nécessaires à la réalisation des documents sont tenus à la disposition du Département, sur simple demande auprès de la Direction de la Communication du STIF.

Les Départements s'engagent pendant toute la durée de la convention à :

- Associer, au sein d'un comité de communication la Région Île-de-France et le STIF, en vue de l'élaboration d'un plan de communication du projet. Le comité de communication regroupe les directeurs ou responsables de communication de la Région et du STIF. Il est animé par le directeur de communication du Département.
- Inscrire sa propre communication autour du réseau PAM dans les orientations retenues par le comité.
- Fournir à la Région et au Stif un calendrier prévisionnel des temps de communication que le Département souhaite mettre en avant sur une période d'un an, et s'assurer de la validité des dates proposées.
- Mettre en valeur visuellement et dans la rédaction des documents le rôle de la Région Île-de-France, et du STIF. Faire figurer les trois logos (la Région, le Stif et le Département) dans le cartouche de manière équilibrée sur tous les documents de communication relatifs au réseau PAM (affiches, brochures, dépliants, site internet, etc.) ainsi que pour toutes les actions de communication et de relations presse.
- Habiller les véhicules d'une livrée reprenant les éléments d'identité visuelle communs aux services du réseau PAM dont le STIF est propriétaire selon le design du STIF (voir charte du réseau PAM en annexe III du présent règlement). Pour ce faire le STIF concède au Département, qui l'accepte, l'utilisation de ces éléments d'identité visuelle et l'autorise à sous concéder cette utilisation à l'exploitant du service. La présente concession de licence d'utilisation est acceptée pour une durée égale à celle de la présente convention. Ce design concilie l'identité visuelle propre au réseau PAM Île-de-France, par l'apposition d'éléments graphiques précis et l'habillage des véhicules propre au Département.
- Mentionner à l'intérieur des véhicules, pour l'information des usagers, que ce service est cofinancé par la Région Île-de-France, le STIF et le Département.
- Dès impression ou mise en ligne d'éléments de communication relatifs au réseau PAM, adresser systématiquement à la Région Ile-de-France et au Stif des justificatifs de tous les supports de communication mis en œuvre (exemplaires des brochures, dépliants, affiches, capture d'écran, communiqué de presse...).
- La signature des documents doit se faire uniquement via le cartouche Réseau PAM qui intègre déjà les trois logos (Région, Stif, Département). Il ne peut en aucun cas y avoir de documents portant le seul logo du Département.

# Annexe II

## CONVENTION DE FINANCEMENT ENTRE LE STIF, LA REGION ET LE DEPARTEMENT DE PARIS « POUR LA MISE EN PLACE D'UN SERVICE PAM »

### ENTRE :

- Le SYNDICAT DES TRANSPORTS D'ÎLE-DE-FRANCE, établissement public à caractère administratif, dont le siège social est situé 39 bis - 41 rue de Chateaudun à Paris (9<sup>ème</sup>), (n°SIRET 287 500 078 00012), représenté par sa directrice générale, Madame Sophie MOUGARD en vertu de la délibération n° \_\_\_\_\_ du \_\_\_\_\_ ci-après désigné le « STIF »,

- La REGION ÎLE-DE-FRANCE, représentée par Monsieur Jean Paul HUCHON, Président du Conseil régional, habilité par délibération n° \_\_\_\_\_ de la commission permanente du Conseil régional en date du \_\_\_\_\_ ci après désigné « la Région Île-de-France »,

D'une première part

- Le DEPARTEMENT DE Paris, représenté par Monsieur Bertrand DELANOE, Président du Conseil général habilité par délibération n° \_\_\_\_\_ du Conseil général en date du \_\_\_\_\_ ci après désigné « le Département ».

D'une seconde part

### PREAMBULE :

- Considérant la mise en place en 2003 d'un service d'information au plan régional pour les personnes handicapées sur l'accessibilité des réseaux de transports publics et sur les transports spécialisés nommé INFOMOBI,

- Considérant leur volonté commune d'étendre les services du réseau PAM Île-de-France existant tout en assurant une cohérence sur l'ensemble du territoire régional, de la prise en charge financière et des services offerts,

- Considérant l'intérêt d'une organisation décentralisée des services de transport spécialisé de personnes handicapées,

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

- Considérant la délibération n°2009-0579 du 8 juillet 2009 relative à l'adoption du nouveau règlement régional du réseau PAM Ile-de-France,

- Considérant la convention entre le STIF et le Département de Paris portant délégation de compétence du STIF au Département pour l'organisation de services de transport spécialisé pour les personnes handicapées,

Le STIF, la Région Île-de-France et le Département de Paris décident de contractualiser pour la mise en place et le financement d'un dispositif de transport spécialisé pour

personnes handicapées, service PAM 75, organisé au niveau départemental, en relation avec le système d'information régional.

Le dispositif prévu est constitué :

- D'au moins une centrale de réservation
- D'un service de transport pouvant disposer de plusieurs centres d'exploitation (à minima 3) confiés à un (ou plusieurs exploitants),
- d'un contrôle des prestations réalisées par l'exploitant, prévu à l'article 22 du décret du 10 juin 2005.

### **Article 1 : Objet de la convention :**

La présente convention a pour objet de définir les modalités de financement par le STIF, la Région Île-de-France et le Département du service PAM du Département de Paris.

Les modalités d'organisation décentralisée de transports spécialisés pour les personnes handicapées sont fixées dans le cadre de la convention de délégation de compétence entre le STIF et le Département.

### **Article 2 : Rôles du STIF et de la Région Île-de-France :**

Le STIF et la Région apportent une subvention au Département. Ils partagent avec le Département le besoin de financement public relatif à la mise en service et au fonctionnement du service PAM et des centres d'exploitation, du contrôle, des actions de communication, ainsi que de l'évaluation selon les modalités décrites à l'article 4 de la présente convention.

Toute modification apportée au règlement régional, en cours d'exécution de la convention, se fera après consultation du comité de suivi PAM visé à l'article 9.

### **Article 3 : Rôles du Département**

Il est rappelé que conformément à la convention de délégation de compétence entre le STIF et le Département, le Département :

- est le maître d'ouvrage du service PAM dans le respect du règlement régional de la prestation joint en annexe à la convention de délégation de compétence,
- désigne le ou les gestionnaires du service PAM après mise en concurrence,
- met en œuvre la tarification applicable à l'utilisateur dans le respect des règles fixées par le STIF à l'article 3 du règlement régional applicable aux services PAM en région Île-de-France annexé à la convention de délégation de compétence,
- est responsable de l'évaluation des services sur son territoire (ayants droit, mobilité, etc.). Il communique annuellement au STIF et à la Région Île-de-France cette évaluation ainsi que l'évolution des déplacements conformément à l'article 4.3 du règlement régional applicable aux services PAM en région Ile-de-France.

Au vu de la présente convention, le Département assure, avec le concours du STIF et de la Région Île-de-France, le financement du dispositif composé du service PAM, d'opérations de communication et d'une prestation de contrôle des prestations.

## Article 4 : Modalités de financement du service PAM

**4.1.)** La différence entre le coût payé par l'utilisateur et le coût réel de la course est fixé par le Département après appel à la concurrence et désignation de l'exploitant.

Cette différence résultante est répartie à égalité entre le Département, la Région Île-de-France et le STIF.

**4.2.)** Le STIF et la Région Île-de-France apportent au Département une subvention annuelle de fonctionnement correspondant aux deux tiers de la différence entre le coût unitaire supporté par l'exploitant et le tarif public pour l'utilisateur. La subvention est fonction du nombre de courses réellement effectuées. La subvention est répartie pour moitié entre le STIF et la Région Île-de-France.

La subvention du STIF est plafonnée à 4 200 000 € TTC (valeur 2009). La subvention de la Région est également plafonnée à 4 200 000 € TTC (valeur 2009).

La participation financière des partenaires évoluera en fonction d'un indice spécifique tenant compte notamment du coût de personnel, très important pour ce service. La formule proposée est la suivante :

$$\text{Plafond}_n = \text{Plafond}_{n-1} \times [ 0.7 \times (\text{IP}_{n-1} / \text{IP}_{n-2}) + 0.08 \times (\text{IG}_{n-1} / \text{IG}_{n-2}) + 0.22 \times (\text{IS}_{n-1} / \text{IS}_{n-2}) ]$$

Indices		Coefficients
Indice trimestriel des salaires horaires des ouvriers « transport terrestre et transport par conduite » Ministère du travail - Indice 49 de la NAF 88	IP	0,7
Indice des prix à la consommation - IPC - Ensemble des ménages - Indices divers - Métropole - gazole Identifiant : INSEE 641310	IG	0,08
Indice des prix à la consommation - IPC - Ensemble des ménages - - par secteur conjoncturel Métropole - Services - Ensemble Identifiant INSEE: 641257	IS	0,22

- $\text{Plafond}_{n-1}$  et  $\text{Plafond}_n$  sont les participations plafond respectivement des années n-1 et n.
- $\text{IP}_{n-2}$  et  $\text{IP}_{n-1}$  sont les valeurs moyennes, respectivement pour les années n-1 et n-2, de l'indice du salaire horaire des ouvriers « transport terrestre et transport par conduite » (Ministère du travail, indice 49 de la NAF 88).
- $\text{IG}_{n-2}$  et  $\text{IG}_{n-1}$  sont les valeurs moyennes, respectivement pour les années n-1 et n-2, de l'indice des prix à la consommation - IPC - Ensemble des ménages - Indices divers - Métropole - Gazole (Identifiant INSEE: 641310).
- $\text{IS}_{n-2}$  et  $\text{IS}_{n-1}$  sont les valeurs moyennes, respectivement pour les années n-1 et n-2, de l'indice des prix à la consommation - IPC - Ensemble des ménages - - par secteur conjoncturel Métropole - Services - Ensemble (Identifiant INSEE: 641257). »

Cette subvention est due.

## **Article 5 : Modalités de versement des subventions**

Les subventions du STIF et de la Région seront versées semestriellement au Département sur présentation d'un état récapitulatif des dépenses au titre du contrat du service PAM XX.

Les appels de fonds seront formulés séparément, par l'émission d'un titre de recettes, auprès de chacun des financeurs.

## **Article 6 : Communication**

Le Département de Paris s'engage, pendant toute la durée de validité de la convention, à :

- A se référer systématiquement aux éléments de la charte graphique du Réseau Pam pour toutes déclinaisons et tous supports (print, internet, habillage véhicule). (charte en annexe III de la convention de délégation).
- Associer, au sein d'un comité de communication la Région Île-de-France et le STIF, en vue de l'élaboration d'un plan de communication du projet. Le comité de communication regroupe les directeurs ou responsables de communication de la Région et du STIF. Il est animé par le directeur de communication du Département.
- Inscrire sa propre communication autour du réseau PAM dans les orientations retenues par le comité.
- Fournir à la Région et au Stif un calendrier prévisionnel des temps de communication que le département souhaite mettre en avant sur une période d'un an, et s'assurer de la validité des dates proposées.
- Mettre en valeur visuellement et dans la rédaction des documents le rôle de la Région Île-de-France, et du STIF. Faire figurer les trois logos (la Région, le Stif et le département) dans le cartouche de manière équilibrée sur tous les documents de communication relatifs au réseau PAM (affiches, brochures, dépliants, site internet, etc.) ainsi que pour toutes les actions de communication et de relations presse.
- Habiller les véhicules d'une livrée reprenant les éléments d'identité visuelle communs aux services du réseau PAM dont le STIF est propriétaire selon le design du STIF (voir charte du réseau PAM en annexe). Pour ce faire le STIF concède au Département, qui l'accepte, l'utilisation de ces éléments d'identité visuelle et l'autorise à sous concéder cette utilisation à l'exploitant du service. La présente concession de licence d'utilisation est acceptée pour une durée égale à celle de la présente convention. Ce design concilie l'identité visuelle propre au réseau PAM Île-de-France, par l'apposition d'éléments graphiques précis et l'habillage des véhicules propre au Département.
- Mentionner à l'intérieur des véhicules, pour l'information des usagers, que ce service est cofinancé par la Région Île-de-France, du STIF et du Département.
- Prévoir systématiquement un délai suffisant afin que chaque représentant au comité de communication puisse valider ou faire valider les différents outils de communication (édition, presse, internet) retenus par leurs responsables respectifs. Ce délai ne sera pas inférieur à 8 semaines avant le BAT d'impression de tout support de communication, les éléments doivent être envoyés pour études, discussions et validation.

Dès impression ou mise en ligne d'éléments de communication relatifs au réseau PAM, adresser systématiquement à la Région Ile-de-France et au STIF des justificatifs de tous les supports de communication mis en œuvre (exemplaires des brochures, dépliants, affiches, capture d'écran, communiqué de presse...).

Le coût des actions de communication réalisées par le Département est supporté à parité par le STIF, la Région et le Département, au même titre que les autres dépenses. Ceci dans la limite du montant des subventions prévues à l'article 4.

### **Article 7 : Contrôle, sanctions, restitution éventuelle des subventions**

Le STIF et la Région Île-de-France se réservent le droit de prendre toute disposition qu'ils jugeront nécessaire pour contrôler la bonne application du présent document et exiger du Département qu'il prenne toute disposition pour que les prestataires remédient aux éventuels manquements constatés. A défaut, le Département s'expose à la suspension et, le cas échéant, à la suppression de tout ou partie des aides accordées.

Le Département s'engage à faire ressortir directement dans ses écritures la comptabilité propre à l'opération faisant l'objet de la présente convention.

Le Département prend toute disposition nécessaire pour contrôler la bonne application du règlement régional et exiger du Centre et des transporteurs, lorsque ceux-ci sont distincts, qu'il(s) remédie(nt) aux éventuels manquements constatés. A défaut, le Département s'expose à la suspension et, le cas échéant, à la suppression de tout ou partie des aides accordées.

Le Département s'engage à faciliter le contrôle sur pièces et sur place, par le STIF et la Région Île-de-France ou par toute personne habilitée à cet effet, de l'emploi des fonds, notamment par l'accès aux documents administratifs et comptables ainsi qu'à toutes pièces justificatives.

Le Département conserve l'ensemble des pièces justificatives pendant 10 ans.

En cas d'inexécution ou de non respect des termes de la présente convention, les aides accordées sont restituées, dans la limite de durée des mois contestés, au plus tard dans l'année qui suit cette inexécution.

### **Article 8 : Durée de la convention**

La convention entre en vigueur à la date d'entrée en vigueur du contrat de service PAM 75 passé par le Département de Paris.

Elle prend fin à l'expiration du contrat du service PAM 75, dont elle couvre tous les effets.

Le contrat du service PAM 75 passé par le Département de Paris est conclu pour une durée de 6 ans.

### **Article 9 : Evaluation**

Le STIF, la Région et le Département, dans le but d'une bonne coordination du développement du dispositif et notamment de leur participation financière, mettent en place un comité de suivi PAM.

Ce comité se réunit au moins une fois par an, soit au moins 4 à 6 fois pendant la durée de la convention à l'initiative du STIF.

L'évaluation du dispositif est faite 18 mois avant l'expiration de la convention ou à sa résiliation si celle ci intervient avant. Les modalités de cette évaluation sont définies par les trois signataires de la présente convention.

Les prestations de contrôle exercées par le titulaire du contrat du service PAM 75 de transport adapté aux personnes handicapées permettront notamment cette évaluation.

Fait en 3 exemplaires originaux,

Pour la Région Île-de-France	Pour le Département,	Pour le STIF
Le Président du Conseil Régional	Le Président du Conseil Général	La Directrice Générale

## ANNEXE IV

# CONDITIONS D'EXPLOITATION DU SITE INTERNET PAM75.INFO

Le Département s'engage à créer et mettre en ligne un site Internet dédié aux services faisant l'objet de la délégation de compétence. Le STIF, autorité organisatrice des transports en Île-de-France, titulaire du nom de domaine **pam75.info** et le Département conviennent des conditions et des modalités d'exploitation de ce nouveau site Internet **pam75.info**.

La présente annexe a pour objet de définir les conditions et modalités d'exploitation par le Département du nom de domaine **pam75.info** et du site Internet y afférent accessible par l'URL <http://www.pam75.info> ayant pour contenu les services faisant l'objet de la délégation de compétence.

### 1. Titularité et exploitation du nom de domaine

Le STIF déclare être propriétaire de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle sur le nom de domaine **pam75.info** référencé auprès de l'Association Française pour le Nommage Internet en Coopération (AFNIC). La fiche WHOIS du nom de domaine **pam75.info** fait partie intégrante de la présente annexe.

Par la présente annexe à la convention de délégation de compétence, le STIF concède à titre gratuit au Département une licence d'utilisation relative au nom de domaine **pam75.info** pour les besoins de l'exploitation du site <http://www.pam75.info>.

La licence d'utilisation concédée au Département n'implique pas pour ce dernier, l'autorisation de concéder de sous-licence à un ou à des tiers, sauf à y avoir été préalablement autorisée par écrit par le STIF.

Le STIF demeure le seul titulaire du nom de domaine **pam75.info**.

Il garantit le Département que ce nom de domaine n'a fait l'objet d'aucune revendication de la part de tiers.

Le STIF s'oblige à maintenir en vigueur ce nom de domaine en effectuant les formalités de renouvellement utiles et à engager tous les frais, formalités et recours nécessaires à sa protection.

### 2. Exploitation du site Internet

Le STIF autorise le Département à exploiter et à faire exploiter pour la durée de la convention de délégation de compétence un site Internet dont l'URL sera <http://www.pam75.info> (ci-après dénommé « le Site »).

### **3. Déclaration CNIL**

Dans la mesure où il serait demandé sur le Site des informations personnelles via un formulaire contact ou bien des inscriptions en ligne, le Département s'assure que les déclarations nécessaires auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) ont été effectuées et communique au STIF le numéro d'enregistrement et une copie du récépissé et ce dans le délai d'un mois à compter de la date de réception par le Département de ces informations et documents.

### **4. Ergonomie et fonctionnalités du site Internet**

#### **4.1 Informations sur la page d'accueil du Site**

Sur la page d'accueil, le Département s'engage à apposer de manière forte et visible le bloc marque d'appartenance au réseau PAM Île-de-France conformément à l'annexe III. Concernant l'aspect graphique du site internet, les départements doivent se référer à la charte graphique en annexe III de la délégation de compétence.

Le Département s'engage également à créer un cinquième menu de premier niveau : « Présentation du réseau PAM en Île-de-France » (présentation générale, rôle spécifique des différents partenaires : le STIF, la Région Île-de-France et le Département). Il devra aussi citer l'appartenance de PAM 75 au réseau PAM en Île-de-France via la mention suivante : « PAM 75 fait partie du réseau des services PAM en Île-de-France : mise en place décidée par la Région Île-de-France, le STIF et les Départements volontaires ». Enfin, le Département s'engage aussi, dans son menu de premier niveau « Sites partenaires », à renvoyer aux sites Internet :

- 1) des partenaires du réseau PAM ([www.stif.info](http://www.stif.info), [www.iledefrance.fr](http://www.iledefrance.fr), ensemble des sites Internet des départements compétent pour le service PAM)
- 2) des autres sites utiles ([ratp.fr](http://ratp.fr), [snCF.fr](http://snCF.fr), ...).

#### **4.2 Le contenu éditorial**

Le Site, dans sa version actuelle propose :

- l'accessibilité aux personnes mal voyantes ;
- la possibilité pour l'internaute « membre » de consulter son compte mobilité grâce à un mot de passe qui lui a été communiqué au préalable : il accédera ainsi aux voyages effectués, à l'état du solde comptable et aux prochains voyages réservés par téléphone ;
- à partir de la page d'accueil figurent quatre menus de navigation (« le Service », « Guide utilisateur », « Nous contacter », « Sites partenaires ») ainsi qu'une « zone d'info flash », et le plan du site ;
- le menu « Service » propose les rubriques suivantes: « *présentation du service* », « *procédure de réservation* », « *tarification* », « *Newsletters* », « *dossiers d'inscription* » et « *règlement* » ;
- le menu « Guide utilisateur » propose les rubriques suivantes : « *horaires* », « *lieux* », « *avant de monter* », « *accompagnement* », « *consultation du compte client* » et « *analyse complémentaire (questionnaire, mail)* » ;
- le menu « Nous contacter » propose les rubriques suivantes: « *nous écrire* », « *consulter les questions (FAQ/Forum)* »,

- le menu « Sites partenaires » renvoie aux sites Internet des partenaires, conformément à l'article 5.1.
- le formulaire d'inscription ainsi que les conditions d'utilisation du service sont consultables et téléchargeables.

Il existe une connexion directe sur le mail [contact@pam75.info](mailto:contact@pam75.info) permettant de poser toute question et de demander des réservations.

## **5. Validation et évolution du site**

L'ergonomie et les fonctionnalités définitives du Site avant mise en ligne devront faire l'objet d'une validation définitive par le STIF.

Le Département s'engage également à proposer une version avant mise en ligne du Site qu'il devra faire préalablement valider par le STIF. La version, une fois validée par le STIF, aura valeur contractuelle entre les parties et fera, par conséquent, partie intégrante de la présente annexe.

Toute modification substantielle ultérieure de l'ergonomie, des fonctionnalités et/ou du contenu du site proposée par le Département devra être validée par le STIF avant mise en ligne. Les modalités de validation sont les suivantes :

Le Département fera parvenir au STIF par mail ou par fax au directeur de la communication (par mèl et par fax : 01 47 53 28 11) une proposition commune à valider dans un délai d'un mois à compter de la réception de la dite proposition.

## **6. Mise en ligne du site et responsabilités**

La de mise en ligne du Site doit être effective dès l'ouverture du service au voyageurs.

Le STIF, en tant que titulaire du nom de domaine **pam75.info**, communique au Département tous les éléments techniques nécessaires au Département pour assurer la mise en ligne du site.

Le Département est responsable de la mise à jour du Site.

Le STIF ne pourra être tenu responsable d'une information ou d'une mise à jour diffusée sur le Site dont le Département aurait seul eu ou pu avoir connaissance.

## **7. Sécurité**

En cas de problème de sécurité du Site, le Département devra informer le STIF dans un délai maximum de douze heures, calculé sur la base des jours ouvrés. Une fois le STIF informé, le Département aura vingt-quatre heures, calculées sur la base des jours ouvrés, pour mettre en œuvre les mesures conservatoires que pourrait décider le STIF. Nonobstant des dispositions précédentes, le STIF ne saurait être tenu responsable des erreurs techniques et de sécurité du Site.

## **8. Interlocuteurs**

S'agissant de la mise en œuvre de la présente annexe à la convention de délégation de compétence, le Département sera représenté par la direction des déplacements.

De même le STIF sera représenté par la direction de la communication, 39 bis – 41 rue de Chateaudun 75009 Paris (Tél. 01 47 53 28 08 - fax : 01 47 53 28 11).

## **9. Conditions financières**

La réalisation du Site est une action de communication à l'initiative du Département. Elle est supportée à parité par le STIF, la Région et le Département, conformément à la convention de financement signée le / / dans la limite du montant des subventions prévues à l'article 4 de ladite convention. Cette action recouvre :

- l'élaboration de la version avant mise en ligne du Site <http://www.pam75.info>,
- l'hébergement, la maintenance et les mises à jour nécessaires à fonctionnalités égales du Site <http://www.pam75.info>,
- le traitement des formulaires adressés par les internautes.

## FICHE WHOIS

[Querying whois.afiliass.info]

[whois.afiliass.info]

Access to INFO WHOIS information is provided to assist persons in determining the contents of a domain name registration record in the Afiliass registry database. The data in this record is provided by Afiliass Limited for informational purposes only, and Afiliass does not guarantee its accuracy. This service is intended only for query-based access. You agree that you will use this data only for lawful purposes and that, under no circumstances will you use this data to: (a) allow, enable, or otherwise support the transmission by e-mail, telephone, or facsimile of mass unsolicited, commercial advertising or solicitations to entities other than the data recipient's own existing customers; or (b) enable high volume, automated, electronic processes that send queries or data to the systems of Registry Operator, a Registrar, or Afiliass except as reasonably necessary to register domain names or modify existing registrations. All rights reserved. Afiliass reserves the right to modify these terms at any time. By submitting this query, you agree to abide by this policy.

Domain ID:D18169771-LRMS  
Domain Name:PAM75.INFO  
Created On:31-May-2007 15:09:51 UTC  
Last Updated On:02-Feb-2009 11:02:03 UTC  
Expiration Date:31-May-2010 15:09:51 UTC  
Sponsoring Registrar:Network Solutions (R122-LRMS)  
Status:CLIENT TRANSFER PROHIBITED  
Registrant ID:41857284-NSI  
Registrant Name:Syndicat des Transports d'Ile de France  
Registrant Organization:Syndicat des Transports d'Ile de France  
Registrant Street1:11 avenue de Villars  
Registrant Street2:  
Registrant Street3:  
Registrant City:PARIS  
Registrant State/Province:FR  
Registrant Postal Code:75007  
Registrant Country:FR  
Registrant Phone:+33.17274000  
Registrant Phone Ext.:  
Registrant FAX:  
Registrant FAX Ext.:  
Registrant Email:noc@ordipat.fr  
Admin ID:C9322307-LRMS  
Admin Name:MENANT Christophe  
Admin Organization:  
Admin Street1:SYNDICAT DES TRANSPORTS D'ILE DE FRANCE  
Admin Street2:11 Avenue de Villars  
Admin Street3:  
Admin City:PARIS  
Admin State/Province:FRANCE  
Admin Postal Code:75007  
Admin Country:FR  
Admin Phone:+1.33147632874  
Admin Phone Ext.:  
Admin FAX:+1.33147051105  
Admin FAX Ext.:

Admin Email:christophe.menant@stif-idf.fr  
Billing ID:C1269398-LRMS  
Billing Name:ORDIPAT  
Billing Organization:ORDIPAT  
Billing Street1:Service Noms de domaine  
Billing Street2:3 rue Moncey  
Billing Street3:  
Billing City:Paris  
Billing State/Province:  
Billing Postal Code:75009  
Billing Country:FR  
Billing Phone:+33.17274000  
Billing Phone Ext.:  
Billing FAX:+33.15332808  
Billing FAX Ext.:  
Billing Email:noc@ordipat.fr  
Tech ID:C11127664-LRMS  
Tech Name:ORDIPAT  
Tech Organization:ORDIPAT  
Tech Street1:3 rue Moncey  
Tech Street2:Olivier Salmon  
Tech Street3:  
Tech City:Paris  
Tech State/Province:FR  
Tech Postal Code:75009  
Tech Country:FR  
Tech Phone:+1.331727400  
Tech Phone Ext.:  
Tech FAX:  
Tech FAX Ext.:  
Tech Email:noc@ordipat.fr  
Name Server:NS0.ORDIPAT.FR  
Name Server:NS2.ORDIPAT.FR  
Name Server:NS3.ORDIPAT.FR

### **Maquettes (version du Site avant mise en ligne)**

A présenter et à faire valider par le STIF avant mise en service de PAM 75 conformément à la charte graphique du service et à la ligne éditoriale souhaitée par le STIF, conformément à la cohérence régionale de tous les services PAM.

## Annexe V

### Indicateurs d'activité – PAM

1. Activité globale du service.....	2
2. Connaissance des usagers .....	2
3. Les Courses .....	3
4. Activité de la centrale de réservation .....	5
5. Qualité de service – suivi du taux de refus – suivi des retards .....	6
6. Charges et couts .....	6
7. Recettes .....	7
8. Technique .....	7

## **1. Activité globale du service**

**Nombre d'abonnés**

**Nombre de courses**

**Nombre d'abonnés transportés**

**Nombre d'appels**

**Nombre de conducteurs à fin**

**Nombre de véhicules à fin**

**Kilométrage**

## **2. Connaissance des usagers**

**Nombre total d'usagers inscrits**

**Répartition des usagers en fonction des documents présentés lors de l'inscription :**

- Invalidité 80 %
- Carte stationnement ministère de la Défense
- Carte stationnement Préfecture
- Autre

**Répartition des usagers en fonction de leur type de handicap**

- Physique (UFR)
- Physique, autre que UFR
- Cécité
- Déficience intellectuelle
- Les déficiences psychiques
- Temporaire
- Autre

**Répartition des usagers en fonction des besoins d'accompagnement :**

- Usagers n'ayant pas fait état d'un accompagnateur obligatoire

- Usagers ayant fait état d'un accompagnateur obligatoire

#### **Répartition des usagers en fonction de leur tranche d'âge**

- 0-10
- 10-18
- 18-30
- 30-40
- 40-50
- 50-60
- 60-70
- 70-80
- > 80

#### **Répartition des usagers en fonction de leur ancienneté d'inscription**

- < 1 an
- Entre 1 an et 2 ans
- Entre 2 ans et 3 ans
- > 3 ans

#### **Nombre d'usagers ayant réservé un trajet régulier quotidien pour raisons professionnelles au moment de leur inscription**

### **3. Les Courses**

#### **Type de courses**

- Courses prioritaires
- Courses non prioritaires
- Courses régulières

#### **Répartition des courses**

- zone 1
- zone 2
- zone 3

- zone 4

### **Prestations**

- Demandes de prestations exceptionnelles

### **Durée et longueur**

- Durée moyenne du voyage
- Longueur moyenne du voyage

### **Motifs**

- Domicile – travail
- Autres professionnels
- Santé
- Loisirs
- Autres

### **Accompagnement**

- Avec accompagnateur obligatoire
- Sans accompagnateur
- Avec accompagnant (s)
  - 1 accompagnant
  - 2 accompagnants
  - 3 accompagnants
- Accompagnateur mis à disposition par l'exploitant

### **Retards**

- Retard inférieur à 10 mn
- Retard supérieur à 30 mn

### **Interopérabilité et sous traitance**

- Nombre de courses sous traitées à des taxis
  - zone 1
  - zone 2
  - zone 3
  - zone 4
- Interopérabilité par les autres PAM

- 75
- 93
- 78
- 91
- 95
- 77
- 92

### **Groupage**

- Courses réalisées avec groupage
- Durée moyenne d'allongement suite groupage

## **4. Activité de la centrale de réservation**

### **Nombre d'inscriptions**

- à l'agence commerciale
- Sur visite au domicile
- Par tél
- Par fax/courrier
- Lors de journées d'animation

### **Nombre de radiations**

### **Nombre d'appels téléphoniques**

- Maximum journalier
- Minimum journalier
- Moyenne journalière

### **Routage depuis infomobi**

### **Routage vers infomobi**

### **Réservation**

- avant J – 3 semaines
- après J – 3 semaines
- Annulation > H-24
- Annulation < H-24
- Pénalité suite annulation hors délais

## 5. Qualité de service – suivi du taux de refus – suivi des retards

### Nombre de refus

#### Clientèle prioritaire

- En heure de pointe
- en heure creuse

#### Clientèle non prioritaire

- En heure de pointe
- en heure creuse

### Recettes

#### Nombre de courses

- Zone 1
- Zone 2
- Zone 3

#### Recette directe TTC

- U 1
- U 2
- U 3

## 6. Charges et couts

### Cout de revient moyen d'une course

#### Logiciel de réservation

#### Charge de personnels

- Conduite
- autre

#### Amortissement véhicules

#### Carburant

## **7. Recettes**

**Sous traitance d'autres PAM**

**Subvention Département**

## **8. Technique**

**Nombre de véhicules par type**

**Conducteurs**

- Formations délivrées
- Ancienneté
  - < 1 an
  - Entre 2 et 2 ans
  - Entre 2 et 3 ans
  - Supérieur à 3 ans

**Kilométrage par type**

**Kilométrage moyen par type**

**Prise de carburant**

# Annexe VI

## CAHIER DES CHARGES DES FONCTIONNALITES REQUISES POUR UN LOGICIEL DE PLANIFICATION ET GESTION D'UN CENTRE DEPARTEMENTAL DE RESERVATION ET DE GESTION DES TRANSPORTS SPECIALISES

Le fonctionnement des Centres départementaux de réservation et de gestion des transports spécialisés va nécessiter l'utilisation par les gestionnaires de ces centres, de logiciels de gestion, de réservation et de planification des déplacements.

Pour assurer une certaine cohérence entre les modalités de fonctionnement des différents centres et permettre sans difficultés majeures l'échange d'informations entre ces centres, il est nécessaire de prévoir quelles sont les fonctionnalités requises des logiciels.

L'objet du présent cahier des charges est de préciser ces fonctionnalités et de répondre ainsi aux attentes des départements et du STIF garant de la cohérence régionale ; son respect conditionnera l'attribution des financements par ce dernier.

Le cahier des charges décrit les **fonctionnalités de base** et propose des **voies de progrès** qui peuvent faire l'objet de développements progressifs par les départements.

---

Les logiciels doivent répondre aux fonctionnalités suivantes :

- mise en place d'une base de données
- prise en compte de règles de répartition des courses entre transporteurs et de leur organisation, de règles de tarification, de règles d'exportation de données vers d'autres logiciels
- édition d'états statistiques et comptables
- réservation, planification et optimisation des services de transport proprement dits.

Le fonctionnement du Centre de réservation et de gestion des transports spécialisés, et donc des logiciels dont les fonctionnalités sont décrites ci-après, est prévu sur des plages horaires définies par ailleurs; les modalités de maintenance, de dépannage et d'exploitation technique des logiciels doivent être prévues en conséquence.

Dans une phase ultérieure des voies de progrès pourront être dégagées, à l'initiative de chacun des Départements : suivi radio localisé des véhicules et communication automatisée entre les véhicules et le Centre.

### 1. Les données :

- **Les données « opérateurs »**: liste complète des opérateurs, identification, flotte et chauffeurs mis à disposition du Centre de réservation et de gestion.
- **Les données « clients »**: identité, adresse (adresses habituelles si trajets répétitifs) carte d'invalidité, type de handicap, modalités de prise en charge (temps et particularités d'accès, voire assurance...), type de fauteuil roulant, accompagnateur autorisé à voyager avec le client, mode de facturation.
- **Les données « véhicules »**: carte grise, lieu de garage habituel, capacité en places fauteuils roulants et en places totales, conducteurs habituels, entretien.
- **Les données « chauffeurs »**: nom, heures de début et fin de services ventilables par jour, véhicule affecté en fonction du jour, début et fin de service. Liste complète des chauffeurs.
- **Les données « accompagnateurs »** (entendre ceux fournis par le service) : nom et coordonnées. Liste complète des accompagnateurs.

### 2. La prise en compte de règles d'organisation

Dans le respect du Cahier des charges du Service de transport spécialisé et de certains critères préétablis, les règles relatives à la répartition, l'organisation, la tarification des courses, à l'exportation de données, à la rémunération des transporteurs et à la répartition de coûts internes au Centre, devront être prises en compte.

- **Les règles d'organisation des courses :**  
La course est l'élément de base de l'activité, associant un client, un opérateur, un véhicule, un chauffeur, des données temporelles et géographiques, un tarif et un coût ; une course va du point A au point B (le retour éventuel est une autre course).

Les courses répétitives sont mémorisées pour éviter une ressaisie systématique.

Le co-voiturage est recherché sous réserve de ne pas allonger la durée du trajet d'un voyageur de plus de 15 mn.

- **Les règles de tarification des courses aux clients** distinguant la prise en charge et le lieu de destination ainsi que les modalités de paiement par le client (à la course, à l'abonnement).
- **Les règles d'exportation d'informations vers les autres Centres de réservation et de gestion** (exemple en cas de trajets combinés entre 2 départements, lorsque les autres départements seront dotés d'un Centre de réservation et de gestion) éventuellement vers les logiciels des sous traitants si ceux ci s'y prêtent. **Le STIF veillera à ce que les logiciels des Centres départementaux de réservation et de gestion puissent échanger entre eux.**

### 3. La planification des réservations

L'organisation efficace et rationnelle des services de transports spécialisés et la transparence de leur gestion particulièrement dans le cas d'un taux de refus important repose sur une aide à l'optimisation de la planification des courses et sur le suivi des véhicules. Le logiciel de planification est la première étape, la deuxième est le suivi automatisé des véhicules, elle peut être différée dans le temps.

- **Le traitement des demandes** de réservations en fonction des moyens disponibles du délégataire et de ses éventuels sous traitants au moment considéré (véhicules, horaires des conducteurs, courses déjà programmées ...).
- Conformément aux règles précédemment fixées, le logiciel définit de façon automatique les horaires d'un circuit ou d'une course en fonction des critères « heures départ imposée » ou « heure d'arrivée imposée » selon les souhaits du client concerné. Le co-voiturage est fortement recherché mais n'entraîne pas d'allongement de la durée du trajet de plus de 15mn.

Le logiciel gère au jour j des planifications pour j+1 à j+ 21 (voire plus).

- **Le traitement du parcours** sur une base cartographique (calcul des délais de route par tronçons en fonction des moments de la journée) ; placement des courses dans le planning. Quand le point d'arrivée est hors du département, le logiciel propose au Centre de réservation et de gestion voisin (lorsque ces derniers seront en place) d'effectuer un transport en sens inverse pour éviter un retour à vide.  
La base cartographique est celle du département et de la partie contiguë des départements limitrophes.  
La mise à jour de la base cartographique est prévue par contrat de maintenance et reste à la charge du délégataire.

### 4. Les éditions informatives et d'états statistiques

Le logiciel permet toutes les éditions réglementaires et informatives ainsi que les états statistiques nécessaires au bon déroulement des services de transports et à l'évaluation de ces services et de l'activité du Centre.

- **Les éditions réglementaires et informatives :** il s'agit notamment des feuilles de route, des éditions de courrier, de la liste des transports par jour, de la liste de services créés, du récapitulatif des transports d'un client, de la globalisation des temps de conduite et des parcours cumulés des véhicules.
- Par ailleurs, le système informatique produit les historisations diverses comme demandé par le cahier des charges du service.
- Enfin le système édite les documents nécessaires au rapport d'activité du Centre.
- **Les états statistiques et notamment :**
  - état récapitulatif du détail des heures effectuées par les conducteurs
  - comptabilisation des annulations et des refus de transport (par jour et par créneaux horaires)
  - relevés de transports y compris, le cas échéant, la sous-traitance

- récapitulatif des transports effectués par jour et par client
- récapitulatif des transports effectués par jour et par mois.

## 5. Les voies de progrès

Le délégataire n'est pas tenu de mettre en place ces dispositions mais il sera souhaitable qu'il choisisse un logiciel permettant une adaptation ultérieure afin de prendre en compte les présentes voies de progrès.

Ces voies de progrès concernent d'une part une plus grande automatisation de la planification et d'autre part le suivi en temps réel des véhicules. La décision de les mettre en œuvre se fera à l'initiative du maître d'ouvrage.

### - L'automatisation poussée de la planification :

**L'allocation dynamique<sup>1</sup>** des moyens du délégataire et de ses éventuels sous traitants peut être envisagée pour optimiser la totalité des véhicules existants en Ile de France.

**L'optimiseur de parcours sans opérateur manuel** : une automatisation complète de la planification via l'intervention d'un client abonné par Minitel ou Internet.

**La mise à jour automatique de la cartographie** : possibilité d'auto apprentissage à cycles réguliers par l'optimiseur des temps, par tronçons de parcours, d'après la liste des écarts prévisions-réalisations de courses déjà effectuées.

**La planification de co-voiturage aussi automatique que possible.** Le système propose d'adapter l'itinéraire initial du véhicule et indique à l'écran les modifications d'horaires à notifier (si nécessaire) au client initial et son numéro de téléphone (pour pouvoir lui demander s'il accepte la modification).

**La planification d'une course en rabattement** sur un autre mode de transport (transports en commun accessibles par exemple) connaissant les horaires de correspondance.

**L'actualisation en temps réel de la planification** : le logiciel gère une liste d'attente avec remixage périodique de toute la base des rendez vous pris, de façon à ré-optimiser en fonction des désistements intervenus et à intégrer les demandes en liste d'attente. Le logiciel permet ainsi de gérer au jour j+ 4h par exemple.

### - Le suivi des véhicules, complément à l'optimisation

L'activité du logiciel du Centre sera d'autant plus automatisée et réactive aux imprévus que les véhicules seront équipés de positionnement géographique et de supports permettant l'envoi et/ou la réception d'informations (feuilles de routes actualisées, lecteur de carte magnétique ou à puce du client ...).

**Les véhicules sont équipés d'un dispositif de positionnement** géographique (GPS,...)

**Les véhicules sont équipés en dispositifs de liaison hertzienne** (GSM,...) permettant :

- l'envoi de la position du véhicule,
- l'envoi d'information d'état du véhicule (client pris, client déposé, demande d'assistance...)
- l'envoi d'information de la centrale vers le véhicule (feuille de route modifiée, changement de lieu de prise du client...)

**Les données ainsi échangées sont traitées** pour suivre le parcours réel du véhicule et elles alimentent les bases de données et les aides à la gestion d'activité (des véhicules, des chauffeurs, des opérateurs)

---

<sup>1</sup> C'est à dire en temps réel sur tout le parc disponible, pour connaître à tout instant l'affectation des véhicules du délégataire ou des sous traitants, effectuée sur leur parc pour d'autres donneurs d'ordre.

Cette étape pourra être différée dans le temps, elle deviendra particulièrement utile lorsque que l'interopérabilité des opérateurs sera développée et que les Centres fonctionneront en réseau.

Une voie de progrès à ce stade serait, pour chaque Centre départemental de réservation et de gestion, de voir les véhicules actionnés par d'autres centres et en train de circuler sur son département, et pouvoir leur confier à très court terme (dans les 2 h) un trajet imprévu qui rentabiliserait leur trajet de retour.

---



**Délibération n°2009/1026**

**Séance du 9 décembre 2009**

**DISPOSITIFS DE CENTRES DE RESERVATION ET DE GESTION  
DE TRANSPORT SPECIALISES DANS LE VAL D'OISE**

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

- VU** l'ordonnance n° 59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs dans la Région Ile-de-France ;
- VU** le décret n° 59-157 du 7 janvier 1959 modifié relatif à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France ;
- VU** le décret n° 2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du Syndicat des transports d'Ile-de-France ;
- VU** la délibération n°7539 du 10 octobre 2002 relative à la mise en place du service d'information régional et des centres de réservation et de gestion pour les déplacements des personnes à mobilité réduite ;
- VU** la délibération n°7903 du 13 février 2004 relative à l'adaptation du cahier des charges des services de transport spécialisé de personnes à mobilité réduite ;
- VU** la convention tripartite (STIF – Région Ile-de-France – Département de Paris) du 22 novembre 2003 pour la mise en place d'un centre de réservation et de gestion des transports spécialisés en faveur des personnes à mobilité réduite ;
- VU** la délibération du Conseil du STIF n°2009/0579 du 8 juillet 2009 relative à l'adoption du nouveau règlement régional du réseau PAM Ile de France ;
- VU** la délibération du Conseil du STIF n°2009/580 relative à la prolongation d'une année de la convention du 22 novembre 2003 pour la mise en place d'un centre de réservation et de gestion des transports spécialisés en faveur des personnes à mobilité réduite ;
- VU** le rapport n° 2009/1025-1026-1027
- VU** les avis de la commission de l'offre de transport du 1er décembre 2009 et de la commission économique et tarifaire du 4 décembre 2009.

**Considérant** que cette délégation de compétence s'inscrit dans la continuité du dispositif de mise en place du service d'information régional et des centres de réservation et de gestion pour les déplacements des personnes à mobilité réduite issu de la décision du 10 octobre 2002,

Après en avoir délibéré,

## DECIDE

**ARTICLE 1<sup>er</sup>** : Le Département du Val d'Oise reçoit délégation de compétence du Syndicat des Transports d'Ile de France pour la mise en place d'un centre de réservation et de gestion des transports spécialisés en faveur des personnes handicapées.

**ARTICLE 2** : La convention de délégation de compétence du syndicat des transports d'Ile de France au département du Val d'Oise pour la mise en place d'un centre de réservation et de gestion des transports spécialisés en faveur des personnes handicapées est approuvée.

**ARTICLE 3** : La convention entre le Syndicat des transports d'Ile de France, la Région Ile de France et le Département du Val d'Oise du financement du centre de réservation et de gestion des transports spécialisés en faveur des personnes handicapées est approuvée.

**ARTICLE 4** : La directrice générale est autorisée à signer les conventions visées aux articles 2 et 3 de la présente délibération

**ARTICLE 5** : La directrice générale est chargée de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au recueil des actes administratifs du syndicat des transports d'Ile de France.

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

Jean Paul HUCHON



**Convention du \_\_\_\_\_  
de délégation de compétence  
en matière de services PAM**

**ENTRE :**

- Le SYNDICAT DES TRANSPORTS D'ÎLE-DE-FRANCE, établissement public à caractère administratif, dont le siège social est situé 39 bis – 41 rue de Chateaudun à Paris (9ème), (n°SIRET 287 500 078 00012), représenté par sa directrice générale, Madame Sophie MOUGARD en vertu de la délibération n° 2009/0580 du 8 juillet 2009, ci-après désigné le « STIF »,

D'une part,

- Le DEPARTEMENT du Val d'Oise représenté par le Président du Conseil Général Monsieur Didier ARNAL, en vertu de la délibération n° 4-27 du 28 septembre 2009, ci-après désigné le « Département »

D'autre part,

- VU** l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs en Île-de-France,
- VU** le décret n° 59-157 du 7 janvier 1959 modifié relatif à l'organisation des transports de voyageurs en Île-de-France,
- VU** le décret n° 2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du Syndicat des transports d'Île-de-France,
- VU** la délibération du conseil du STIF n° 7539 du 10 octobre 2002 relative à la mise en place de centres départementaux de réservation et de gestion des transports spécialisés pour les personnes à mobilité réduite ;
- VU** la délibération du Conseil du STIF n° 7903 du 13 février 2004, modifiant le cahier des charges « applicable aux services de transport spécialisé en région Île-de-France »
- VU** la délibération du Conseil du STIF n°2009/0579 du 8 juillet 2009 relative à l'adoption du nouveau règlement régional du réseau PAM Ile de France
- VU** la délibération du conseil général n°4-27 du 28 septembre 2009 ;
- VU** la délibération du conseil du STIF n° \_\_\_\_\_ du \_\_\_\_\_ portant délégation de compétences du STIF au Département du Val d'Oise en matière de transports spécialisés de personnes handicapées;

**APRES AVOIR RAPPELE CE QUI SUIT :**

La présente convention s'inscrit dans le cadre de l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France, modifiée par la loi n°2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales.

Dans ce cadre, les parties à la présente convention entendent organiser la délégation de compétence permise entre le STIF et l'Autorité Organisatrice de Proximité par l'article 1<sup>er</sup> de l'ordonnance modifiée du 7 janvier 1959 et par le décret du 10 juin 2005.

En tant qu'Autorité Organisatrice des Transports de la Région d'Île de France, le STIF peut organiser des services de transports à la demande. Par ailleurs, il a également pour mission de favoriser le transport des personnes à mobilité réduite.

Conformément à l'article 1<sup>er</sup>-II, alinéa 6, de l'ordonnance précitée, le STIF peut, sur des périmètres ou pour des services définis d'un commun accord, déléguer tout ou partie de ses attributions, à l'exception de la politique tarifaire, à des collectivités locales ou à leurs groupements, autorités organisatrices de proximité, dans le cadre d'une convention.

Cette délégation de compétence s'inscrit :

- dans une volonté d'améliorer l'offre de transport et de mieux répondre aux attentes des usagers à mobilité réduite;
- dans la continuité de la délibération du 10 octobre 2002 du conseil du STIF, décidant la création de « Centres départementaux de réservation et de gestion des transports spécialisés » constituant peu à peu le « Réseau – PAM - Île-de-France » et approuvant le cahier des charges « applicable aux services de transport spécialisé en Région Île-de-France » fixant les conditions de mise en place et de fonctionnement de ces centres ;
- dans le cadre de la délibération du 8 juillet 2009 du conseil du STIF, décidant du maintien du dispositif des services PAM et de leur condition de mise en œuvre dans le cadre des secondes générations de délégations de compétence.

Dans cette optique, la présente délégation de compétences consentie par le STIF au Département du Val d'Oise a notamment pour objectif de favoriser l'adéquation entre l'offre et la demande de transport, de renforcer la qualité de service et de permettre une gestion financière et une allocation des ressources plus proches des besoins locaux.

En outre, il est précisé que, dans la continuité de la délibération du 10 octobre 2002 et dans le cadre de la délibération du 8 juillet 2009, sont jointes à la présente convention de délégation de compétence une convention entre le STIF, la Région Île-de-France et le Département fixant le montant et les modalités de versement à ce dernier de subvention de fonctionnement annuel du service PAM sous réserve du respect du cahier des charges « applicable aux services PAM en région Ile-de-France ».

## **IL A ETE CONVENU DE CE QUI SUIT :**

### **Article 1 - Objet**

La présente convention a pour objet de définir les compétences déléguées, les modalités juridiques et financières relatives à la délégation de compétences accordée par le STIF au Département du Val d'Oise en matière de transport à la demande à destination des personnes handicapées.

Par la présente convention le STIF délègue au Département les compétences définies ci-après à l'article 4 et au règlement régional « applicable aux services PAM en région Ile de France » annexé à la présente convention.

En outre, la présente convention, d'une durée limitée, est réversible : à son terme, ou en cas de résiliation prévue à l'article 8, le STIF exercera directement l'ensemble des compétences déléguées.

### **Article 2 - Durée**

La convention entre en vigueur à compter de sa notification par le STIF au Département.

Elle prend fin à l'expiration du contrat du service val d'oisien de transport adapté aux personnes handicapées d'une durée de 5 ans, dont elle couvre tous les effets.

## **Article 3 - Principes généraux**

### **3.1 - Principe d'exclusivité**

Dans les limites fixées à la présente convention et sauf dispositions législatives et réglementaires contraires, les compétences déléguées sont, pendant la durée de la présente convention, exclusivement exercées par le Département.

### **3.2 - Principe de coopération et de transparence**

Les parties mettent tout en œuvre pour assurer une coopération et une transparence permanente dans l'exécution de la présente convention.

Le Département du Val d'Oise informe régulièrement le STIF des conditions d'exercice des compétences déléguées, et le cas échéant des problèmes rencontrés à cette occasion. Il produit chaque année avant le 30 septembre au STIF un rapport détaillé sur l'exploitation des services tant en offre qu'en qualité de service ainsi que l'annexe V relative au suivi de l'activité de la présente convention dûment complétée.

Chaque année à l'automne les parties s'engagent à se rencontrer autour d'un « comité de suivi PAM » associant l'ensemble des collectivités partenaires du réseau PAM Ile-de-France (pour présentation de la synthèse issue de l'analyse des rapports de chaque PAM).

## **Article 4 - Droits et obligations des parties**

### **4.1 - Périmètre des services faisant l'objet de la délégation de compétence**

Le STIF confie au Département du Val d'Oise la mise en place et la gestion du dispositif Départemental de services PAM, transports spécialisés et l'organisation et le fonctionnement d'un service de transport à la demande d'adresse à adresse (pouvant également être de porte à porte) pour les personnes handicapées dans le département du Val d'Oise conformément au règlement régional « applicable aux services PAM en région Île-de-France » annexé à la présente convention.

### **4.2 - Droits et obligations du STIF**

Le STIF, en tant qu'autorité organisatrice, est garant de la politique régionale des transports et en assure la cohérence.

Il est responsable de la politique tarifaire et à ce titre il fixe les tarifs usagers conformément aux annexes I et II.

Le tarif public pour l'utilisateur est fixé en fonction de zones kilométriques à vol d'oiseau :

- 6,6 € pour une course comprise entre 0 et 15 km
- 9,9 € pour une course comprise entre 15 et 30 km
- 16,5 € pour une distance comprise entre 30 et 50 km
- 33 € pour une distance au delà de 50 km.

Les montants susvisés seront revus annuellement à partir du XX/XX/XXXX selon la formule d'indexation suivante : évolution selon le tarif du ticket T.

Le STIF fixe par ailleurs des règles minimales en matière de qualité de service. Il contrôle ponctuellement les conditions d'exploitation des services.

A ce titre, il fixe les exigences applicables aux services PAM figurant dans le règlement régional « applicable aux services PAM en région Île-de-France », figurant en annexe 1 de la présente convention.

Dans le cadre de la présente convention toute modification du règlement régional annexé ayant une quelconque répercussion sur le contrat du service val d'oisien de transport adapté aux personnes handicapées passé par le Département du Val d'Oise devra recueillir l'avis préalable de ce dernier. En outre, le STIF s'engage à :

- verser au Département des subventions de fonctionnement annuel du service PAM, sous réserve du respect du règlement régional, dans le cadre d'une convention tripartite avec le Département et la Région Île-de-France ;
- rencontrer régulièrement le Département, au moins une fois par an pour évaluer les conditions d'application de la présente convention ainsi que les conditions d'exécution des conventions passées avec le ou les exploitants de transport ;
- étudier toute demande de modifications de la présente convention permettant notamment un meilleur exercice d'une compétence déléguée.

Par ailleurs, le STIF s'assure avec le Département du bon fonctionnement du réseau avec les autres centres départementaux et avec le service régional d'information INFOMOBI.

#### **4.3 - Droits et obligations du Département**

Dans le cadre de la présente délégation de compétence, le Département exerce les compétences déléguées pour la mise en place et la gestion du service PAM, (voir art. 4.1) dans le respect du règlement régional « applicable aux services PAM en région Île-de-France » annexé.

Dans ce cadre, le Département s'engage à :

- être le maître d'ouvrage du service PAM, aussi bien pour la centrale de réservation que le service transport, dans le respect du règlement régional figurant en annexe I ;
- définir la consistance des services dans le respect des conditions du règlement régional annexé,
- désigner l'exploitant du service val d'oisien de transport adapté aux personnes handicapées après mise en concurrence pour une durée maximale n'excédant pas celle de la délégation de compétence.
- mettre en œuvre la tarification applicable à l'utilisateur dans le respect des règles fixées dans le règlement régional annexé.
- assurer, avec le concours du STIF et de la Région Île-de-France, le financement du service PAM qui fait l'objet d'une convention tripartite annexée ;
- rendre compte au STIF, ainsi qu'à la Région, de l'évaluation des ses services ainsi que de l'évolution des déplacements, dans le cadre du comité de suivi PAM ;
- informer également le STIF sur les modifications apportées à la consistance des services, à la qualité du service et sur les conséquences financières de ses modifications ;
- fournir le rapport annuel visé à l'article 3.2.

### **Article 5 - Financement du service**

#### **5.1 - Modalités de financement du centre de réservation et de gestion**

Conformément à la délibération du 8 juillet 2009, le financement du service PAM est régi par une convention tripartite entre le STIF, la Région Île-de-France et le Département fixant les montants et les modalités de versement de subventions de fonctionnement annuel.

Ladite convention de financement est annexée à la présente convention.

## **5.2 - Modalités de versement des subventions**

Les modalités sont exposées dans la convention figurant en annexe II.

### **Article 6 - Communication**

Les engagements des parties en matière de communication sont définis à l'article 6 de la convention de financement entre le STIF, la Région et le Département.

En outre, conformément à l'article 5 du règlement régional, le Département s'engage à créer un site Internet dans les conditions définies à l'annexe IV

### **Article 7 - Responsabilité des parties**

Le Département exerce la compétence déléguée sous son entière responsabilité à l'exception des conséquences pouvant être générées par les décisions tarifaires non prévues lors de la délégation de compétence ou les modifications du règlement régional ayant des incidences sur le contrat du service val d'oisien de transport adapté aux personnes handicapées passé par le Département.

Il fait son affaire et supporte les conséquences financières en cas de recours contentieux pouvant être engagés à l'occasion de l'exercice par lui des compétences qui lui sont confiées par le STIF dans le cadre de la présente convention.

Les parties s'informent mutuellement de toute action engagée à leur rencontre dans le cadre de l'exécution de la présente délégation.

Le STIF ne peut, en aucun cas, ni pendant la durée de la présente convention, ni après son expiration, être mis en cause dans les litiges qui résulteraient de l'exercice par le Département des compétences qui lui sont déléguées.

### **Article 8 - Résiliation**

#### **8.1 - Résiliation pour faute ou manquements répétés**

En cas de faute grave ou de manquement répété de l'une des parties à une ou plusieurs de leurs obligations contractuelles, l'autre partie peut décider 15 jours après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet, de résilier la présente convention, sans préjudice de tout dommage et intérêts, dans le respect d'un préavis de 8 mois.

La défaillance de (ou des) l'exploitant(s) du service PAM, que ce soit pour la centrale de réservation ou le service de transport, ne saurait être assimilée à une faute ou un manquement. En effet, en cas de défaillance, il appartiendra au Département d'assurer la continuité du service.

Durant le préavis, les parties se rapprocheront afin de préparer les conditions de la continuité du service.

#### **8.2 - Résiliation amiable**

Dans les autres cas, les parties peuvent décider, d'un commun accord, de procéder à la résiliation amiable de la présente convention, dans le respect d'un préavis de 8 mois

Durant le préavis, les parties se rapprocheront afin de préparer les conditions de la continuité du service.

### **Article 9 - Fin de la convention**

Dix huit mois avant l'échéance de la présente convention, les parties s'engagent à se rencontrer afin d'envisager ensemble les modalités de renouvellement éventuel de délégation de compétence.

### **Article 10 - Litiges**

Les parties s'engagent à rechercher une solution amiable aux différends pouvant survenir lors de l'exécution de la présente convention. Elles se réunissent dans un délai d'un mois à compter de la réception d'un courrier adressé par la partie la plus diligente, par lettre recommandée avec accusé de réception.

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

Fait à Paris  
Le  
En deux exemplaires

Pour le STIF,

Directrice Générale

Pour le Département

Président du Conseil Général

## ANNEXES

- Annexe I :** Règlement régional « applicable aux services PAM en région Île-de-France »
- Annexe II :** Convention tripartite STIF – Région Île-de-France – Département du Val d'Oise relative au financement du dispositif départemental de centres de réservation et de gestion des transports spécialisés pour les personnes handicapées
- Annexe III :** Charte graphique du Réseau PAM applicable pour tous les supports de communication, pour l'habillage des véhicules, et le site internet.
- Annexe IV :** Conditions d'exploitation du site Internet PAM95.info
- Annexe V :** Tableau de suivi de la réalisation de la qualité de service
- Annexe VI :** Cahier des charges des fonctionnalités requises pour un logiciel de planification et de gestion d'un service PAM.

## ANNEXE I

# REGLEMENT REGIONAL APPLICABLE AUX SERVICES PAM EN REGION ILE-DE-FRANCE

### Table des matières

<b>Objet du règlement régional des services de transport spécialisé .....</b>	<b>2</b>
<b>1 Définition du service de transport spécialisé pour les personnes handicapées ..</b>	<b>2</b>
1.1 Définition des services .....	2
1.2 Caractéristiques des services .....	3
1.2.1 Amplitude de fonctionnement des services .....	3
1.2.2 Les zones géographiques desservies .....	3
1.2.3 Services groupés.....	3
1.3 L'accompagnement.....	3
1.3.1 Situation courante : l'accompagnement par le conducteur-accompagnateur.....	3
1.3.2 Situation exceptionnelle .....	3
1.3.3 Les accompagnateurs.....	4
1.4 Rôle du centre de réservation .....	4
1.4.1 Missions.....	4
1.4.2 Information .....	5
1.4.3 Développement de l'interopérabilité et intermodalité des services PAM .....	5
<b>2 Les conditions d'accès au service.....</b>	<b>5</b>
2.1 Les ayants droit au service .....	5
2.2 Les trajets éligibles.....	6
2.3 Les types de trajets .....	6
2.3.1 Les trajets prioritaires.....	6
2.3.2 Les trajets réguliers et occasionnels .....	6
2.4 Réservation et annulation du trajet.....	6
2.4.1 Réserver un trajet régulier .....	6
2.4.2 Réserver un trajet occasionnel .....	7
2.4.3 Annuler un trajet.....	7
<b>3 La tarification et financement des services .....</b>	<b>7</b>
3.1 La tarification usagers.....	7
3.2 Actualisation des tarifs en cours de délégation .....	7
3.3 Principes de financement des services.....	7
<b>4 L'organisation des services .....</b>	<b>8</b>
4.1 Obligations appliquées au service PAM sous l'égide du Département .....	8
4.1.1 Qualification des conducteurs accompagnateurs .....	9
4.1.2 Caractéristiques des véhicules .....	9
4.2 Obligations des voyageurs .....	10
4.2.1 Ponctualité .....	10
4.2.2 Lieu de prise en charge .....	10
4.2.3 Acquiescement du tarif.....	10
4.3 Système de contrôle et de mesure de la qualité de service .....	11
4.3.1 La mesure des prestations.....	11
4.3.2 Le suivi de la qualité.....	11
4.3.3 Le suivi de l'activité .....	11
<b>5 Communication .....</b>	<b>12</b>

## Objet du règlement régional des services de transport spécialisé

Conformément aux dispositions de l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 modifiée, le STIF, depuis le 1er juillet 2005, en tant qu'autorité organisatrice des transports en Ile-de-France, favorise le transport des personnes à mobilité réduite et peut organiser des services de transport à la demande.

En application de l'article 1er-II, alinéa 5, de l'ordonnance précitée, le STIF peut, sur des périmètres ou pour des services définis d'un commun accord, déléguer tout ou partie de ses attributions, à l'exception de la politique tarifaire, à des collectivités locales ou à leurs groupements, dans le cadre d'une convention.

Le présent règlement régional a pour objet de définir les règles et principes communs qui s'imposent, dans la région d'Ile-de-France, aux Départements ayant reçu une délégation de compétence du STIF en matière de services de transport spécialisé pour les personnes handicapées.

Ce règlement régional est annexé à la convention de délégation de compétence passée entre le STIF et chaque Département.

Par ailleurs, le présent règlement régional fixe, dans la continuité de la délibération du 10 octobre 2002 du Conseil du STIF, les exigences du Syndicat vis à vis des Départements qui mettent en place ou renouvellent un service PAM, transport spécialisé pour les personnes handicapées, pour lequel ils reçoivent à la fois une dotation financière du STIF et de la Région Ile-de-France sur la base du nombre de courses réalisées par l'opérateur de transport.

Ce règlement régional est annexé à la convention de financement tripartite passée entre le STIF, la Région et chaque Département.

## **1 Définition du service de transport spécialisé pour les personnes handicapées**

### **1.1 Définition des services**

Un service de transport spécialisé pour personnes handicapées PAM Ile-de-France est un service :

1. Assurant un service d'adresse à adresse des usagers appartenant aux catégories d'ayants droit tels que définis au point 2 du présent règlement régional,
2. collectif ou le cas échéant individuel lorsque les contraintes d'exploitation et de qualité de service le rendent nécessaires
3. A la demande, préétabli lors d'une réservation auprès du centre de réservation,
4. Assuré de manière régulière ou occasionnelle,
5. Dont le déplacement est au moins supérieur ou égal à 500 mètres.

Le rabattement sur des lignes de transport régulier accessibles est proposé par l'exploitant lorsque le trajet direct demandé existe.

Les services sont élaborés par l'exploitant du transport sur la base des demandes de trajets éligibles enregistrées à l'aide d'un logiciel d'exploitation. L'organisation des services doit permettre de répondre au plus grand nombre possible de demandes.

La destination convenue lors de la réservation est figée. Elle ne peut être modifiée au cours du trajet.

Le choix du véhicule, du groupage, du conducteur comme de l'itinéraire emprunté relève de la responsabilité de l'exploitant, sous réserve de conformité au contrat.

## **1.2 Caractéristiques des services**

### **1.2.1 Amplitude de fonctionnement des services**

Les services fonctionnent 7 jours sur 7 et au minimum de 6 heures à minuit avec retour assuré si la prise en charge pour le retour a lieu avant minuit.

### **1.2.2 Les zones géographiques desservies**

Les services organisés couvrent exclusivement le territoire de l'Ile-de-France

### **1.2.3 Services groupés**

Afin de répondre au plus possible de demandes, il est fait appel à du groupage

Celui-ci ne doit toutefois pas entraîner une augmentation du temps de trajet d'un voyageur de plus de 50% du temps de son trajet direct, dans la limite de 30 mn. Cependant, les trajets inférieurs à 30 mn peuvent être augmentés d'une durée au plus égale à 15 min.

## **1.3 L'accompagnement**

### **1.3.1 Situation courante : l'accompagnement par le conducteur-accompagnateur**

Le service comprend une prise en charge légère de la personne transportée par le conducteur-accompagnateur. Cette prise en charge comprend l'aide à l'installation en toute sécurité dans le véhicule, à la descente ainsi qu'un accompagnement sur le trottoir jusqu'au seuil du domicile. Le portage de colis/bagages d'un poids raisonnable peut faire partie de la prestation courante.

### **1.3.2 Situation exceptionnelle**

La situation exceptionnelle consiste pour le conducteur accompagnateur à une prestation allant au-delà de la situation courante définie dans l'art 1.3.1. Une prestation est considérée comme exceptionnelle dès lors qu'elle inclut l'accompagnement jusqu'à la porte de l'habitation ainsi qu'une aide légère à l'intérieur de celle-ci (mettre un manteau, éteindre la lumière, fermer la porte à clef, par exemple).

En cas de groupage, le transporteur doit veiller à ce que la durée du transport pour les autres usagers ne soit pas allongée de façon importante, selon les modalités définies à l'article 1.2.3.

Ni aide d'ordre médical ou paramédical, ni garde temporaire au domicile ne sont proposés. La prestation ne comprend pas de portage des personnes transportées ni de bagages lourds.

Les aides allant au delà d'une aide à la montée et à la descente du véhicule doivent être retenues au moment de la réservation.

### **1.3.3 Les accompagnateurs**

#### **- L'accompagnateur obligatoire**

Le voyageur doit signaler au moment de son inscription au service son besoin d'un accompagnateur obligatoire pour ses déplacements du fait de son handicap et fournir un certificat médical attestant de cette nécessité. L'exploitant, au titre de sa responsabilité de transporteur, peut refuser sa prise en charge s'il n'est pas accompagné ou s'il n'a pas réservé d'accompagnateur.

L'accompagnateur obligatoire peut être laissé au libre choix du voyageur. Il n'est pas désigné nommément mais il doit être majeur, valide et apte à assister le voyageur par sa connaissance du handicap. L'accompagnateur obligatoire est pris en charge gratuitement, son trajet est identique à celui du voyageur qu'il accompagne.

L'exploitant peut mettre à disposition un accompagnateur sur demande expresse du voyageur au moment de la réservation.

#### **- L'accompagnant facultatif**

Il s'agit des personnes qui accompagnent le voyageur sans assurer de mission d'assistance.

Le voyageur doit signaler la présence de l'accompagnant facultatif lors de la réservation du trajet. L'accompagnant peut être autorisé à utiliser le service par l'exploitant dans la limite des places disponibles pour le déplacement réservé. Il doit alors s'acquitter d'un titre de transport valable au même tarif que le voyageur qu'il accompagne.

Le nombre de trajets avec accompagnant facultatif, le nombre d'accompagnants facultatifs par trajet ainsi que leur âge peuvent être définis et limités par le Département.

## **1.4 Rôle du centre de réservation**

Le Centre de réservation traite les appels reçus directement, ou les appels routés par le service d'information régional INFOMOBI.

Le Centre de réservation mis en place par le Département fonctionne " en réseau " avec les autres Centres de réservation départementaux et le service INFOMOBI.

Réciproquement, dans l'attente d'un site d'information unique, les opérateurs doivent être en capacité de fournir l'ensemble des informations utiles aux personnes handicapées à l'échelle de toute l'Ile-de-France (tous modes, tous opérateurs, tous handicaps). Pour cela, ils peuvent se référer au site Infomobi.

### **1.4.1 Missions**

Le Centre de réservation assure :

- la réception de l'appel (routé le cas échéant par Infomobi),
- l'organisation du transport proprement dit de la personne appelante en utilisant une technologie d'optimisation logistique pour déterminer l'attribution des courses,
- le contrôle et le suivi de l'exécution du service.

Ces missions sont détaillées au 4.2.1. du présent règlement régional

### **1.4.2 Information**

Le centre de réservation informe les utilisateurs sur le fonctionnement des services de la façon suivante :

- Le voyageur dispose sur demande auprès de l'opérateur, d'un support commercial adapté à son handicap et comprenant au minimum les informations suivantes : conditions d'accès aux services, horaires, nature de la prestation, modalités de réservation et d'annulation, tarification.
- Le voyageur est informé sur les possibilités de rabatement sur les transports collectifs classiques accessibles dans le département et la région. Il peut également être orienté vers le service Infomobi s'il peut utiliser les transports en commun pour certains trajets.
- L'opérateur répond aux demandes d'informations dans un délai rapide et d'une façon appropriée au handicap du voyageur.

### **1.4.3 Développement de l'interopérabilité et intermodalité des services PAM**

Le STIF engage en lien avec les Départements une réflexion à l'échelle régionale sur les conditions d'interopérabilité des logiciels d'exploitation et de réservation.

Le développement de l'interopérabilité entre les réseaux PAM (tarification, accompagnement, rabatement sur le réseau régulier accessible, interfaces entre centrales) doit être intégré dans les contrats entre autorité organisatrice et exploitant(s). En outre, le contrat doit préciser les conditions de sous-traitance entre ces réseaux.

Un effort particulier est demandé aux exploitants dans la gestion des trajets effectués dans un département différent de celui dont l'utilisateur est ayant droit.

Le Centre de réservation, interconnecté avec les autres Centres de réservation départementaux ou le centre de réservation unique à plusieurs services de transport, peut être amené particulièrement pour les trajets les plus longs, à organiser des correspondances avec d'autres services de transports spécialisés du réseau PAM, dans la limite de deux. Il est également possible, pour les trajets les plus longs, que les trajets aller et retour ne soient pas organisés par le même centre de réservation départemental en particulier lorsque les courses sont interdépartementales.

La meilleure complémentarité possible avec les services et installations accessibles des réseaux de transport public classiques est recherchée.

Afin de mettre en œuvre ces dispositions, les exploitants doivent passer entre eux des conventions techniques et financières afin d'assurer les courses des ayants droit d'autres départements quel que soit le lieu de prise en charge.

## **2 Les conditions d'accès au service**

### **2.1 Les ayants droit au service**

Les ayants droit au service du réseau PAM Ile-de-France sont les personnes domiciliées dans le département justifiant :

- d'une invalidité supérieure ou égale à 80% titulaires d'une carte d'invalidité ;
- ou de l'attribution d'une carte de stationnement pour personnes handicapées du Ministère de la Défense ;

Il faut entendre par domiciliation l'adresse permanente de la personne.

Dans la mesure où il le souhaite, le Département peut permettre aux bénéficiaires de l'APA (GIR 1 à 4) ainsi qu'aux bénéficiaires de la carte de stationnement pour les personnes handicapées délivrée par la Préfecture d'accéder au service. Toutefois, ces ayants droit bénéficient de l'accès au service de manière non prioritaire.

## **2.2 Les trajets éligibles**

Tous les types de trajets, quel qu'en soit le motif peuvent être réalisés avec les services du réseau PAM Ile-de-France. Toutefois, ne sont pas pris en charge par le réseau PAM Ile-de-France les trajets dont le coût doit intégralement être pris en charge par une aide sociale spécifique conformément à la réglementation en vigueur, exception faite des aides individuelles versées aux usagers. Le STIF et les Départements engagent un travail d'identification de l'ensemble de ces aides d'ici fin 2009.

## **2.3 Les types de trajets**

### **2.3.1 Les trajets prioritaires**

Le caractère prioritaire ou non d'un trajet est défini par son motif. Les trajets sont considérés comme prioritaires dès lors qu'ils ont pour motif le travail, sur une origine et une destination prédéfinis avec le centre de réservation, ou correspondent à des convocations à dates imposées telles que pour des examens professionnels, sur présentation d'un justificatif par le voyageur auprès du centre de réservation.

### **2.3.2 Les trajets réguliers et occasionnels**

Le caractère occasionnel ou régulier d'un trajet est défini par la fréquence d'utilisation.

Un trajet est qualifié de régulier s'il se répète à l'identique à chaque occurrence sur une période supérieure à 2 mois, pour se rendre à une activité organisée (avec un horaire de début et de fin qui répond à ses propres contraintes d'organisation).

Un trajet est qualifié d'occasionnel dans tous les autres cas de figure.

## **2.4 Réservation et annulation du trajet**

Les demandes de réservation peuvent être effectuées auprès du centre de réservation par téléphone, fax ou courrier électronique au moins 48 heures à l'avance. Passé ce délai seul le téléphone pourra être utilisé pour toute demande de réservation.

En cas de réponse différée, la demande ayant été posée par fax ou courrier électronique, le demandeur sera rappelé par le centre de réservation, aux coordonnées qu'il aura indiquées, dans un délai maximal de 10 heures ouvrées à compter de la réception de la demande.

Toute prestation complémentaire, accompagnement ou aide légère, doit être demandée par le voyageur au moment de la réservation du trajet.

### **2.4.1 Réserver un trajet régulier**

En cas de trajets réguliers, une prise en charge pourra être planifiée 2 mois en avance. Cette réservation pourra être suspendue pendant des périodes limitées (une à plusieurs

semaines) tout en garantissant au voyageur, lorsque la date de reprise est connue, que la prise en charge sera réorganisée à la fin de la période de suspension.

Toute modification permanente du trajet régulier, même partielle, donne lieu à une nouvelle demande de prise en charge pour trajets réguliers par le voyageur.

Dans le cas où les trajets réguliers sont fréquemment modifiés, la prise en charge pour trajets réguliers est supprimée et devient une réservation pour trajet occasionnel, perdant ainsi son caractère prioritaire. Le voyageur, s'il veut à nouveau bénéficier de cette prise en charge pour trajets réguliers, doit en refaire la demande auprès de l'exploitant.

### **2.4.2 Réserver un trajet occasionnel**

L'exploitant doit s'engager à diminuer au maximum les délais de réservation pour les trajets occasionnels.

En outre, un numéro spécial « courses de dernières minutes » peut être mis en place.

Les trajets occasionnels peuvent être réservés entre 3 semaines et 48 heures avant la course.

### **2.4.3 Annuler un trajet**

L'annulation d'un trajet pour toute cause que ce soit doit être effectuée la veille du trajet au moins 24 heures à l'avance. Sans quoi une pénalité peut être exigée.

Passé ce délai, tout trajet annulé est du (sauf cas de force majeure, l'usager devant apporter la preuve de la cause).

Lorsque le trajet n'a pas été annulé alors que le véhicule s'est déplacé et que le voyageur ne s'est pas présenté, une pénalité supérieure au prix du trajet peut être demandée au voyageur. La pénalité ne peut être supérieure à deux fois le prix du trajet.

## **3 La tarification et financement des services**

### **3.1 La tarification usagers**

La tarification voyageurs est calculée sur la base du nombre de kilomètres à vol d'oiseau séparant l'origine de la destination d'une course. Le nombre de kilomètres à parcourir est défini par le Centre de réservation lors de la réservation du trajet. Le tarif public pour l'usager est défini dans la délégation de compétence.

Les tarifs et leur mode de calcul sont identiques pour tous les départements d'Ile de France.

Le Département peut toutefois apporter une aide à l'usager pour alléger sa part, tout en prenant en compte la nécessité de maintenir de limiter les disparités des tarifs sur la Région Ile de France.

### **3.2 Actualisation des tarifs en cours de délégation**

Les tarifs peuvent être actualisés en cours de contrat par délibération du STIF.

### **3.3 Principes de financement des services**

En complément de l'acquittement du tarif par l'usager et des dispositions ci-après, le Département assure l'équilibre financier des services.

Dans la continuité du dispositif précédent, la Région d'Ile-de-France et le STIF participent au financement des services sur la base du nombre de courses réalisées par l'opérateur de transport.

En vertu d'une convention de financement tripartite avec le Département, le STIF et la Région Ile-de-France apportent une dotation financière correspondant aux deux tiers de la différence entre le coût unitaire de la course et la tarification voyageurs. La dotation est calculée en fonction du nombre de courses réellement effectuées.

Cette dotation est supportée pour moitié par la Région et par le STIF, dans la limite de plafonds approuvés par leurs assemblées délibérantes. Des plafonds différents peuvent être fixés selon les départements concernés (Paris – Petite Couronne – Grande Couronne).

Ces plafonds sont actualisés selon une formule définie par le STIF et figurant dans la délégation de compétence.

## **4 L'organisation des services**

### **4.1 Obligations appliquées au service PAM sous l'égide du Département**

Le réseau PAM comprend deux prestations : la réservation d'une part et le transport d'autre part.

Le Département assure la maîtrise d'ouvrage de ces deux composantes du service et s'assure de leur bonne interaction dans le cas où elles seraient dissociées.

Le Département s'assure en particulier :

- que les opérateurs aient la qualification de transporteur,
- de l'optimisation des moyens intra-départementaux,
- du fonctionnement du système en réseau avec les centres de réservation des autres départements (il s'assure d'une solution informatique interfaçable telle que définie à l'article 1.4.3) et avec le service d'information régional INFOMOBI,
- de la consolidation des données, des statistiques, des flux financiers et des rapports d'activité visés à l'article 4.2.1,
- de tenir à jour les indicateurs et procède aux questionnaires de satisfaction visés à l'article 4.4,
- d'adresser au STIF dans les meilleurs délais le rapport d'activité de son ou de ses exploitants chaque année.

Le Centre de réservation comprend :

- le contrôle de la possession par la personne souhaitant s'inscrire au service de la validité des pièces justifiant de son caractère d'ayant droit
- l'organisation du système de réservation,
- l'élaboration et la mise à jour des états statistiques (le fichier clients, les détails des demandes de réservations, des déplacements des ayants droit, des services assurés ou refusés, du suivi des véhicules et des chauffeurs et des types de transports effectués) et des états comptables et financiers,
- fonctionne en réseau avec le Service d'information régional INFOMOBI et avec les autres centres de réservation. Les systèmes informatiques des Centres peuvent « converser » entre eux,
- prend en compte les demandes de transport transmises par les autres centres de réservation concernant des courses ayant lieu intégralement sur son périmètre,

- établit et transmet au département, au plus tard le 1er juin de l'exercice suivant, un rapport d'activité synthétique annuel.

Le fichier clients est établi et géré conformément aux règles de confidentialité établies par la CNIL.

Le centre utilise une solution informatique interfaçable et compatible avec les autres centres de réservation et le Service Infomobi dont les fonctionnalités sont définies dans le « Cahier des charges des fonctionnalités requises pour un logiciel de planification et de gestion d'un Centre de réservation des transports spécialisés » fourni par le STIF.

Le service de transport :

- Comprend l'organisation du transport proprement dit de l'ayant droit après réservation auprès du centre de réservation,
- Comprend la mise en place des moyens permettant d'effectuer ce transport en veillant, par l'utilisation des moyens informatiques les plus adéquats, à optimiser le fonctionnement du système,
- établit et transmet au Département, au plus tard le 1er juin de l'exercice suivant, un rapport d'activité synthétique annuel.

#### **4.1.1 Qualification des conducteurs accompagnateurs**

Le service de transport s'assure que les conducteurs accompagnateurs, outre la connaissance générale des transports en commun de personnes, possèdent un niveau suffisant sur :

- la conduite en toute sécurité,
- l'aptitude à manipuler les aides techniques des personnes handicapées (fauteuils roulants pliables, électriques, cannes anglaises, déambulateurs...).

Les mises à niveau progressives et plans de formation des conducteurs accompagnateurs sont tenus à disposition du département et du STIF.

Le contenu du module de formation est transmis au Département et au STIF. La formation délivrée par un centre de formation professionnelle vise à terme à la reconnaissance de qualification professionnelle spécifique.

Dès l'homologation du métier de « conducteur accompagnateur », il pourra être demandé que les conducteurs recrutés aient cette qualification.

L'exploitant s'assure que les voyageurs nécessitant un accompagnateur obligatoire n'y soient jamais laissés seuls.

L'exploitant doit veiller à s'acquitter des contraintes d'assurance et de sécurité quand le personnel pénètre dans les lieux d'habitation privés.

#### **4.1.2 Caractéristiques des véhicules**

Les véhicules en service doivent pouvoir assurer le transport d'au moins une personne en fauteuil roulant en toute sécurité. Ils doivent être équipés des systèmes d'accès – rampe, hayon élévateur ou dispositifs équivalents – et de maintien des fauteuils roulants et des personnes requis, conformes à la réglementation en vigueur.

Toutefois, en fonction de la structure du parc et de la typologie des handicaps des ayants-droit du service, le Département peut autoriser son exploitant à s'équiper en matériel non spécifique à l'utilisation des fauteuils roulants dans la limite de 40% du parc. Ces véhicules

devront présenter des caractéristiques favorables à l'accessibilité pour tous les autres types de handicaps.

Les véhicules sont équipés de moyens de communication avec le centre de réservation. Ils sont équipés de moyens de repérage et sont dotés des plans et cartes nécessaires aux déplacements en Ile-de-France.

Les véhicules doivent être propres, aérés et régulièrement nettoyés.

Les véhicules du service transport doivent être facilement repérables par la clientèle selon les règles d'habillage des véhicules définies dans la charte graphique du réseau Pam Ile-de-France en annexe III de la convention tripartite (logo du réseau PAM accompagné des trois logos de la Région, du Stif et du département).

Les éléments de suivi de l'entretien du véhicule sont communiqués régulièrement par le centre de réservation au Département. Ils comprennent le nombre quotidien de kilomètres parcourus, la consommation en carburant et en lubrifiants, ainsi que les dates et le descriptif des visites techniques, contrôles et réparations diverses.

## **4.2 Obligations des voyageurs**

### **4.2.1 Ponctualité**

En cas de retard de l'usager supérieur à 5 minutes le trajet peut ne pas être assuré afin de garantir la ponctualité des courses suivantes. Dans ce cas :

- L'usager doit être impérativement prévenu dans les meilleurs délais ;
- La pénalité financière liée à l'absence d'annulation peut être appliquée à l'usager.

### **4.2.2 Lieu de prise en charge**

Dans le but de rationaliser le service, les voyageurs dont l'état de santé le permet doivent être progressivement incités à attendre le véhicule sur le trottoir ou au bas de l'immeuble, sauf dans les cas de situation exceptionnelle précisée par l'art 1.3.2 ainsi que dans certains cas visés par l'art.1.3.3.

Toutefois, l'exploitant ne peut en aucune manière imposer cette exigence à l'usager.

### **4.2.3 Acquittement du tarif**

Les usagers doivent s'acquitter du tarif indiqué dans le règlement d'exploitation du service PAM dans lequel ils sont inscrits. Ce tarif dépend de la distance parcourue lors des trajets.

L'acquittement du tarif peut être fait par différents modes de paiement au choix de l'autorité organisatrice :

- espèce ;
- chèque bancaire ;
- débit du compte mobilité par le biais d'un système billettique ;
- prélèvement ...

Le compte mobilité peut être ouvert à la demande de l'usager auprès du centre de réservation. Ce compte peut être alimenté d'avance puis débité au fur et à mesure de la réalisation des courses ou une facture mensuelle peut être adressée par le prestataire au client.

## **4.3 Système de contrôle et de mesure de la qualité de service**

### **4.3.1 La mesure des prestations**

Le service PAM optimise la gestion des services et tient à jour l'ensemble des indicateurs, définis avec le Département et le STIF, portant tant sur le service rendu que sur les moyens mis en œuvre.

Le Département se fait communiquer régulièrement les mesures des indicateurs.

### **4.3.2 Le suivi de la qualité**

Le Département est chargé de l'évaluation de la qualité de service.

Notamment, il doit prévoir que le centre de réservation interroge annuellement un échantillon représentatif des utilisateurs des services, sur la base d'un questionnaire validé par le STIF qui portera sur les domaines suivants : accessibilité et facilité d'usage des véhicules, facilité de réservation, qualité des informations pour la préparation et pendant le voyage, accueil et attention portée aux voyageurs, fiabilité des horaires et des équipements, propreté et netteté, confort, quiétude, sécurité, réactivité et pertinence des réponses apportées en cas de dysfonctionnement. Cette enquête satisfaction peut également être réalisée par un tiers.

D'autre part, le Département doit évaluer la qualité de la prestation de transport rendue en fonction notamment des critères suivants :

- Inscription ;
- Information aux usagers ;
- Accueil téléphonique ;
- Réservation ;
- Mise en œuvre du transport ;
- Ponctualité ;
- Entretien et propreté des véhicules ;
- Attitude du personnel.

Ces critères peuvent être enrichis d'items détaillés et décrire les objectifs de qualité à atteindre par le prestataire du service.

Les résultats recueillis sont transmis au Département qui en rend compte au STIF. Une synthèse peut être remise aux associations représentant les voyageurs.

### **4.3.3 Le suivi de l'activité**

Le tableau présenté en annexe V de suivi de l'activité et de la qualité de service devra être complété annuellement par le Département et transmis au STIF et à la Région, le 1<sup>er</sup> octobre de l'année suivante.

Les rapports d'activité des services PAM et les évaluations des services transmis par les Départements sont centralisés par le STIF et transmis à la Région. En retour, les Départements seront tenus informés de l'évolution des déplacements des personnes handicapées dans la région Ile-de-France dans le cadre du « Comité de suivi PAM » se réunissant annuellement.

## 5 Communication

Afin de mettre à disposition des usagers une information exhaustive sur les services PAM de la région Ile-de-France, les Départements disposant d'un service PAM sont tenus de réaliser un site Internet. Celui-ci est constitué selon les principes rappelés en Annexe IV de la convention de délégation de compétence.

Tous les éléments relatifs à la communication devront être transmis pour validation à la Direction de la Communication du STIF et à la Direction de la Communication de la Région dans le respect de l'application de l'article 6 de la convention de financement entre le STIF, la Région et le Département.

Tous les éléments nécessaires à la réalisation des documents sont tenus à la disposition du Département, sur simple demande auprès de la Direction de la Communication du STIF.

Les Départements s'engagent pendant toute la durée de la convention à :

- Associer, au sein d'un comité de communication la Région Île-de-France et le STIF, en vue de l'élaboration d'un plan de communication du projet. Le comité de communication regroupe les directeurs ou responsables de communication de la Région et du STIF. Il est animé par le directeur de communication du Département.
- Inscrire sa propre communication autour du réseau PAM dans les orientations retenues par le comité.
- Fournir à la Région et au Stif un calendrier prévisionnel des temps de communication que le Département souhaite mettre en avant sur une période d'un an, et s'assurer de la validité des dates proposées.
- Mettre en valeur visuellement et dans la rédaction des documents le rôle de la Région Île-de-France, et du STIF. Faire figurer les trois logos (la Région, le Stif et le Département) dans le cartouche de manière équilibrée sur tous les documents de communication relatifs au réseau PAM (affiches, brochures, dépliants, site internet, etc.) ainsi que pour toutes les actions de communication et de relations presse.
- Habiller les véhicules d'une livrée reprenant les éléments d'identité visuelle communs aux services du réseau PAM dont le STIF est propriétaire selon le design du STIF (voir charte du réseau PAM en annexe III du présent règlement). Pour ce faire le STIF concède au Département, qui l'accepte, l'utilisation de ces éléments d'identité visuelle et l'autorise à sous concéder cette utilisation à l'exploitant du service. La présente concession de licence d'utilisation est acceptée pour une durée égale à celle de la présente convention. Ce design concilie l'identité visuelle propre au réseau PAM Île-de-France, par l'apposition d'éléments graphiques précis et l'habillage des véhicules propre au Département.
- Mentionner à l'intérieur des véhicules, pour l'information des usagers, que ce service est cofinancé par la Région Île-de-France, le STIF et le Département.
- Dès impression ou mise en ligne d'éléments de communication relatifs au réseau PAM, adresser systématiquement à la Région Ile-de-France et au Stif des justificatifs de tous les supports de communication mis en œuvre (exemplaires des brochures, dépliants, affiches, capture d'écran, communiqué de presse...).
- La signature des documents doit se faire uniquement via le cartouche Réseau PAM qui intègre déjà les trois logos (Région, Stif, Département). Il ne peut en aucun cas y avoir de documents portant le seul logo du Département.

# Annexe II

## CONVENTION DE FINANCEMENT ENTRE LE STIF, LA REGION ET LE DEPARTEMENT DU VAL D'OISE « POUR LA MISE EN PLACE D'UN SERVICE PAM »

### ENTRE :

- Le SYNDICAT DES TRANSPORTS D'ÎLE-DE-FRANCE, établissement public à caractère administratif, dont le siège social est situé 39 bis - 41 rue de Chateaudun à Paris (9<sup>ème</sup>), (n°SIRET 287 500 078 00012), représenté par sa directrice générale, Madame Sophie MOUGARD en vertu de la délibération n° \_\_\_\_\_ du \_\_\_\_\_ ci-après désigné le « STIF »,
- La REGION ÎLE-DE-FRANCE, représentée par Monsieur Jean Paul HUCHON, Président du Conseil régional, habilité par délibération n° \_\_\_\_\_ de la commission permanente du Conseil régional en date du \_\_\_\_\_ ci après désigné « la Région Île-de-France »,

D'une première part

- Le DEPARTEMENT DU VAL D'OISE, représenté par Monsieur Didier ARNAL, Président du Conseil général habilité par délibération n° \_\_\_\_\_ du Conseil général en date du \_\_\_\_\_ ci après désigné « le Département ».

D'une seconde part

### PREAMBULE :

- Considérant la mise en place en 2003 d'un service d'information au plan régional pour les personnes handicapées sur l'accessibilité des réseaux de transports publics et sur les transports spécialisés nommé INFOMOBI,
- Considérant leur volonté commune d'étendre les services du réseau PAM Île-de-France existant tout en assurant une cohérence sur l'ensemble du territoire régional, de la prise en charge financière et des services offerts,
- Considérant l'intérêt d'une organisation décentralisée des services de transport spécialisé de personnes handicapées,
- Considérant le décret n°2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du Syndicat de transports d'Île-de-France modifiant certaines dispositions relatives à l'organisation des transports de voyageurs en Île-de-France,
- Considérant la délibération n°2009-0579 du 8 juillet 2009 relative à l'adoption du nouveau règlement régional du réseau PAM Ile-de-France,
- Considérant la convention entre le STIF et le Département Du Val d'Oise portant délégation de compétence du STIF au Département pour l'organisation de services de transport spécialisé pour les personnes handicapées,

Le STIF, la Région Île-de-France et le Département du Val d'Oise décident de contractualiser pour la mise en place et le financement d'un dispositif de transport

spécialisé pour personnes handicapées, service PAM 95, organisé au niveau départemental, en relation avec le système d'information régional.

Le dispositif prévu est constitué :

- D'au moins une centrale de réservation
- D'un service de transport pouvant disposer de plusieurs centres d'exploitation (à minima 3) confiés à un (ou plusieurs exploitants),
- d'un contrôle des prestations réalisées par l'exploitant, prévu à l'article 22 du décret du 10 juin 2005.

### **Article 1 : Objet de la convention :**

La présente convention a pour objet de définir les modalités de financement par le STIF, la Région Île-de-France et le Département du service PAM du Département du Val d'Oise.

Les modalités d'organisation décentralisée de transports spécialisés pour les personnes handicapées sont fixées dans le cadre de la convention de délégation de compétence entre le STIF et le Département.

### **Article 2 : Rôles du STIF et de la Région Île-de-France :**

Le STIF et la Région apportent une subvention au Département. Ils partagent avec le Département le besoin de financement public relatif à la mise en service et au fonctionnement du service PAM et des centres d'exploitation, du contrôle, des actions de communication, ainsi que de l'évaluation selon les modalités décrites à l'article 4 de la présente convention.

Toute modification apportée au règlement régional, en cours d'exécution de la convention, se fera après consultation du comité de suivi PAM visé à l'article 9.

### **Article 3 : Rôles du Département**

Il est rappelé que conformément à la convention de délégation de compétence entre le STIF et le Département, le Département :

- est le maître d'ouvrage du service PAM dans le respect du règlement régional de la prestation joint en annexe à la convention de délégation de compétence,
- désigne le ou les gestionnaires du service PAM après mise en concurrence,
- met en œuvre la tarification applicable à l'utilisateur dans le respect des règles fixées par le STIF à l'article 3 du règlement régional applicable aux services PAM en région Île-de-France annexé à la convention de délégation de compétence,
- est responsable de l'évaluation des services sur son territoire (ayants droit, mobilité, etc.). Il communique annuellement au STIF et à la Région Île-de-France cette évaluation ainsi que l'évolution des déplacements conformément à l'article 4.3 du règlement régional applicable aux services PAM en région Ile-de-France.

Au vu de la présente convention, le Département assure, avec le concours du STIF et de la Région Île-de-France, le financement du dispositif composé du service PAM, d'opérations de communication et d'une prestation de contrôle des prestations.

#### Article 4 : Modalités de financement du service PAM

**4.1.)** La différence entre le coût payé par l'utilisateur et le coût réel de la course est fixé par le Département après appel à la concurrence et désignation de l'exploitant.

Cette différence résultante est répartie à égalité entre le Département, la Région Île-de-France et le STIF.

**4.2.)** Le STIF et la Région Île-de-France apportent au Département une subvention annuelle de fonctionnement correspondant aux deux tiers de la différence entre le coût unitaire supporté par l'exploitant et le tarif public pour l'utilisateur. La subvention est fonction du nombre de courses réellement effectuées. La subvention est répartie pour moitié entre le STIF et la Région Île-de-France.

La subvention du STIF est plafonnée à 2 400 000€ TTC (valeur 2009). La subvention de la Région est également plafonnée à 2 400 000 € TTC (valeur 2009).

La participation financière des partenaires évoluera en fonction d'un indice spécifique tenant compte notamment du coût de personnel, très important pour ce service. La formule proposée est la suivante :

$$\text{Plafond}_n = \text{Plafond}_{n-1} \times [ 0.7 \times (\text{IP}_{n-1} / \text{IP}_{n-2}) + 0.08 \times (\text{IG}_{n-1} / \text{IG}_{n-2}) + 0.22 \times (\text{IS}_{n-1} / \text{IS}_{n-2}) ]$$

Indices		Coefficients
Indice trimestriel des salaires horaires des ouvriers « transport terrestre et transport par conduite » Ministère du travail - Indice 49 de la NAF 88	IP	0,7
Indice des prix à la consommation - IPC - Ensemble des ménages - Indices divers - Métropole - gazole Identifiant : INSEE 641310	IG	0,08
Indice des prix à la consommation - IPC - Ensemble des ménages - - par secteur conjoncturel Métropole - Services - Ensemble Identifiant INSEE: 641257	IS	0,22

- $\text{Plafond}_{n-1}$  et  $\text{Plafond}_n$  sont les participations plafond respectivement des années n-1 et n.
- $\text{IP}_{n-2}$  et  $\text{IP}_{n-1}$  sont les valeurs moyennes, respectivement pour les années n-1 et n-2, de l'indice du salaire horaire des ouvriers « transport terrestre et transport par conduite » (Ministère du travail, indice 49 de la NAF 88).
- $\text{IG}_{n-2}$  et  $\text{IG}_{n-1}$  sont les valeurs moyennes, respectivement pour les années n-1 et n-2, de l'indice des prix à la consommation - IPC - Ensemble des ménages - Indices divers - Métropole - Gazole (Identifiant INSEE: 641310).
- $\text{IS}_{n-2}$  et  $\text{IS}_{n-1}$  sont les valeurs moyennes, respectivement pour les années n-1 et n-2, de l'indice des prix à la consommation - IPC - Ensemble des ménages - - par secteur conjoncturel Métropole - Services - Ensemble (Identifiant INSEE: 641257). »

Cette subvention est due.

## **Article 5 : Modalités de versement des subventions**

Les subventions du STIF et de la Région seront versées semestriellement au Département sur présentation d'un état récapitulatif des dépenses au titre du contrat du service PAM 95.

Les appels de fonds seront formulés séparément, par l'émission d'un titre de recettes, auprès de chacun des financeurs.

## **Article 6 : Communication**

Le Département du Val d'Oise s'engage, pendant toute la durée de validité de la convention, à :

- A se référer systématiquement aux éléments de la charte graphique du Réseau Pam pour toutes déclinaisons et tous supports (print, internet, habillage véhicule). (charte en annexe III de la convention de délégation).
- Associer, au sein d'un comité de communication la Région Île-de-France et le STIF, en vue de l'élaboration d'un plan de communication du projet. Le comité de communication regroupe les directeurs ou responsables de communication de la Région et du STIF. Il est animé par le directeur de communication du Département.
- Inscrire sa propre communication autour du réseau PAM dans les orientations retenues par le comité.
- Fournir à la Région et au Stif un calendrier prévisionnel des temps de communication que le département souhaite mettre en avant sur une période d'un an, et s'assurer de la validité des dates proposées.
- Mettre en valeur visuellement et dans la rédaction des documents le rôle de la Région Île-de-France, et du STIF. Faire figurer les trois logos (la Région, le Stif et le département) dans le cartouche de manière équilibrée sur tous les documents de communication relatifs au réseau PAM (affiches, brochures, dépliants, site internet, etc.) ainsi que pour toutes les actions de communication et de relations presse.
- Habiller les véhicules d'une livrée reprenant les éléments d'identité visuelle communs aux services du réseau PAM dont le STIF est propriétaire selon le design du STIF (voir charte du réseau PAM en annexe). Pour ce faire le STIF concède au Département, qui l'accepte, l'utilisation de ces éléments d'identité visuelle et l'autorise à sous concéder cette utilisation à l'exploitant du service. La présente concession de licence d'utilisation est acceptée pour une durée égale à celle de la présente convention. Ce design concilie l'identité visuelle propre au réseau PAM Île-de-France, par l'apposition d'éléments graphiques précis et l'habillage des véhicules propre au Département.
- Mentionner à l'intérieur des véhicules, pour l'information des usagers, que ce service est cofinancé par la Région Île-de-France, du STIF et du Département.
- Prévoir systématiquement un délai suffisant afin que chaque représentant au comité de communication puisse valider ou faire valider les différents outils de communication (édition, presse, internet) retenus par leurs responsables respectifs. Ce délai ne sera pas inférieur à :

- 8 semaines avant le BAT d'impression de tout support de communication, les éléments doivent être envoyés pour études, discussions et validation.

Dès impression ou mise en ligne d'éléments de communication relatifs au réseau PAM, adresser systématiquement à la Région Ile-de-France et au STIF des justificatifs de tous les supports de communication mis en œuvre (exemplaires des brochures, dépliants, affiches, capture d'écran, communiqué de presse...).

Le coût des actions de communication réalisées par le Département est supporté à parité par le STIF, la Région et le Département, au même titre que les autres dépenses. Ceci dans la limite du montant des subventions prévues à l'article 4.

### **Article 7 : Contrôle, sanctions, restitution éventuelle des subventions**

Le STIF et la Région Île-de-France se réservent le droit de prendre toute disposition qu'ils jugeront nécessaire pour contrôler la bonne application du présent document et exiger du Département qu'il prenne toute disposition pour que les prestataires remédient aux éventuels manquements constatés. A défaut, le Département s'expose à la suspension et, le cas échéant, à la suppression de tout ou partie des aides accordées.

Le Département s'engage à faire ressortir directement dans ses écritures la comptabilité propre à l'opération faisant l'objet de la présente convention.

Le Département prend toute disposition nécessaire pour contrôler la bonne application du règlement régional et exiger du Centre et des transporteurs, lorsque ceux-ci sont distincts, qu'il(s) remédie(nt) aux éventuels manquements constatés. A défaut, le Département s'expose à la suspension et, le cas échéant, à la suppression de tout ou partie des aides accordées.

Le Département s'engage à faciliter le contrôle sur pièces et sur place, par le STIF et la Région Île-de-France ou par toute personne habilitée à cet effet, de l'emploi des fonds, notamment par l'accès aux documents administratifs et comptables ainsi qu'à toutes pièces justificatives.

Le Département conserve l'ensemble des pièces justificatives pendant 10 ans.

En cas d'inexécution ou de non respect des termes de la présente convention, les aides accordées sont restituées, dans la limite de durée des mois contestés, au plus tard dans l'année qui suit cette inexécution.

### **Article 8 : Durée de la convention**

La convention entre en vigueur à compter de sa notification par le STIF au Département.

Elle prend fin à l'expiration du contrat du service PAM 95, dont elle couvre tous les effets.

Le contrat du service PAM 95 passé par le Département du Val d'Oise est conclu pour une durée de 5 ans.

### **Article 9 : Evaluation**

Le STIF, la Région et le Département, dans le but d'une bonne coordination du développement du dispositif et notamment de leur participation financière, mettent en place un comité de suivi PAM.

Ce comité se réunit au moins une fois par an, soit au moins 4 à 6 fois pendant la durée de la convention à l'initiative du STIF.

L'évaluation du dispositif est faite 18 mois avant l'expiration de la convention ou à sa résiliation si celle ci intervient avant. Les modalités de cette évaluation sont définies par les trois signataires de la présente convention.

Les prestations de contrôle exercées par le titulaire du contrat du service PAM 95 de transport adapté aux personnes handicapées permettront notamment cette évaluation.

Fait en 3 exemplaires originaux,

Pour la Région Île-de-France	Pour le Département,	Pour le STIF
Le Président du Conseil Régional	Le Président du Conseil Général	La Directrice Générale

## ANNEXE IV

# CONDITIONS D'EXPLOITATION DU SITE INTERNET PAM95.INFO

Le Département s'engage à créer et mettre en ligne un site Internet dédié aux services faisant l'objet de la délégation de compétence. Le STIF, autorité organisatrice des transports en Île-de-France, titulaire du nom de domaine **pam95.info** et le Département conviennent des conditions et des modalités d'exploitation de ce nouveau site Internet **pam95.info**.

La présente annexe a pour objet de définir les conditions et modalités d'exploitation par le Département du nom de domaine **pam95.info** et du site Internet y afférent accessible par l'URL <http://www.pam95.info> ayant pour contenu les services faisant l'objet de la délégation de compétence.

### 1. Titularité et exploitation du nom de domaine

Le STIF déclare être propriétaire de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle sur le nom de domaine **pam95.info** référencé auprès de l'Association Française pour le Nommage Internet en Coopération (AFNIC). La fiche WHOIS du nom de domaine **pam95.info** fait partie intégrante de la présente annexe.

Par la présente annexe à la convention de délégation de compétence, le STIF concède à titre gratuit au Département une licence d'utilisation relative au nom de domaine **pam95.info** pour les besoins de l'exploitation du site <http://www.pam95.info>.

La licence d'utilisation concédée au Département n'implique pas pour ce dernier, l'autorisation de concéder de sous-licence à un ou à des tiers, sauf à y avoir été préalablement autorisée par écrit par le STIF.

Le STIF demeure le seul titulaire du nom de domaine **pam95.info**.

Il garantit le Département que ce nom de domaine n'a fait l'objet d'aucune revendication de la part de tiers.

Le STIF s'oblige à maintenir en vigueur ce nom de domaine en effectuant les formalités de renouvellement utiles et à engager tous les frais, formalités et recours nécessaires à sa protection.

## **2. Exploitation du site Internet**

Le STIF autorise le Département à exploiter et à faire exploiter pour la durée de la convention de délégation de compétence un site Internet dont l'URL sera <http://www.pam95.info> (ci-après dénommé « le Site »).

## **3. Déclaration CNIL**

Dans la mesure où il serait demandé sur le Site des informations personnelles via un formulaire contact ou bien des inscriptions en ligne, le Département s'assure que les déclarations nécessaires auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) ont été effectuées et communique au STIF le numéro d'enregistrement et une copie du récépissé et ce dans le délai d'un mois à compter de la date de réception par le Département de ces informations et documents.

## **4. Ergonomie et fonctionnalités du site Internet**

### **4.1 Informations sur la page d'accueil du Site**

Sur la page d'accueil, le Département s'engage à apposer de manière forte et visible le bloc marque d'appartenance au réseau PAM Île-de-France conformément à l'annexe III. Concernant l'aspect graphique du site internet, les départements doivent se référer à la charte graphique en annexe III de la délégation de compétence.

Le Département s'engage également à créer un cinquième menu de premier niveau : « Présentation du réseau PAM en Île-de-France » (présentation générale, rôle spécifique des différents partenaires : le STIF, la Région Île-de-France et le Département). Il devra aussi citer l'appartenance de PAM 95 au réseau PAM en Île-de-France via la mention suivante : « PAM 95 fait partie du réseau des services PAM en Île-de-France : mise en place décidée par la Région Île-de-France, le STIF et les Départements volontaires ». Enfin, le Département s'engage aussi, dans son menu de premier niveau « Sites partenaires », à renvoyer aux sites Internet :

- 1) des partenaires du réseau PAM ([www.stif.info](http://www.stif.info), [www.iledefrance.fr](http://www.iledefrance.fr), ensemble des sites Internet des départements compétent pour le service PAM)
- 2) des autres sites utiles ([ratp.fr](http://ratp.fr), [snCF.fr](http://snCF.fr), ...).

### **4.2 Le contenu éditorial**

Le Site, dans sa version actuelle propose :

- l'accessibilité aux personnes mal voyantes ;
- la possibilité pour l'internaute « membre » de consulter son compte mobilité grâce à un mot de passe qui lui a été communiqué au préalable : il accédera ainsi aux voyages effectués, à l'état du solde comptable et aux prochains voyages réservés par téléphone ;
- à partir de la page d'accueil figurent quatre menus de navigation (« le Service », « Guide utilisateur », « Nous contacter », « Sites partenaires ») ainsi qu'une « zone d'info flash », et le plan du site ;
- le menu « Service » propose les rubriques suivantes: « *présentation du service* », « *procédure de réservation* », « *tarification* », « *Newsletters* », « *dossiers d'inscription* » et « *règlement* » ;

- le menu « Guide utilisateur » propose les rubriques suivantes : « horaires », « lieux », « *avant de monter* », « *accompagnement* », « consultation du compte client » et « analyse complémentaire (questionnaire, mail) » ;
- le menu « Nous contacter » propose les rubriques suivantes: « *nous écrire* », « *consulter les questions (FAQ/Forum)* »,
- le menu « Sites partenaires » renvoie aux sites Internet des partenaires, conformément à l'article 5.1.
- le formulaire d'inscription ainsi que les conditions d'utilisation du service sont consultables et téléchargeables.

Il existe une connexion directe sur le mail [contact@pam95.info](mailto:contact@pam95.info) permettant de poser toute question et de demander des réservations.

## 5. Validation et évolution du site

L'ergonomie et les fonctionnalités définitives du Site avant mise en ligne devront faire l'objet d'une validation définitive par le STIF.

Le Département s'engage également à proposer une version avant mise en ligne du Site qu'il devra faire préalablement valider par le STIF. La version, une fois validée par le STIF, aura valeur contractuelle entre les parties et fera, par conséquent, partie intégrante de la présente annexe.

Toute modification substantielle ultérieure de l'ergonomie, des fonctionnalités et/ou du contenu du site proposée par le Département devra être validée par le STIF avant mise en ligne. Les modalités de validation sont les suivantes :

Le Département fera parvenir au STIF par mail ou par fax au directeur de la communication (par mèl et par fax : 01 47 53 28 11) une proposition commune à valider dans un délai d'un mois à compter de la réception de la dite proposition.

## 6. Mise en ligne du site et responsabilités

La de mise en ligne du Site doit être effective dès l'ouverture du service au voyageurs.

Le STIF, en tant que titulaire du nom de domaine ***pam95.info***, communique au Département tous les éléments techniques nécessaires au Département pour assurer la mise en ligne du site.

Le Département est responsable de la mise à jour du Site.

Le STIF ne pourra être tenu responsable d'une information ou d'une mise à jour diffusée sur le Site dont le Département aurait seul eu ou pu avoir connaissance.

## 7. Sécurité

En cas de problème de sécurité du Site, le Département devra informer le STIF dans un délai maximum de douze heures, calculé sur la base des jours ouvrés. Une fois le STIF informé, le Département aura vingt-quatre heures, calculées sur la base des jours

ouvrés, pour mettre en œuvre les mesures conservatoires que pourrait décider le STIF. Nonobstant des dispositions précédentes, le STIF ne saurait être tenu responsable des erreurs techniques et de sécurité du Site.

## **8. Interlocuteurs**

S'agissant de la mise en œuvre de la présente annexe à la convention de délégation de compétence, le Département sera représenté par la direction des déplacements. De même le STIF sera représenté par la direction de la communication, 39 bis – 41 rue de Chateaudun 75009 Paris (Tél. 01 47 53 28 08 - fax : 01 47 53 28 11).

## **9. Conditions financières**

La réalisation du Site est une action de communication à l'initiative du Département. Elle est supportée à parité par le STIF, la Région et le Département, conformément à la convention de financement signée le / / dans la limite du montant des subventions prévues à l'article 4 de ladite convention. Cette action recouvre :

- l'élaboration de la version avant mise en ligne du Site <http://www.pam95.info>,
- l'hébergement, la maintenance et les mises à jour nécessaires à fonctionnalités égales du Site <http://www.pam95.info>,
- le traitement des formulaires adressés par les internautes.

## FICHE WHOIS

[Querying whois.afiliass.info]

[whois.afiliass.info]

Access to INFO WHOIS information is provided to assist persons in determining the contents of a domain name registration record in the Afiliass registry database. The data in this record is provided by Afiliass Limited for informational purposes only, and Afiliass does not guarantee its accuracy. This service is intended only for query-based access. You agree that you will use this data only for lawful purposes and that, under no circumstances will you use this data to: (a) allow, enable, or otherwise support the transmission by e-mail, telephone, or facsimile of mass unsolicited, commercial advertising or solicitations to entities other than the data recipient's own existing customers; or (b) enable high volume, automated, electronic processes that send queries or data to the systems of Registry Operator, a Registrar, or Afiliass except as reasonably necessary to register domain names or modify existing registrations. All rights reserved. Afiliass reserves the right to modify these terms at any time. By submitting this query, you agree to abide by this policy.

Domain ID:D18169770-LRMS  
Domain Name:PAM95.INFO  
Created On:31-May-2007 15:09:51 UTC  
Last Updated On:29-May-2009 12:33:50 UTC  
Expiration Date:31-May-2010 15:09:51 UTC  
Sponsoring Registrar:Network Solutions (R122-LRMS)  
Status:CLIENT TRANSFER PROHIBITED  
Registrant ID:41857284-NSI  
Registrant Name:Syndicat des Transports d'Ile de France  
Registrant Organization:Syndicat des Transports d'Ile de France  
Registrant Street1:11 avenue de Villars  
Registrant Street2:  
Registrant Street3:  
Registrant City:PARIS  
Registrant State/Province:FR  
Registrant Postal Code:75007  
Registrant Country:FR  
Registrant Phone:+33.17274000  
Registrant Phone Ext.:  
Registrant FAX:  
Registrant FAX Ext.:  
Registrant Email:noc@ordipat.fr  
Admin ID:C9322307-LRMS  
Admin Name:MENANT Christophe  
Admin Organization:  
Admin Street1:SYNDICAT DES TRANSPORTS D'ILE DE FRANCE  
Admin Street2:11 Avenue de Villars  
Admin Street3:  
Admin City:PARIS  
Admin State/Province:FRANCE  
Admin Postal Code:75007  
Admin Country:FR  
Admin Phone:+1.33147632874  
Admin Phone Ext.:  
Admin FAX:+1.33147051105  
Admin FAX Ext.:

Admin Email:christophe.menant@stif-idf.fr  
Billing ID:C1269398-LRMS  
Billing Name:ORDIPAT  
Billing Organization:ORDIPAT  
Billing Street1:Service Noms de domaine  
Billing Street2:3 rue Moncey  
Billing Street3:  
Billing City:Paris  
Billing State/Province:  
Billing Postal Code:75009  
Billing Country:FR  
Billing Phone:+33.17274000  
Billing Phone Ext.:  
Billing FAX:+33.15332808  
Billing FAX Ext.:  
Billing Email:noc@ordipat.fr  
Tech ID:C11127664-LRMS  
Tech Name:ORDIPAT  
Tech Organization:ORDIPAT  
Tech Street1:3 rue Moncey  
Tech Street2:Olivier Salmon  
Tech Street3:  
Tech City:Paris  
Tech State/Province:FR  
Tech Postal Code:75009  
Tech Country:FR  
Tech Phone:+1.331727400  
Tech Phone Ext.:  
Tech FAX:  
Tech FAX Ext.:  
Tech Email:noc@ordipat.fr  
Name Server:NS0.ORDIPAT.FR  
Name Server:NS2.ORDIPAT.FR  
Name Server:NS3.ORDIPAT.FR

### **Maquettes (version du Site avant mise en ligne)**

A présenter et à faire valider par le STIF avant mise en service de PAM 95 conformément à la charte graphique du service et à la ligne éditoriale souhaitée par le STIF, conformément à la cohérence régionale de tous les services PAM.

## Annexe V

### Indicateurs d'activité – PAM

1. Activité globale du service.....	2
2. Connaissance des usagers .....	2
3. Les Courses .....	3
4. Activité de la centrale de réservation .....	5
5. Qualité de service – suivi du taux de refus – suivi des retards .....	6
6. Charges et couts .....	6
7. Recettes .....	7
8. Technique .....	7

## **1. Activité globale du service**

**Nombre d'abonnés**

**Nombre de courses**

**Nombre d'abonnés transportés**

**Nombre d'appels**

**Nombre de conducteurs à fin**

**Nombre de véhicules à fin**

**Kilométrage**

## **2. Connaissance des usagers**

**Nombre total d'usagers inscrits**

**Répartition des usagers en fonction des documents présentés lors de l'inscription :**

- Invalidité 80 %
- Carte stationnement ministère de la Défense
- Carte stationnement Préfecture
- Autre

**Répartition des usagers en fonction de leur type de handicap**

- Physique (UFR)
- Physique, autre que UFR
- Cécité
- Déficience intellectuelle
- Les déficiences psychiques
- Temporaire
- Autre

**Répartition des usagers en fonction des besoins d'accompagnement :**

- Usagers n'ayant pas fait état d'un accompagnateur obligatoire

- Usagers ayant fait état d'un accompagnateur obligatoire

#### **Répartition des usagers en fonction de leur tranche d'âge**

- 0-10
- 10-18
- 18-30
- 30-40
- 40-50
- 50-60
- 60-70
- 70-80
- > 80

#### **Répartition des usagers en fonction de leur ancienneté d'inscription**

- < 1 an
- Entre 1 an et 2 ans
- Entre 2 ans et 3 ans
- > 3 ans

#### **Nombre d'usagers ayant réservé un trajet régulier quotidien pour raisons professionnelles au moment de leur inscription**

### **3. Les Courses**

#### **Type de courses**

- Courses prioritaires
- Courses non prioritaires
- Courses régulières

#### **Répartition des courses**

- zone 1
- zone 2
- zone 3

- zone 4

### **Prestations**

- Demandes de prestations exceptionnelles

### **Durée et longueur**

- Durée moyenne du voyage
- Longueur moyenne du voyage

### **Motifs**

- Domicile – travail
- Autres professionnels
- Santé
- Loisirs
- Autres

### **Accompagnement**

- Avec accompagnateur obligatoire
- Sans accompagnateur
- Avec accompagnant (s)
  - 1 accompagnant
  - 2 accompagnants
  - 3 accompagnants
- Accompagnateur mis à disposition par l'exploitant

### **Retards**

- Retard inférieur à 10 mn
- Retard supérieur à 30 mn

### **Interopérabilité et sous traitance**

- Nombre de courses sous traitées à des taxis
  - zone 1
  - zone 2
  - zone 3
  - zone 4
- Interopérabilité par les autres PAM

- 75
- 93
- 78
- 91
- 95
- 77
- 92

### **Groupage**

- Courses réalisées avec groupage
- Durée moyenne d'allongement suite groupage

## **4. Activité de la centrale de réservation**

### **Nombre d'inscriptions**

- à l'agence commerciale
- Sur visite au domicile
- Par tél
- Par fax/courrier
- Lors de journées d'animation

### **Nombre de radiations**

### **Nombre d'appels téléphoniques**

- Maximum journalier
- Minimum journalier
- Moyenne journalière

### **Routage depuis infomobi**

### **Routage vers infomobi**

### **Réservation**

- avant J – 3 semaines
- après J – 3 semaines
- Annulation > H-24
- Annulation < H-24
- Pénalité suite annulation hors délais

## 5. Qualité de service – suivi du taux de refus – suivi des retards

### Nombre de refus

#### Clientèle prioritaire

- En heure de pointe
- en heure creuse

#### Clientèle non prioritaire

- En heure de pointe
- en heure creuse

### Recettes

#### Nombre de courses

- Zone 1
- Zone 2
- Zone 3

#### Recette directe TTC

- U 1
- U 2
- U 3

## 6. Charges et couts

### Cout de revient moyen d'une course

#### Logiciel de réservation

#### Charge de personnels

- Conduite
- autre

#### Amortissement véhicules

#### Carburant

## **7. Recettes**

**Sous traitance d'autres PAM**

**Subvention Département**

## **8. Technique**

**Nombre de véhicules par type**

**Conducteurs**

- Formations délivrées
- Ancienneté
  - < 1 an
  - Entre 2 et 2 ans
  - Entre 2 et 3 ans
  - Supérieur à 3 ans

**Kilométrage par type**

**Kilométrage moyen par type**

**Prise de carburant**

# Annexe VI

## CAHIER DES CHARGES DES FONCTIONNALITES REQUISES POUR UN LOGICIEL DE PLANIFICATION ET GESTION D'UN CENTRE DEPARTEMENTAL DE RESERVATION ET DE GESTION DES TRANSPORTS SPECIALISES

Le fonctionnement des Centres départementaux de réservation et de gestion des transports spécialisés va nécessiter l'utilisation par les gestionnaires de ces centres, de logiciels de gestion, de réservation et de planification des déplacements.

Pour assurer une certaine cohérence entre les modalités de fonctionnement des différents centres et permettre sans difficultés majeures l'échange d'informations entre ces centres, il est nécessaire de prévoir quelles sont les fonctionnalités requises des logiciels.

L'objet du présent cahier des charges est de préciser ces fonctionnalités et de répondre ainsi aux attentes des départements et du STIF garant de la cohérence régionale ; son respect conditionnera l'attribution des financements par ce dernier.

Le cahier des charges décrit les **fonctionnalités de base** et propose des **voies de progrès** qui peuvent faire l'objet de développements progressifs par les départements.

---

Les logiciels doivent répondre aux fonctionnalités suivantes :

- mise en place d'une base de données
- prise en compte de règles de répartition des courses entre transporteurs et de leur organisation, de règles de tarification, de règles d'exportation de données vers d'autres logiciels
- édition d'états statistiques et comptables
- réservation, planification et optimisation des services de transport proprement dits.

Le fonctionnement du Centre de réservation et de gestion des transports spécialisés, et donc des logiciels dont les fonctionnalités sont décrites ci-après, est prévu sur des plages horaires définies par ailleurs; les modalités de maintenance, de dépannage et d'exploitation technique des logiciels doivent être prévues en conséquence.

Dans une phase ultérieure des voies de progrès pourront être dégagées, à l'initiative de chacun des Départements : suivi radio localisé des véhicules et communication automatisée entre les véhicules et le Centre.

### 1. Les données :

- **Les données « opérateurs »**: liste complète des opérateurs, identification, flotte et chauffeurs mis à disposition du Centre de réservation et de gestion.
- **Les données « clients »**: identité, adresse (adresses habituelles si trajets répétitifs) carte d'invalidité, type de handicap, modalités de prise en charge (temps et particularités d'accès, voire assurance...), type de fauteuil roulant, accompagnateur autorisé à voyager avec le client, mode de facturation.
- **Les données « véhicules »**: carte grise, lieu de garage habituel, capacité en places fauteuils roulants et en places totales, conducteurs habituels, entretien.

- **Les données « chauffeurs »**: nom, heures de début et fin de services ventilables par jour, véhicule affecté en fonction du jour, début et fin de service. Liste complète des chauffeurs.
- **Les données « accompagnateurs »** (entendre ceux fournis par le service) : nom et coordonnées. Liste complète des accompagnateurs.

## 2. La prise en compte de règles d'organisation

Dans le respect du Cahier des charges du Service de transport spécialisé et de certains critères préétablis, les règles relatives à la répartition, l'organisation, la tarification des courses, à l'exportation de données, à la rémunération des transporteurs et à la répartition de coûts internes au Centre, devront être prises en compte.

### - **Les règles d'organisation des courses :**

La course est l'élément de base de l'activité, associant un client, un opérateur, un véhicule, un chauffeur, des données temporelles et géographiques, un tarif et un coût ; une course va du point A au point B (le retour éventuel est une autre course).

Les courses répétitives sont mémorisées pour éviter une ressaisie systématique.

Le co-voiturage est recherché sous réserve de ne pas allonger la durée du trajet d'un voyageur de plus de 15 mn.

- **Les règles de tarification des courses aux clients** distinguant la prise en charge et le lieu de destination ainsi que les modalités de paiement par le client (à la course, à l'abonnement).
- **Les règles d'exportation d'informations vers les autres Centres de réservation et de gestion** (exemple en cas de trajets combinés entre 2 départements, lorsque les autres départements seront dotés d'un Centre de réservation et de gestion) éventuellement vers les logiciels des sous traitants si ceux ci s'y prêtent. **Le STIF veillera à ce que les logiciels des Centres départementaux de réservation et de gestion puissent échanger entre eux.**

## 3. La planification des réservations

L'organisation efficace et rationnelle des services de transports spécialisés et la transparence de leur gestion particulièrement dans le cas d'un taux de refus important repose sur une aide à l'optimisation de la planification des courses et sur le suivi des véhicules. Le logiciel de planification est la première étape, la deuxième est le suivi automatisé des véhicules, elle peut être différée dans le temps.

- **Le traitement des demandes** de réservations en fonction des moyens disponibles du délégataire et de ses éventuels sous traitants au moment considéré (véhicules, horaires des conducteurs, courses déjà programmées ...).
- Conformément aux règles précédemment fixées, le logiciel définit de façon automatique les horaires d'un circuit ou d'une course en fonction des critères « heures départ imposée » ou « heure d'arrivée imposée » selon les souhaits du client concerné. Le co-voiturage est fortement recherché mais n'entraîne pas d'allongement de la durée du trajet de plus de 15mn.

Le logiciel gère au jour j des planifications pour j+1 à j+ 21 (voire plus).

- **Le traitement du parcours** sur une base cartographique (calcul des délais de route par tronçons en fonction des moments de la journée) ; placement des courses dans le planning. Quand le point d'arrivée est hors du département, le logiciel propose au Centre de réservation

et de gestion voisin (lorsque ces derniers seront en place) d'effectuer un transport en sens inverse pour éviter un retour à vide.

La base cartographique est celle du département et de la partie contiguë des départements limitrophes.

La mise à jour de la base cartographique est prévue par contrat de maintenance et reste à la charge du délégataire.

#### 4. Les éditions informatives et d'états statistiques

Le logiciel permet toutes les éditions réglementaires et informatives ainsi que les états statistiques nécessaires au bon déroulement des services de transports et à l'évaluation de ces services et de l'activité du Centre.

- **Les éditions réglementaires et informatives** : il s'agit notamment des feuilles de route, des éditions de courrier, de la liste des transports par jour, de la liste de services créés, du récapitulatif des transports d'un client, de la globalisation des temps de conduite et des parcours cumulés des véhicules.
- Par ailleurs, le système informatique produit les historisations diverses comme demandé par le cahier des charges du service.
- Enfin le système édite les documents nécessaires au rapport d'activité du Centre.
  
- **Les états statistiques et notamment** :
  - état récapitulatif du détail des heures effectuées par les conducteurs
  - comptabilisation des annulations et des refus de transport (par jour et par créneaux horaires)
  - relevés de transports y compris, le cas échéant, la sous-traitance
  - récapitulatif des transports effectués par jour et par client
  - récapitulatif des transports effectués par jour et par mois.

#### 5. Les voies de progrès

Le délégataire n'est pas tenu de mettre en place ces dispositions mais il sera souhaitable qu'il choisisse un logiciel permettant une adaptation ultérieure afin de prendre en compte les présentes voies de progrès.

Ces voies de progrès concernent d'une part une plus grande automatisation de la planification et d'autre part le suivi en temps réel des véhicules. La décision de les mettre en œuvre se fera à l'initiative du maître d'ouvrage.

- **L'automatisation poussée de la planification** :

**L'allocation dynamique**<sup>1</sup> des moyens du délégataire et de ses éventuels sous traitants peut être envisagée pour optimiser la totalité des véhicules existants en Ile de France.

**L'optimiseur de parcours sans opérateur manuel** : une automatisation complète de la planification via l'intervention d'un client abonné par Minitel ou Internet.

**La mise à jour automatique de la cartographie** : possibilité d'auto apprentissage à cycles réguliers par l'optimiseur des temps, par tronçons de parcours, d'après la liste des écarts prévisions-réalisations de courses déjà effectuées.

---

<sup>1</sup> C'est à dire en temps réel sur tout le parc disponible, pour connaître à tout instant l'affectation des véhicules du délégataire ou des sous traitants, effectuée sur leur parc pour d'autres donneurs d'ordre.

**La planification de co-voiturage aussi automatique que possible.** Le système propose d'adapter l'itinéraire initial du véhicule et indique à l'écran les modifications d'horaires à notifier (si nécessaire) au client initial et son numéro de téléphone (pour pouvoir lui demander s'il accepte la modification).

**La planification d'une course en rabatement** sur un autre mode de transport (transports en commun accessibles par exemple) connaissant les horaires de correspondance.

**L'actualisation en temps réel de la planification :** le logiciel gère une liste d'attente avec remixage périodique de toute la base des rendez vous pris, de façon à ré-optimiser en fonction des désistements intervenus et à intégrer les demandes en liste d'attente. Le logiciel permet ainsi de gérer au jour j+ 4h par exemple.

– **Le suivi des véhicules, complément à l'optimisation**

L'activité du logiciel du Centre sera d'autant plus automatisée et réactive aux imprévus que les véhicules seront équipés de positionnement géographique et de supports permettant l'envoi et/ou la réception d'informations (feuilles de routes actualisées, lecteur de carte magnétique ou à puce du client ...).

**Les véhicules sont équipés d'un dispositif de positionnement** géographique (GPS,...)

**Les véhicules sont équipés en dispositifs de liaison hertzienne** (GSM,...) permettant :

- l'envoi de la position du véhicule,
- l'envoi d'information d'état du véhicule (client pris, client déposé, demande d'assistance...)
- l'envoi d'information de la centrale vers le véhicule (feuille de route modifiée, changement de lieu de prise du client...)

**Les données ainsi échangées sont traitées** pour suivre le parcours réel du véhicule et elles alimentent les bases de données et les aides à la gestion d'activité (des véhicules, des chauffeurs, des opérateurs)

Cette étape pourra être différée dans le temps, elle deviendra particulièrement utile lorsque que l'interopérabilité des opérateurs sera développée et que les Centres fonctionneront en réseau.

Une voie de progrès à ce stade serait, pour chaque Centre départemental de réservation et de gestion, de voir les véhicules actionnés par d'autres centres et en train de circuler sur son département, et pouvoir leur confier à très court terme (dans les 2 h) un trajet imprévu qui rentabiliserait leur trajet de retour.

---



**Délibération n° 2009/1027**

**Séance du 09 décembre 2009**

**TRANSPORTS SPECIALISES DE PERSONNES A MOBILITE REDUITE  
PARTICIPATIONS FINANCIERE AU TITRE DE L'ANNEE 2010**

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

- VU** l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France,
- VU** le décret n°59-157 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France,
- VU** le décret n°2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du Syndicat des transports d'Ile de France,
- VU** la décision n°7539 du 10 octobre 2002 relative à la mise en place du service d'information régional et des centres de réservation et de gestion pour les déplacements des personnes à mobilité réduite
- VU** la décision n°7903 du 13 février 2004 relative à l'adaptation du cahier des charges des services de transport spécialisé de personnes à mobilité réduite
- VU** le rapport n° 2009/1025-1026-1027 ;
- VU** les avis de la commission de l'offre de transport du 1er décembre 2009 et de la commission économique et tarifaire du 4 décembre 2009 ;

Après en avoir délibéré,

**DECIDE**

**ARTICLE 1** : les participations financières du Syndicat des transports d'Ile-de-France sont, au titre de l'année 2010, pour les services ci-après effectués par les associations plafonnées à :

<b>Nom</b>	<b>Nombre de véhicules en 2009</b>	<b>Montants en Euros TTC</b>
ADIPH	28	736 664,58
GIHP	8	125 389,72
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>862 054,30</b>

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

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

Jean-Paul HUCHON



**Délibération n°2009/1028**

**Séance du 9 décembre 2009**

**AVENANT N°1 A LA CONVENTION DE  
DELEGATION DE COMPETENCE  
A LA COMMUNE DE RUEIL-MALMAISON  
POUR L'ORGANISATION D'UNE DESSERTE DE NIVEAU LOCAL**

-----

**SERVICES REGULIERS LOCAUX DE LA COMMUNAUTE  
D'AGGLOMERATION DU MONT-VALERIEN**

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

- VU** l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France ;
- VU** le décret n°59-157 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France ;
- VU** le décret n°2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du Syndicat des transports d'Ile de France ;
- VU** la délibération du conseil du STIF n° 2007/0048 du 14 février 2007 relative aux dessertes de niveau local ;
- VU** la délibération du Conseil Municipal de Rueil-Malmaison n° 2007-141 du 22 juin 2007,
- VU** la délibération du Conseil du STIF n° 2007-00454 du 11 juillet 2007 approuvant la délégation de compétence au profit de la commune de Rueil-Malmaison relative à l'exploitation d'une desserte de niveau local,
- VU** la convention du 11 juillet 2007 par laquelle le STIF donne délégation de compétence pour l'exploitation d'une desserte de niveau local,
- VU** la délibération du Conseil Municipal de Rueil-Malmaison n° 2009-XXX du 16 novembre 2009,
- VU** la délibération du Conseil Communautaire du Mont Valérien n° 2009-XXX du 30 novembre 2009 ;
- VU** le rapport n° 2009/1028 ;
- VU** l'avis de la commission de l'offre de transport du 1er décembre 2009 et de la commission économique et tarifaire du 4 décembre 2009 ;

Après en avoir délibéré,

.../...

## DECIDE

**ARTICLE 1<sup>er</sup>** : Il est pris acte de la substitution de la Communauté d'Agglomération du Mont-Valérien à la Commune de Rueil-Malmaison dans les droits et obligations de cette dernière au titre de la convention de délégation de compétence conclue avec le Syndicat des transports d'Ile-de-France le 11 juillet 2007 pour l'organisation et la mise en place d'une desserte de niveau local, comprenant deux services réguliers locaux « Plateau – Mont Valérien » et « Jonchère – Malmaison – Saint-Cucufa », lignes 563 et 564.

**ARTICLE 2** : La Communauté d'Agglomération du Mont Valérien reçoit, en outre, délégation de compétence pour l'organisation et la mise en place d'une desserte de niveau local, telle que décrite ci-dessous :

- Service régulier local comprenant trois navettes « Plateau – Mont Valérien », « Jonchère – Malmaison – Saint-Cucufa » comportant des tronçons d'itinéraires effectués sur le territoire de la commune de Suresnes, et « Buzenval – Centre-ville.

**ARTICLE 3** : Les voyageurs sont admis gratuitement sur ces navettes.

**ARTICLE 4** : L'avenant n°1 à la convention de délégation de compétence du Syndicat des transports d'Ile de France à la Communauté d'Agglomération du Mont Valérien pour l'organisation et la mise en place de la desserte de niveau local telle que définie aux articles 1 et 2 de la présente délibération, est approuvée.

**ARTICLE 5** : La directrice générale est autorisée à signer l'avenant visé à l'article 4 de la présente délibération.

**ARTICLE 6** : La directrice générale est chargée de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au recueil des actes administratifs du syndicat des transports d'Ile-de-France.

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

  
Jean-Paul HUCHON

# **AVENANT n°1 à la convention de délégation de compétence en matière de services réguliers locaux du 11 juillet 2007**

## **ENTRE :**

- Le SYNDICAT DES TRANSPORTS D'ILE-DE-FRANCE, établissement public à caractère administratif, dont le siège social est situé 41 avenue de Châteaudun à Paris (9<sup>ème</sup>), (n° SIRET 287 500 078 00020), représenté par sa Directrice Générale Madame Sophie MOUGARD, en vertu de la délibération n°2009-XXX du 9 décembre 2009, ci-après désigné le « STIF »,

**D'UNE PART,**

## **ET**

- La Commune de Rueil-Malmaison, sise 13, boulevard du Maréchal Foch (92500), représentée par son Maire, M. Patrick OLLIER, en vertu de la délibération du Conseil Municipal n°2009-XXX du 16 novembre 2009,

**D'AUTRE PART**

## **ET**

- La Communauté d'Agglomération du Mont Valérien, sise 13 boulevard du Maréchal Foch à Rueil-Malmaison (92500) représenté par son Président, M. Christian DUPUY, en vertu de la délibération du Conseil Communautaire n°2009-XXX du 30 novembre 2009, ci-après désigné « l'autorité organisatrice de proximité » ou « l'AOP »,

**D'AUTRE PART**

- VU** l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France,
- VU** le décret n° 59-157 du 7 janvier 1959 modifié relatif à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France,
- VU** le décret n° 2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du Syndicat des transports d'Ile de France, notamment son article 16,
- VU** la délibération du conseil du STIF n° 2007-0048 du 14 février 2007 sur les dessertes de niveau local,
- VU** la délibération du Conseil Municipal de Rueil-Malmaison n° 2007-141 du 22 juin 2007,
- VU** la délibération du Conseil du STIF n° 2007-00454 du 11 juillet 2007 approuvant la délégation de compétence au profit de la commune de Rueil-Malmaison relative à l'exploitation d'une desserte de niveau local,
- VU** la convention du 11 juillet 2007 de délégation de compétence relative à l'exploitation d'une desserte de niveau local,
- VU** la délibération du Conseil Municipal de Rueil-Malmaison n° 2009-XXX du 16 novembre 2009,
- VU** la délibération du Conseil Communautaire du Mont Valérien n° 2009-XXX du 30 novembre 2009 ;

## **PREAMBULE**

La Commune de Rueil-Malmaison a reçu le 11 juillet 2007 délégation de compétence du Syndicat des transports d'Ile de France pour l'organisation et la mise en place d'une desserte de niveau local, comprenant deux services réguliers locaux « Plateau – Mont Valérien » et « Jonchère – Malmaison – Saint-Cucufa », lignes 563 et 564.

Le 1er janvier 2009, les communes de Rueil-Malmaison et de Suresnes se sont regroupées au sein de la Communauté d'Agglomération du Mont Valérien. La compétence pour l'organisation et la mise en place d'une desserte de niveau local a été transférée à la Communauté d'agglomération de Rueil-Malmaison, devenue « Autorité organisatrice de proximité ».

La Communauté d'Agglomération souhaite créer une 3<sup>ème</sup> navette locale, qui nécessite l'élargissement du périmètre de la délégation de compétence.

Le présent avenant a pour objet de prendre en compte ces éléments en modifiant la convention de délégation de compétence du 11 juillet 2007.

### **Article 1er**

Les parties au présent avenant prennent acte que la Communauté d'Agglomération du Mont-Valérien se substitue à la Commune de Rueil-Malmaison dans les droits et obligations de cette dernière au titre de la convention de délégation de compétence conclue avec le Syndicat des transports d'Ile-de-France le 11 juillet 2007 pour l'organisation et la mise en place d'une desserte de niveau local, comprenant deux services réguliers locaux « Plateau – Mont Valérien » et « Jonchère – Malmaison – Saint-Cucufa », lignes 563 et 564.

### **Article 2**

L'article 5.1 de la convention de délégation de compétence du 11 juillet 2007 est modifié comme suit :

#### *Article 5.1 - Services faisant l'objet de la délégation de compétence*

En vertu de la présente convention, l'AOP est responsable de l'organisation des trois services réguliers locaux décrits ci-dessous :

- Navette Plateau Mont Valérien
- Navette Jonchère – Malmaison – Saint-Cucufa
- Navette Buzenval – Centre-ville

### **Article 3**

L'annexe au présent avenant, relative à la mise en place de la navette Buzenval – Centre-ville, vient compléter l'annexe I à la convention de délégation de compétence conclue avec le Syndicat des transports d'Ile-de-France du 11 juillet 2007.

### **Article 4**

L'AOP s'engage à inscrire le nouveau service au plan régional de transport, conformément aux propositions de rédaction figurant à l'annexe II ; elle devra spécifier, le cas échéant, le trafic transféré, suite à l'instruction menée par elle préalablement.

## Article 5

Toutes les clauses de la convention en date du 11 juillet 2007, non modifiées par le présent avenant et non contraires aux dispositions de ce dernier, restent applicables de plein droit jusqu'au 16 septembre 2010.

Fait à \_\_\_\_\_

Le \_\_\_\_\_

En triple exemplaire,

Pour le Syndicat des  
transports d'Ile-de-France

Pour la Communauté  
d'Agglomération du Mont  
Valérien

Pour la Commune de Rueil-  
Malmaison

Mme Sophie MOUGARD

M. Christian DUPUY

M. Patrick OLLIER

**ANNEXE COMPLEMENTAIRE A L'ANNEXE 1  
DE LA CONVENTION DE DELEGATION DE COMPETENCE  
EN MATIERE DE SERVICES REGULIERS LOCAUX DU 11 JUILLET 2007**

**CAHIER DES CHARGES POUR UNE LIGNE DE SERVICE  
REGULIER LOCAL A RUEIL MALMAISON**

**1. ELEMENTS DE CONTEXTE : RAPPEL DES ELEMENTS JUSTIFIANT LA  
CREATION DU SERVICE**

Depuis le 15 octobre 2007, deux services urbains gratuits et exploités par la RATP ont été lancés pour répondre à une demande de transports en commun dans des quartiers non desservis par des lignes d'autobus (lignes 563 entre la place du 8 mai 1945 et la gare SNCF de Suresnes Mont Valérien et 564 entre le quartier des Pince Vins et le centre-ville de Rueil Malmaison).

Les relevés de fréquentation montrent que les deux navettes répondent bien à une attente de nombreux rueillois. Aussi, en raison de l'attractivité grandissante du centre-ville et du centre commercial Fouilleuse qui constituent deux pôles complémentaires en terme de commerces et de loisirs, il semble nécessaire de créer une troisième ligne de transport en commun qui offre une liaison directe entre ces quartiers mais aussi avec celui de Buzenval. Cette ligne permettra également d'offrir aux habitants du quartier du Clos des Terres Rouges, qui fait l'objet d'une opération de renouvellement urbain de type ANRU, des correspondances avec les lignes 144 et 467 qui desservent la gare RER de Rueil Malmaison.

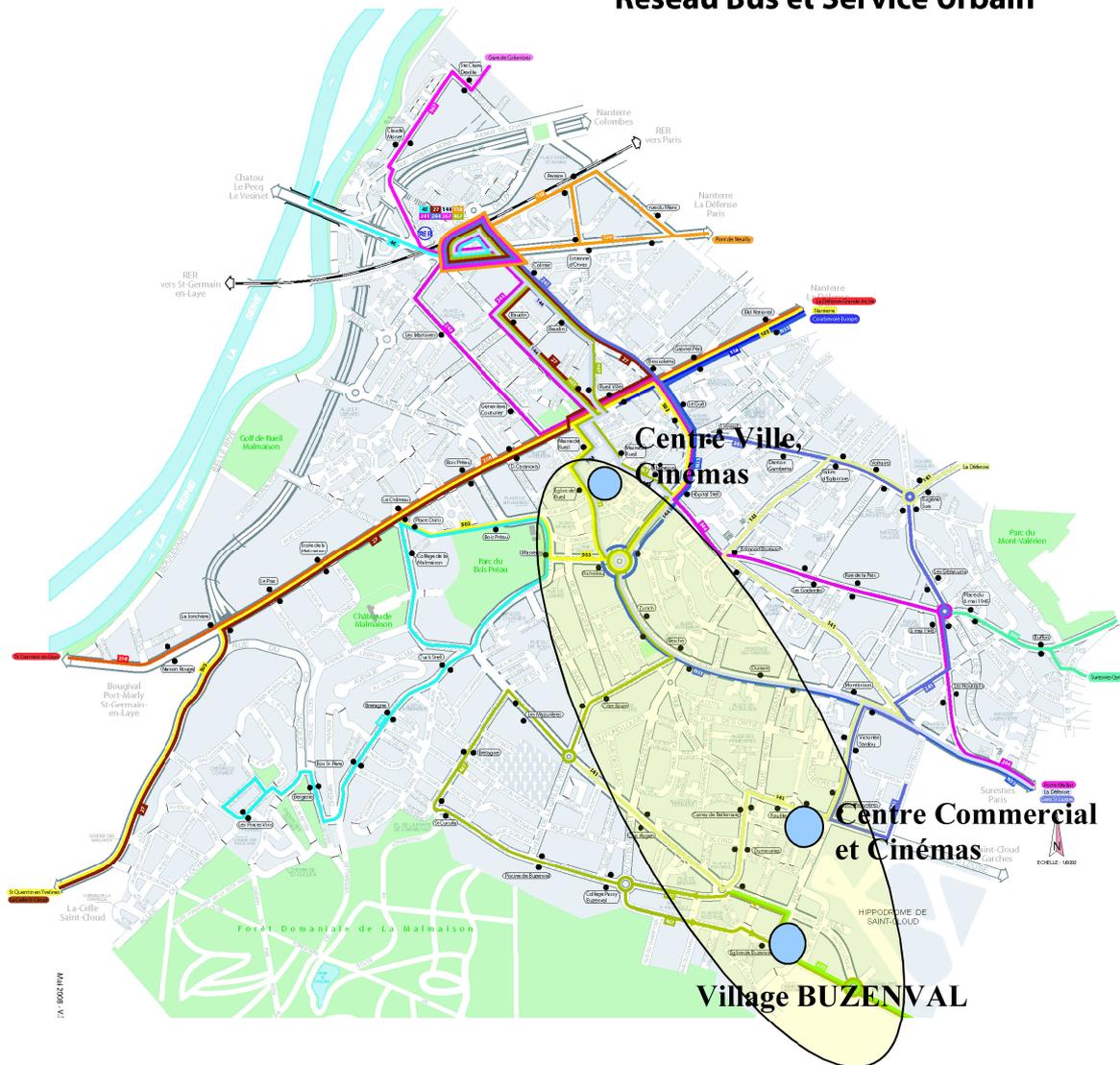
**2. ORGANISATION DU TRANSPORT**

**2.1 Conditions générales d'exploitation**

**2.1.1. Zone géographique desservie**

La zone géographique à desservir est composée du centre-ville et des villages de Mazurières, en particulier le quartier du Clos des Terres Rouges, et de Buzenval.

## Keseau Bus et Service Urbain



### 2.1.2. Ayants droit

Le service est ouvert à tous les voyageurs.

### 2.1.3. Description de la consistance et de la nature du service

- amplitude moyenne de la ligne, fréquence moyenne par type de jour :

. description de l'itinéraire (circuit)

Rue du Lieutenant du Colonel de Montbrison, avenue de Fouilleuse, rue du Général Carrey de Bellemare, place Besche, boulevard Richelieu, place Richelieu, boulevard Solférino, rue de la Libération, rue de Maurepas, boulevard du Maréchal Foch, rue Hervet, rue du Château, place Richelieu, boulevard Richelieu, place Besche, rue du Général Carrey de Bellemare, avenue de Fouilleuse, rue du Lieutenant Colonel de Montbrison, avenue du Maréchal Leclerc de Hautecloque, place Henri Régnauld, route de l'Empereur, rue du Colonel de Rochebrune, rue du Lieutenant Colonel de Montbrison

. longueurs (km), amplitude , fréquence ou intervalle des courses de chaque sous-ligne

longueur de la ligne : 7155 m

amplitude :

lundi au vendredi = 2 services : matin (7h15 à 12h30) et après-midi (14h20 à 20h30)

samedi = 2 services : matin (7h50 à 13h30) et après-midi (14h50 à 20h30)

fréquence : 35 à 40 minutes toute la journée

nombre de tours prévus : 19 tours du lundi au vendredi, 20 tours le samedi

horaires :

### **Du lundi au vendredi :**

Départs de Eglise de Buzenval :

#### MATIN

(départ de Mairie de Rueil à 7h15) - 7h30 - 8h10 - 8h50 - 9h30 - 10h05 - 10h40 - 11h15 - 11h50 - 12h25 (limité à Mairie de Rueil à 12h38)

#### APRES-MIDI

(départ de Mairie de Rueil à 14h20) - 14h35 - 15h10 - 15h45 - 16h20 - 17h00 - 17h40 - 18h20 - 19h00 - 19h40 – 20h15 (limité à Mairie de Rueil à 20h30)

### **Le samedi :**

Départs de Eglise de Buzenval :

#### MATIN

(départ de Mairie de Rueil à 7h50) 8h05 - 8h40 - 9h15 – 9h50 -10h25 - 11h - 11h35 - 12h10 – 12h45 - 13h20 (limité à Mairie de Rueil à 13h33)

#### APRES-MIDI

(départ de Mairie de Rueil à 14h50) - 15h05 - 15h40 - 16h15 - 16h50 - 17h25 - 18h - 18h35 - 19h10 – 19h45 - 20h20 (limité à Mairie de Rueil à 20h33)

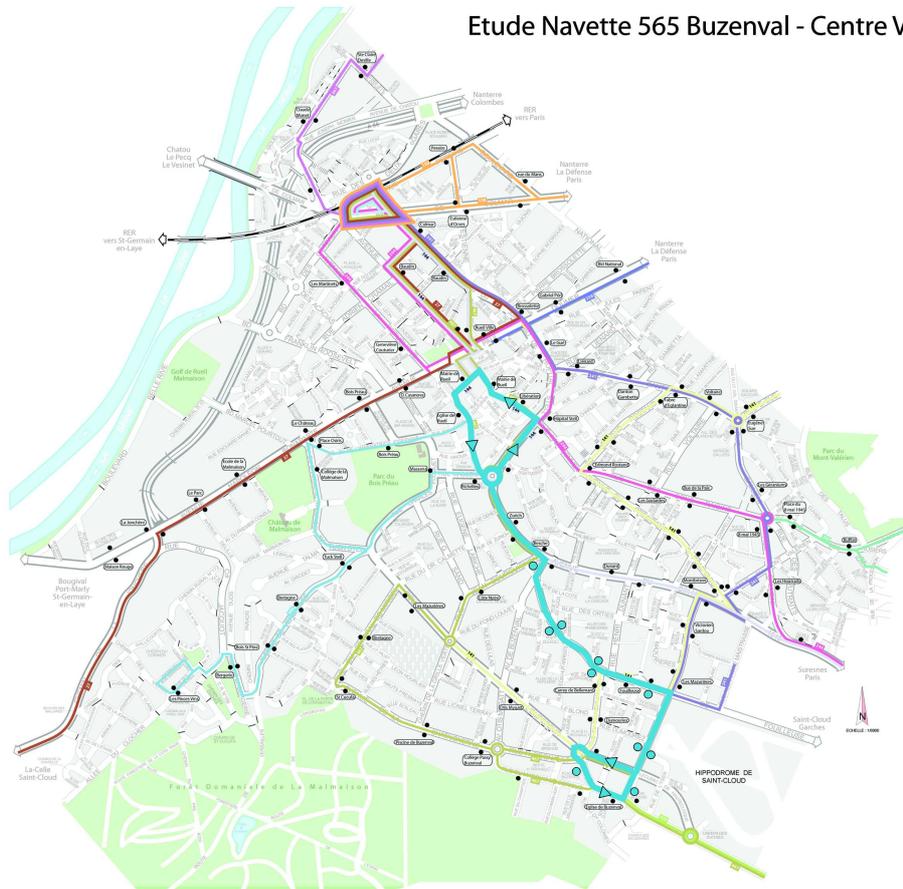
plan de la ligne

# Plan de Rueil-Malmaison



05 Octobre 2009

## Etude Navette 565 Buzenval - Centre Ville



niveau d'offre en fonction des périodes de l'année, en distinguant les différents niveaux de services

les navettes fonctionneront 11 mois de l'année (interruption de service entre le 20 juillet et le 20 août) du lundi au samedi (pas de service les dimanche et jours fériés)

- points d'arrêt desservis (noms arrêts proposés et adresses)

**21 points d'arrêt**

'Eglise de Buzenval' départ	157, rue du Lieutenant Colonel de Montbrison
'Dumouriez'	121, rue du Lieutenant Colonel de Montbrison
'Fouilleuse'	41/43, avenue de Fouilleuse
'Carrey de Bellemare'	61, rue du Général Carrey de Bellemare
'Primevères'	43, rue du Général Carrey de Bellemare
'Besche'	place Besche
'Zürich'	17, boulevard Richelieu
'Richelieu'	41/43, boulevard Solférino
'Libération'	27, rue de la Libération
'Mairie de Rueil'	25, rue de Maurepas
'Mairie de Rueil'	6/8, boulevard du Maréchal Foch
'Eglise de Rueil'	26, rue Hervet
'Richelieu'	14, boulevard Richelieu
'Zürich'	18bis, boulevard Richelieu
'Besche'	4bis, avenue de Buzenval

'Primevères'	50, rue du Général Carrey de Bellemare
'Carrey de Bellemare'	80, rue du Général Carrey de Bellemare
'Fouilleuse'	50/56, avenue de Fouilleuse
'Dumouriez'	130, rue du Lieutenant Colonel de Montbrison
'Henri Régnauld'	57, avenue du Maréchal Leclerc de Hauteclocque
'Henri Régnauld'	338, route de l'Empereur
'Eglise de Buzenval' <i>arrivée</i>	157, rue du Lieutenant Colonel de Montbrison

#### **2.1.4. Matériel roulant**

- type de matériel, caractéristique notamment d'accessibilité, âge, équipements attendus (télébillettique, girouette,...)

Les véhicules qui seront mis en circulation sont des mini-bus d'une capacité de 22 places (selon normes constructeur). A partir de la deuxième année d'exploitation, la ville pourra demander leur remplacement par des véhicules accessibles aux UFR, voire propres. Les points d'arrêt et certaines sections de voirie (ralentisseurs) seront alors mis aux normes par la ville pour permettre l'accessibilité aux PMR et l'utilisation de véhicules à plancher bas.

- réserve véhicules

L'exploitant de la ligne devra assurer le service pendant toute la durée prévue et donc prévoir le remplacement des véhicules en cas de panne.

## **2.2 Qualité de service**

### **2.2.1. Délais de réservation**

Il s'agit d'un service urbain gratuit à horaires fixes et non d'un service à la demande

### **2.2.2. Information voyageurs**

Les points d'arrêt qui sont définis par la ville, seront équipés par l'exploitant de potelets indiquant le plan et les horaires de la ligne. L'entretien de ces potelets incombe au prestataire.

Les aménagements de voirie et la signalisation horizontale seront réalisés par la ville de Rueil Malmaison.

Les documents d'information (fiches horaires) seront élaborés et mis à jour par l'exploitant en accord avec la ville de Rueil Malmaison.

Les véhicules seront identifiés à l'extérieur (indice de ligne, nom du circuit et terminus). Le plan de la ligne sera également affiché à l'intérieur du véhicule.

### **2.2.3. Contrôle des titres**

S'agissant d'un service urbain gratuit, il n'y a pas de contrôle des titres

### **2.2.4. Continuité du service et exigences de qualité**

Le personnel de conduite sera formé à la conduite et aux exigences de sécurité. Toute absence ou défaillance des conducteurs et/ou du matériel sera palliée, dans le respect du code du travail et de la disponibilité du véhicule de réserve.

L'exploitant devra pour assurer la continuité du service, sauf cas de force majeure :

- fournir les biens nécessaires à l'exploitation,
- assurer le transport des voyageurs dans les meilleures conditions de sécurité, de régularité, de confort, de propreté et de rapidité,
- entretenir le matériel roulant de telle sorte que celui-ci soit constamment en parfait état de fonctionnement, de propreté et de confort.

Pour s'assurer des exigences de qualité, le prestataire pourra proposer tout moyen pour mesurer la qualité de service ressenti par le voyageur, au moyen par exemple d'enquête clientèle et d'enquête satisfaction.

Les résultats de ces enquêtes seront communiqués par le prestataire à la commune

Les agents du prestataire en contact avec les voyageurs devront avoir une tenue correcte et faire preuve de courtoisie.

Pour s'assurer de la bonne exécution du service, la commune pourra procéder à des contrôles portant sur :

- l'état de propreté du matériel roulant,
- l'état et l'actualisation de l'information voyageur,
- l'attitude du personnel du prestataire vis-à-vis de la clientèle,
- la continuité du service en cas de défaillance du véhicule,
- la régularité de l'exploitation.

### **Les pénalités pour défaut de qualité de service**

#### ***Fiabilité du service : Respect des Horaires / Itinéraires / Points d'arrêt***

Sauf cas de force majeure, l'entreprise a obligation d'effectuer tous les services prévus par l'autorisation administrative. Elle doit respecter les points d'arrêts et les horaires. Aucune avance ne sera tolérée et aucun retard supérieur à 10 minutes du fait de l'exploitant, sauf cas de force majeure, grèves, intempéries ou problèmes de circulation.

#### ***Information des voyageurs : équipements des véhicules / points d'arrêt***

Le prestataire a l'obligation de mettre en place ou de fournir dans les véhicules et aux points d'arrêt, les informations utiles aux voyageurs.

En cas de vandalisme, un délai de deux jours ouvrables à partir du constat de l'infraction sera accordé à l'entreprise pour la remise en conformité (ou de huit en cas de nécessité de remplacer le matériel). Les engagements concernent aussi l'information en situation perturbée en cas de changement d'horaires ou d'itinéraire.

#### ***Véhicules : type / âge / état***

L'entreprise doit disposer à tout moment de matériel roulant permettant d'assurer normalement les services objet de la convention. Le matériel est tenu en bon état de propreté et d'entretien.

### **Conditions de mise en place d'un service de substitution**

Le prestataire est tenu d'assurer la continuité du service public. En cas de défaillance de matériel, un véhicule de réserve doit pouvoir pallier la défaillance en tenant compte du temps nécessaire au remplacement du véhicule.

### **Cas de force majeure**

Les cas de force majeure de même que les problèmes d'exploitation imputables à des conflits sociaux, ou à des travaux entraînant des difficultés d'exploitation, les conditions météorologiques difficiles, ne peuvent donner lieu à aucune pénalité.

## **3. ECONOMIE GLOBALE DU SERVICE**

### **3.1 Estimation du trafic**

- estimation des trafics attendus :  
200 voyageurs par jour du lundi au samedi

### **3.2 Niveau d'offre**

- kilomètres commerciaux annuels prévisionnels (base 7 jours fériés): 38 500km
- kilomètres HLP annuels prévisionnels : à déterminer par l'exploitant

### **3.3 Tarification**

Il s'agit d'un service urbain gratuit

### **3.4 Bilan économique prévisionnel**

Le coût prévisionnel d'exploitation du service qui est pris en charge par la commune est évalué à 185 000 € HT annuel (valeur 2007) à laquelle il convient d'ajouter un montant de 33 000 € HT à répartir sur les trois années pour couvrir les frais de mise en service (formation des conducteurs)

7 points d'arrêts prévus dans le cadre de la présente convention: 1000 € HT par point d'arrêt ( pose, entretien, l'information voyageur, dépose).

Le taux de TVA actuellement en vigueur applicable à la présente convention est de 5,5%, à l'exception des potelets qui sont soumis à un taux de TVA de 19,6%.

Il est expressément précisé que le taux de TVA applicable pendant la durée de la présente convention sera celui en vigueur au moment du fait générateur.

## **2. DESIGNATION DE L'EXPLOITANT**

- type de contrat : il s'agit d'une convention d'exploitation de gré à gré
- sur l'évolution des coûts : la collectivité prendra à sa charge les surcoûts liés au renforcement éventuel des lignes ou au changement de matériel, notamment pour l'accessibilité aux UFR ou véhicules propres.
- modalités de paiement par la collectivité conformes aux règles de la comptabilité publique

**ANNEXE II**

**CREATION DE LA LIGNE N° 000-000-000  
« RUEIL-MALMAISON (Buzenval) –  
RUEIL-MALMAISON (Centre-ville) »  
EXPLOITEE PAR L'ENTREPRISE « Nom de l'entreprise »**

- 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 et modifiant certaines dispositions relatives à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France ;
- VU** la délibération du Conseil du STIF du 11 juillet 2000 portant approbation des principes de sectionnement applicables sur les lignes régulières de voyageurs ;
- VU** la délibération du Conseil du STIF n°2007-0048 du 14 février 2007 relative aux dessertes de niveau local ;
- VU** la délibération du Conseil du STIF n°2007-00454 du 11 juillet 2007 approuvant la délégation de compétence au profit de la Commune de Rueil-Malmaison relative à l'exploitation de dessertes de niveau local ;
- VU** la convention du 11 juillet 2007 de délégation de compétence relative à l'exploitation de dessertes de niveau local ;
- VU** les résultats de l'instruction ;

**DECIDE**

**ARTICLE 1<sup>er</sup>** : La ligne n° 000-000-000 « Rueil-Malmaison (Buzenval) – Rueil-Malmaison (Centre-ville) » est inscrite au plan régional des transports.

**ARTICLE 2** : L'entreprise « nom de l'entreprise » est autorisée à exploiter la ligne susvisée pour une durée de 3 ans, comme suit :

- est créée la sous-ligne n° 01,  
dans les conditions définies dans le marché/convention de délégation de service public/convention d'exploitation de gré à gré (selon la procédure retenue) visé(e) ci-après.
- *Les articles suivants relatifs au marché, à la convention de délégation de service public ou la convention d'exploitation de gré à gré (selon la procédure retenue par l'AOP) sont rédigés comme ceux que l'AOP rédige lorsqu'elle passe, dans les matières relevant de sa compétence, un marché public, une convention de délégation de service public ou un convention de nature différente*
- *Le cas échéant, la délibération doit spécifier le trafic transféré suite à l'instruction que l'AOP aura préalablement menée et les conséquences financières qui seront à sa charge, comme suit :*

**ARTICLE 3** : La Commune de Rueil-Malmaison prendra à sa charge le montant de la valorisation financière des reports de trafics, au titre de la coordination entre les lignes (*lignes préexistantes impactées*) et la ligne n° 000-000-000 « Rueil-Malmaison (Buzenval) – Rueil-Malmaison (Centre-ville) » à hauteur de \_\_\_\_\_ (*à définir par l’AOP*).

---

*NB : Une fois adoptées et signées, ces délibérations, ayant à la fois un caractère réglementaire (inscription au plan régional de transport) et un caractère individuel (désignation de l’exploitant), doivent, pour être exécutoires, obligatoirement être :*

- *transmises au contrôle de légalité ;*
- *publiées au recueil des actes administratifs de l’AOP ;*
- *notifiées à l’exploitant, par tout moyen attestant la réception du destinataire.*

Syndicat des transports d'Ile-de-France

**Délibération n°2009/1029**

**Séance du 9 décembre 2009**

PREFECTURE DE LA REGION ILE DE FRANCE
11.12.09 000000
STIF

**DELEGATION DE COMPETENCE POUR L'ORGANISATION  
DE LA DESSERTE REGULIERE LOCALE  
DE LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION EUROP'ESSONNE  
« NAVETTE GRATUITE EUROP'ESSONNE »**

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

- VU** l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France ;
- VU** le décret n°59-157 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France ;
- VU** le décret n°2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du Syndicat des transports d'Ile de France ;
- VU** la délibération n° 2007/0048 du 14 février 2007 relative aux dessertes de niveau local ;
- VU** les délibérations n° EE2009.01.03 du 4 février 2009 et n° EE2009.10.06 du 7 octobre 2009 du Conseil Communautaire de la Communauté d'Agglomération Europ'Essonne ;
- VU** l'avis de la commune de Longjumeau du 26 octobre 2009 ;
- VU** l'avis de la commune de Morangis du 22 octobre 2009 ;
- VU** l'avis de la commune de Ballainvilliers du 22 octobre 2009 ;
- VU** le rapport n°2009/1029 ;
- VU** les avis commission de l'offre de transport du 1<sup>er</sup> décembre 2009 et de la commission économique et tarifaire du 4 décembre 2009 ;

Après en avoir délibéré,

**DECIDE**

**ARTICLE 1 :** La Communauté d'Agglomération Europ'Essonne reçoit délégation de compétence du Syndicat des transports d'Ile de France pour l'organisation et la mise en place d'une desserte régulière locale.

**ARTICLE 2 :** La convention de délégation de compétence du Syndicat des transports d'Ile de France à la Communauté d'Agglomération Europ'Essonne pour l'organisation et la mise en place d'une desserte régulière locale est approuvée.

**ARTICLE 3 :** La directrice générale est autorisée à signer la convention visée à articles 2 de la présente délibération.

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

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

Jean-Paul HUCHON

**Convention du .....**  
**de délégation de compétence**  
**en matière de services réguliers locaux**

**ENTRE :**

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

**D'UNE PART,****ET**

- La Communauté d'Agglomération Europ'Essonne (CAEE), ayant son siège sis à l'Hôtel de Ville - 1 avenue du Général de Gaulle - 91300 MASSY, et représentée par son président, M. Vincent DELAHAYE, en vertu de la délibération du Conseil Communautaire de la CAEE n° EE. 2009.10.06 du 7 octobre 2009,  
ci-après désignée « l'autorité organisatrice de proximité » ou « l'AOP »,

**D'AUTRE PART**

- VU** l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France,
- VU** le décret n° 59-157 du 7 janvier 1959 modifié relatif à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France,
- VU** le décret n° 2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du Syndicat des transports d'Ile de France, notamment son article 16,
- VU** la délibération du conseil du STIF n° 2007-0048 du 14 février 2007 sur les dessertes de niveau local,
- VU** la délibération du Conseil Communautaire de la CAEE n° EE.2009.01.03 du 4 février 2009,
- VU** la délibération du Conseil Communautaire de la CAEE n° EE.2009.10.06 du 7 octobre 2009,
- VU** le relevé de décisions du Bureau communautaire de la CAEE du 8 octobre 2009,
- VU** l'avis des transporteurs Transdev-Cars d'Orsay en date du 12/10/2009, Daniel MEYER en date du 6/10/2009 et RATP en date du 21/10/2009,
- VU** l'avis favorable des Villes de Longjumeau en date du 26/10/2009, Morangis en date du 22/10/2009 et Ballainvilliers en date du 22/10/2009, concernées par le projet de navette communautaire,

## **PREAMBULE**

La présente convention s'inscrit dans le cadre de l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France, modifiée par la loi n°2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales.

Dans ce cadre les parties à la présente convention entendent organiser la délégation de compétence permise entre le STIF et l'Autorité Organisatrice de Proximité (AOP) par l'article 1<sup>er</sup> de l'ordonnance modifiée du 7 janvier 1959 et par le décret du 10 juin 2005.

En tant qu'Autorité Organisatrice des Transports de la Région d'Ile-de-France, le STIF peut organiser des services réguliers locaux.

Conformément à l'article 1<sup>er</sup>-II, alinéa 6, de l'ordonnance précitée, le STIF peut, sur des périmètres ou pour des services définis d'un commun accord, déléguer tout ou partie de ses attributions, à l'exception de la politique tarifaire, à des collectivités locales ou à leurs groupements, autorités organisatrices de proximité, dans le cadre d'une convention.

Cette délégation de compétence s'inscrit dans une volonté d'améliorer l'offre de transport et de mieux répondre aux attentes des usagers.

Dans cette optique, la délégation de compétences consentie par le STIF à l'AOP a notamment pour objectif de favoriser l'adéquation entre l'offre et la demande de transport, de renforcer la qualité de service et de permettre une allocation des ressources plus proche des besoins locaux.

## **TITRE I - DISPOSITIONS GENERALES**

### **Article 1- Objet**

La présente convention a pour objet de définir les compétences déléguées par le STIF à l'AOP en matière de service régulier local, ainsi que les modalités juridiques et financières de cette délégation de compétence.

La délégation de compétence porte sur les services dont la liste figure à l'article 5.1. Elle n'emporte pas délégation de compétence sur l'ensemble du territoire de l'AOP. En cas de nouveaux services à créer, le périmètre de la présente délégation pourra être élargi par avenant.

Le STIF délègue à l'AOP les compétences définies à l'article 5.2. Ces compétences sont principalement de définir le contenu du service, d'en organiser la mise en œuvre et d'en désigner l'exploitant. Il est rappelé que compte tenu de la compétence générale du STIF qui demeure dans tous les cas Autorité Organisatrice des Transports de premier rang, la présente convention de délégation n'emporte pas transfert complet de compétences au bénéfice de l'AOP. Le STIF demeure notamment autorité coordinatrice de l'offre de transport et responsable de la politique tarifaire et des politiques intermodales. En outre, la présente convention, d'une durée limitée, est réversible : à son terme, ou en cas de résiliation prévue à l'article 17, le STIF reprend la responsabilité de l'ensemble des compétences déléguées.

## **Article 2- Durée**

La présente convention est conclue pour une durée de **3** ans à compter de sa date de notification par le STIF.

## **Article 3- Principes généraux**

### **Article 3.1- Principe d'exclusivité de l'AOP**

Dans les limites fixées à la présente convention et sauf dispositions législatives et réglementaires contraires, les compétences déléguées sont, pendant la durée de la présente convention, exclusivement exercées par l'AOP.

### **Article 3.2- Principe de coopération et de transparence**

Les parties mettent tout en œuvre pour assurer une coopération et une transparence permanente dans l'exécution de la présente convention.

L'AOP informe régulièrement le STIF des conditions d'exercice des compétences déléguées et le cas échéant des problèmes rencontrés à cette occasion. Elle produit chaque année avant le 1<sup>er</sup> avril au STIF un rapport d'exercice des compétences déléguées conformément aux dispositions de l'article 10.

## **Article 4- Droits et obligations du STIF**

Le STIF, en tant qu'autorité organisatrice, est garant de la politique Régionale des transports et en assure la cohérence.

- Il définit la politique tarifaire, décide la création des titres de transport et fixe les tarifs.
- Il définit les conditions générales d'exploitation et des règles minimales en matière de qualité de service. Ces obligations trouvent leur traduction dans le cahier des charges relatif à l'exploitation de services réguliers locaux figurant en Annexe I de la présente convention.
- Il contrôle ponctuellement les conditions d'exploitation des services.
- Il coordonne la modernisation du système de transport collectif francilien et garantit le caractère intermodal des systèmes.
- Il définit, assure ou fait assurer l'information multimodale.
- Il définit les principes de mise en œuvre de la loi du 11 février 2005 sur l'accessibilité des réseaux.
- Il définit et met en œuvre sa politique de communication.

- En contrepartie des compétences déléguées, le STIF :
  - participe au financement des services en fonction de critères d'éligibilité aux financements et de modalités définis au Titre II de la présente convention,
  - contrôle l'exécution de la présente convention ; en particulier évalue avec l'AOP les conditions de mise en œuvre ainsi que les conditions d'exécution des conventions passées avec le ou les exploitants de transport,
  - étudie toute demande de modifications de la présente convention permettant notamment un meilleur exercice de la compétence déléguée,
  - propose des solutions en cas de différends avec les exploitants.

## **Article 5- Droits et obligations de l'AOP**

### **Article 5.1- Services faisant l'objet de la délégation de compétence**

En vertu de la présente convention, l'AOP est responsable de l'organisation du service régulier local « Navette gratuite Europ'Essonne » décrit ci-dessous :

- Desserte communale de Longjumeau, Ballainvilliers et Morangis composée du centre-ville et de la gare RER de Longjumeau, du centre ancien de Ballainvilliers, de la gare RER de Gragny-Balizy des quartiers de la Butte Rouge, du Belvédère et de la zone industrielle de Morangis.

### **Article 5.2- Compétences déléguées**

L'AOP s'engage à assurer les compétences suivantes de l'autorité organisatrice qui lui sont déléguées par le STIF :

- à inscrire le service au plan régional de transport, conformément aux propositions de rédaction figurant à l'annexe II ; devra spécifier, le cas échéant, le trafic transféré, suite à l'instruction menée par elle préalablement.
- l'exploitation des services, soit directement en régie, soit par une entreprise ou une association ayant passé à cet effet une convention à durée déterminée avec l'AOP après, si cette dernière le souhaite, mise en concurrence, selon les modalités fixées à l'article 5.3 et à l'Annexe I,
- le financement des services, avec le concours du STIF,
- le suivi et le contrôle de l'exécution des services en particulier dans le respect du cahier des charges annexé à la présente convention,
- l'examen des mesures d'amélioration possibles du service rendu en matière de création, modification ou de suppression d'offre de transport, ou de qualité de service selon les modalités fixées à l'Annexe I,
- le respect par les entreprises de transport des règles de sécurité applicables aux systèmes qu'elles exploitent,
- le cas échéant, l'adaptation des systèmes de validation télébilletiques aux évolutions des spécifications régionales.

Dans le cadre de ses relations avec le STIF, l'AOP s'engage en outre à :

- informer le STIF de tout événement majeur concernant l'exécution du service susceptible d'avoir un impact sur la continuité du service et la sécurité des personnes,
- établir un rapport annuel au STIF sur l'exécution du présent contrat conformément à l'article 10 et sur l'usage du service (rapport d'exercice des compétences déléguées),
- définir et mettre en œuvre une politique et des actions de communication et promotion des services délégués qui soit cohérente avec la politique de communication du STIF.

### **Article 5.3- Désignation de l'exploitant**

Pour l'exploitation des services pour lesquels elle a reçu délégation de compétence par la présente convention, l'AOP décide :

- soit d'exploiter le ou les service(s) en régie,
- soit de confier par la signature d'une convention à durée limitée l'exploitation du ou des service(s) à une entreprise après, si l'AOP le souhaite, une procédure de mise en concurrence, ou de gré à gré.

Dans le second cas, il appartient à l'AOP de mettre en œuvre dans sa globalité, selon les dispositions législatives et réglementaires en vigueur et sous sa responsabilité, la procédure de passation de la convention d'exploitation. Dans ce cadre, elle s'engage à rechercher le meilleur rapport qualité/coût.

Dans tous les cas, il appartient à l'AOP de mettre en œuvre une procédure d'instruction qui consiste à demander l'avis des collectivités locales et des entreprises de transport exploitant des lignes régulières sur le secteur géographique concerné.

Cet avis est demandé sur la base d'un document envoyé par l'AOP comprenant les itinéraires et les arrêts (descriptif, cartographie, etc...), les fréquences et l'amplitude par type de jour. Dans ce cadre, l'AOP devra s'inspirer du dossier technique mis en place par le STIF.

Dans le cas où l'AOP déciderait d'organiser une mise en concurrence, la procédure d'instruction devra être mise en œuvre, sans spécifier l'opérateur pressenti, qu'au terme des négociations et avant la délibération sur le choix de l'exploitant.

En outre, conformément à l'article 16 II du décret n°2005-664 du 10 juin 2005, « *l'inscription prend effet si le syndicat n'a pas fait opposition dans un délai de trois mois à compter de la notification de la décision de l'AOP* ».

La convention passée entre l'AOP et le transporteur doit être transmise au STIF pour information dans les 10 jours suivants la délibération de l'AOP. Sa durée ne peut excéder le terme de la présente convention.

## **TITRE II - TARIFICATION ET FINANCEMENT DU SERVICE**

### **Article 6- Tarification applicable**

La tarification applicable aux services visés à l'article 5.1. est la gratuité.

A ce titre, l'AOP assumera la totalité du financement du service.

Toute modification des règles tarifaires devra faire l'objet d'un avenant, sous réserve du respect des conditions techniques nécessaires à leur application.

### **Article 7- Financement par l'AOP**

Sous réserve des dispositions de l'article 8, l'AOP supporte toute les conséquences financières des décisions relevant des compétences déléguées : les contributions versées par l'AOP sont la contrepartie de la réalisation des services délégués, et notamment, des obligations de service public incombant à l'exploitant.

### **Article 8- Participation du STIF au financement du service (uniquement dans le cas de l'application de la tarification francilienne au minimum)**

Sans objet

### **Article 9- Modalités de règlement de la participation du STIF**

Sans objet

## **TITRE III - INFORMATION ET CONTROLE**

### **Article 10- Suivi financier et rapport d'exercice des compétences déléguées**

Le suivi financier a pour objet de contrôler l'évolution de la dépense de transport dans une approche globale du coût des services de transport collectif en Ile-de-France et dans l'éventualité d'un retour au STIF des compétences transférées au terme de la convention.

L'AOP établit annuellement le rapport d'exercice des compétences déléguées comportant au minimum les éléments suivants :

- analyse détaillée de l'usage du service : résultats de validation des titres de transport, données statistiques alternatives sur la fréquentation, nombre moyen, médian, maximum et minimum de voyageurs par course,
- niveau d'offre réalisé, nombre de courses non réalisées,
- évolution de l'offre de transport en nombre de services, kilomètres commerciaux parcourus, nombre de véhicules et de conducteurs en équivalent temps plein,

- compte(s) financier(s) de l'exécution des services confiés au(x) transporteur(s) comportant en produits, les contributions de l'AOP, les autres contributions publiques (RIF, STIF, CG, autre collectivité...), les autres produits d'exploitation, financiers ou exceptionnels, en charges, les charges d'exploitation des services ; et plus généralement tout autre produit ou charge rattachable à l'exécution du service,
- conditions d'exercice des compétences déléguées et difficultés éventuelles rencontrées dans l'exercice de ces compétences.

Le rapport d'exercice des compétences déléguées est présenté chaque année aux services du STIF. Seront annexés à ce document le ou les rapports d'activité élaborés par le ou les exploitants.

### **Article 11- Contrôle**

Le STIF se réserve le droit de prendre toute disposition qu'il jugera nécessaire pour contrôler la bonne application de la présente convention et exiger de l'AOP qu'elle prenne toutes les mesures nécessaires pour que l'Exploitant remédie aux éventuels manquements constatés lorsqu'ils relèvent de sa responsabilité.

L'AOP s'engage à prévoir dans sa convention avec l'exploitant des dispositions permettant les contrôles et audits.

### **Article 12- Evaluation de la délégation de compétence**

Une évaluation de la délégation de compétence sera effectuée à mi-parcours de la convention.

## **TITRE IV - DISPOSITIONS DIVERSES**

### **Article 13- Responsabilité**

L'AOP exerce sa mission d'autorité organisatrice de proximité sous son entière responsabilité à l'exception des conséquences pouvant être générées par les décisions tarifaires ou les modifications du cahier des charges ayant des incidences financières sur les conventions d'exploitation passées par l'AOP.

Elle fait son affaire et supportera toutes les conséquences financières en cas de recours contentieux pouvant être engagés à l'occasion de l'exercice par elle des compétences qui lui sont confiées par le STIF dans le cadre de la présente convention.

Elle informe le STIF de toute action engagée à son encontre dans ce cadre.

Le STIF ne pourra, en aucun cas, ni pendant la durée de la présente convention, ni après son expiration, être mis en cause dans les litiges qui résulteraient de l'exercice par l'AOP des compétences qui lui sont déléguées.

## **Article 14- Résiliation**

### **Article 14.1- Résiliation pour faute**

En cas de fautes graves ou de manquements répétés de l'une des parties à une ou plusieurs de ses obligations contractuelles, l'autre partie peut décider, 15 jours après mise en demeure d'exécuter par lettre recommandée avec accusé de réception demeurée sans effet, de résilier la présente convention, sans préjudice de tous dommages et intérêts, dans le respect d'un préavis de 8 mois.

La défaillance de l'exploitant d'un des services de transport visés à l'article 5.1 ne saurait être assimilée à une faute ou un manquement. En effet, en cas de défaillance, il appartiendra à l'AOP d'assurer la continuité du service.

Durant le préavis susvisé, les parties se rapprocheront afin de préparer les conditions de la continuité du service.

### **Article 14.2- Résiliation amiable**

Dans les autres cas, les parties peuvent décider, d'un commun accord, de procéder à la résiliation amiable de la présente convention, sans préjudice de tous dommages et intérêts, dans le respect d'un préavis de 8 mois.

Durant ce préavis, les parties se rapprocheront afin de préparer les conditions de la continuité du service.

## **Article 15- Fin de la convention**

18 mois avant l'échéance de la présente convention, les parties s'engagent à se rencontrer afin d'envisager ensemble les modalités de renouvellement éventuel de la délégation de compétence.

## **Article 16- Litiges**

Les parties s'engagent à trouver une solution amiable aux différends pouvant survenir lors de l'exécution de la présente convention. Elles se réunissent dans un délai de 1 mois à compter de la réception d'un courrier adressé par la partie la plus diligente, par lettre recommandée avec accusé de réception.

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

Fait à  
Le

En double exemplaire,

Le STIF

L'AOP

Le Président de la Communauté  
d'Agglomération Europ'Essonne

**ANNEXE I**  
**CAHIER DES CHARGES POUR LE SERVICE REGULIER LOCAL**  
**DE LA « NAVETTE GRATUITE EUROP'ESSONNE »**

v4

## **1. ELEMENTS DE CONTEXTE**

En application opérationnelle de la réflexion engagée pour le diagnostic de son Schéma de Déplacements, la Communauté d'Agglomération Europ'Essonne (CAEE) souhaite, sans attendre, mettre en œuvre une navette communautaire au sein de son territoire.

Pour répondre à l'urgence de ce besoin, les actions à court terme consistent en une extension de la navette actuellement en service sur la commune de Longjumeau.

Les extensions se veulent modestes et s'attachent à desservir des quartiers non pourvus de transports en commun et à rabattre les usagers sur des lignes de bus/RER structurantes, en particulier la gare de Gravigny-Balizy.

Ces extensions en direction des communes de Morangis et Ballainvilliers ne concernent que la sous ligne B actuelle de la navette, la sous ligne A restant inchangée pour ce qui concerne son itinéraire.

En parallèle, il est nécessaire que la navette soit rendue plus lisible pour les usagers. A ce titre, il convient de renouveler et d'adapter le matériel existant, de renforcer l'offre aux heures de pointe et aux heures creuses et de mener une campagne d'information forte.

Ce projet, à mettre en place à court terme, a été présenté en Commission Transport du 8 septembre 2009 et validé par les élus lors du Bureau Communautaire du 8 octobre 2009.

## **2. ORGANISATION DU TRANSPORT**

### **2.1. Conditions générales d'exploitation**

#### **2.1.1. Zone géographique desservie**

La « navette gratuite Europ'Essonne » dessert en boucles différents secteurs de la Communauté d'Agglomération (habitat, commerce local, marché d'alimentation, cimetière, équipements publics) situés dans les communes de Longjumeau, Ballainvilliers et Morangis.

#### **2.1.2. Ayants droit**

Service ouvert à tous les voyageurs.

### 2.1.3. Description de la consistance et de la nature du service

- Nombre de ligne : 1 ligne
  - Sous ligne A : itinéraire identique toute la journée (boucle de Longjumeau)
  - Sous ligne B : itinéraire différent aux heures de pointes et aux heures creuses
- Itinéraire desservi : sous ligne A (sous-ligne 1 au Plan de Transport)

Sous ligne A - Boucle - Toute la journée		
1	Gare RER de Longjumeau (départ)	Longjumeau
2	Avenue de la Gare	
3	Place Charles Steber	
4	Rue du Général Leclerc	
5	Rue Michel de Gaillard	
6	Allée d'Effiat	
7	Boulevard de Bretagne	
8	Rue de l'Yvette	
9	Rue R. Liéron	
10	Rue du Président François Mitterrand	
11	Boulevard du Docteur Cathelin	
12	Rue du Docteur Roux	
13	Allée du Cimetière	
14	Route de Corbeil	
15	Boulevard de Liévain	
16	Avenue du Général de Gaulle	
17	Rue de Chilly	
18	Rue Georges Bizet	
19	Rue Gabriel Bertillon	
20	Avenue de la Gare	
21	Gare RER de Longjumeau (terminus)	

- Itinéraire desservi : sous ligne B-aller (sous-lignes 2 et 3 au Plan de Transport)

Itinéraire Sous Ligne B - Aller				
	Nom des rues	Heures de Pointe	Heures Creuse	Commune desservie
1	Rue du Rouillon (départ)	X	X	Ballainvilliers
2	Rue Saint Sauveur	X	X	
3	Rue Normande	X	X	
4	Rue de Ballainvilliers	X	X	
5	Route de Corbeil		X	Longjumeau
6	Rue des Chanterelles		X	
7	Rue Léontine Sohier		X	
8	Avenue du Général de Gaulle		X	
9	Rue de Chilly		X	
10	Rue Georges Bizet		X	
11	Rue Gabriel Bertillon		X	
12	Avenue de la Gare		X	
13	Gare RER de Longjumeau		X	
14	Avenue de la Gare		X	
15	Place Charles Steber		X	
16	Rue du Général Leclerc		X	
17	Rue Michel de Gaillard		X	
18	Allée d'Effiat		X	
19	Boulevard de Bretagne		X	
20	Rue de l'Yvette		X	
21	Rue R. Liéron		X	
22	Rue du Président François Mitterrand		X	
23	Boulevard du Docteur Cathelin		X	
24	Rue Pasteur		X	
25	Route de Corbeil		X	
26	Rue des Templiers	X	X	Morangis
27	Rue de la Gare	X	X	
28	Gare RER de Gravigny-Balizy	X	X	
29	Rue Copernic	X	X	
30	Rue de Savigny	X	X	
31	Chemin des Ruches	X	X	
32	Rue Lavoisier	X	X	
33	Rue Gustave Eiffel	X	X	
34	Avenue Descartes (terminus)	X	X	

- Itinéraire desservi : sous ligne B-retour sous-lignes 4 et 5 au Plan de Transport)

Itinéraire Sous Ligne B - Retour				
	Nom des rues	Heures de Pointe	Heures Creuse	Commune desservie
1	Avenue Descartes (départ)	X	X	Morangis
2	Rue des Acacias	X	X	
3	Avenue de la Cour de France	X	X	
4	Rue Pasteur	X	X	
5	Avenue René Morin	X	X	
6	Rue Rameau	X	X	
7	Rue Copernic	X	X	Longjumeau
8	Gare RER de Gravigny-Balizy	X	X	
9	Rue de la Gare	X	X	
10	Rue des Templiers	X	X	
11	Route de Corbeil	X	X	
12	Rue des Chanterelles		X	
13	Rue Léontine Sohier		X	
14	Avenue du Général de Gaulle		X	
15	Rue de Chilly		X	
16	Rue Georges Bizet		X	
17	Rue Gabriel Bertillon		X	
18	Avenue de la Gare		X	
19	Gare RER de Longjumeau		X	
20	Avenue de la Gare		X	
21	Place Charles Steber		X	
22	Rue du Général Leclerc		X	
23	Rue Michel de Gaillard		X	
24	Allée d'Effiat		X	
25	Boulevard de Bretagne		X	
26	Rue de l'Yvette		X	
27	Rue R. Liéron		X	
28	Rue du Président François Mitterrand		X	
29	Boulevard du Docteur Cathelin		X	
30	Rue Pasteur		X	
31	Route de Corbeil		X	
32	Avenue Victor Basch	X	X	
33	Chemin des Poulettes	X	X	
34	Rue Normande	X	X	Ballainvilliers
35	Rue du Rouillon (Terminus)	X	X	

- *Longueur moyenne de chaque course :*
  - sous ligne A : 6 kilomètres ;
  - sous ligne B : 7,5 kilomètres.
- *Durée moyenne de chaque course :*
  - sous ligne A : 20 minutes ;
  - sous ligne B : 27 minutes.
- *Jour de fonctionnement de la ligne :*
  - du lundi au samedi ;
- *Heures actuelles des premiers et derniers départs :*
  - sous ligne A : Premier départ : 7h00  
Dernier départ : 18h00
  - sous ligne B : Premier départ : 5h53  
Dernier départ : 19h58
- *Intervalles prévus :*
  - sous ligne A : 30 minutes ;
  - 8 points d'arrêt à desservir ;
  - sous ligne B : 33 minutes (heures de pointes) et 80 minutes (heures creuses).
  - 11 points d'arrêt à desservir (HP) et 21 points d'arrêt (HC).

- *Fréquence journalière* :
  - sous ligne A : 21 courses sont à effectuer du lundi au samedi
  - sous ligne B : 31 courses sont à effectuer du lundi au samedi.
- *Synthèse* :

Ligne	Période	Trajet	Longueur moyenne de parcours	Durée moyenne de parcours	Intervalle prévu	Nombre de courses journalières
A	Toute la journée	Long.	6 km	20 min	30 min	21
B	Pointe matin	Ball/Mor.	4,7 km	16 min	33 min	6
		Mor/Ball.	5,7 km	16 min		5
	Heures creuses	Ball/Long/Mor.	12,8 km	38 min	80 min	5
		Mor/Long/Ball.	13,1 km	36 min		4
	Pointe soir	Ball/Mor.	4,7 km	15 min	33 min	5
		Mor/Ball.	5,7 km	18 min		6

#### 2.1.4. Matériel roulant

Le service sera effectué à l'aide d'un véhicule type micro bus d'une vingtaine de places dont une dizaine de places assises. De plus, le véhicule devra permettre d'accueillir les personnes à mobilité réduite. Le véhicule devra répondre aux différentes réglementations et normes en vigueur.

La société devra disposer d'une réserve de matériel suffisante pour pallier sans délai les défaillances du mini-bus en service. Ce matériel devra être identique en dimensions et capacité à celui en service courant.

Ce véhicule sera peint aux couleurs souhaitées par la Communauté d'Agglomération Europ'Essonne. Il portera sur ses deux faces latérales les inscriptions « *Navette gratuite Europ'Essonne* ».

#### **EQUIPEMENTS DEMANDES**

- Equipement de sécurité conformes (transmission téléphone et / ou radio etc...)
- Plancher facilement accessible pour les personnes transportées et non glissant
- Porte drapeaux de part et d'autre du véhicule
- Palette d'accès pour les personnes à mobilité réduite.

## **2.2. Qualité de service**

### **2.2.1. Délais de réservation**

« Sans objet ».

### **2.2.2. Information voyageurs**

Le transporteur s'engage à remplir les obligations suivantes :

- Mise en place de l'information voyageurs en cas de perturbation du trafic, de déplacement d'arrêt ou de déviation,
- Mise à jour de l'information voyageurs aux points d'arrêt et dans le bus,
- Confection des fiches horaires pour les voyageurs,
- Surveillance et maintenance des points d'arrêt.

#### INFORMATION DES VOYAGEURS AUX POINTS D'ARRET

Le transporteur informera les usagers du service, en mettant à leur disposition les supports d'informations suivants :

- Plan de ligne
- Fiche horaires à disposition des voyageurs
- Cadre infos voyageurs (déviation, travaux...)

### **2.2.3. Contrôle des titres**

« Sans objet ».

### **2.2.4. Continuité du service et exigences de qualité**

Le transporteur est tenu de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour effectuer la prestation prévue au contrat et pour pallier aux difficultés qu'il pourrait rencontrer (panne, etc...).

Le transporteur devra disposer d'une réserve de matériel suffisante pour pallier sans délai les défaillances du mini-bus en service. Ce matériel devra être identique en dimensions et capacité à celui en service courant.

Il fournira en particulier le véhicule de transport, qui devra répondre aux différentes normes et réglementations en vigueur. Le véhicule devra être en excellent état de marche et de propreté. Le prestataire fournira aussi le personnel de conduite nécessaire au service prévu.

En cas d'indisponibilité du service, il sera fait application de pénalités prévues au CCATP :

- Pour service non fait : 600 (SIX CENT) euros TTC, par jour constaté après notification au prestataire par télécopie ou tout autre moyen choisi par la Personne Publique.

- Pour retard de début de service ou fin prématurée de plus de 30 minutes, de 150 (CENT CINQUANTE) euros TTC après notification au prestataire par télécopie ou tout autre moyen choisi par la Personne Publique.

### **3. ECONOMIE GLOBALE DU SERVICE**

#### **3.2. Estimation du trafic**

Le nombre d'usagers transportés annuellement par la « navette gratuite Europ'Essonne » est d'environ 67 000 voyageurs/an.

#### **3.3. Niveau d'offre**

Le kilométrage annuel parcouru est d'environ 134 000 km

#### **3.4. Tarification**

La tarification applicable est la gratuité.

#### **3.5. Bilan économique prévisionnel**

Le coût prévisionnel du contrat relatif au marché de la « navette gratuite Europ'Essonne » est estimé annuellement à 446 000 € HT.

### **4. DESIGNATION DE L'EXPLOITANT**

L'AOP exploitera le service en régie jusqu'au 31 janvier 2010.

Un exploitant sera ensuite désigné.

Le marché est passé pour une période de trois ans à compter du 1<sup>er</sup> février 2010 jusqu'au 31 janvier 2013. Il pourra ensuite être renouvelé de façon expresse par la collectivité pour une période d'un an au maximum deux fois. Ainsi, le marché expirera en tout état de cause au plus tard le 31 décembre 2015.

La collectivité prendra à sa charge les surcoûts liés au renforcement éventuel des lignes.

Les modalités de paiement par la collectivité seront conformes aux règles de la comptabilité publique.

**ANNEXE II****CREATION DE LA LIGNE  
« Navette gratuite Europ'Essonne »  
EXPLOITEE PAR L'ENTREPRISE « Nom de l'entreprise »**

- 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 et modifiant certaines dispositions relatives à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France ;
- VU** la délibération du Conseil du STIF du 11 juillet 2000 portant approbation des principes de sectionnement applicables sur les lignes régulières de voyageurs ;
- VU** la délibération du Conseil du STIF n°2007-0048 du 14 février 2007 relative aux dessertes de niveau local ;
- VU** la délibération du Conseil du STIF n°2009-xxxx du 09 décembre 2009 approuvant la délégation de compétence au profit de la Communauté d'Agglomération Europ'Essonne relative à l'exploitation d'une desserte de niveau local ;
- VU** la convention du jj/mm/aaaa de délégation de compétence relative à l'exploitation de la ligne « navette gratuite Europ'Essonne » ;
- VU** les résultats de l'instruction ;

**DECIDE**

**ARTICLE 1<sup>er</sup>** : La ligne « navette gratuite Europ'Essonne » est inscrite au plan régional des transports.

**ARTICLE 2** : L'entreprise « nom de l'entreprise » est autorisée à exploiter la ligne susvisée pour une durée de 3 ans, comme suit :

- Sont créées les sous-lignes n° 01, 02, 03, 04 et 05 dans les conditions définies dans le marché/convention de délégation de service public visé(e) ci-après.
- *Les articles suivants relatifs au marché, à la convention de délégation de service public ou la convention d'exploitation de gré à gré (selon la procédure retenue par l'AOP) sont rédigés comme ceux que l'AOP rédige lorsqu'elle passe, dans les matières relevant de sa compétence, un marché public, une convention de délégation de service public ou un convention de nature différente*
- *Le cas échéant, la délibération doit spécifier le trafic transféré suite à l'instruction que l'AOP aura préalablement menée et les conséquences financières qui seront à sa charge, comme suit :*

**ARTICLE** : La Commune de ----- prendra à sa charge le montant de la valorisation financière des reports de trafics, au titre de la coordination entre les lignes (*lignes préexistantes impactées*) et la ligne « navette gratuite Europ'Essonne » à hauteur de \_\_\_\_\_ (à définir par l'AOP).

*NB : Une fois adoptées et signées, ces délibérations, ayant à la fois un caractère réglementaire (inscription au plan régional de transport) et un caractère individuel (désignation de l'exploitant), doivent, pour être exécutoires, obligatoirement être :*

- transmises au contrôle de légalité ;*
- publiées au recueil des actes administratifs de l'AOP ;*
- notifiées à l'exploitant, par tout moyen attestant la réception du destinataire.*

**ANNEXE II****CREATION DE LA LIGNE  
« Navette gratuite Europ'Essonne »  
EXPLOITEE PAR L'ENTREPRISE « **Nom de l'entreprise** »**

- 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 et modifiant certaines dispositions relatives à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France ;
- VU** la délibération du Conseil du STIF du 11 juillet 2000 portant approbation des principes de sectionnement applicables sur les lignes régulières de voyageurs ;
- VU** la délibération du Conseil du STIF n°2007-0048 du 14 février 2007 relative aux dessertes de niveau local ;
- VU** la délibération du Conseil du STIF n°2009-/**xxxx** du 09 décembre 2009 approuvant la délégation de compétence au profit de la Communauté d'Agglomération Europ'Essonne relative à l'exploitation d'une desserte de niveau local ;
- VU** la convention du **jj/mm/aaaa** de délégation de compétence relative à l'exploitation de la ligne « navette gratuite Europ'Essonne » ;
- VU** les résultats de l'instruction ;

**DECIDE**

**ARTICLE 1<sup>er</sup>** : La ligne « navette gratuite Europ'Essonne » est inscrite au plan régional des transports.

**ARTICLE 2** : L'entreprise « **nom de l'entreprise** » est autorisée à exploiter la ligne susvisée pour une durée de 3 ans, comme suit :

- Sont créées les sous-lignes n° 01, 02, 03, 04 et 05 dans les conditions définies dans le **marché/convention de délégation de service public** visé(e) ci-après.
- *Les articles suivants relatifs au marché, à la convention de délégation de service public ou la convention d'exploitation de gré à gré (selon la procédure retenue par l'AOP) sont rédigés comme ceux que l'AOP rédige lorsqu'elle passe, dans les matières relevant de sa compétence, un marché public, une convention de délégation de service public ou un convention de nature différente*
- *Le cas échéant, la délibération doit spécifier le trafic transféré suite à l'instruction que l'AOP aura préalablement menée et les conséquences financières qui seront à sa charge, comme suit :*

**ARTICLE **■**** : La Commune de ----- prendra à sa charge le montant de la valorisation financière des reports de trafics, au titre de la coordination entre les lignes (*lignes préexistantes impactées*) et la ligne « navette gratuite Europ'Essonne » à hauteur de \_\_\_\_\_ (à définir par l'AOP).

*NB : Une fois adoptées et signées, ces délibérations, ayant à la fois un caractère réglementaire (inscription au plan régional de transport) et un caractère individuel (désignation de l'exploitant), doivent, pour être exécutoires, obligatoirement être :*

- transmises au contrôle de légalité ;*
- publiées au recueil des actes administratifs de l'AOP ;*
- notifiées à l'exploitant, par tout moyen attestant la réception du destinataire.*

Syndicat des transports d'Ile-de-France

**Délibération n°2009/1030**

**Séance du 9 décembre 2009**



**DELEGATION DE COMPETENCE A LA COMMUNE DE COURBEVOIE  
POUR L'ORGANISATION D'UNE DESSERTE DE NIVEAU LOCAL**

-----

**SERVICE DE TRANSPORT A LA DEMANDE**

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

- VU** l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France ;
- VU** le décret n°59-157 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France ;
- VU** le décret n°2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du Syndicat des transports d'Ile de France ;
- VU** la délibération du Conseil du STIF n° 2007/0048 du 14 février 2007 relative aux dessertes de niveau local ;
- VU** la délibération du Conseil municipal de Courbevoie n° 11 du 29 juin 2009 ;
- VU** le rapport n° 2009/1030 ;
- VU** les avis de la commission de l'offre de transport du 1<sup>er</sup> décembre 2009 et de la commission économique et tarifaire du 4 décembre 2009 ;

Après en avoir délibéré,

**DECIDE**

**ARTICLE 1<sup>er</sup>** : La Commune de Courbevoie reçoit délégation de compétence du Syndicat des transports d'Ile-de-France pour l'organisation et la mise en place d'une desserte de niveau local, de type service de transport à la demande, telle que décrite à l'article 2.

**ARTICLE 2** : Le service de transport à la demande dessert exclusivement le territoire de la commune. Le service fonctionne toute l'année du lundi au samedi entre 8h00 à 20h00 et les dimanches et jours fériés de 8h00 à 14h00. Les usagers réserveront leur déplacement par téléphone auprès de l'exploitant.

**ARTICLE 3** : La convention de délégation de compétence du Syndicat des transports d'Ile-de-France à la Commune de Courbevoie pour l'organisation et la mise en place de la desserte de niveau local telle que définie à l'article 2 de la présente délibération, est approuvée.

**ARTICLE 4** : La participation du STIF au financement de cette desserte de niveau local est de 23 600 €<sub>valeur 2009</sub> en année pleine ; elle est revalorisée chaque année en fonction de la hausse du barème harmonisé.

**ARTICLE 5** : La directrice générale est autorisée à signer la convention visée à l'article 3 de la présente délibération.

**ARTICLE 6** : La directrice générale est chargée de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au recueil des actes administratifs du syndicat des transports d'Ile-de-France.

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

Jean-Paul HUCHON

# Convention de délégation de compétence en matière de services de transport à la demande

## ENTRE :

Le SYNDICAT DES TRANSPORTS D'ILE-DE-FRANCE, établissement public à caractère administratif, dont le siège social est situé 41 avenue de Châteaudun à Paris (9<sup>ème</sup>), (n°SIRET 287 500 078 00012), représenté par sa directrice générale, Madame Sophie MOUGARD en vertu de la délibération n° \_\_\_\_\_ du \_\_\_\_\_, ci-après désigné le « STIF »,

**D'UNE PART,**

## ET

- La Ville de Courbevoie, ayant son siège place de l'Hôtel de Ville à Courbevoie 92401, et représenté par Monsieur Jacques KOSSOWSKI, Maire, Député des Hauts-de-Seine, en vertu de la délibération n° 11 du 29 juin 2009, ci-après désigné « l'autorité organisatrice de proximité » ou « l'AOP »,

**D'AUTRE PART**

- VU** l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France,
- VU** le décret n° 59-157 du 7 janvier 1959 modifié relatif à l'organisation des transports de voyageurs en Ile de France,
- VU** le décret n° 2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du Syndicat des transports d'Ile de France, notamment son article 16,
- VU** la délibération du conseil du STIF n°2007/0048 du 14 février 2007 sur les dessertes de niveau local,
- VU** la délibération du Conseil municipal de Courbevoie n° 11 du 29 juin 2009,

## PREAMBULE

La présente convention s'inscrit dans le cadre de l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France, modifiée par la loi n°2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales.

Dans ce cadre les parties à la présente convention entendent organiser la délégation de compétence permise entre le STIF et l'Autorité Organisatrice de Proximité (AOP) par l'article 1<sup>er</sup> de l'ordonnance modifiée du 7 janvier 1959 et par le décret du 10 juin 2005.

En tant qu'Autorité Organisatrice des Transports de la Région d'Ile-de-France, le STIF peut organiser des services de transports à la demande.

Conformément à l'article 1<sup>er</sup>-II, alinéa 6, de l'ordonnance précitée, le STIF peut, sur des périmètres ou pour des services définis d'un commun accord, déléguer tout ou partie de ses attributions, à l'exception de la politique tarifaire, à des collectivités locales ou à leurs groupements, autorités organisatrices de proximité, dans le cadre d'une convention.

Cette délégation de compétence s'inscrit dans une volonté d'améliorer l'offre de transport et de mieux répondre aux attentes des usagers.

Dans cette optique, la délégation de compétences consentie par le STIF à l'AOP a notamment pour objectif de favoriser l'adéquation entre l'offre et la demande de transport, de renforcer la qualité de service et de permettre une allocation des ressources plus proche des besoins locaux.

## **Titre I - DISPOSITIONS GENERALES**

### **Article 1- Objet**

La présente convention a pour objet de définir les compétences déléguées par le STIF à l'AOP en matière de transport à la demande, ainsi que les modalités juridiques et financières de cette délégation de compétence.

La délégation de compétence porte sur les services dont la liste figure à l'article 5.1. Elle n'emporte pas délégation de compétence sur l'ensemble du territoire de l'AOP. En cas de nouveaux services à créer, le périmètre de la présente délégation pourra être élargi par avenant.

Le STIF délègue à l'AOP les compétences définies à l'article 5.2. Ces compétences sont principalement de définir le contenu du service, d'en organiser la mise en œuvre et d'en désigner l'exploitant. Il est rappelé que compte tenu de la compétence générale du STIF qui demeure dans tous les cas Autorité Organisatrice des Transports de premier rang, la présente convention de délégation n'emporte pas transfert complet de compétences au bénéfice de l'AOP. Le STIF demeure notamment autorité coordinatrice de l'offre de transport et responsable de la politique tarifaire et des politiques intermodales. En outre, la présente convention, d'une durée limitée, est réversible : à son terme, ou en cas de résiliation prévue à l'article 14, le STIF reprend la responsabilité de l'ensemble des compétences déléguées.

### **Article 2- Durée**

La présente convention est conclue pour une durée de 5 ans à compter de sa date de notification par le STIF.

### **Article 3- Principes généraux**

#### **Article 3.1- Principe d'exclusivité de l'AOP**

Dans les limites fixées à la présente convention, et sauf dispositions législatives et réglementaires contraires, les compétences déléguées sont, pendant la durée de la présente convention, exclusivement exercées par l'AOP.

### **Article 3.2- Principe de coopération et de transparence**

Les parties mettent tout en œuvre pour assurer une coopération et une transparence permanente dans l'exécution de la présente convention.

L'AOP informe régulièrement le STIF des conditions d'exercice des compétences déléguées et le cas échéant des problèmes rencontrés à cette occasion. Elle produit chaque année avant le 1<sup>er</sup> avril au STIF un rapport d'exercice des compétences déléguées conformément aux dispositions de l'article 10.

### **Article 4- Droits et obligations du STIF**

Le STIF, en tant qu'autorité organisatrice, est garant de la politique Régionale des transports et en assure la cohérence.

- Il définit la politique tarifaire, décide la création des titres de transport et fixe les tarifs.
- Il définit les conditions générales d'exploitation et des règles minimales en matière de qualité de service. Ces obligations trouvent leur traduction dans le cahier des charges relatif à l'exploitation de services de transport à la demande figurant en Annexe I de la présente convention.
- Il contrôle ponctuellement les conditions d'exploitation des services.
- Il coordonne la modernisation du système de transport collectif francilien et garantit le caractère intermodal des systèmes.
- Il définit, assure ou fait assurer l'information multimodale.
- Il définit les principes de mise en œuvre de la loi du 11 février 2005 sur l'accessibilité des réseaux.
- Il définit et met en œuvre sa politique de communication.
- En contrepartie des compétences déléguées, le STIF :
  - participe au financement des services en fonction de critères d'éligibilité aux financements et de modalités définis au Titre II de la présente convention,
  - contrôle l'exécution de la présente convention ; en particulier évalue avec l'AOP ses conditions de mise en œuvre ainsi que les conditions d'exécution des conventions passées avec le ou les exploitants de transport,
  - étudie toute demande de modifications de la présente convention permettant notamment un meilleur exercice de la compétence déléguée,
  - propose des solutions en cas de différends avec les exploitants.

### **Article 5- Droits et obligations de l'AOP**

#### **Article 5.1- Services faisant l'objet de la délégation de compétence**

En vertu de la présente convention, l'AOP est responsable de l'organisation du (des) service(s) de transport à la demande décrit(s) ci-dessous :

- Desserte de l'ensemble du territoire de la commune de Courbevoie

### **Article 5.2- Compétences déléguées**

L'AOP s'engage à assurer les compétences définies ci-dessous qui lui sont déléguées par le STIF :

- L'exploitation des services, soit directement en régie, soit par une entreprise ou une association ayant passé à cet effet une convention à durée déterminée avec l'AOP après mise en concurrence, selon les modalités fixées à l'article 5.3 et à l'Annexe I,
- Le financement des services, avec le concours du STIF,
- Le suivi et le contrôle de l'exécution des services en particulier dans le respect du cahier des charges annexé à la présente convention,
- L'examen des mesures d'amélioration possibles du service rendu en matière de création, modification ou de suppression d'offre de transport, ou de qualité de service selon les modalités fixées à l'Annexe I,
- Le respect par les entreprises de transport des règles de sécurité applicables aux systèmes qu'elles exploitent,
- Mettre en œuvre l'adaptation des systèmes de validation télébillettiques aux évolutions des spécifications régionales.

Dans le cadre de ses relations avec le STIF, l'AOP s'engage en outre à :

- Informer le STIF de tout événement majeur concernant l'exécution du service susceptible d'avoir un impact sur la continuité du service et la sécurité des personnes,
- Etablir un rapport annuel détaillé au STIF sur l'exécution du présent contrat conformément à l'article 10 et sur l'usage du service (rapport d'exercice des compétences déléguées),
- Définir et mettre en œuvre une politique et des actions de communication et promotion des services délégués qui soit cohérente avec la politique de communication du STIF.

### **Article 5.3- Désignation de l'exploitant**

Pour l'exploitation des services pour lesquels elle a reçu délégation de compétence par la présente convention, l'AOP décide :

- soit d'exploiter le ou les service(s) en régie,
- soit de confier par la signature d'une convention à durée limitée l'exploitation du ou des service(s) à une entreprise ou une association désignée après une procédure de mise en concurrence.

Dans le second cas, il appartient à l'AOP de mettre en œuvre dans sa globalité, selon les dispositions législatives et réglementaires en vigueur et sous sa responsabilité, la procédure de passation de la convention d'exploitation. Dans ce cadre, elle s'engage à rechercher le meilleur rapport qualité/coût.

La convention passée entre l'AOP et le transporteur doit être transmise au STIF pour information. Sa durée ne peut excéder le terme de la présente convention.

## **Titre II - TARIFICATION ET FINANCEMENT DU SERVICE**

### **Article 6- Tarification applicable**

La tarification applicable aux services visés à l'Article 5.1- est la tarification francilienne. Les services sont accessibles avec les produits tarifaires suivants :

- Les forfaits d'une durée égale ou supérieure à une semaine : cartes Navigo (hebdomadaires et mensuelles) et Intégrale, cartes Imagine'R Scolaire et Etudiant, Forfait Gratuité Transport, forfaits Solidarité Transport (hebdomadaires et mensuels), Améthyste gratuité, carte Police.
- La carte Emeraude,
- Les forfaits journaliers (Mobilis, Tickets jeunes WE) et les forfaits touristiques Paris Visite
- Les tickets t+.

Toute modification des règles tarifaires devra faire l'objet d'un avenant, sous réserve du respect des conditions techniques nécessaires à leur application.

L'AOP s'engage par ailleurs à ne pas appliquer de réductions, par rapport aux tarifs fixés, qui ne seraient pas mentionnées dans la présente convention.

La révision des tarifs spécifiques voyageurs est décidée annuellement par le STIF.

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 ».

L'AOP adhère à la charte du système télébilletique NAVIGO, jointe en Annexe II de la présente convention, et s'engage à la respecter.

L'AOP mandate le STIF pour se faire représenter au sein des comités mentionnés dans la charte.

Elle s'engage en outre, à faire respecter la dite charte par toute personne, physique ou morale, qu'elle autorise à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du système NAVIGO, en intégrant des dispositions en ce sens dans les contrats qu'elle passe avec ces personnes.

### **Article 7- Financement par l'AOP**

Sous réserve des dispositions de l'article 8, l'AOP supporte toute les conséquences financières des décisions relevant des compétences déléguées : les contributions versées par l'AOP sont la contrepartie de la réalisation des services délégués, et notamment, des obligations de service public incombant à l'exploitant.

### **Article 8- Participation du STIF au financement du service**

Le STIF participe au financement des services qui satisfont les critères définis dans la délibération n° 2007/0048 de son Conseil du 14 février 2007.

Conformément aux modalités prévues à l'article 2 de ladite délibération, la participation du STIF au financement du service de transport à la demande de la Ville de Courbevoie est fixée à 23 600 € en année pleine.

La participation financière du STIF sera revalorisée chaque année en fonction de la hausse du barème harmonisé.

Le financement du STIF pourra être modifié par voie d'avenant, en particulier dans le cas de modification substantielle du service.

### **Article 9- Modalités de règlement de la participation du STIF**

La participation du STIF au titre de l'article 8 est facturée par l'AOP à la fin de chaque trimestre. La facture est présentée par l'AOP au plus tard 45 jours après la fin de chaque trimestre.

Le 1<sup>er</sup> versement de la participation du STIF est conditionné à la notification par l'AOP au STIF de la date de mise en place du service de transport à la demande.

Domiciliation bancaire de la commune de Courbevoie :

Banque de France

Titulaire : recette municipale de Courbevoie

Domiciliation : BDF NANTERRE LA DEFENSE

RIB :

Code Banque	Code Guichet	N° Compte	Clé RIB
30001	00936	0000J050009	06

Identification internationale :

IBAN : FR71 3000 1009 3600 00J0 5000 906

## **Titre III - INFORMATION ET CONTROLE**

### **Article 10- Suivi financier et rapport d'exercice des compétences déléguées**

Le suivi financier a pour objet de contrôler l'évolution de la dépense de transport dans une approche globale du coût des services de transport collectif en Ile-de-France et dans l'éventualité d'un retour au STIF des compétences transférées au terme de la convention.

L'AOP établit annuellement le rapport d'exercice des compétences déléguées comportant au minimum les éléments suivants :

- Analyse détaillée de l'usage du service : résultats de validation des titres de transport pour les véhicules équipés de télébilletique, données statistiques alternatives sur la fréquentation, nombre moyen, médian, maximum et minimum de voyageurs par course,

- Evolution de l'offre de transport en nombre de services, kilomètres commerciaux parcourus, nombre de véhicules et de conducteurs en équivalent temps plein,
- Compte(s) financier(s) de l'exécution des services confiés au(x) transporteur(s) comportant en produits, les contributions de l'AOP, les autres contributions publiques (RIF, STIF, CG, autre collectivité...), les autres produits d'exploitation, financiers ou exceptionnels ; en charges, les charges d'exploitation des services ; et plus généralement tout autre produit ou charge rattachable à l'exécution du service,
- Conditions d'exercice des compétences déléguées et difficultés éventuelles rencontrées dans l'exercice de ces compétences.

Le rapport d'exercice des compétences déléguées est présenté chaque année aux services du STIF. Seront annexés à ce document le ou les rapports d'activité élaborés par le ou les exploitants.

#### **Article 11- Contrôle**

Le STIF se réserve le droit de prendre toute disposition qu'il jugera nécessaire pour contrôler la bonne application de la présente convention et exiger de l'AOP qu'elle prenne toutes les mesures nécessaires pour que l'Exploitant remédie aux éventuels manquements constatés lorsqu'ils relèvent de sa responsabilité.

L'AOP s'engage à prévoir dans sa convention avec l'exploitant des dispositions permettant les contrôles et audits.

#### **Article 12- Evaluation de la délégation de compétence**

Une évaluation de la délégation de compétence sera effectuée à mi-parcours de la convention.

### **Titre IV - DISPOSITIONS DIVERSES**

#### **Article 13- Responsabilité**

L'AOP exerce sa mission d'autorité organisatrice de proximité sous son entière responsabilité à l'exception des conséquences pouvant être générées par les décisions tarifaires ou les modifications du cahier des charges ayant des incidences financières sur les conventions d'exploitation passées par l'AOP.

Elle fait son affaire et supportera toutes les conséquences financières en cas de recours contentieux pouvant être engagés à l'occasion de l'exercice par elle des compétences qui lui sont confiées par le STIF dans le cadre de la présente convention.

Elle informe le STIF de toute action engagée à son encontre dans ce cadre.

Le STIF ne pourra, en aucun cas, ni pendant la durée de la présente convention, ni après son expiration, être mis en cause dans les litiges qui résulteraient de l'exercice par l'AOP des compétences qui lui sont déléguées.

## **Article 14- Résiliation**

### **Article 14.1- Résiliation pour faute**

En cas de fautes graves ou de manquements répétés de l'une des parties à une ou plusieurs de ses obligations contractuelles, l'autre partie peut décider, 15 jours après mise en demeure d'exécuter par lettre recommandée avec accusé de réception demeurée sans effet, de résilier la présente convention, sans préjudice de tous dommages et intérêts, dans le respect d'un préavis de 8 mois.

La défaillance de l'exploitant d'un des services de transport visés à l'article 5.1 ne saurait être assimilée à une faute ou un manquement. En effet, en cas de défaillance, il appartiendra à l'AOP d'assurer la continuité du service.

Durant le préavis susvisé, les parties se rapprocheront afin de préparer les conditions de la continuité du service.

### **Article 14.2- Résiliation amiable**

Dans les autres cas, les parties peuvent décider, d'un commun accord, de procéder à la résiliation amiable de la présente convention, sans préjudice de tous dommages et intérêts, dans le respect d'un préavis de 8 mois.

Durant ce préavis, les parties se rapprocheront afin de préparer les conditions de la continuité du service.

## **Article 15- Fin de la convention**

18 mois avant l'échéance de la présente convention, les parties s'engagent à se rencontrer afin d'envisager ensemble les modalités de renouvellement éventuel de la délégation de compétence.

## **Article 16- Litiges**

Les parties s'engagent à trouver une solution amiable aux différends pouvant survenir lors de l'exécution de la présente convention. Elles se réunissent dans un délai de 1 mois à compter de la réception d'un courrier adressé par la partie la plus diligente, par lettre recommandée avec accusé de réception.

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

Fait à \_\_\_\_\_

Le \_\_\_\_\_

En double exemplaire,

Pour le STIF

La Directrice Générale

Sophie MOUGARD

Pour la Ville de Courbevoie

Le Maire

Député des Hauts-de-Seine

Jacques KOSSOWSKI

**Convention de délégation de compétence  
En matière de transport à la demande**

**ANNEXE I  
Structure du cahier des charges applicables  
En matière de services de TAD  
En Région Ile-De-France**

**1- Eléments de contexte : rappel du service déjà réalisé ou des éléments justifiant de la création du service**

Le service Curviabus existe sous la forme d'un service régulier de transport depuis 1997.

Il a fait l'objet d'un renouvellement de convention, après mise en concurrence, en 2003.  
Le plan joint en annexe présente le circuit de la ligne.

Au titre de ce marché, le véhicule parcourt une boucle sur le territoire de Courbevoie d'une longueur de 16,30 km, offrant une fréquence de rotation inférieure aux attentes des usagers.

Compte tenu de cet élément et des résultats de fréquentation, il est envisagé de modifier la ligne en vue de la création d'un service de Transport A la Demande.

Le mode de fonctionnement du TAD permet en effet :

- d'apporter une souplesse en termes d'horaires et de temps de parcours
- d'éviter au voyageur de suivre un itinéraire en inadéquation avec ses besoins

**2- Organisation du transport**

**2-1 Conditions générales d'exploitation**

**2-1-1 Zone géographique desservie**

Curviabus est un service de transport organisé sur le territoire de Courbevoie.

**2-1-2 Ayants droit**

Curviabus est ouvert à tous les usagers.

**2-1-3 Description de la consistance et de la nature du service**

**Pôles générateurs de déplacements :**

- tous services publics de la commune :
  - mairie et mairies de quartiers
  - hôpital
  - bureaux de poste
  - sécurité sociale
  - équipements culturels et sportifs

*Courbevoie – projet de convention de délégation de compétence*

- transports :
  - o gare SNCF de Courbevoie
  - o gare SNCF de Courbevoie - Bécon les Bruyères
- autres :
  - o marché Charras
  - o marché Villebois Mareuil
  - o marché Marceau
  - o cimetière

**Points d'arrêt desservis :**

Voir plan joint

**Amplitude du service :**

Le service devra, au minimum, pouvoir fonctionner aux horaires suivants :

- du lundi au samedi : de 8h à 20h
- dimanche et jours fériés : de 8h à 14h.

Le candidat peut faire des propositions visant à offrir une plus grande amplitude.

**Période de fonctionnement :**

Toute l'année

**2-1-4 Matériel roulant**

- Véhicule à énergie non polluante
- Possibilité de proposer un véhicule à énergie traditionnelle
- véhicule surbaissé accessible aux personnes à mobilité réduite
- véhicule climatisé
- capacité de 20 places environ dont 10 minimum assises
- Le véhicule « titulaire » sera personnalisé aux couleurs de la ville de Courbevoie et un véhicule « remplaçant » sera personnalisable avec les mêmes attributs :
  - o Un marquage facial sur le haut du véhicule « CURVIABUS »
  - o Un marquage facial sur le capot avec l'identité visuelle de la ville
  - o Des marquages latéraux avec l'identité visuelle de la ville
- Dispositifs de télébilletique
- Véhicule équipé de GPS avec mise à disposition d'un outil de suivi du véhicule, archivage des parcours et des horaires de passage
- Equiper le véhicule d'un moyen de communication pour joindre le chauffeur (pas de téléphone portable)
- Lavage extérieur, balayage intérieur, nettoyage des vitres quotidiens.
- Une fois par semaine ou plus selon les circonstances, lavage complet :
  - o Lavage des sols avec mise en émulsion
  - o Dépoussiérage des caoutchoucs et des vitres
  - o Lavage des dessous de sièges
  - o Dépoussiérage des dessous de sièges.
- mise à disposition d'un véhicule, avec possibilité d'en mettre un second en service selon les résultats d'enquête de fréquentation (tranche conditionnelle).

*Courbevoie – projet de convention de délégation de compétence*

### **2-1-5 Centrale de réservation**

La centrale de réservation sera mise en œuvre par l'exploitant avec possibilité de consultation en temps réel par la ville.

## **2-2 Qualité de service**

### **2-2-1 Délais de réservation**

De 15 jours à 24 heures à l'avance.

Les candidats peuvent proposer un délai plus court.

Offrir la possibilité de réservations multiples (jours et heures fixes).

### **2-2-2 Information voyageurs**

En accord avec la Charte graphique de la Ville et après validation par la Ville, l'exploitant assurera la conception et l'impression des documents suivants :

- affiches de promotion du Curviabus
- fiches horaires
- informations voyageurs destinées aux poteaux d'arrêts : quantité en fonction du nombre de points d'arrêts de la fréquence de renouvellement

Deux cadres seront destinés à l'information des voyageurs : un cadre permanent pour les informations Curviabus exclusivement et un cadre permettant à la commune d'y apposer des informations ponctuelles concernant la ville.

L'identité visuelle du véhicule ainsi que les supports de communication sont propriété de la commune.

### **2-2-3 Continuité du service et exigences de qualité**

L'exploitant est tenu d'assurer la continuité du service, quelles que soient les circonstances, cas de force majeure, ou d'intempéries, grèves exceptées ; en dehors de ces cas, il supporte toutes les dépenses engagées par la commune pour faire assurer provisoirement les services prévus après mise en demeure non suivie d'effet sous 48 h.

L'exploitant mettra tout en œuvre pour pourvoir à sa défaillance dans la limite de ses disponibilités en personnel et en matériel ou par recours à un autre transporteur.

En cas de grève constatée des agents de l'exploitant et si le service est arrêté, un dédommagement forfaitaire de 300 Euros par jour de non fonctionnement sera versé à la Ville par l'exploitant sous forme d'un avoir sur la facture mensuelle.

En cas de défaillance de la centrale de réservation, l'exploitant a l'obligation de garantir, par tout moyen, la continuité du service.

Indicateurs de qualité de service :

- L'évolution de la fréquentation (1 comptage semestriel) en indiquant :
  - La population (nombre de voyageurs)
  - Les horaires
  - Les points de montée et de descente
  - Les temps de parcours.
  - Les kilométrages commerciaux parcourus
- La satisfaction de la clientèle (1 enquête annuelle) après validation des documents de l'enquête par la Collectivité.
- Les problèmes d'exploitation rencontrés
- Les améliorations constatées.

Respect de la ponctualité :

Mensuellement, l'exploitant fournira un état récapitulatif des horaires des réservations et les horaires de prise en charge correspondantes (exploitation des données GPS).

En cas de retard à la prise en charge, une pénalité de 20 euros par période de retard de 10 minutes sera mise en œuvre.

### **3- Economie globale du service**

#### **3-1 Estimation du trafic**

Résultats d'une enquête quantitative réalisée en septembre et octobre 2006 auprès de clients et de non clients du Curviabus :

- 13 800 questionnaires, 9,6% de retour
- 87% ne connaissent pas Curviabus
- 21 % qui le connaissent l'utilisent
- 51% sont intéressés par le TAD et 53 % pensent l'utiliser plutôt l'après midi (63%) entre 2 et plus de 3 fois par semaine (83%)
- Parmi les utilisateurs de Curviabus : 68% pensent utiliser le TAD
- Parmi ceux qui ne connaissent pas le Curviabus, 41% pensent utiliser le TAD

Pas d'estimation des trafics attendus par type de titres.

Il est communiqué les derniers comptages disponibles, qui correspondent à un service de transport régulier (voir derniers comptages Stif joints).

#### **3-2 Niveau d'offre**

Le kilométrage actuel du service régulier est de 43.783 km annuels.

Le nombre de kilomètres « haut le pied » est de 550 et le nombre de kilomètres technique est évalué à 1.100 km.

### **3-3 Tarification**

Elle sera identique à la tarification des lignes régulières en Ile-de-France :

- Les forfaits d'une durée égale ou supérieure à une semaine : cartes Navigo (hebdomadaires et mensuelles) et Intégrale, cartes Imagine'R Scolaire et Etudiant, Forfait Gratuité Transport, forfaits Solidarité Transport (hebdomadaires et mensuels), Améthyste gratuité, carte Police.
- La carte Emeraude,
- Les forfaits journaliers (Mobilis, Tickets jeunes WE) et les forfaits touristiques Paris Visite
- Les tickets t+.

### **3-4 Bilan économique prévisionnel**

Coût annuel d'exploitation : environ 220 000 euros.

### **3-5 Délais**

La durée du marché sera de 5 ans avec possibilité de reconduction expresse 5 fois par périodes d'une année.

## **4 – Désignation de l'exploitant**

- Appel d'offres, marché de services

### **Prise en compte des risques sur les recettes et les coûts :**

L'exploitant s'engage sur les niveaux et évolutions prévisionnels pris en compte sous réserve des cas d'ajustement.

Toutefois, en cas de survenance d'évènements extérieurs à l'exploitant et ayant une incidence sensible sur les coûts ou les recettes, il y aura lieu de mettre en œuvre les mesures correctrices nécessaires afin que soient rétablies les conditions de l'équilibre financier prévisionnel du contrat, y compris si nécessaire par un réajustement du prix ou une révision de l'offre.

Sont notamment concernées l'évolution, les modifications de réglementation (règles obligatoires en matière d'organisation, de durée ou de rémunération du travail, abattement 20%, de sécurité ou toute règle obligatoire nouvelle) ainsi que les décisions relatives à la circulation et au stationnement.

En outre, et en tout état de cause, la commune et l'exploitant s'obligent à adapter les clauses financières à la nouvelle situation en cas d'évolution de plus de 20% de l'indice d'actualisation.

### **Modalité de paiement :**

*Courbevoie – projet de convention de délégation de compétence*

Avant le 15 novembre de chaque année, l'exploitant établit un budget du contrat pour l'année civile suivante.

Les éléments de calcul seront ceux du cahier des charges, l'évolution à venir des indices sera prévue égale à celle que l'on a constatée pour les 12 derniers mois connus. Ces éléments sont vérifiés par la commune.

Le premier jour de chaque mois, l'exploitant adresse à la commune une facture d'acompte correspondant au douzième du montant prévu pour l'année considérée. Cet acompte doit être payé dans les 45 jours.

En cas de modification du cahier des charges en cours d'année, le budget ainsi que les acomptes sont rectifiés en conséquence.

Le règlement définitif des sommes dues à l'exploitant au titre de la contribution financière est soldé en fin d'exercice sur production des pièces justificatives concernant les dépenses contractuelles d'exploitation, leur actualisation, les recettes voyageurs réellement perçues.

#### **Equilibre économique du contrat :**

Si les dépenses d'exploitation sont supérieures aux recettes voyageurs perçues, La Collectivité finance l'insuffisance de recettes Euros Hors Taxes qui lui est facturée par l'Exploitant :

$$F = D - R$$

Où :

D correspond aux dépenses d'exploitation Hors Taxes

R sont les recettes voyageurs Hors Taxes perçues

Si les recettes voyageurs perçues étaient supérieures aux dépenses d'exploitation, l'excédent de recettes ainsi dégagé bénéficierait à part égale à l'exploitant et à la Collectivité

La Collectivité s'engage à réinvestir, dans une amélioration de l'offre de transport du présent contrat, en investissement ou en fonctionnement, les montants qui lui reviendraient ainsi.

Un avenant au contrat serait alors établi en conséquence.

---

# **TRANSPORTS PUBLICS D'ÎLE-DE-FRANCE**

**\*\*\***

## **Charte du système télébillettique Navigo**

*/-/-/*

### **PREAMBULE**

Par décision du 8 juillet 1999, le Syndicat des transports d'Île-de-France, Autorité organisatrice des transports publics d'Île-de-France, a engagé la généralisation de la télébillettique sur le réseau de transport relevant de sa compétence.

Le système télébillettique d'Île de France inhérent est appelé système Navigo.

En tant qu'Autorité Organisatrice des Transports, le STIF est garant de la sécurité et de l'interopérabilité de ce système tant vis à vis des éléments internes au système Navigo que vis à vis d'éléments externes (gestion d'interfaces avec d'autres systèmes billettiques non franciliens ou avec des services autres que le transport collectif). Pour cela en étroite collaboration avec les exploitants des réseaux de transports collectifs franciliens et Adhérents à la présente Charte, le STIF établit les règles communautaires fonctionnelles, techniques et de sécurité pour assurer le bon fonctionnement du système Navigo dont la mise en œuvre relève de la responsabilité des exploitants.

---

## CHAPITRE I – OBJET DE LA CHARTE

### Article 1 – Périmètre et caractéristiques du système Navigo <sup>1</sup>

Le système Navigo est le système d'information en charge de la gestion des Produits tarifaires télébillettiques de transports publics franciliens.

Comme tout système d'information, il correspond à un ensemble organisé de ressources (personnel, données, procédures, matériel, logiciel...) permettant d'acquérir, de stocker, de structurer, de superviser, de sécuriser, de transporter, de diffuser et de communiquer les informations billettiques, sous forme de textes ou de données codées, auprès des Adhérents à la présente Charte et des usagers des transports publics franciliens.

Le système Navigo se compose des éléments suivants :

- Les produits Navigo (matériels et logiciels), utilisés par les usagers :
  - tout "support Navigo", correspondant aux différents composants électroniques ou logiciels contenant les droits et titres de transport des usagers (exemple : passe Navigo) ;
  - tout équipement ayant pour fonction de lire, valider, vendre, contrôler, opérer une action de SAV sur un support Navigo ;
  - tout module de sécurité correspondant aux différents composants électroniques contenant les secrets Navigo, c'est-à-dire les clés de chiffrement de l'application télébillettique francilienne.
- Les différents systèmes informatiques et de télécommunications (matériels et logiciels) mis en œuvre et utilisés par les Adhérents et traitant des données Navigo (données usagers, données supports, données de validation, données de vente, données de contrôle, données de SAV, données de supervision...).
- Les référentiels d'interopérabilité de Navigo contenant les règles techniques et fonctionnelles communes de Navigo destinés à assurer l'interopérabilité :
  - le RCTIF ;
  - le RTTIF.
- Les moyens en personnels et les procédures pour :
  - les processus d'achat des différents produits Navigo (cartes et SAM) et des éléments des systèmes d'information et de télécommunication dédiés à Navigo ;
  - la mise en œuvre du système Navigo (spécifications, développements, recette) ;
  - l'exploitation et la maintenance des différents équipements et systèmes informatiques et de télécommunications Navigo ;
  - la gestion des opérations inhérentes au cycle de vie des supports et modules de sécurité Navigo (fabrication, personnalisation, transfert, stockage, distribution, utilisation, destruction) ;
  - le traitement des données à caractère personnel ;
  - la lutte contre la fraude (contrôle, mise en opposition...) ;
  - le traitement des évolutions du système Navigo.

---

<sup>1</sup> Navigo est une marque du STIF

---

## Article 2 - Objet

Afin d'organiser la sécurité et l'interopérabilité du système Navigo, la présente Charte fixe les modalités :

- de pilotage et de coordination du système Navigo (Chapitre II) ;
- de définition et d'application des règles d'élaboration et de mise en œuvre du système Navigo (Chapitre III) ;
- de contrôle du système (Chapitre IV) ;
- de traitement des incidents pouvant avoir une portée communautaire (Chapitre V).

## Article 3 - Définitions

« Adhérent » : Toute personne morale ayant, au travers d'un contrat avec le STIF, à mettre en œuvre et exploiter tout ou partie du système Navigo pour la réalisation de ses activités.

« Charte » : désigne la présente Charte du système télébilletique NAVIGO

« Titre de transport » : Un titre de transport est la combinaison d'un droit à utiliser les transports collectifs sur un périmètre géographique et temporel donné, d'un profil et d'un tarif.

« Produit tarifaire » : Un produit tarifaire est la matérialisation d'un titre de transport sur un support papier, magnétique ou télébilletique. Le nom du produit tarifaire est l'association du nom du titre et du nom du support.

« RCTIF » : Le Référentiel Commun Télébilletique Île-de-France définit les contraintes techniques des produits Navigo en termes de communication entre l'équipement et le support. Il est constitué de l'ensemble des spécifications techniques, permettant d'assurer l'interopérabilité face aux clients, complétées par la description des tests de conformités et des exigences contractuelles et procédurales. Le RCTIF s'appuie sur les normes et standards en vigueur.

« RTTIF » : Le Référentiel Traitement Titres d'Île-de-France définit :

- le codage des données sur les supports ;
- les règles de traitement de ces données lors des opérations de validation, de vente, de contrôle, de SAV ;
- les formats des listes d'échanges de données entre les différents systèmes d'information :
  - liste noire, correspondant à la liste des supports et titres à invalider suite au constat d'une fraude ou de perte et vol ;
  - liste d'invalidation, correspondant à la liste des supports et titres invalidés par les équipements de validation par mise en application de la liste noire ;
  - liste verte, correspondant à la liste des droits et profils à charger sur les supports lors de leur présentation sur un appareil de vente ;
  - liste de rechargement, correspondant à la liste des droits et profils chargés sur les supports par la mise en application de la liste verte par les appareils de vente ;
  - liste des ventes, correspondant à la liste des droits et profils chargés, supprimés ou annulés sur les supports par les appareils de vente ;
  - liste blanche, correspondant à la liste des titres chargés sur les supports en circulation.

Le RTTIF s'appuie sur les normes et standards en vigueur.

---

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

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

Le comité de sécurité Navigo et le comité d'interopérabilité Navigo sont deux comités indépendants.

Le comité de sécurité Navigo est l'organe de pilotage et de coordination de la sécurité du système Navigo.

Le comité d'interopérabilité Navigo est l'organe de pilotage et de coordination de l'interopérabilité du système Navigo.

#### **4.1 – Constitution des comités**

##### **4.1.1 Composition**

Les membres des comités sont :

- le STIF,
- la RATP,
- la SNCF,
- l'association OPTILE mandatée par ses membres

##### **4.1.2 Représentation des membres dans les comités**

Tout Adhérent à la Charte est membre des comités visés dans la présente Charte.

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

#### **4.2 – Missions du comité de Sécurité**

Le comité de sécurité a pour mission :

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

#### **4.3 – Missions du comité d'interopérabilité**

Le comité d'interopérabilité a pour mission :

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

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

---

#### **4.4 – Organisation des comités**

Le STIF préside le comité de sécurité Navigo et le comité d'interopérabilité Navigo.

Chaque représentant des membres bénéficie d'une voix délibérative.

Les décisions sont prises à l'unanimité. En cas de désaccord, le STIF décide en dernier ressort après justification sur la base des exigences de la politique tarifaire des transports collectifs franciliens qu'il décide et des impératifs de sécurité du système NAVIGO.

Dans le cas où les décisions prises conduisent à des engagements nouveaux par rapport aux engagements pris par les Adhérents dans les contrats, conclus avec le STIF, régissant les modalités relatives à l'exploitation des services de transport, Les conséquences financières de ces nouveaux engagements font l'objet d'un avenant aux contrats précités.

Les comités se réunissent au moins une fois par semestre. Ils se réunissent, en outre, sur convocation du STIF, éventuellement à la demande d'un des membres, et en cas de crise.

Sur demande de l'un des membres et avec l'accord du STIF, des experts peuvent participer aux réunions des comités.

Pour le bon fonctionnement des comités, chaque membre collabore activement :

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

Chaque membre a la responsabilité du personnel et des moyens matériels qu'il met à disposition des comités.

#### **Article 5 - Responsabilité des Adhérents à la Charte Navigo**

Les Adhérents :

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

---

Adhérents les incidents à portée communautaires précités. Lorsque le STIF perçoit une indemnisation, le STIF et les Adhérents ayant subi un préjudice concluent dans les meilleurs délais un accord sur la rétrocession à ces Adhérents, à proportion de leur préjudice, des sommes ainsi perçues par le STIF.

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

## **Article 6 - Rôle particulier du STIF**

Le STIF :

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

---

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

### **Article 7 – Définition des règles de Sécurité du système Navigo**

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

#### **7.1 – Cahier des « Exigences minimales de sécurité »**

Le Cahier des « Exigences minimales de sécurité » définit les « outils » permettant de limiter les risques en assurant la maîtrise des entités, des processus et des acteurs, des objets sensibles, du fonctionnement communautaire. Il décrit notamment :

- les fonctions de gestion de la sécurité du système billettique ;
- la gestion des secrets (documentation sensible et clefs cryptographiques) ;
- la gestion du cycle de vie des supports ;
- la gestion des équipements sensibles (notamment ceux de vente) ;
- les responsabilités des différents Adhérents en fonction de leur périmètre d'activité (validation, vente, gestion des secrets...).

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

Une première version du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » a été élaborée par le STIF en collaboration étroite avec RATP, SNCF et OPTILE en 2002. Elle a permis de mettre en œuvre le système Navigo sur la base d'outils et de procédures assurant la bonne gestion de sa sécurité.

Ce Cahier des « Exigences minimales de sécurité » sera amené à évoluer pour s'adapter aux nouveaux besoins ou aux nouvelles contraintes du système Navigo. Toute évolution est réalisée sous l'égide du Comité de Sécurité Navigo qui peut décider de créer un groupe de travail spécifique composé par les membres du comité de sécurité et dont l'objet vise à préparer le cadre de ces évolutions.

Ce document est diffusé par le STIF aux membres du comité de sécurité, et transmis, au moins pour partie, par ceux-ci, sous leur responsabilité, aux personnes ayant à en connaître et qu'ils ont chacun autorisées à participer à la mise en œuvre du système télébillettique Navigo.

Il en va de même de chaque nouvelle évolution ultérieure.

#### **7.2 – Application des règles de sécurité du système Navigo**

Tout Adhérent respecte le Cahier des « Exigences minimales de sécurité » au travers des « Spécifications opérationnelles du système Navigo » qu'il définit sous sa propre responsabilité.

Les « Spécifications opérationnelles de sécurité du système Navigo » constituent une description des règles et des procédures internes de mise en œuvre du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » par chaque Adhérent à la présente Charte. Elles sont établies en tenant compte du périmètre d'activité de l'Adhérent.

Toute évolution des « Spécifications opérationnelles de sécurité du système Navigo » relève de la responsabilité de chaque Adhérent.

Chaque Adhérent remet au STIF, à titre confidentiel, ses propres « Spécifications opérationnelles de sécurité du système Navigo », et celles des personnes qu'il a

---

autorisées à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du Système Navigo. Certains documents, en raison du niveau élevé de confidentialité ne peuvent être remis au STIF, ils seront consultables lors des contrôles prévus dans la présent Charte. Toutefois chaque Adhérent indiquera dans ses « Spécifications opérationnelles de sécurité du système Navigo » la liste de l'ensemble des documents non remis.

Il en va de même de chaque nouvelle version.

### **7.3 - Délai d'entrée en vigueur des décisions**

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

Pendant le délai précité accordé aux Adhérents, les « Spécifications opérationnelles de Sécurité du système Navigo » antérieures restent en vigueur.

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

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

### **8.1 - Périmètre de l'interopérabilité Navigo**

L'interopérabilité Navigo s'articule autour :

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

### **8.2 - Produits télébillettiques concernés par le RCTIF**

Les produits Navigo sont dans leur ensemble concernés par le RCTIF.

La conformité au RCTIF des produits, proposés par les industriels aux Adhérents, est contrôlée par des Organismes de contrôle indépendants avant leur mise en service, dans les conditions définies aux articles 11 et 12 et selon les principes suivants :

- en cas de contrat de mise au point d'un produit avant fabrication pour le compte d'un Adhérent, le contrôle de conformité au RCTIF s'effectue dès la mise au point du produit et avant sa fabrication en série voire, au plus tard, avant sa première mise en service ;
- en cas d'achat de produits existants (mis préalablement sur le marché), toute commande d'un Adhérent ne concerne que des produits conformes RCTIF.

---

Le choix des produits ou leur mise en service est du seul ressort de l'Adhérent. De plus, chaque Adhérent peut définir des fonctionnalités supplémentaires spécifiques, ou accepter des fonctionnalités supplémentaires proposées par les fournisseurs, sous réserve que ne soient altérées ni les fonctionnalités d'interopérabilité du RCTIF ni la sécurité du système télébilletique.

Le STIF tient à disposition des membres des comités mentionnés à l'article 4 de la présente Charte la liste des produits agréés RCTIF que lui a communiqué le (ou les) Organismes de contrôle et les informe de tout nouvel agrément.

### **8.3 – Elaboration du RCTIF**

Les spécifications techniques d'interopérabilité du RCTIF sont rédigées par le Comité d'Interopérabilité et plus particulièrement la Commission RCTIF.

Les autres parties du RCTIF sont élaborées par le STIF, en collaboration avec le Comité d'Interopérabilité.

### **8.4 - Evolution du RCTIF**

Toute évolution du RCTIF liée aux spécifications techniques d'interopérabilité est proposée par la commission RCTIF au Comité d'Interopérabilité qui décide des modifications et des évolutions, en tenant compte des versions antérieures en vigueur et des incidences de ces modifications, notamment :

- les exigences du RCTIF auxquelles les fournisseurs de produit(s) contrôlé(s) conforme(s) ou en cours d'instruction de conformité ont adhéré ;
- le respect de la législation et la réglementation en vigueur.

Les évolutions ne concernant pas les spécifications techniques d'interopérabilité sont élaborées par le STIF, en collaboration avec le Comité d'Interopérabilité.

L'entrée en vigueur de toute évolution du RCTIF est définie par le Comité d'Interopérabilité.

### **8.5 – Elaboration du RTTIF**

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

### **8.6 - Evolution du RTTIF**

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

L'entrée en vigueur de toute évolution du RTTIF est définie par le Comité d'Interopérabilité.

### **8.7 - Validation et suppression des versions du RCTIF/RTTIF**

Sans préjudice des stipulations des articles 8.1 à 8.7, toute nouvelle version du RCTIF et/ou du RTTIF est validée selon le processus suivant :

---

1<sup>ère</sup> étape : la commission RCTIF/RTTIF rédige la nouvelle version pour tout ou partie selon l'évolution envisagée ;

2<sup>ème</sup> étape : le Comité d'Interopérabilité étudie et valide le document, en établissant une liste des implications techniques ;

3<sup>ème</sup> étape : chaque Adhérent transmet sous sa responsabilité le document pour avis, à toute personne qu'il a autorisée à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du système Navigo et fait retour au comité ;

4<sup>ème</sup> étape : le Comité d'Interopérabilité analyse les commentaires communiqués par ses membres, amendent au besoin le document objet des travaux et valide ce dernier document ;

5<sup>ème</sup> étape : le STIF diffuse le document validé.

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

La mise en œuvre des stipulations de la présente Charte, du RCTIF, du RTTIF nécessite la mise en œuvre d'actions spécifiques par les Adhérent et notamment :

- en intégrant dans leurs marchés les obligations découlant de la présente Charte et les exigences techniques du RCTIF et du RTTIF ;
- en installant et ne mettant en service que des unités de produits conformes au RCTIF ;
- en vérifiant la bonne prise en compte des exigences techniques du RTTIF par les systèmes mis en œuvre par la validation des spécifications et par la prononciation de la recette de chaque système.  
Au travers de cette procédure, les Adhérents sont responsables du respect des règles d'interopérabilité du RTTIF par leurs fournisseurs.
- en exploitant chaque unité de produit dans le respect de la conformité au RCTIF et au RTTIF : à savoir, maintenir conforme le produit dans le respect des exigences d'interopérabilité ;

et plus particulièrement pour le RCTIF :

- en respectant les règles du RCTIF en matière de consultation de fournisseurs telles qu'elles figurent en annexe : toute autre spécification particulière à un ou plusieurs Adhérent(s) n'entre pas dans le cadre du RCTIF et entre uniquement dans le processus d'achat spécifique à chaque Adhérent ;
- en demandant à leurs fournisseurs :
  - soit, en cas de mise au point préalable de prototype, de faire contrôler la conformité des produits de télémétrique dès leur mise au point et de fournir le certificat de conformité au RCTIF ;
  - soit, en cas d'achat de produits finis de fournir, préalablement à la mise en service, un certificat de conformité au RCTIF en vigueur ;
  - de respecter l'ensemble des contrôles qui permettent de constater l'état de conformité au RCTIF ;
- en respectant les décisions de contrôle de conformité au RCTIF selon les conditions suivantes :
  - la décision afférente au contrôle de conformité d'un produit est opposable à chaque Adhérent ayant mis en service ledit produit. Chaque Adhérent est responsable devant le STIF du bon traitement des évolutions assurant la

- 
- conformité au RCTIF du produit qu'il a mis en service et ce même si un autre Adhérent utilise ce même produit ;
- la décision de conformité d'un produit doit être obtenue par l'Adhérent avant toute mise en service dudit produit ;
  - en respectant toute décision de retrait de la conformité d'un produit dès qu'ils en ont été avertis, à savoir :
    - en n'achetant plus, dans le futur, des unités du produit, objet du retrait, pour l'utilisation télébilletique en Île-de-France,
    - en vérifiant si les unités du produit qu'ils ont acquises antérieurement à la décision de retrait de conformité, sont bien conformes,
    - en n'utilisant plus les unités du produit qui se seraient avérées non conformes, suite aux vérifications effectuées après le retrait ;
  - en permettant l'accès le plus large à tout élément technique ou document lors de la visite de l'Organisme de contrôle mandaté par le STIF en cas de procédure de contrôle.

---

## CHAPITRE IV – MODALITES DE CONTROLE DU SYSTEME

### Article 10 - La responsabilité du contrôle

Le STIF est responsable du contrôle du respect des spécifications de sécurité et du RCTIF. Il réalise ou fait réaliser pour son compte des expertises sur les produits ou les moyens de mise en œuvre du système Navigo. Ces expertises sont réalisées par plusieurs Organismes de contrôle :

- d'une part pour le contrôle des éléments relatifs à la sécurité Navigo ;
- d'autre part pour le contrôle des éléments relatifs à l'Interopérabilité Navigo au titre du RCTIF.

### Article 11 - Organismes de contrôle

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

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

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

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

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

### Article 12 – Portée des contrôles

Les contrôles portent sur le respect par les Adhérents à la présente Charte :

- des exigences minimales de sécurité au travers de la mise en œuvre des spécifications opérationnelles rédigées par chacun ;
- du RCTIF ;
- des décisions de retrait de la conformité RCTIF d'un produit dès qu'ils en ont été avertis.

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

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

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

---

## **CHAPITRE V – MODALITES DE TRAITEMENT DES INCIDENTS A PORTEE COMMUNAUTAIRE**

### **Article 13 - Le « Plan d'Urgence »**

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

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

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

L'Organisme de contrôle devra rendre compte de l'Incident auprès du STIF, de l'Adhérent contrôlé et de la Cellule de Crise, en rapportant :

- les causes et conséquences de l'Incident ;
- le niveau de gravité de l'Incident :
  - mineur. Un Incident est mineur lorsqu'il entraîne un dysfonctionnement technique ou sécuritaire du système (ou d'un de ses composants) sans nuire à son exploitation.  
Un grand nombre d'Incidents mineurs peut être considéré comme un Incident majeur ;
  - majeur. Un Incident est majeur lorsqu'il entraîne un dysfonctionnement technique ou sécuritaire du système (ou d'un de ses composants) en nuisant à son exploitation sans la bloquer.  
Un grand nombre d'Incidents majeurs peut être considéré comme un Incident bloquant ;
  - bloquant. Un Incident est bloquant lorsqu'il entraîne un dysfonctionnement technique ou sécuritaire du système (ou d'un de ses composants) en bloquant son exploitation ;

Les différents contrôles et mesures constatés par l'Organisme de contrôle sont opposables à l'Adhérent.

Le coût du contrôle est à la charge du STIF. Cependant, si le contrôle fait apparaître la responsabilité du (ou des) Adhérent(s) contrôlé(s), et indépendamment des éventuels préjudices qui pourraient être allégués, celui-ci (ou ceux-ci) supportera (ont) le paiement total du contrôle dans le cas d'un Incident, quelque soit le niveau de gravité défini en Cellule de crise.

Tout Adhérent concerné a un délai d'un mois pour contester les conclusions du contrôle. En cas de désaccord entre les parties, un débat contradictoire sera organisé par le STIF.

Si aucune solution amiable n'est obtenue il sera fait application des dispositions, relatives au règlement amiable des conflits, prévues dans les contrats relatifs aux modalités d'exploitation des services de transport conclus entre le STIF et les Adhérents.

---

## Article 15– Le traitement des Incidents

Le traitement d'Incident(s) de sécurité ou d'interopérabilité s'effectue selon le processus suivant :

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

---

## CHAPITRE VI – DISPOSITIONS DIVERSES

### Article 16 - Confidentialité

Sous réserve des dispositions spécifiques de la Charte, chacun des Adhérents s'engage à ne pas divulguer à son personnel ou à des tiers, qui n'auraient pas à en connaître, les documents, les informations et les renseignements contenus dans le Cahier des « Exigences minimales de Sécurité », les « Spécifications opérationnelles de sécurité du système NAVIGO », le RCTIF et les documents constituant le RTTIF, ainsi que tout autre document confidentiel auquel il accède dans le cadre de l'exécution de la présente Charte. Il est responsable des agissements sous ce rapport des personnels ou partenaires qui cesseraient leur activité pour son compte.

La diffusion de tout document lié à la présente Charte ne peut être réalisée après signature d'un accord de confidentialité entre l'Adhérent et le destinataire des informations.

Cet engagement demeure après résiliation ou à l'échéance du contrat ou marché à l'origine de son adhésion.

Du fait de la confidentialité des documents, tout Adhérent devra, en cas de cessation totale d'activité de transport en Île-de-France, respecter les consignes de destruction de tout ou partie des matériels et de la documentation (notamment les « Exigences minimales de Sécurité », les « Spécifications opérationnelles de sécurité du système Navigo », le RCTIF et le RTTIF).

### Article 17 - Protection des données à caractère personnel

Au cours de la mise en œuvre de la présente Charte, chaque Adhérent s'engage à ce que soient respectées la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel, ainsi que le droit d'accès à ces données et, le cas échéant, le droit de rectification, conformément aux lois et réglementations applicables, en particulier la recommandation relative à la collecte et au traitement d'informations à caractère personnel par les sociétés de transport collectif dans le cadre d'applications billettiques (adoptée le 16 septembre 2003 par délibération n° 03-038 de la Commission Nationale Informatique et Libertés dont les principes sont repris dans la délibération n°2008-161 du 3 juin 2008 portant autorisation unique).

### Article 18 – Marque RCTIF

#### 18.1 – 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.

#### 18.2 - Utilisation de la marque par les Adhérents

---

Pour la mise en œuvre de la présente Charte, les Adhérents à sont autorisés à faire référence aux termes REFERENTIEL COMMUN TELEBILLETIQUE ÎLE-DE-FRANCE et RCTIF :

- dans les documentations techniques ;
- dans les documents de consultation destinés aux fournisseurs ;
- dans les contrats avec les fournisseurs ;
- et plus généralement à tous les échanges utiles à l'interopérabilité du système Navigo.

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

Pour éviter toute appropriation indésirable par des tiers, le STIF est déclaré propriétaire des Exigences minimales de sécurité, du RCTIF, du RTTIF, et de toute documentation accessoire à ces documents.

En conséquence, chaque Adhérent à la présente Charte reconnaît que le STIF est propriétaire de tous les droits d'utilisation, d'exploitation, de représentation, de reproduction et de diffusion de chaque version des documents mentionnés au premier alinéa du présent article, et ce :

- pour une durée limitée à la durée de protection légale ;
- envers tout utilisateur des documents précités ;
- envers toute personne, pour tout type de destination concernant directement ou indirectement le transport en Île-de-France.

Il est précisé que tout document d'interopérabilité communiquée au Comité d'Interopérabilité et éventuellement intégrée dans le RCTIF ou dans le RTTIF n'est pas grevée de droits, ni de savoir-faire propriétaire, à l'exception des normes auxquelles il est fait référence dans ces documents. Cette communication relève de la seule responsabilité de celui qui l'effectue auprès du Comité d'Interopérabilité et prend les mesures adéquates pour s'assurer de la transmissibilité des informations auprès du titulaire du droit ou du savoir-faire propriétaire.

Le STIF reconnaît que les Adhérents, dans les respects des clauses de l'article 16 de la Charte, ont des droits d'utilisation, d'exploitation, de représentation, de reproduction et d'intégration, de chaque version des documents mentionnés au premier alinéa du présent article, pour eux-mêmes, dans le cadre d'une concession à titre gratuit. Ils ne peuvent en aucun cas céder ces droits à des tiers.

### **Article 20 - Sanctions**

Le STIF peut faire cesser, avec effet immédiat, l'exploitation de tout produit ou système à l'origine d'un incident bloquant conformément aux articles 14 et 15.

En cas de désaccord entre le STIF et l'un des Adhérents, il sera fait application des dispositions, relatives au règlement amiable des conflits, prévues dans les contrats relatifs aux modalités d'exploitation des services de transport conclus entre le STIF et les Adhérents.