



## **ANNEXES AU CONTRAT**

entre

le Syndicat des Transports d'Ile-de-France

et

**SNCF Mobilités**

**2016 – 2019**

<b>I – L’OFFRE ET LA REGULARITE ASSOCIEE</b>	7
<b><u>A. L’OFFRE FERROVIAIRE</u></b>	8
ANNEXE I-A-1	Périmètre de l’offre contractuelle 9
ANNEXE I-A-2	Description de l’offre contractuelle 12
ANNEXE I-A-3	Service complémentaire pour les nuits festives exceptionnelles 14
ANNEXE I-A-4	Liste et nombre d’événements exceptionnels pris en compte dans l’offer contractuelle 16
ANNEXE I-A-5	Volume d’offre contractuel 18
ANNEXE I-A-6	Modalités de calcul des réfections de charges pour non réalisation de l’offre contractuelle en volume 21
ANNEXE I-A-7	Modalités de calcul des pénalités pour non-respect des compositions du matériel roulant en heures de pointe 24
ANNEXE I-A-8	Liste des travaux de l’année n ayant une incidence significative sur l’offre contractuelle 30
ANNEXE I-A-9	Procédure de modification de l’offre de référence 33
ANNEXE I-A-10	Règles de fonctionnement du suivi de stravaux sur le Réseau Ferré National en Ile-de-France 40
ANNEXE I A 11	Définition des indicateurs soumis à malus 45
ANNEXE I-A-12	Principes de construction des scenarios d’exploitation en situation perturbée 56
ANNEXE I-A-13	Charte de fonctionnement des retours d’expérience sur la gestion des situations perturbées 59
<b><u>B. L’OFFRE ROUTIERE</u></b>	62
ANNEXE I-B-1	Offre routière dont Noctilien 63
<b><u>C. ENGAGEMENT DE SERVICE ET D’INFORMATION EN CAS DE GREVE</u></b>	68
ANNEXE I-C-1	Plan d’information voyageur pour le dispositif de continuité du service 69
ANNEXE I-C-2	Modalités de remboursement des voyageurs pour le dispositif de continuité du service 71
ANNEXE I-C-3	Plan de transport adapté pour le dispositif de continuité du service 72
<b>II – LES OBLIGATIONS DE QUALITE DE SERVICE ASSOCIEES A L’EXECUTION DE L’OFFRE CONTRACTUELLE</b>	73
<b><u>A. INFORMATION VOYAGEURS</u></b>	74
ANNEXE II-A-1	Mise en œuvre du schéma directeur d’information voyageur 75
ANNEXE II-A-2	Chate des supports et contenus 83

ANNEXE II-A-3	Echanges de données de l'information voyageur en temps réel	84
ANNEXE II-A-3-1	Modalités particulières de mise en œuvre des échanges de données en temps réel	89
ANNEXE II-A-3-2	Mise à disposition de données SNCF (prochains passages) par web services dans l'attente de la mise en œuvre du relai IVTR	93
ANNEXE II-A-3-3	Mise à disposition de données d'info trafic SNCF prévue ou inopinée par messages structures	97
ANNEXE II-A-4	Principes d'alimentation des informations sur l'offre théorique	102
ANNEXE II-A-4-1	Licence d'accès dynamique à la base communautaire	111
ANNEXE II-A-5	Principes d'alimentation et d'utilisation des référentiels transports franciliens	120
ANNEXE II-A-6	Utilisation des cartes régionales éditées par le STIF	123
ANNEXE II-A-7	Gouvernance pour la production et la diffusion des cartographies multi-opérateurs	126
ANNEXE II-A-8	Prescriptions pour la conception de cartographies voyageurs en Ile-de-France	130
ANNEXE II-A-9	Conditions d'utilisation par le STIF des données SNCF Mobilités en rapport avec l'information voyageur	131
<b><u>B - SERVICES, SECURITE ET ACCESSIBILITE</u></b>		134
ANNEXE II-B-1	Prévention et sécurité des biens et des personnes	135
ANNEXE II-B-2	Modalités financières des services routiers d'assistance pour les voyageurs handicapés	139
<b><u>C - INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE SOUMIS A PENALITES ET BONUS-MALUS</u></b>		140
ANNEXE II-C-1	Présentation du système de qualité de service	141
ANNEXE II-C-2	Indicateurs information voyageurs soumis à bonus-malus	145
ANNEXE II-C-3	Indicateurs relatifs à l'ambiance	153
ANNEXE II-C-4	Indicateurs relatifs à l'accessibilité	164
ANNEXE II-C-5	Vente	173
ANNEXE II-C-6	Indicateur d'évolution de la perception des voyageurs	177
ANNEXE II-C-7	Relative au réseau Noctilien	182

<b><u>D - CITOYENNETE</u></b>		192
ANNEXE II-D-1	Etats statistiques	193
ANNEXE II-D-2	Mode opératoire de la typologie francilienne des motifs de réclamation – année 2016 et années 2017 à 2019	194
ANNEXE II-D-3	Grille des motifs de réclamation IDF – année 2016	199
ANNEXE II-D-4	Grille des motifs de réclamation IDF – années 2017 à 2019	200
ANNEXE II-D-5	Procédure de collaboration	201
ANNEXE II-D-6	Présentation pour le point annuel en comité de suivi	204
ANNEXE II-D-7	Procédures d’alerte en cas d’incident grave ou de crise	205
ANNEXE II-D-8	Formulaire de signalement d’obstacle	206
ANNEXE II-D-9	Charte de fonctionnement des comités de ligne	209
<b>III – UNE COMMUNICATION AU SERVICE DU VOYAGEUR</b>		213
ANNEXE III-1	Tableau de classification des actions de communication	214
ANNEXE III-2	Licence d’exploitation des marques, dessins et modèles	216
ANNEXE III-3	Tableau des marques et modèles	221
ANNEXE III-4	Présentation du STIF et rôle du STIF	226
ANNEXE III-5	Orientations de la plateforme sémiologique du réseau de transports francilien	228
ANNEXE III-6	Plateforme design matériel	231
<b>IV – TARIFICATION, GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES ET SUIVI DU TRAFIC</b>		232
<b><u>A - TARIFICATION</u></b>		233
ANNEXE IV-A-1	Liste des produits tarifaires et de leurs canaux de distribution	234
ANNEXE IV-A-2	Comité de suivi billettique	241
ANNEXE IV-A-3	Visuel NAVIGO	242
<b><u>B – GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES</u></b>		245
ANNEXE IV-B-1	Equipements de vente et de service après-vente	246
ANNEXE IV-B-2	Liste des gares hors Ile-de-France vendant des produits tarifaires Ile-de-France et des produits vendus dans chacune d’entre elles	251

ANNEXE IV-B-3	Description des actes et canaux de service après-vente	252
ANNEXE IV-B-4	Équipement des gares, points d'arrêts et stations de tram-train du réseau Transilien pour la distribution des produits tarifaires	254
ANNEXE IV-B-5	Méthodes de calcul du taux de fraude et du taux de contrôle	260
ANNEXE IV-B-6	Equipements de validation	262
ANNEXE IV-B-7	Equipements de contrôle et de lutte contre la fraude	263
ANNEXE IV-B-8	Billétique communautaire	264
ANNEXE IV-B-9	Charte système télébillétique NAVIGO transports publics d'Ile-de-France	290
ANNEXE IV-B-10	Sécurité du système NAVIGO	313
<b><u>C – DONNEES DE VALIDATION TELEBILLETIQUES</u></b>		319
ANNEXE IV-C-1	Définition des indicateurs de qualité et de complétude des données anonymisées de validation télébillétiques et des seuils de performance associés	320
<b>V – BIENS ET INVESTISSEMENTS</b>		334
ANNEXE V-1	Programme d'investissement [CONFIDENTIEL]	335
ANNEXE V-1-1	Programme d'investissement physico-financier 2016-2019 [CONFIDENTIEL]	336
ANNEXE V-1-2	Scenari Matériel Roulant [CONFIDENTIEL]	337
ANNEXE V-1-3	Eole [CONFIDENTIEL]	338
ANNEXE V-1-4	Maquette reporting programme d'investissement [CONFIDENTIEL]	339
ANNEXE V-2	Gouvernance du matériel roulant	340
ANNEXE V-3	Statut des données transmises au STIF dans le cadre de la gouvernance	365
<b>VI – REGIME FINANCIER</b>		370
ANNEXE VI-1	Éléments à prendre en compte pour la facture annuelle	371
ANNEXE VI-2	Principes de partage des recettes directes pour les forfaits grand public sur support télébillétique	373
ANNEXE VI-3	Import 2016 RECIF	387
ANNEXE VI-4	Suivi des principaux postes de charges	388
ANNEXE VI-5	Compte d'exploitation prévisionnel [CONFIDENTIEL]	390

ANNEXE VI-6	Principes de calcul 2016-2019 des impôts et taxes facturés au STIF au titre de l'exploitation du Transilien dans le cadre de la contribution C12	391
ANNEXE VI-7	Modalités de calcul de la valeur recettes directes « titres courts » pour un jour moyen	394
ANNEXE VI-8	RESERVE	396
ANNEXE VI-9	Charges et recettes d'interconnexion	397
ANNEXE VI-10	Modalités de calcul du taux d'évolution tarifaire	398
ANNEXE VI-11	Modèle de justificatif des péages SNCF Réseau	402
ANNEXE VI-12	Modalités financières pour les modifications de l'offre [CONFIDENTIEL]	403
ANNEXE VI-13	Convention de financement contribution forfaitaire d'investissement – matériel roulant non éligible [CONFIDENTIEL]	403
ANNEXE VI-14	Convention de financement contribution forfaitaire d'investissement – matériel roulant éligible [CONFIDENTIEL]	405
<b>VII – MODALITES D'EXECUTION</b>		408
ANNEXE VII-1	Informations périodiques à fournir	409
ANNEXE VII-2	Liste des documents et informations à transmettre au STIF soumis à pénalités	417
ANNEXE VII-3	Accord de confidentialité – acte d'engagement	419
ANNEXE VII-4	Modalités de mises à disposition de jeux de données SNCF Mobilités sur la plateforme open data du STIF en vue de réutilisation au sens de la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978	420

## **I – L'OFFRE ET LA REGULARITE ASSOCIEE**

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

### **A. L'OFFRE FERROVIAIRE**



## ANNEXE I-A-1

### PERIMETRE DE L'OFFRE CONTRACTUELLE

#### **1- Périmètre de l'offre contractuelle Transilien**

L'offre contractuelle porte sur les services réguliers ouverts au public exploités par SNCF Mobilités, et comprend les dessertes, les installations de service du réseau ferroviaire et les matériels roulants permettant d'assurer l'exploitation des 13 lignes ferroviaires, le tram-train T4 et les futures lignes de tram-train.

Le réseau ferroviaire comprend, à la date d'entrée en vigueur du présent contrat, 13 lignes Transilien constituées de 43 branches et une ligne de tram-train :

- RER C :
  - Invalides - Brétigny
  - Invalides - Dourdan
  - Invalides - Massy-Palaiseau
  - Invalides - Saint-Martin d'Etampes
  - Invalides - Saint-Quentin-en-Yvelines
  - Invalides - Pontoise
  - Invalides - Versailles Chantiers
  - Invalides - Versailles Rive Gauche
- RER D :
  - Châtelet - Nord
  - Châtelet - Sud via Combs-la-Ville
  - Châtelet - Sud via Corbeil-Essonnes
- RER E :
  - Haussmann-St-Lazare - Chelles Gournay
  - Haussmann-St-Lazare - Villiers-sur-Marne / Tournan
- Ligne H – Paris Nord Ouest :
  - Paris Nord – Ermont Eaubonne / Persan-Beaumont
  - Paris Nord – Ermont Eaubonne / Pontoise
  - Paris Nord – Montsoult Maffliers / Persan-Beaumont
  - Paris Nord – Montsoult Maffliers / Luzarches
  - Creil - Pontoise
- Ligne J – Paris Saint Lazare Nord :
  - Paris Saint-Lazare – Ermont Eaubonne (Groupe IV)
  - Paris Saint-Lazare – Mantes la Jolie via Poissy (Groupe V)
  - Paris Saint-Lazare – Mantes la Jolie via Conflans Sainte Honorine & Paris Saint-Lazare - Gisors (Groupe VI)
- Ligne K – Crépy en Valois :
  - Paris Nord – Crépy en Valois
- Ligne L – Paris Saint Lazare Sud :
  - Saint Germain en Laye – Noisy le Roi
  - Paris Saint-Lazare – Saint Nom La Bretèche & Paris-Saint-Lazare – Versailles Rive Droite (Groupe II)
  - Paris Saint-Lazare – Cergy Le Haut (Groupe III)
- Ligne N – Paris Montparnasse :
  - Paris Montparnasse - Dreux
  - Paris Montparnasse – Mantes la Jolie
  - Paris Montparnasse – Plaisir Grignon

- Paris Montparnasse - Rambouillet
- Paris Montparnasse - Sèvres Rive Gauche
- Ligne P – Paris Est :
  - Esbly – Crécy La Chapelle
  - Paris Est – Château Thierry
  - Paris Est - Coulommiers
  - Paris Est - La Ferté Milon
  - Paris Est - Longueville / Provins
- Ligne R – Paris Sud Est :
  - Paris Lyon - Montargis
  - Paris Lyon - Melun / Montereau via Moret
  - Paris Lyon - Melun / Montereau via Héricy
- Ligne U – La Verrière – La Défense:
  - La Verrière - La Défense
- Tram-train T4 :
  - Aulnay sous Bois - Bondy

Le réseau RER comprend également les lignes des RER A et B co-exploitées avec la RATP. Le périmètre contractuel du ressort de SNCF Mobilités sur ces deux lignes de RER est constitué de 4 branches selon les regroupements suivants :

- RER A :
  - Nanterre Préfecture – Cergy le Haut
  - Nanterre Préfecture - Poissy
- RER B :
  - Paris Nord - Aéroport CDG 2
  - Paris Nord - Mitry-Claye

## **2- Trains interrégionaux desservant les gares d'Ile-de-France**

La desserte de 7 lignes Transilien est complétée par des trains d'autres activités de SNCF Mobilités (Intercités - IC et Trains Express Régionaux - TER), ayant au moins deux arrêts en Ile-de-France, couverts par le mécanisme des prestations trains, et qui relèvent de la compétence d'autres autorités organisatrices.

Les liaisons ferroviaires interrégionales concernées sont les suivantes :

- TER Centre Val de Loire :
  - axe Chartres-Paris Montparnasse (ligne N Transilien)
    - gares concernées : Paris Montparnasse, Versailles Chantiers, Rambouillet, Gazeran
    - branche Transilien correspondante : Paris Montparnasse - Rambouillet
  - axe Châteaudun - Paris Austerlitz (ligne RER C Transilien)
    - gare concernée : Paris Austerlitz, Dourdan
    - branche Transilien correspondante : Invalides - Dourdan
  - axe Orléans – Paris Austerlitz (ligne RER C Transilien)
    - gares concernées : Paris Austerlitz, Etampes, Guillerval, Monnerville, Angerville
    - branche Transilien correspondante : Invalides – Saint-Martin d'Etampes

- TER Picardie :
  - axe Laon (ligne K Transilien)
    - gares concernées : Paris Nord, Mitry Claye, Compans, Thieux Nantouillet, Dammartin Juilly Saint-Mard
    - branche Transilien correspondante : Paris Nord - Crépy en Valois
  - axe Beauvais (ligne H Transilien)
    - gare concernée : Paris Nord, Persan Beaumont
    - branche Transilien correspondante : Paris Nord - Montsoult Maffliers / Persan-Beaumont
- TER Bourgogne :
  - axe Laroche Migennes (ligne R Transilien)
    - gares concernées : Paris Lyon, Melun, Bois Le Roi, Fontainebleau Avon, Moret Veneux-les-Sablons, Saint Mammès, Champagne Sur Seine, Montereau,
    - branches Transilien correspondantes: Paris Lyon – Melun / Montereau via Héricy et Paris Lyon - Melun / Montereau via Moret
- TER Haute Normandie :
  - axe Serquigny/Evreux (ligne J Transilien)
    - gares concernées : Paris Saint Lazare, Mantes la Jolie, Bréval
    - branche Transilien correspondante : Paris Saint Lazare – Mantes la Jolie via Poissy
  - axe Rouen (ligne J Transilien)
    - gares concernées : Paris Saint Lazare, Mantes la Jolie, Rosny sur Seine, Bonnières
    - branche Transilien correspondante : Paris Saint Lazare – Mantes la Jolie via Poissy
- Intercités :
  - axe Nevers (ligne R Transilien)
    - gares concernées : Paris Bercy, Nemours Saint Pierre
    - branche Transilien correspondante : Paris Lyon- Montargis
  - axe Rouen (ligne J Transilien)
    - gares concernées : Paris Saint Lazare, Mantes la Jolie
    - branche Transilien correspondante : Paris-Saint Lazare-Mantes-la-Jolie via Poissy
  - axe Serquigny/Evreux (ligne J Transilien)
    - gares concernées : Paris Saint Lazare, Mantes la Jolie, Bréval
    - branche Transilien correspondante : Paris-Saint Lazare-Mantes-la-Jolie via Poissy
  - axe Troyes (Ligne P Transilien)
    - gares concernées : Paris Est, Longueville
    - branche Transilien correspondante : Paris Est - Longueville / Provins
  - axe Paris – Trouville (Ligne J Transilien)
    - gares concernées : Mantes et Paris Saint Lazare
    - branche Transilien correspondante : Paris-Saint Lazare-Mantes-la-Jolie via Poissy

## ANNEXE I-A-2

### DESCRIPTION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE

Cette annexe vise à décrire le format des informations transmises par SNCF Mobilités concernant l'offre contractuelle du réseau ferré, tel que décrit à l'article 8 du contrat.

#### 1- Classeur particulier

##### - Description du réseau ferré avec indication :

- De la liste alphabétique des gares Ile-de-France;
- Des terminus techniques des trains de l'offre contractuelle Ile-de-France situés au-delà des limites géographiques de la région Ile-de-France.
- De la carte du réseau ferré d'Ile-de-France avec les gares desservies.
- De la carte de l'offre des nuits festives indiquant les fréquences des trains sur chaque ligne.

##### - Description du service de l'offre contractuelle :

- Panorama des dessertes : décrit pour chacune des 43 branches, selon les périodes de la journée et les jours de la semaine, les fréquences des différentes missions et les temps de parcours moyens
- Description ligne par ligne des missions (fréquence, temps de parcours moyen, dessertes) par période type horaire (heures de pointe, heures creuses, Extrême soirée) et par type de jour
- Description de l'offre prévue pour chaque événement exceptionnel, tels que prévus à l'annexe I-A-4.
- Liste des trains autres que Transilien ayant au moins deux arrêts dans les gares d'Ile-de-France précisant pour chaque train le numéro du train, son régime d'application, les gares d'Ile-de-France desservies et l'Origine-Destination du train.

#### 2- Description de l'offre contractuelle train par train

Ce document décrit, train par train, les éléments présentés en article 8 du présent contrat.

La description de chaque train est faite dans le cadre des manchettes de description de l'offre établies pour chacune des 43 branches du réseau ferré. Les données constitutives de l'offre contractuelle sont transmises selon le modèle de tableau suivant :

<b>Numéro</b>	Numéro du train
<b>Mission</b>	Code mission
<b>Origine</b>	Nom gare
<b>Via 1</b>	Nom gare
<b>Via 2</b>	Nom gare
<b>Terminus</b>	Nom gare
<b>Activité exploitante</b>	Nom de l'activité exploitante
<b>Gares desservies (Manchettes)</b>	Horaires
<b>Temps de Parcours</b>	HH:MM
<b>Kilométrage commercial</b>	mètres

Régime	
Dimanche	Indication des jours et périodes de circulation et exceptions
Lundi	
Mardi	
Mercredi	
Jeudi	
Vendredi	
Samedi	
Composition	
Composition Dimanche	Nombre d'Unités*Série du matériel (nombre de caisses)-Nombre total de voitures + capacité totale du train (places assises + debout 4 voyageurs /m²) à l'exception du matériel AGC B82500 pour lequel est retenue la valeur de 2 voyageurs /m²
Composition Lundi	
Composition Mardi	
Composition Mercredi	
Composition Jeudi	
Composition Vendredi	
Composition Samedi	

Pour les lignes A et B de RER, SNCF Mobilités transmettra chaque année à la RATP les éléments suivants :

- Le nombre d'arrêts en gare par jour et par sens, pour les principaux tableaux de marche sur le périmètre contractuel du ressort de SNCF Mobilités
- le nombre de trains prévus au passage par gare, par heure, par sens, et pour les principaux tableaux de marche, à l'heure d'affluence du matin, en heure creuse, à l'heure d'affluence du soir et en nuit (en précisant l'amplitude de horaire de chacune de ces périodes) sur le périmètre contractuel du ressort de SNCF Mobilités.
- les horaires de premier et de dernier passage à chaque gare sur le périmètre contractuel du ressort de SNCF Mobilités

Pour le tram-train T4, SNCF Mobilités fournit une fiche précisant les fréquences par période horaire et par type de jour.

En complément, SNCF fournira les informations suivantes

- Pour chaque ligne : les distances inter-gares moyennes correspondant aux distances parcourues d'une gare à la gare suivante
- Pour les RER : un tableau par ligne indiquant le nombre de trains prévus au passage par gare, par heure, par sens, à l'heure d'affluence du matin, en heure creuse, à l'heure d'affluence du soir et en nuit. Ces tableaux seront fournis par sens, pour les JO, Samedis et Dimanches d'hiver ainsi que les services d'été le cas échéant.
- Pour chaque ligne : un tableau d'application des calendriers d'offre

## ANNEXE I-A-3

### SERVICE COMPLEMENTAIRE POUR LES NUITS FESTIVES EXCEPTIONNELLES

Pendant la nuit de la Saint Sylvestre (nuit du 31 décembre au 1<sup>er</sup> janvier) et celle de la fête de la musique (nuit du 21 au 22 juin) de chaque année, SNCF Mobilités maintient toute la nuit les services des trains et RER dans leur totalité.

Le service complémentaire mis en place assure la continuité du service offert entre l'heure de fin de service de nuit et l'heure de prise de service du matin prévue dans le service contractuel pour les portions de réseau définies ci-après. Les trains et RER sont rendus omnibus.

Les lignes A et B du RER sont maintenues en service avec des intervalles de l'ordre de 18 mn dans les gares centrales et de 30 à 35 mn dans les gares de banlieue. L'interconnexion est maintenue à Nanterre Préfecture sur la ligne A et à Gare du Nord sur la ligne B.

A titre exceptionnel, le STIF peut décider la mise en œuvre d'un dispositif de type « Nuits Festives » au-delà des 2 prévus contractuellement (Nuit de la Saint Sylvestre et Fête de la Musique, reprises en annexe I-A-4) pour étoffer l'offre de nuit exceptionnelle de 2 à 5 nuits festives (soit 3 Nuits Festives supplémentaires). Etant donné les moyens à engager ou les impossibilités éventuelles liées aux travaux d'infrastructure, la demande doit parvenir à SNCF Mobilités au moins 9 mois avant la date envisagée pour l'événement.

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

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

Le service suivant est assuré sur les différents trajets (en italique figurent à titre d'information les trajets sur réseau RATP) :

#### **1 train toutes les 18 minutes sur les branches suivantes:**

- Nanterre Préfecture - Vincennes (RER A)
- Aulnay- sous- Bois – Bourg la Reine (RER B)

#### **1 train toutes les 30 minutes dans le sens Paris – Banlieue sur les branches suivantes:**

- Invalides – Choisy le Roi (RER C)
- Villeneuve Saint Georges – Goussainville (RER D)
- Gare du Nord – Epinay Villetaneuse (Ligne H)
- Paris Saint Lazare – Ermont Eaubonne (Ligne J)
- Paris Montparnasse – Saint Cyr (Ligne N)
- Paris Est – Noisy le Sec (Ligne P)
- Aulnay- sous- Bois – Bondy (T4)

#### **1 train toutes les 35 minutes dans le sens Paris – Banlieue sur les branches suivantes:**

- Nanterre Préfecture - Maisons Laffitte (RER A)
- Nanterre Préfecture – Saint Germain en Laye (RER A)
- Vincennes – Boissy Saint Léger (RER A)
- Vincennes – Marne La Vallée (RER A)
- Bourg la Reine - Robinson (RER B)
- Bourg la Reine – Saint Rémy les Chevreuse (RER B)

**1 train toutes les heures dans le sens Paris – Banlieue sur les branches suivantes:**

- Aulnay sous Bois – Aéroport Roissy Charles de Gaulle (RER B)
- Aulnay sous Bois – Mitry Claye (RER B)
- Paris Austerlitz – Ermont Eaubonne (RER C)
- Choisy le Roi – Pont de Rungis (RER C)
- Choisy le Roi – Brétigny (RER C)
- Goussainville – Creil (RER D)
- Villeneuve Saint Georges – Corbeil Essonnes (RER D)
- Epinay Villetaneuse - Montsoult Maffliers / Persan-Beaumont (Ligne H)
- Epinay Villetaneuse – Pontoise (Ligne H)
- Paris Saint Lazare – Mantes la Jolie (Ligne J) : Saint Cyr – Plaisir Grignon (Ligne N)
- Saint Cyr – Rambouillet (Ligne N)
- Noisy le Sec – Meaux (Ligne P)
- Noisy le Sec – Gretz Armainvilliers (Ligne P)

**4 trains durant la nuit dans le sens Paris – Banlieue sur les branches suivantes:**

- Argenteuil – Conflans Sainte Honorine (Ligne J)
- Saint Cloud – Saint Nom la Bretèche (Ligne L)

**3 trains durant la nuit dans le sens Paris – Banlieue sur les branches suivantes:**

- Maisons Laffitte – Cergy le Haut (RER A)
- Maisons Laffitte – Poissy (RER A)
- Brétigny - Dourdan (RER C)
- Ermont Eaubonne – Persan Beaumont (Ligne H)
- Conflans Sainte Honorine – Pontoise (Ligne J)
- Conflans Sainte Honorine – Mantes la Jolie (Ligne J)
- Paris Saint Lazare – Saint Cloud (Ligne L)
- Saint Cloud – Versailles Rive Droite (Ligne L)
- Plaisir Grignon – Dreux (Ligne N)
- Gretz Armainvilliers – Tournan (Ligne P)
- Stade de France /Melun via Combs la Ville (RER D)

**2 trains durant la nuit dans le sens Paris – Banlieue sur les branches suivantes:**

- Paris Austerlitz – Saint Quentin en Yvelines (RER C)
- Brétigny – Etampes (RER C)
- Melun-Montereau (ligne R)

***Un service de bus de nuit complète le dispositif (cf. annexe I-B-1)***

## **ANNEXE I-A-4**

### **LISTE ET NOMBRE D'EVENEMENTS EXCEPTIONNELS PRIS EN COMPTE DANS L'OFFRE CONTRACTUELLE**

Un événement exceptionnel est un événement ponctuel, identifié et qui nécessite un renfort de charge, afin de satisfaire à la demande supplémentaire générée par cet événement.

La liste des événements et niveaux d'offre associés prévus pour l'année n est révisée annuellement et transmise au STIF au plus tard le 31/10 de l'année n-1.

Le kilométrage indiqué est inclus dans le volume d'offre contractuelle décrit en annexe I-A-5.

L'offre supplémentaire (trains, arrêts et compositions) liée à l'événement « EURO 2016 » n'est pas incluse dans l'offre de référence et fait l'objet d'un traitement particulier discuté en Comité de Suivi de l'Offre (COSO)

Chaque événement exceptionnel fait l'objet, dans le classeur particulier décrit en annexe I-A-2, d'une description de l'offre, adaptée au type d'événement (principes de dessertes, amplitude etc.).

La liste des renforts exceptionnels considérés est la suivante :

#### **1- Opérations nécessitant la création de circulations supplémentaires**

- Grandes nuits du Jour de l'an et Fête de la musique : soit par an environ 3863 trains x km commerciaux par nuit festive répartis comme suit :
  - RER A = 273 TKC
  - RER B = 590 TKC
  - RER C = 584 TKC
  - RER D = 563 TKC
  - RER E = 160 TKC
  - Ligne H = 301 TKC
  - Ligne J = 410 TKC
  - Ligne L = 132 TKC
  - Ligne N = 495 TKC
  - Ligne P = 177 TKC
  - Ligne R = 69 TKC
  - T4 = 109 TKC
- Stade de France (matches ou concerts), pour 15 à 20 journées : soit par an environ 1000 trains x km commerciaux sur la ligne B et 1000 trains x km commerciaux sur la ligne D
- Course à pied Paris - Versailles : soit par an 5 trains représentant 87 trains x km commerciaux sur la ligne C
- L'offre de la ligne H (branche Paris-Nord/ Ermont-Eaubonne / Persan-Beaumont) tient compte d'un aller-retour direct Paris Nord – Auvers sur Oise chaque samedi, dimanche et jour férié d'avril à octobre (soit par an environ 68 jours de circulation représentant 5000 trains x km commerciaux)

#### **2- Opérations nécessitant la création d'arrêts supplémentaires**

- Parc des expositions de Villepinte,
- Fête de l'Humanité (chaque année),
- Salon du Bourget (tous les 2 ans),
- Stade de France (créations de nombreux arrêts supplémentaires sur les RER B s'ajoutant aux créations de trains).

#### **3- Opérations nécessitant des modifications de la composition des trains**

- Fête de l'Humanité (chaque année),
- Salon du Bourget (tous les 2 ans),
- Parc des expositions de Villepinte,
- Stade de France (Forcements de certains trains sur les RER B et D s'ajoutant aux créations de trains).



#### **4- Niveaux d'offre contractuelle pour les événements exceptionnels**

Les données sont détaillées par branche en trains x km commerciaux (TKC) distinguant les heures de pointe (HP) et les heures creuses (HC) et en places x km commerciales en heures de pointe (PKC).

#### **5- Bilan**

Un bilan annuel de la réalisation de l'offre en TKC et arrêts supplémentaires de l'année N est transmis au STIF au 1<sup>er</sup> trimestre de N+1.

Pour les modifications de composition, la composition théorique seule sera fournie.

Ce bilan inclura les offres réalisées à la demande de Tiers.

## **ANNEXE I-A-5**

### **VOLUME D'OFFRE CONTRACTUEL**

Les niveaux kilométriques annuels figurant dans la présente annexe sont un estimatif sur la base des données du Service Annuel 2015 pour les 4 années du contrat sur l'offre en place en début de contrat. Ils ne prennent en compte aucune évolution de l'offre en cours de contrat.

Ces niveaux annuels intègrent les événements exceptionnels récurrents décrits dans l'annexe I-A-4.

Les données de composition des matériels roulants sont quant à elles établies chaque année à partir de l'offre contractuelle pour chacune des **43** branches des lignes ferroviaires en places x kilomètres aux heures de pointe.

SNCF Mobilités transmet au STIF au plus tard le 31 octobre de l'année N-1 les éléments techniques relatifs aux compositions permettant d'élaborer cette annexe et au plus tard le 31 décembre de l'année N-1 l'annexe complétée pour l'année N.

Les données sont détaillées par branche en trains x km commerciaux (TKC) distinguant les heures de pointe (HP) et les heures creuses (HC), trains x km totaux sur la journée (TKT) et places x km commerciales en heures de pointe (PKC). Elles figurent dans l'annexe suivante communiquée sous forme informatique au format Excel.

# Production Transilien :

Lignes (14)	Branches (44)	2016				2017				2018				2019			
		TKC	TKC	TKT	KM places HP	TKC	TKC	TKT	KM places HP	TKC	TKC	TKT	KM places HP	TKC	TKC	TKT	KM places HP
		HP	HC			HP	HC			HP	HC			HP	HC		
RER A	Cergy-le-Haut	204 244	1 395 349			202 629	1 389 710		-	203 437	1 391 070		-	202 629	1 389 735		-
	Poissy	120 057	643 427			119 108	641 430		-	119 582	641 592		-	119 108	641 444		-
	<b>Total RER A</b>	<b>324 301</b>	<b>2 038 776</b>		<b>2 456 906</b>	<b>321 737</b>	<b>2 031 140</b>		<b>2 446 155</b>	<b>323 019</b>	<b>2 032 662</b>		<b>2 449 224</b>	<b>321 737</b>	<b>2 031 180</b>		<b>2 446 167</b>
RER B	Aéroport CDG 2	350 395	2 725 963			347 625	2 719 283		-	349 010	2 718 618		-	347 625	2 719 339		-
	Mitry-Claye	312 853	1 444 260			310 380	1 440 423		-	311 617	1 440 300		-	310 380	1 440 451		-
	<b>Total RER B</b>	<b>663 248</b>	<b>4 170 223</b>		<b>5 124 605</b>	<b>658 005</b>	<b>4 159 706</b>		<b>5 106 819</b>	<b>660 627</b>	<b>4 158 918</b>		<b>5 109 427</b>	<b>658 005</b>	<b>4 159 789</b>		<b>5 107 020</b>
RER C	Brétigny	220 237	559 667			218 496	557 711			219 366	557 812			218 496	557 871		
	Dourdan	286 005	1 523 072			283 744	1 515 739			284 875	1 516 540			283 744	1 516 883		
	Messy-Palaiseau	128 184	1 192 657			127 171	1 190 190			127 677	1 189 645			127 171	1 190 147		
	Pontoise	252 305	1 649 113			250 311	1 644 656			251 308	1 644 626			250 311	1 644 651		
	Saint-Martin d'Etampes	307 787	1 522 822			305 354	1 515 572			306 570	1 516 262			305 354	1 516 750		
	Saint-Quentin-en-Yvelines	130 701	726 446			129 667	722 542			130 184	723 417			129 667	722 960		
	Versailles-Chartiers	203 661	1 276 438			202 051	1 269 893			202 856	1 270 960			202 051	1 270 788		
	Versailles-Rive-Gauche	88 322	765 854			87 624	762 923			87 973	762 992			87 624	763 326		
	<b>Total RER C</b>	<b>1 617 202</b>	<b>9 216 069</b>		<b>11 341 637</b>	<b>1 604 417</b>	<b>9 179 226</b>		<b>11 288 817</b>	<b>1 610 809</b>	<b>9 182 255</b>		<b>10 793 064</b>	<b>1 604 417</b>	<b>9 183 376</b>		<b>11 292 978</b>
	Nord	400 610	2 556 254			397 443	2 544 273			399 027	2 545 904			397 443	2 545 816		
RER D	Sud via Combs-la-Ville	398 161	2 005 266			395 014	1 997 239			396 588	1 997 575			395 014	1 998 375		
	Sud via Corbeil-Essonnes	866 284	3 754 062			859 436	3 738 490			862 860	3 739 890			859 436	3 740 367		
	<b>Total RER D</b>	<b>1 264 445</b>	<b>5 759 328</b>		<b>5 735 729</b>	<b>1 254 448</b>	<b>5 732 729</b>		<b>5 737 280</b>	<b>1 258 448</b>	<b>5 737 465</b>		<b>5 733 914</b>	<b>1 254 450</b>	<b>5 738 732</b>		<b>5 738 673</b>
RER E	Chelles-Gournay	177 502	1 114 368			176 099	1 111 693			176 801	1 111 411			176 099	1 111 693		
	Villiers-sur-Marne / Tournan	322 202	2 236 672			319 655	2 231 674			320 928	2 230 827			319 655	2 231 671		
	<b>Total RER E</b>	<b>499 704</b>	<b>3 351 040</b>		<b>4 152 693</b>	<b>495 754</b>	<b>3 343 367</b>		<b>4 139 623</b>	<b>497 729</b>	<b>3 342 238</b>		<b>4 141 125</b>	<b>495 754</b>	<b>3 343 364</b>		<b>4 139 553</b>
Paris Nord Ouest (H)	Orléans / Pontoise	164 895	372 300			163 592	371 185			164 244	371 059			163 592	371 326		
	Ermont-Eaubonne / Persan-Beaumont	252 077	1 007 945			250 084	1 005 118			251 080	1 005 176			250 084	1 005 117		
	Ermont-Eaubonne / Pontoise	142 124	887 829			141 000	885 050			141 562	885 187			141 000	885 143		
	Montsoult-Maffliers / Luzarches	80 415	540 794			79 779	538 993			80 087	539 240			79 779	538 993		
	Montsoult-Maffliers / Persan-Beaumont	162 518	949 451			161 233	943 631			161 876	945 066			161 233	944 357		
	<b>Total Paris Nord Ouest</b>	<b>802 028</b>	<b>3 758 318</b>		<b>5 056 388</b>	<b>795 688</b>	<b>3 743 976</b>		<b>5 032 510</b>	<b>798 858</b>	<b>3 745 727</b>		<b>5 038 838</b>	<b>795 688</b>	<b>3 744 936</b>		<b>5 033 522</b>
Paris St Lazare Nord (J)	Ermont-Eaubonne (groupe IV)	103 104	752 838			102 289	750 703			102 696	750 721			102 289	750 732		
	Mantes-la-Jolie via Conflans-St-Honorine & Paris-Saint-Lazare / Gisors (groupe VI)	641 444	2 588 003			636 373	2 579 334			638 909	2 579 965			636 373	2 579 750		
	Mantes-la-Jolie via Poissy (groupe V)	408 042	1 547 208			404 817	1 541 274			406 430	1 541 840			404 817	1 541 794		
	<b>Total Paris St Lazare Nord</b>	<b>1 152 590</b>	<b>4 888 049</b>		<b>6 676 688</b>	<b>1 143 479</b>	<b>4 871 310</b>		<b>6 647 218</b>	<b>1 148 035</b>	<b>4 872 527</b>		<b>6 654 655</b>	<b>1 143 479</b>	<b>4 872 276</b>		<b>6 648 032</b>
Paris Nord Crépy en Valois (K)	Crépy en Valois	198 261	331 404			196 694	329 489			197 477	329 945			196 694	329 712		
	<b>Total Crépy en Valois</b>	<b>198 261</b>	<b>331 404</b>		<b>649 974</b>	<b>196 694</b>	<b>329 489</b>		<b>646 149</b>	<b>197 477</b>	<b>329 945</b>		<b>647 521</b>	<b>196 694</b>	<b>329 712</b>		<b>646 285</b>
Paris St Lazare Sud (L)	Cergy-le-Haut (groupe III)	310 912	1 174 710			308 454	1 170 484			309 683	1 171 118			308 454	1 170 584		
	Saint-Nom-la-Bretèche & Versailles-Rive-Droite (groupe II)	390 307	2 287 780			387 221	2 277 155			388 764	2 278 092			387 221	2 278 852		
	Saint-Germain-en-Laye / Noisy-le-Roi	90 776	202 848			90 059	202 121			90 418	202 049			90 059	202 265		
	<b>Total Paris St Lazare Sud</b>	<b>791 995</b>	<b>3 665 337</b>		<b>4 898 454</b>	<b>785 734</b>	<b>3 649 760</b>		<b>4 873 696</b>	<b>788 865</b>	<b>3 651 259</b>		<b>4 879 616</b>	<b>785 734</b>	<b>3 651 701</b>		<b>4 875 719</b>
Paris Montparnasse (N)	Dreux	265 521	1 044 801			263 422	1 040 936			264 471	1 041 256			263 422	1 041 255		
	Mantes-la-Jolie	152 888	667 079			151 679	664 436			152 284	664 549			151 679	664 798		
	Plaisir-Grignon	80 530	438 045			79 893	436 321			80 212	436 453			79 893	436 513		
	Rambouillet	239 034	1 163 075			237 145	1 158 735			238 090	1 158 891			237 145	1 159 252		
	Sèvres-Rive-Gauche	42 617	62 911			42 280	62 414			42 449	62 962			42 280	62 414		
Paris Est (P)	<b>Total Paris Montparnasse</b>	<b>780 590</b>	<b>3 375 911</b>		<b>4 717 013</b>	<b>774 420</b>	<b>3 362 841</b>		<b>4 694 888</b>	<b>777 505</b>	<b>3 363 810</b>		<b>4 700 128</b>	<b>774 420</b>	<b>3 364 231</b>		<b>4 696 190</b>
	Estly / Orly-la-Chapelle	24 288	128 918			24 096	128 554			24 192	128 563			24 096	128 554		
	Château-Thierry	471 693	2 423 094			467 964	2 415 467			469 829	2 415 438			467 964	2 416 030		
	Coulommiers	162 623	799 333			161 338	796 619			161 981	796 619			161 338	796 904		
	La Ferté-Mac	125 081	408 807			124 052	408 006			124 586	407 802			124 052	407 979		
	Longueville / Provins	240 426	1 087 618			238 525	1 083 817			239 476	1 083 912			238 525	1 084 197		
Paris Sud Est (R)	<b>Total Paris Est</b>	<b>1 024 111</b>	<b>4 847 770</b>		<b>6 216 042</b>	<b>1 016 015</b>	<b>4 832 462</b>		<b>6 190 636</b>	<b>1 020 063</b>	<b>4 832 335</b>		<b>6 195 506</b>	<b>1 016 015</b>	<b>4 833 664</b>		<b>6 191 770</b>
	Melun / Montereau via Héricy	92 132	438 849			91 404	437 793			91 768	437 684			91 404	437 793		
	Melun / Montereau via Moret	100 302	544 700			99 509	542 800			99 905	543 116			99 509	542 799		
	Montargis	299 436	1 512 919			297 069	1 509 250			298 252	1 508 895			297 069	1 509 250		
	<b>Total Paris Sud Est</b>	<b>491 870</b>	<b>2 496 469</b>		<b>3 193 714</b>	<b>487 982</b>	<b>2 489 843</b>		<b>3 181 554</b>	<b>489 926</b>	<b>2 489 695</b>		<b>3 184 018</b>	<b>487 982</b>	<b>2 489 842</b>		<b>3 181 667</b>
T4	Aulnay / Bondy	197 340	774 260			195 780	770 795			196 560	770 764			195 780	771 544		
	<b>Total T4</b>	<b>197 340</b>	<b>774 260</b>		<b>1 006 325</b>	<b>195 780</b>	<b>770 795</b>		<b>1 001 099</b>	<b>196 560</b>	<b>770 764</b>		<b>967 324</b>	<b>195 780</b>	<b>771 544</b>		<b>1 001 871</b>
La Verrière - La Défense (U)	La Verrière / La Défense	137 986	789 376			136 895	785 831			137 441	786 376			136 895	786 194		
	<b>Total La Verrière LDF</b>	<b>137 986</b>	<b>789 376</b>		<b>990 940</b>	<b>136 895</b>	<b>785 831</b>		<b>985 963</b>	<b>137 441</b>	<b>786 376</b>		<b>975 390</b>	<b>136 895</b>	<b>786 194</b>		<b>986 354</b>
<b>TOTAL</b>		<b>10 346 283</b>	<b>52 018 585</b>		<b>67 170 034</b>	<b>10 264 494</b>	<b>51 829 748</b>		<b>66 870 532</b>	<b>10 305 388</b>	<b>51 841 881</b>		<b>66 382 781</b>	<b>10 264 494</b>	<b>51 846 367</b>		<b>66 887 373</b>

Remarques :

- L'offre contractuelle du RER C tient compte de la fermeture de la ligne entre Paris-Austerlitz et Invalides. L'offre de remplacement est assurée par des dessertes routières de substitution (opération CASTOR, entre 5 et 6 semaines en juillet-août chaque année).
- Les volumes de trains x km totaux (TKT) sont définis sur l'ensemble du service, sans distinction des heures de pointe/heures hors pointe.
- Cette projection d'offre intègre les évolutions d'offre du Service Annuel 2016.

Production en Ile de France pour les trains TER et IC

Région	Axe	2016			2017			2018			2019		
		TKC	TKC	PKC	TKC	TKC	PKC	TKC	TKC	PKC	TKC	TKC	PKC
		HP	HC		HP	HC		HP	HC		HP	HC	
Centre	Chartres Le Mans						A compléter le 31/12/N-1			A compléter le 31/12/N-1			A compléter le 31/12/N-1
	Châteaudun Tours												
	Orléans												
	<b>Total TER Centre</b>												
Picardie	Laon												
	Beauvais												
	<b>Total TER Picardie</b>												
Haute Normandie	Serquigny Evreux												
	Rouen												
	<b>Total Haute Normandie</b>												
Bourgogne	Laroche Migennes												
Haute Normandie	Serquigny Evreux												
	Rouen												
	<b>Total Haute Normandie</b>												
	<b>Paris Sud Est</b>												
Intercités	Nevers												
	Rouen												
	Serquigny Evreux												
	Troyes												
	<b>Total Intercités</b>												
<b>TOTAL</b>													

## **ANNEXE I-A-6**

### **MODALITES DE CALCUL DES REFACTIONS DE CHARGES POUR NON REALISATION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE EN VOLUME**

#### **1- Référence**

SNCF Mobilités mesure pour chacune des branches la production kilométrique réalisée exprimées en train x kilomètres commerciaux. Cette production est mesurée selon les principes décrits à l'article 10-1.

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

Les niveaux de franchise, appréciés par branche de ligne s'établissent à :

<b>Lignes</b>	<b>Mesure</b>	<b>Franchise (%)</b>
Trains / tram-train - Heures de pointes	Par branche de ligne	4,0%
Trains / tram-train - Hors Heures de pointes	Par branche de ligne	2,0%

L'engagement de production de l'offre contractuelle des trains et RER sur l'ensemble du service distingue:

- la période des heures de pointe, couvrant pour les Jours Ouvrables les heures de pointe du matin (arrivée du train entre 7h00 et 9h00) et celles du soir (départ du train entre 17h00 à 20h00), dans le sens de la charge pour chacune des branches.
- la période des heures creuses, correspondant aux autres périodes de production de l'offre contractuelle.

Pour les trains circulant sur les sous-réseaux RER A, RER B, RER C et RER D, est considéré comme circulant en pointe du matin, tout train commercial dans le sens de la pointe dont le passage, respectivement à Nanterre Préfecture, à Gare du Nord, aux Invalides ou à Châtelet-les-Halles, est compris entre 07h00 et 09h00.

Pour les trains circulant sur les sous-réseaux RER A, RER B, RER C et RER D, est considéré comme circulant en pointe du soir, tout train commercial dans le sens de la pointe dont le passage, respectivement à Nanterre Préfecture, à Gare du Nord, aux Invalides ou à Châtelet-les-Halles, est compris entre 17h00 et 20h00.

L'engagement de production de l'offre contractuelle est assorti, pour chacune de ces deux périodes séparément, d'une franchise annuelle, précisée ci-avant. SNCF Mobilités effectue quotidiennement au niveau de chaque ligne une mesure exhaustive de l'offre réalisée et la compare au service contractuel de la période. La production kilométrique est calculée en convertissant les distances parcourues sur la branche par chaque train pendant chaque période horaire en kilomètres commerciaux selon les distances intergares qui figurent à l'offre contractuelle annuelle.

## **2- Modalités de calcul des réfections de charges**

### **2-1 Principe général**

Pour chaque branche, le montant de la réfaction de charges est calculé conformément aux dispositions de l'article 10-1. Cette réfaction de charges est calculée par branche. La réfaction de charges totale est la somme des réfections de charges des branches, arrondie à la dizaine de milliers d'euros la plus proche.

### **2-2 Montant des réfections de charges**

Le montant des réfections de charges unitaires et le montant plafond annuel (ensemble des heures « pointe » et « creuses ») encourus sur chaque sous-réseau sont définis ci-dessous :

<b>Sous Réseau</b>	<b>Calcul de la réfaction de charges</b>	<b>Montant unitaire au TK</b> (euros HT 2015)	<b>Montant plafond annuel (dont pénalité pour non respect des compositions)</b> (euros HT 2015)
Trains / Tram-Trains / RER (hors RER A et RER B)	Par branche de ligne	7,50 €	15 M€
RER A – RER B	Par branche de ligne	11,35 €	

Nota : le montant plafond annuel est atteint lorsque la somme de la réfaction de charges totale et de la pénalité pour non-respect des compositions telle que définie à l'annexe I-A-5 est supérieure ou égale à 15 M€ (en € 2015 HT).

## **3- Reporting**

Cet indicateur est transmis au STIF selon une fréquence mensuelle.

Chaque trimestre, SNCF Mobilités détaillera ligne par ligne les écarts entre l'offre contractuelle et l'offre réalisée selon le type de cause suivant :

- Responsabilité Entreprise Ferroviaire :
  - Matériel
  - Traction
  - Exploitation
  - Mouvement social
  - Malveillance
  - Faits de société
  - Autres activités SNCF Mobilités
- Responsabilité Gestionnaire Infrastructure
  - Exploitation
  - Travaux non substitués
  - Fiabilité du réseau
  - Malveillance
  - Faits de société
  - Evènements extérieurs

Dans les causes « Responsabilité Gestionnaire Infrastructure», et pour les lignes A et B, SNCF Mobilités et la RATP travailleront à l'identification de quelques causes communes et leur codification. Une expérimentation sera menée en ce sens en 2016 sur la ligne B, puis sur la ligne A.

## **ANNEXE I-A-7**

### **MODALITES DE CALCUL DES PENALITES POUR NON RESPECT DES COMPOSITIONS DU MATERIEL ROULANT EN HEURES DE POINTE**

#### **1- Référence**

SNCF Mobilités mesure pour chacune des branches la production kilométrique réalisée exprimées en places x kilomètres commerciales en heures de pointes et la compare à l'offre contractuelle telle que prévue à l'Annexe I-A-5, diminuée des places x kilomètres correspondant aux trains non réalisés.

Ainsi, la composition du matériel ayant effectivement roulé est considérée conforme à la composition du matériel prévu dès lors que le volume des places x kilomètres prévues est égal au volume des places x kilomètres réalisées, au regard des trains x kilomètres commerciaux effectivement réalisés.

Le suivi de la conformité de la composition du matériel roulant porte sur l'ensemble des trains commerciaux circulant sur le réseau Transilien en heures de pointes des Jours Ouvrables, à l'exception des trains circulant sur les RER A et RER B et le Tram-Train T4.

Est considéré comme circulant en pointe du matin, tout train commercial dans le sens de la pointe dont l'arrivée à Paris est comprise entre 07h00 et 09h00.

Pour les trains circulant sur les sous-réseaux RER C et RER D, est considéré comme circulant en pointe du matin, tout train commercial dans le sens de la pointe dont le passage, respectivement aux Invalides ou à Châtelet-les-Halles, est compris entre 07h00 et 09h00.

Est considéré comme circulant en pointe du soir, tout train commercial dans le sens de la pointe dont le départ de Paris est compris entre 17h00 et 20h00.

Pour les trains circulant sur les sous-réseaux RER C et RER D, est considéré comme circulant en pointe du soir, tout train commercial dans le sens de la pointe dont le passage, respectivement aux Invalides ou à Châtelet-les-Halles, est compris entre 17h00 et 20h00.

La capacité des matériels considérée est la capacité théorique exprimée en places assises + debout sur la base de 4 voyageurs /m<sup>2</sup>, à l'exception du matériel AGC B82500 pour lequel est retenue la valeur de 2 voyageurs /m<sup>2</sup>, telle qu'indiquée dans la description du matériel roulant fournie au titre de l'accord de gouvernance du matériel roulant.

Pour tenir compte de l'hétérogénéité du parc, les matériels ayant une capacité équivalente peuvent être inter-changés sans incidence sur l'indicateur de suivi du respect des compositions. Les critères d'équivalence des matériels considérés en règle générale sont les suivants:

- Si la capacité roulée est supérieure à la capacité prévue, les matériels sont considérés équivalents
- Si la capacité roulée est inférieure à la capacité prévue dans une limite raisonnable (environ 10%) et que le confort du matériel roulé est considéré comme supérieur au matériel prévu, les matériels sont considérés équivalents.

Les tableaux suivants détaillent pour chaque ligne les matériels considérés comme équivalents, indiqués en gris :



Ligne C												
			Matériel utilisé									
			Z5600 4v	Z5600 6v	Z5600 8v	Z8800 4v	Z8800 8v	Z20500 4v	Z20500 8v	Z20900 4v	Z20900 8v	
		Capacité (assis + debout)	1030	1650	2060	1002	2004	988	1976	872	1744	
Matériel Prévu	Z5600 4v	1030	-	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent		Equivalent	
	Z5600 6v	1650		-	Equivalent		Equivalent		Equivalent		Equivalent	
	Z5600 8v	2060			-		Equivalent		Equivalent			
	Z8800 4v	1002	Equivalent	Equivalent	Equivalent	-	Equivalent	Equivalent	Equivalent		Equivalent	
	Z8800 8v	2004			Equivalent		-		Equivalent			
	Z20500 4v	988	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	-	Equivalent		Equivalent	
	Z20500 8v	1976			Equivalent		Equivalent		-			
	Z20900 4v	872	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	-	Equivalent	
	Z20900 8v	1744		Equivalent	Equivalent		Equivalent		Equivalent		-	
Lignes D & R												
			Matériel utilisé									
			Z5300 4v	Z5300 8v	Z20500 4v	Z20500 8v	Z20500 5v	Z20500 10v	Z5600 4v	Z5600 6v	Z5600 8v	Z5600 12v
		Capacité (assis + debout)	794	1588	988	1976	1306	2612	1030	1650	2060	3300
Matériel prévu	Z5300 4v	794	-	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent
	Z5300 8v	1588		-		Equivalent		Equivalent		Equivalent	Equivalent	Equivalent
	Z20500 4v	988		Equivalent	-	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent
	Z20500 8v	1976				-		Equivalent			Equivalent	Equivalent
	Z20500 5v	1306		Equivalent		Equivalent	-	Equivalent		Equivalent	Equivalent	Equivalent
	Z20500 10v	2612						-				Equivalent
	Z5600 4v	1030		Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	-	Equivalent	Equivalent	Equivalent
	Z5600 6v	1650		Equivalent		Equivalent		Equivalent		-	Equivalent	Equivalent
	Z5600 8v	2060				Equivalent		Equivalent			-	Equivalent
	Z5600 12v	3300										-

<b>Ligne E</b>						
			Matériel utilisé			
			<b>Z22500 5v</b>	<b>Z22500 10v</b>	<b>Z50000 8v</b>	<b>Z50000 16v</b>
		Capacité (assis + debout)	1282	2564	922	1844
Matériel Prévu	<b>Z22500 5v</b>	1282	-	Equivalent		Equivalent
	<b>Z22500 10v</b>	2564		-		
	<b>Z50000 8v</b>	922	Equivalent	Equivalent	-	Equivalent
	<b>Z50000 16v</b>	1844		Equivalent		-
<b>Lignes H &amp; K</b>						
			Matériel utilisé			
			<b>RIB/RIO 4v</b>	<b>RIB/RIO 8v</b>	<b>Z50000 8v</b>	<b>Z50000 16v</b>
		Capacité (assis + debout)	723	1446	922	1844
Matériel Prévu	<b>RIB/RIO 4v</b>	723	-	Equivalent	Equivalent	Equivalent
	<b>RIB/RIO 8v</b>	1446		-		Equivalent
	<b>Z50000 8v</b>	922		Equivalent	-	Equivalent
	<b>Z50000 16v</b>	1844				-

Lignes J & L										
			Matériel utilisé							
			<b>Z6400 4v</b>	<b>Z6400 4v GCO</b>	<b>Z6400 8v</b>	<b>Z6400 8v GCO</b>	<b>VB2N 6v</b>	<b>RIB/RIO 7v</b>	<b>Z50000 7v</b>	<b>Z50000 14v</b>
		Capacité (assis + debout)	668	673	1336	1346	1508	1263	760	1520
Matériel Prévu	<b>Z6400 4v</b>	668	-	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent
	<b>Z6400 4v GCO</b>	673	Equivalent	-	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent
	<b>Z6400 8v</b>	1336			-	Equivalent	Equivalent	Equivalent		Equivalent
	<b>Z6400 8v GCO</b>	1346			Equivalent	-	Equivalent	Equivalent		Equivalent
	<b>VB2N 6v</b>	1508					-			Equivalent
	<b>RIB/RIO 7v</b>	1263			Equivalent	Equivalent	Equivalent	-		Equivalent
	<b>Z50000 7v</b>	760			Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	-	Equivalent
	<b>Z50000 14v</b>	1520					Equivalent			-
Lignes N & U										
			Matériel utilisé							
			<b>Z8800 4v</b>	<b>Z8800 8v</b>	<b>Z5300 4v</b>	<b>Z5300 8v</b>	<b>VB2N 7v</b>			
		Capacité (assis + debout)	1002	2004	794	1588	1770			
Matériel Prévu	<b>Z8800 4v</b>	1002	-	Equivalent		Equivalent	Equivalent			
	<b>Z8800 8v</b>	2004		-						
	<b>Z5300 4v</b>	794	Equivalent	Equivalent	-	Equivalent	Equivalent			
	<b>Z5300 8v</b>	1588		Equivalent		-	Equivalent			
	<b>VB2N 7v</b>	1770		Equivalent			-			

Ligne P												
			Matériel utilisé									
			<b>Z50000 8v</b>	<b>Z50000 16v</b>	<b>B82500 4v</b>	<b>B82500 8v</b>	<b>B82500 12v</b>	<b>Z20500 4v</b>	<b>Z20500 8v</b>	<b>Z20500 9v</b>	<b>RIB/RIO 4v</b>	<b>RIB/RIO 8v</b>
		Capacité (assis + debout)	922	1844	330	660	990	988	1976	2294	723	1446
Matériel Prévu	<b>Z50000 8v</b>	922	-	Equivalent				Equivalent	Equivalent	Equivalent		Equivalent
	<b>Z50000 16v</b>	1844		-					Equivalent	Equivalent		
	<b>B82500 4v</b>	330			-	Equivalent	Equivalent				Equivalent	Equivalent
	<b>B82500 8v</b>	660				-	Equivalent				Equivalent	Equivalent
	<b>B82500 12v</b>	990					-					Equivalent
	<b>Z20500 4v</b>	988	Equivalent	Equivalent				-	Equivalent	Equivalent		Equivalent
	<b>Z20500 8v</b>	1976		Equivalent					-	Equivalent		
	<b>Z20500 9v</b>	2294								-		
	<b>RIB/RIO 4v</b>	723	Equivalent	Equivalent		Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	-	Equivalent
	<b>RIB/RIO 8v</b>	1446		Equivalent					Equivalent	Equivalent		-

## **2- Modalités de calcul des pénalités**

Pour chaque branche, la pénalité est le produit d'une pénalité unitaire définie par le nombre de places x kilomètres commerciales (PKC) non conformes.

Le montant unitaire de cette pénalité est fixé à 0.0030473 € (euros HT 2015)/ place kilomètre non réalisée.

Le montant de la pénalité totale est la somme des pénalités des branches.

La pénalité est nulle lorsque le niveau de la production constaté est égal à l'offre contractuelle annuelle définie à l'annexe I-A-5 minorée des places x kilomètres correspondant aux trains non réalisés en heures de pointes.

## **3- Reporting**

Cet indicateur est transmis au STIF selon une fréquence mensuelle.

En complément, dans le cadre du reporting annuel, SNCF Mobilités présente sous forme d'un tableau excel, pour chacune des branches (hors RER A et B et Tram-Train T4) :

- Les places x kilomètres prévues en JOB aux heures de pointe
- Les places x kilomètres réalisées en JOB aux heures de pointe
- Les places x kilomètres prévues en JOB aux heures de pointe au regard des trains x kilomètres effectivement réalisés
- Les écarts

**ANNEXE I-A-8**  
**LISTE DES TRAVAUX DE L'ANNEE N AYANT UNE INCIDENCE**  
**SIGNIFICATIVE SUR L'OFFRE CONTRACTUELLE**

Conformément à l'article 9-3 du contrat, cette annexe sera complétée et transmise chaque année au plus tard le 31/10/N-1 et mise à jour trimestriellement. Cette annexe sera établie conjointement avec la RATP pour les lignes de RER A et B et couvrira l'ensemble des branches de chacune des lignes.

Elle reprend :

- le programme d'exploitation des travaux affectant la capacité de desserte de gares / stations et de tronçons de lignes de l'année ;
- les conséquences des travaux ayant un impact important sur l'offre de transport, leur incidence sur la réalisation de l'offre de service en cours et l'organisation d'éventuels services de substitutions, conformément aux dispositions de l'article 11-2-2/ ;
- le descriptif et la qualité du dispositif de prise en charge proposé.

Mois	Ligne	Période des travaux	Origine/ Destination	Axe	Nb de jours	Nb de trains supprimés	Nb de t/km supprimés

Nb de t/km substitués	Chantier Dérogatoire	Intitulé du chantier	Type de travaux	Descriptif des travaux	Coût de la substitution (€)
		CHA.....	Maintenance /Développement/Régénération (y compris quote-part)		

type 1 ou type 2 (1)	Allongement maximal du temps de parcours	Commentaires

(1) Si type 2, SNCF Mobilités élaborera une fiche décrivant :

- les conséquences pour les circulations ferroviaires, par exemple :

*En cas d'ITC :*

- *Coupure entre la gare X et la gare Y*
- *Période de l'ITC : entre xxh et yyh*
- *Nombre de jours d'ITC*

*En cas de LTV :*

- *Coupure entre la gare X et la gare Y*
- *Période de la LTV : entre xxh et yyh*
- *Nombre de jours de LTV*
- *Taux de LTV*

- le service de substitution réalisé qui peut notamment être réalisé par :
  - La mise en place de cars spécifiques desservant la portion de ligne non desservie en trains
  - La modification d'offre d'une autre ligne du réseau ferré (mise en Unités Multiples, rajout d'arrêts)
  - Le renforcement d'offre d'une ligne routière régulière existante, selon des modalités à définir conjointement entre SNCF Mobilités, le STIF et l'exploitant routier concerné (ajustement du nombre de bus, renforcement de fréquence, modification de l'amplitude du service, modification de la desserte...)
  - L'utilisation de « bus de rabattement » vers une autre ligne du réseau ferré, l'organisation pouvant être réalisés via une desserte spécifique créée ou l'utilisation d'une ligne routière régulière existante
  - La mise en place d'un service « à la demande » (Taxi ou minibus)
  - ...
- l'impact pour la clientèle
  - Nombre moyen de clients impactés par jour (top 10 de chantiers uniquement)
  - Capacité moyenne offerte par jour (nombre de places) :
  - NB : dans certains cas, la capacité moyenne sera nulle, dans la mesure où il n'y a pas de substitution
- l'explication de l'option retenue.
  - Temps de parcours du dispositif mis en œuvre plus compétitif qu'une substitution classique (dans ce cas, faire une comparaison sommaire entre les 2 temps de parcours) → absence de substitution
  - Contraintes liées à la substitution routière rendant impossible une substitution classique et obligeant à trouver une solution bis (nombre massif de bus, difficultés de stationnement) → reports sur d'autres lignes (via une navette routière ou le renfort d'une ligne régulière sur un parcours réduit)
  - Volumes très faibles de clients → transport à la demande
- Cout de l'opération :
  - Dans la mesure du possible, une équation économique du dispositif de type 2 sera réalisée a minima pour les chantiers du top10 cités dans l'annexe IA10.

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

Le Comité de Suivi Offre (COSO) trimestriel sera l'instance de validation des plans de transports alternatifs au regard des réfections applicables le cas échéant. Le calendrier de revue se tiendra au plus tôt 3 mois après les travaux, et au plus tard à 6 mois en fonction de la date du COSO.



## **ANNEXE I-A-9**

### **PROCEDURE DE MODIFICATION DE L'OFFRE DE REFERENCE**

Cette annexe décrit les procédures de modification de l'offre contractuelle ferroviaire.

#### **1- Les acteurs de la conception d'une nouvelle offre**

##### **1-1- La gestion du réseau**

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

Les modalités de fonctionnement sont décrites dans le chapitre 4 du Document de Référence du Réseau (DRR) « Attribution de capacité », dans le respect de la Directive européenne 2012-34 et du Décret 2003-194 sur l'utilisation du réseau.

A ce titre, ce chapitre décrit les procédures applicables entre le demandeur de capacité d'infrastructure et SNCF Réseau, fournisseur d'accès au réseau, et ce, au cours des différentes phases du processus d'élaboration de l'horaire de service.

Le chapitre 4 du DRR décrit comment, SNCF Réseau :

- répartit les capacités du réseau entre capacité travaux et capacité disponible pour les sillons,
- attribue aux demandeurs un sillon en optimisant l'utilisation de la capacité d'infrastructure requise pour faire circuler leur train,
- détermine les graphiques de circulation qui décrivent l'ensemble des sillons du RFN,
- arrête l'horaire de service qui retrace l'ensemble des mouvements du matériel roulant programmé pour l'année.

##### **1-2- Les demandeurs de sillons**

###### **1-2-1- Un environnement concurrentiel**

Le Gestionnaire d'Infrastructure se doit de chercher à répondre au plus près des demandes de capacité.

Le Gestionnaire d'Infrastructure se doit de ne pas être discriminatoire dans ses processus d'attribution de capacité.

###### **1-2-2- L'Entreprise Ferroviaire SNCF Mobilités**

L'Entreprise Ferroviaire SNCF Mobilités exprime les besoins de capacité liée à son projet d'offre commerciale voyageurs nationale et, en relation avec le STIF et les autres AOT, l'offre régionale et interrégionale (Transilien, IC, TER).

Elle exerce également une activité de transport de fret dans un cadre concurrentiel.

###### **1-2-3- STIF**

Le STIF, conformément aux textes en vigueur, élabore en relation avec SNCF Mobilités la consistance, la nature et le niveau de performance des services de transport ferroviaires de voyageurs en Ile-de-France ainsi que le parc de matériel roulant affecté à ces services et les conditions technico-commerciales de réalisation.

Dans le cadre de la conception d'une nouvelle offre, le STIF :

- exprime la demande de la teneur de l'offre Transilien cible : missions, politique de dessertes, fréquences et amplitudes horaires selon les besoins des usagers,
- commande à SNCF Mobilités la mise en œuvre effective des trains Transilien selon ces prescriptions (y compris la réservation des sillons nécessaires),
- négocie avec SNCF Mobilités les dispositions financières induites par cette offre.

## **2- Les instances de gouvernance et de concertation**

### **2-1- Le dispositif de pilotage de la répartition de capacité du Réseau**

SNCF Réseau met en place des instances d'échanges, au niveau national et au niveau régional, entre les demandeurs de capacité et lui-même, dans le respect de ce qui est indiqué dans le chapitre 4 du DRR.

### **2-2- Les instances de décisions et de concertation du STIF**

#### **2-2-1- Le Conseil du STIF**

Le STIF est administré par un Conseil de 29 membres.

Les affaires relevant de la compétence du Conseil peuvent, préalablement à la délibération du Conseil, être soumises à l'avis de commissions techniques composées de membre du Conseil désignés par le Conseil en son sein.

La Commission de l'Offre de Transport (COT) examine les affaires de la compétence du syndicat en matière de coordination et d'harmonisation des services réguliers de transports publics de voyageurs. Elle émet un avis sur les relations à desservir, les conditions générales d'exploitation et de financement des services.

#### **2-2-2- Les Comités de ligne**

Afin de favoriser un dialogue de proximité entre le STIF, SNCF Mobilités, SNCF Réseau, les élus locaux et les associations représentatives des usagers sur l'offre de référence et son évolution, le STIF met en place, sous son pilotage, des comités de lignes sur les axes ferroviaires Transilien, conformément aux principes définis dans la « charte de fonctionnement des comités de ligne en Ile-de-France » qui figure en annexe II-D-9.

Il présentera lors de ces comités, la politique de développement et de coordination de l'offre, d'évolution du matériel roulant, et d'amélioration de la qualité de service sur l'axe concerné.

En sa qualité d'exploitant du réseau Transilien, SNCF Mobilités participera aux comités de ligne, en présentant notamment les résultats de ponctualité voyageurs et de régularité des trains, les mesures prises ou programmées pour améliorer le service rendu aux voyageurs.

En sa qualité de gestionnaire de l'infrastructure, SNCF Réseau participera aux comités de ligne, en présentant les conséquences sur l'exploitation des travaux, du renouvellement ou de la maintenance des infrastructures, en présentant les mesures prises ou programmées pour améliorer la ponctualité voyageurs et la régularité des trains, ainsi que le service rendu aux voyageurs,.

La présentation de la teneur des projets de nouvelles offres, et le recueil des observations des élus et associations sera réalisée prioritairement dans le cadre des comités de ligne organisés par le STIF. SNCF Mobilités pourra organiser à leur issue les réunions complémentaires de concertation utiles, avec les élus et associations (dont comités inter-gares).

Lorsque SNCF Réseau ou SNCF Mobilités est saisi directement d'une question sur une modification de desserte par un élu, elle en informe aussitôt le STIF. Toute réponse sera concertée avec le STIF, et une copie sera adressée par SNCF Réseau ou SNCF Mobilités au STIF.

Lorsque le STIF est saisi directement d'une question sur les dessertes par un élu, il se rapproche des services de SNCF Mobilités et de SNCF Réseau pour obtenir, dans un délai de 15 jours, les éléments de réponse nécessaires. La copie du courrier de réponse est transmise à SNCF Mobilités ou SNCF Réseau.

### **2-2-3 - Les Trajectoires de Ligne**

Leur principe est décrit dans l'article 75-3 « Définition de perspectives d'investissements sur le long terme ».

## **3- Description du processus de conception**

La conception du graphique structuré relève de la responsabilité de SNCF Réseau selon les principes décrits dans le DRR.

### **3-1- Les objectifs de desserte**

Les évolutions d'offre sont exprimées par le STIF avec l'appui de SNCF (et de la RATP pour les RER A et B) sous la forme d'un tableau de bord listant l'ensemble des études à mener par l'exploitant pour les trois années à venir.

Ce tableau est notamment établi à partir :

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

- des analyses menées par l'Exploitant SNCF pour améliorer la tenue du plan de transport (analyse de la ponctualité voyageurs, vie de trains...). Ces analyses seront présentées par SNCF Mobilités soit lors des réunions mensuelles ponctualité, soit lors de réunions techniques spécifiques, puis en Comité de Suivi de l'Offre,
- des études menées par SNCF Mobilités et/ou SNCF Réseau sur l'impact du déploiement d'un nouveau matériel, de modifications de l'infrastructure (voies ou signalisation), ou des évolutions règlementaires ou structurelles (cadencement, normes de tracés, ...),
- des perspectives d'évolutions identifiées dans le cadre des Schéma Directeur ou Schéma de Secteur,
- des données de comptage les plus actualisées.

A ce stade, plusieurs variantes peuvent être étudiées, dans la limite des moyens d'études de SNCF Mobilités et du calendrier de mise en œuvre de la nouvelle offre. Les différentes évolutions d'offre identifiées dans le tableau de bord ne correspondent pas à un engagement définitif du STIF.

### **3.2 La réalisation des études de faisabilité**

Les études sont menées par SNCF Mobilités en lien avec SNCF Réseau dans le respect des processus d'attribution de capacité décrit au chapitre 4 du Document de Référence du Réseau Ferré National (DRR).

### **3-3- Modification du service de référence**

Avant toute mise en œuvre d'une modification de l'offre contractuelle, qu'elle soit de l'initiative du STIF ou proposée par SNCF Mobilités, les Parties se rapprochent pour détailler son contenu, ses modalités de réalisation et l'impact de sa mise en œuvre. Ce processus d'élaboration est décrit ci-après au point 3-4.

Au cours du processus d'élaboration, le COSO détermine la liste des opérations envisagées entraînant, en raison de leur caractère significatif et permanent, une modification de l'offre contractuelle décrite dans l'article 9.4 « Modification de l'offre contractuelle pérenne ».

Pour toute modification de l'offre contractuelle pérenne (c'est-à-dire hors travaux et hors événements exceptionnels, notamment le dispositif « nuits festives »), SNCF Mobilités transmet au STIF un dossier qui fait apparaître :

- le calendrier de mise en œuvre de la modification significative ;
- les impacts pour les voyageurs ;
- les grilles horaires (par branche et par train) ;
- les volumes d'offre (trains commerciaux) ;
- les impacts sur le matériel roulant ;
- les unités d'œuvres mobilisées pour la réalisation de l'offre supplémentaire ;
- les données économiques (impact sur les recettes) ;
- les données financières (devis).

### 3-4- Planning

Le processus d'élaboration d'une modification de l'offre contractuelle pérenne est décrit dans le tableau ci-après. Les dates du calendrier sont données à titre indicatif étant précisé que l'année N est celle où la modification de l'offre contractuelle pérenne entre en vigueur.

Calendrier indicatif	Entités concernées / instances	Tâches
Septembre de l'année N-3	STIF et SNCF Mobilités	Etablissement du tableau de bord des études à réaliser, ou des cahiers des charges détaillés le cas échéant, (cf. Point 3-1), a minima un tableau de suivi des demandes du STIF et les objectifs recherchés.
Octobre de l'année N-3	SNCF Mobilités	Envoi des expressions de besoin 2H à SNCF Réseau (cf. chapitre 4 du DRR) : il s'agit de la liste détaillée des modifications de l'offre contractuelle envisagées (ligne concernée, régimes de circulation, date de mise en œuvre).
Janvier de l'année N-2	COSO	Identification des premières études techniques à réaliser. Mise à jour du tableau de bord.
Janvier à Avril de l'année N-2	STIF et SNCF Mobilités en lien avec SNCF Réseau / COTECH	Les premières études techniques sont menées (cf. article 3.2 ci-avant) et font l'objet d'échanges en comités techniques.
Avril de l'année N-2	COSO	Les premières études techniques sont analysées et le COSO détermine celles devant faire l'objet de compléments. Mise à jour du tableau de bord.
Avril à juin de l'année N-2	STIF et SNCF Mobilités en lien avec SNCF Réseau / COTECH	Les études techniques sont finalisées (cf. article 3.2 ci-avant) et font l'objet d'échanges en comités techniques.

Fin juin de l'année N-2	SNCF Mobilités	Envoi des expressions de besoin 24H à SNCF Réseau ( <i>cf.</i> chapitre 4 du DRR) : il s'agit de la liste détaillée des modifications de l'offre contractuelle envisagées (ligne concernée, grille horaires, régimes de circulation, date de mise en œuvre).
Juin/Juillet de l'année N-2	COSO	Validation de la liste des modifications de l'offre contractuelle retenues, inscrites dans le tableau de bord. Mise à jour du tableau de bord.
31 août de l'année N-2	SNCF Mobilités	SNCF Mobilités remet au STIF un dossier technique synthétique décrivant les modifications de l'offre contractuelle pérennes envisagées. Ce dossier comprend : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la description de l'évolution d'offre</li> <li>• le résultat des études</li> <li>• la teneur des grilles de desserte (par branche et par train)</li> <li>• les volumes d'offre (trains commerciaux)</li> <li>• les impacts sur le matériel roulant</li> <li>• un devis estimatif faisant apparaître une fourchette de prix (coûts d'exploitation et péages).</li> </ul>
Octobre de l'année N-2	Commission « offre transport » du STIF	La Commission « offre transport » émet un avis sur les modifications de l'offre contractuelle présentées.
Octobre de l'année N-2	COSO	A la lumière de l'avis de la Commission « offre transport » du STIF, le COSO identifie le cas échéant les études devant être reprises ou complétées. Mise à jour du tableau de bord.
Novembre ou décembre de l'année N-2	Conseil d'administration du STIF	Les modifications de l'offre contractuelle pérenne sont soumises à l'approbation du Conseil du STIF.

31 Décembre de l'année N-2	SNCF Mobilités	<p>SNCF Mobilités remet au STIF un dossier technique détaillé décrivant les modifications de l'offre contractuelle pérenne. Ce dossier comporte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le calendrier de mise en œuvre des modifications ;</li> <li>• les impacts pour les voyageurs ;</li> <li>• les grilles horaires (par branche et par train) ;</li> <li>• les volumes d'offre (trains commerciaux et trains techniques)</li> <li>• les impacts sur le matériel roulant</li> <li>• les unités d'œuvres mobilisées pour la réalisation de l'offre supplémentaire ;</li> <li>• les données économiques (impact sur les recettes) ;</li> <li>• les données financières sous la forme d'un devis définitif.</li> </ul>
Février / Mars de l'année N-1	Conseil d'administration du STIF	L'avenant au contrat lié aux modifications de l'offre contractuelle est soumis pour approbation au Conseil du STIF.
Avril de l'année N-1	SNCF Mobilités / STIF	Signature de l'avenant

Les parties peuvent convenir exceptionnellement de déroger au calendrier décrit ci-dessus après validation lors d'un COSO.

### **3-5 - Cas des évolutions n'ayant aucun impact financier**

Les évolutions de grilles horaires peuvent être proposées par SNCF afin d'améliorer la robustesse du plan de transport et la ponctualité voyageurs. Elles peuvent, dès lors qu'elles n'ont aucune incidence financière, faire l'objet d'un processus d'approbation simplifié.

Le principe ainsi que les conséquences et bénéfices attendus pour les voyageurs sont présentés au STIF par SNCF Mobilités. Les évolutions sont approuvées par le STIF au sein du COSO. Par dérogation au principe exposé au point 3-3 ci-dessus, le STIF peut le cas échéant procéder à cette approbation sans délibération préalable de son Conseil.

## ANNEXE I-A-10

### REGLES DE FONCTIONNEMENT DU SUIVI DES TRAVAUX SUR LE RESEAU FERRE NATIONAL EN ILE DE FRANCE

*Cette annexe décrit au niveau opérationnel les objectifs, documents partagés et instances prévus entre STIF, SNCF Réseau et SNCF Mobilités pour suivre les travaux sur le réseau IDF.*

*Les modalités des COSu Travaux trimestriels sont consignées dans le paragraphe 7 de cette annexe.*

*Dans l'ensemble de cette annexe, l'appellation « ligne » désignera les lignes Transilien (ex : RER A, ligne U, etc.).*

#### **1. Objectif 1 : Partager la vision du portefeuille des travaux par ligne à 5 ans**

##### Objectifs cibles :

- Avoir une vision la plus exhaustive possible du portefeuille de travaux à 5 ans ;
- Identifier, au dernier trimestre de l'année A, les principaux chantiers critiques A+3 sur la base de ce portefeuille (critiques pour l'offre Transilien) ;
- Partager les informations des travaux de ce portefeuille pouvant rentrer en interface avec les autres GI ferroviaires franciliens (pour l'instant RATP).
- SNCF Réseau livrera en janvier et juillet de l'année A un fichier de format Excel listant l'ensemble des travaux prévus. Les données seront donc des données de planification et programmation amont de la capacité travaux prévisionnelle et elles seront non engageantes pour les années A+3 à A+5.
- Pour les années A+1 à A+2 :
  - la version de janvier tiendra compte de la dernière publication du programme général des fenêtres (PGF) pour A+1.
  - La version de juillet tiendra compte des dernières modifications et arbitrages suite aux Réunions Préparatoires 0 (RP0) pour A+2.
- Pour les années A+3 à A+5, une première liste de chantiers sera fournie (non exhaustive et non engageante) en fonction des informations disponibles à date.

Il est à noter que les ITC/LTV apparaissant dans le portefeuille sont des prévisions pour les années A+3 à A+5, et sont donc non exhaustives. Pour les autres années, les ITC/LTV « précises » sont fournies dans les ordonnancements A+2.

Le livrable permettra de voir pour chaque chantier les lignes dont l'offre de référence sera impactée par les travaux (fonctionnalité filtre disponible). Par défaut, SNCF Réseau sera conservateur sur les impacts annoncés (ex : si une offre peut être maintenue grâce à l'usage de report de groupe, elle sera quand même indiquée comme impactée).

Chacune des mises à jour du document fera clairement apparaître les modifications par rapport à la version précédente.

##### Documents partagés :

Portefeuille de travaux glissant A à A+5 [janvier et juillet A, SNCF Réseau]



Instances :

COSu Travaux trimestriels (SNCF Réseau/SNCF Mobilités /STIF)

Réunion annuelle sur les travaux en interface GI (RATP/SNCF Réseau/SNCF Mobilités /STIF)

## **2. Objectif 2 : Partager le catalogue des fenêtres génériques**

---

Objectifs cibles :

- Partager les informations sur le catalogue des fenêtres génériques courtes et longues et notamment sur leurs impacts sur l'offre de référence SNCF Mobilités ;
- Avoir une vision globale par ligne regroupant réseaux régional et structurant. Homogénéiser livrables et interlocuteurs SNCF Réseau.

SNCF Réseau livrera au 1<sup>er</sup> trimestre de l'année A la liste des fenêtres génériques par ligne de l'année A+2 regroupant régional et structurant, avec l'estimation de leurs impacts sillons (numéros de trains SNCF Mobilités supprimés).

Chacune des mises à jour annuelles du document fera clairement apparaître les modifications par rapport à la version précédente.

Documents partagés :

Liste des fenêtres génériques par ligne de l'année A+2 avec l'estimation de l'impact sillon (Régional et dans la mesure du possible Structurant) [T1 A, SNCF Réseau]

Instances :

COSu Travaux du mois de mars

## **3. Objectif 3 : Partager les éléments sur l'ordonnancement des travaux**

---

Objectifs cibles :

- Partager les informations sur l'ordonnancement des travaux et particulièrement sur les fenêtres déformées (dont les ITC) ;
- Avoir la double vision « capacité » et « travaux » (pouvoir associer aux principales contraintes capacitaires les chantiers dimensionnants associés) ;
- Avoir une vision globale par ligne regroupant réseaux régional et structurant. Homogénéiser livrables et interlocuteurs SNCF Réseau.

SNCF Réseau livrera au format Excel et par ligne les ordonnancements annuels.

Chacune des mises à jour des documents fera clairement apparaître les modifications par rapport à la version précédente.

Documents partagés :

- Ordonnancement prévisionnel par ligne A+2 [T3 A, SNCF Réseau]
- Ordonnancement final par ligne A+2 [T1 A+1, SNCF Réseau]

#### Instances :

Concertations nationales, concertations régionales, COSu Travaux trimestriels, Réunions ponctuelles sur sujets dimensionnants (ex. : Eole Mantes/Poissy, débranchement T4, RVB RER A).

#### **4. Objectif 4 : Suivre de manière détaillée et systématique les top-10 annuels de travaux**

---

##### Objectifs cibles :

Suivre les chantiers top-10 annuels les plus critiques, avec une vision à 3 ans, selon le processus suivant :

- Pré-identification des chantiers critiques à A-3 susceptibles d'intégrer le Top 10 (T4) [SNCF Réseau] ;
- Validation du Top 10 de l'année A en A-2 (T1) [SNCF Réseau] ;
- Transmission des modalités de réalisation du chantier au regard de leur impact sur les circulations détaillées en A-2 (T2) [SNCF Réseau] ;
- Confirmation du programme de réalisation et des impacts sur l'offre de référence et les voyageurs en A-2 (T4 de A-2 lors de la publication du PGF qui reprend les capacités validées par le GI) [SNCF Réseau] ;
- Envoi à M-6 du projet de plan de transport (ferré et routier) au STIF pour remarques et propositions [SNCF Mobilités]
- Transmission du Plan de transport de substitution à mettre en place au plus tard à M-3 (renforts, reports, Prise en charge et Information Voyageurs, y compris l'allongement maximal du temps de parcours et l'estimation du volume global de voyageurs impactés, communication, substitutions routières...) [SNCF Mobilités]
- Vérification des informations mises en ligne sur les sites transilien.com [SNCF Mobilités] et vianavigo.com à M-1 [STIF]
- REX chantier (consistance travaux techniques au regard de leur impact sur la régularité/coûts/délais, études exploitation – si difficultés – et impact voyageur) en M+3/M+6 [SNCF Mobilités et SNCF Réseau].

##### Documents partagés :

- Identification des listes 'Top 10' (chantiers annuels les plus critiques d'un point de vue impact sur l'offre de référence) [en concertation SNCF Réseau/SNCF Mobilités/STIF, lors des COSu Travaux] avec une liste définie en janvier A-2.
- Fiches projet, cf. template word déjà utilisé [SNCF-Réseau/STIF/SNCF Mobilités]
- Tableau du Suivi des travaux avec impacts importants.xls de l'année A+1 transmis par SNCF Mobilités, avec identification des chantiers critiques [T3 A, SNCF Mobilités] et mise à jour trimestrielle
- Plans de transport [précisant notamment les substitutions/renforts mis en place, SNCF Mobilités]
- Présentations « power point » (type pont du Havre/SDA ligne D 2014... pour descriptif travaux, impacts offre et plans de transport) au cas par cas

#### Instances :

COSu Travaux trimestriels, réunions spécifiques par chantier critique le cas échéant.

### **5. Objectif 5 : Partager le retour d'expérience macro des travaux**

---

#### Objectifs cibles :

Avoir un retour d'expérience sur :

- La programmation, le dimensionnement et l'utilisation des plages travaux ;
- La bonne réalisation des travaux programmés ;
- L'évolution du volume des écarts sur les objets travaux par rapport au programmé (ratio travaux dérogatoires/travaux programmés), au travers du suivi trimestriel de 4 indicateurs :
  - Nombre d'écarts
  - Types d'objets (LTV, déformations ou génériques)
  - Typologies de chantiers (maintenance, développement, régénération)
  - Causes des écarts (arbitrage, restitutions, modifications...)
- Le déroulement des chantiers critiques (cf. objectif 4)

Un travail est en cours au sein de SNCF Réseau (niveau national) pour réaliser un REX sur l'utilisation des plages travaux. En attendant les retours de ce groupe de travail, un fonctionnement par alertes sera conservé et un suivi trimestriel par SNCF Réseau de l'évolution des indicateurs mentionnés ci-dessus sera réalisé.

Une fois par an et *a priori* avant la fin du T2, une réunion sera organisée par le STIF avec SNCF-Transilien, SNCF-Réseau IDF, et en particulier avec le TP IDF, pour faire notamment un retour d'expérience sur le rendement des travaux réalisés par rapport au prévu.

#### Documents partagés :

- Fiches projet, cf. template word – partie REX [M+3 à M+6 après fin du chantier, STIF/SNCF Réseau/ SNCF Mobilités]
- Indicateurs de suivi des écarts [SNCF Réseau] avec mise à jour trimestrielle en COSu Travaux

### **6. Objectif 6 : Partager les éléments sur les actualités**

---

Ce point sera abordé au cours de chaque COSu Travaux.

Instances prévisionnelles : COSu Travaux, réunions spécifiques par chantier critique le cas échéant

### **7. Modalités des COSu Travaux trimestriels**

---

Les COSu Travaux se tiendront de façon trimestrielle, et durent en moyenne 3 heures. Ils sont la principale instance d'échange entre le STIF, SNCF Mobilités et SNCF Réseau sur le suivi des travaux à l'échelle réseau IDF.

L'ordre du jour type des COSu Travaux trimestriels est :

1. Suivi chantiers critiques et indicateurs volume travaux dérogatoires
2. Zoom sur quelques chantiers
3. Point sur les actualités

Au COSu Travaux du premier trimestre seront abordés en complément :

- La liste des fenêtres générique par ligne de l'année A+2
- Le portefeuille de travaux glissant mis à jour pour A+1 et en estimation pour A+2, A+3 et A+4
- Validation du Top 10 Chantiers critiques A+2

Au COSu Travaux du second trimestre sera abordé en complément :

- L'ordonnancement prévisionnel A+2

Au COSu Travaux du troisième trimestre sera abordé en complément :

- Le planning 'travaux avec impacts importants' A+1 présenté par SNCF
- Le portefeuille de travaux glissant mis à jour pour A+1 et A+2 et en estimation pour A+3 et A+4

Au COSu Travaux du quatrième trimestre seront abordés en complément :

- L'identification du 'Top 10' chantiers critiques A+3
- L'ordonnancement final A+2

# ANNEXE I A 11

## DEFINITION DES INDICATEURS SOUMIS A MALUS

### 1 PONCTUALITE DES VOYAGEURS

#### 1.1 - Ponctualité des voyageurs par ligne, en co-responsabilité avec la RATP pour les RER A et B

##### **Service de référence**

Le service de référence, défini en annexe I-A-1, permet de définir les horaires et les trains théoriques.

Lorsque le plan de transport est adapté durant des travaux programmés ou grève (lorsque le service prévisible est supérieur à 75% du service contractuel de référence, cf. article 13-1), la ponctualité voyageurs est calculée selon ce plan de transport adapté. Pour des aléas exceptionnels, SNCF Mobilités peut saisir le STIF afin de décider de la prise en considération du plan de transport adapté dans le calcul de la ponctualité.

Sur l'ensemble du service (heures de pointes et heures creuses), la semaine, les samedis et dimanches, les voyageurs arrivent à l'heure dans leur gare de destination ou ont un retard à l'arrivée inférieur à 5 minutes par rapport à l'horaire théorique.

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

##### **Périmètre de la mesure**

Sur chacune des treize lignes Transilien.

##### **Objectif de conformité et montant des bonus-malus**

Cet indicateur fait l'objet d'un calcul de bonus-malus tous les mois.

	<b>Borne inférieure</b>	<b>Objectif</b>	<b>Montant du bonus-malus mensuel SNCF</b>	<b>Montant du bonus / malus annuel</b>
RER A	87%	94%	34 000 €	408 000 €
RER B	84%	94%	76 000 €	912 000 €
RER C	90%	93%	91 000 €	1 092 000 €
RER D	87%	92.5%	91 000 €	1 092 000 €
RER E	93%	95%	54 000 €	648 000 €
Paris Nord Ouest (H)	87%	95%	34 000 €	408 000 €
Paris Saint Lazare nord (J)	90%	94%	36 000 €	432 000 €

Paris Nord Crépy (K)	87%	92.5%	2 000 €	24 000 €
Paris Saint Lazare sud (L)	90%	94%	49 000 €	588 000 €
Paris Montparnasse (N)	90%	93%	22 000 €	264 000 €
Paris Est (P)	90%	94%	16 000 €	192 000 €
Paris Sud Est (R)	90%	93%	10 000 €	120 000 €
La Verrière La Défense (U)	90%	94%	10 000 €	120 000 €
<b>TOTAL</b>			525 000 €	6 300 000 €

### **Méthode de mesure**

Deux matrices ont été créées pour calculer une note globale brute de la journée :

- une matrice des missions sur l'horaire théorique des trains (en JO, Sa et DF) : c'est l'horaire affiché dans les gares,
- une matrice origine/destination des flux voyageurs théoriques

Un enregistrement en temps réel de la circulation pour chaque train (heure d'arrivée et heure de départ réelle dans toutes les gares) est effectué quotidiennement.

### **Calcul de la ponctualité voyageurs**

Quotidiennement, une comparaison est faite pour chaque train et pour chaque gare desservie par ce train entre l'heure d'arrivée théorique et l'heure d'arrivée réelle. Si cette différence est supérieure à 5 minutes, le nombre de voyageurs retardés est calculé.

Ce nombre de voyageurs retardés provient de la matrice origine/destination.

Le taux de voyageurs bien servis résulte du rapprochement entre les voyageurs gênés ainsi déterminés et le trafic total. Ce taux est appelé "ponctualité voyageurs".

Les jours de grève concernés par l'article 12 sont neutralisés.

### **Reporting**

Cet indicateur est transmis au STIF à une fréquence mensuelle, trimestrielle et annuelle.

### **Incitation financière**

Pour chaque ligne et chaque mois, le montant du bonus-malus est déterminé en fonction du niveau moyen mensuel atteint.

- si la ponctualité des voyageurs est supérieure ou égale à l'objectif, SNCF Mobilités obtient le bonus maximum défini pour la ligne
- si la ponctualité des voyageurs est inférieure ou égale à la borne inférieure fixée pour la ligne, SNCF Mobilités obtient le malus maximum défini pour la ligne
- si la ponctualité voyageurs est comprise strictement entre la borne inférieure et l'objectif, SNCF Mobilités obtient un malus égal à :  $(\text{bonus max}) \times (\text{objectif} - \text{ponctualité}) / (\text{objectif} - \text{borne inférieure})$

Le bonus-malus annuel est la somme des bonus / malus des 12 mois.

### **Valorisation des progrès du RERA :**

Une incitation financière complémentaire permet de valoriser les progrès du RER A, quand bien même son résultat est encore inférieur à la borne inférieure.

Le dispositif de valorisation des progrès de ponctualité de la ligne entière du RERA se base sur les principes suivants :

- La valeur de référence de la ponctualité voyageur de la ligne entière prise en compte pour évaluer la progression, correspond au résultat de ponctualité annuelle le plus élevé constaté sur la durée du contrat 2016-2019 précédant l'année N considérée (*exemple : pour 2018, la valeur de référence sera le résultat de ponctualité ligne entière le plus élevé constaté sur les années 2016 et 2017*). Pour l'année 2016, la valeur de référence sera le résultat de l'année 2015.
- si la ponctualité de la ligne entière annuelle du RER A de l'année N-1 est en deçà de la borne inférieure et si l'écart entre la valeur de référence de la ponctualité voyageur de la ligne entière annuelle et la valeur de la ponctualité ligne entière de l'année N considérée est au moins égal à 1%, alors le malus annuel de ponctualité ligne entière de la ligne A est réduit de 58 000€.
- le dispositif s'applique jusqu'à atteinte de la borne inférieure pour le résultat annuel de la ponctualité ligne.
- si la progression annuelle effective de la ponctualité voyageur de la ligne entière, entre N et N-1, amène à être supérieure ou égale à la borne inférieure pour l'année N, le dispositif de valorisation des progrès du RERA par réduction du malus de 58 000€ s'applique.

Si la ponctualité voyageurs ligne entière est stable ou en régression, il n'y a aucun effet.

## **1.2 Evolution de la ponctualité voyageurs par branche**

### ***Service de référence***

Sur l'ensemble du service (heures de pointes et heures creuses), la semaine et les samedi et dimanche, les voyageurs arrivent à l'heure dans leur gare de destination ou ont un retard à l'arrivée inférieur à 5 minutes par rapport à l'horaire théorique.

### ***Périmètre de la mesure***

Sur chacune des 43 branches Transilien.

### ***Méthode de mesure et calcul de la ponctualité par branche***

La méthode de mesure et le calcul de la ponctualité sont identiques au 1.1.

Les jours de grève concernés par l'article 12 sont neutralisés.

### ***Reporting***

Cet indicateur est transmis au STIF à une fréquence mensuelle, trimestrielle et annuelle.

### ***Incitation financière au progrès sur les branches***

Sur chaque branche, l'écart entre la ponctualité annuelle de l'année N et celle de l'année N-1 donne lieu à bonus-malus selon les pas de progression suivants :

*Variation annuelle et montant du bonus-malus pour SNCF Mobilités*

<b>Lignes</b>	<b>Branches</b>	<b>Montant maximum (€)</b>	<b>Seuil Malus max</b>	<b>Seuil 1/2 malus</b>	<b>Seuil 1/2 bonus</b>	<b>Seuil Bonus max</b>
<b>RER A</b>	Nanterre-Préfecture / Cergy-le-Haut	118 000	-4,00	-2,00	2,00	4,00
	Poissy	118 000	-4,00	-2,00	2,00	4,00
<b>RER B</b>	Paris-Nord / Mitry-Claye	266 000	-2,50	-1,50	1,50	2,50
	Paris-Nord / Aéroport CDG 2	266 000	-2,50	-1,50	1,50	2,50
<b>RER C</b>	Brétigny	74 000	-2,00	-1,00	1,00	2,00
	Dourdan	74 000	-2,00	-1,00	1,00	2,00
	Massy-Palaiseau	81 000	-2,00	-1,00	1,00	2,00
	Saint-Martin d'Etampes	74 000	-2,00	-1,00	1,00	2,00
	Saint-Quentin-en-Yvelines	81 000	-2,00	-1,00	1,00	2,00
	Pontoise	104 000	-2,00	-1,00	1,00	2,00
	Versailles-Chantiers	81 000	-2,00	-1,00	1,00	2,00
	Versailles-Rive-Gauche	81 000	-2,00	-1,00	1,00	2,00
<b>RER D</b>	RER D Nord	237 000	-2,00	-1,00	1,00	2,00
	RER D Sud via Combs-la-Ville	163 000	-2,00	-1,00	1,00	2,00
	RER D Sud via Corbeil-Essonnes	252 000	-2,00	-1,00	1,00	2,00
<b>RER E</b>	Hausmann-St-Lazare / Chelles-Gournay	178 000	-0,50	-0,30	0,30	0,50
	Hausmann-St-Lazare / Villiers-sur-Marne / Tournan	207 000	-0,50	-0,30	0,30	0,50
<b>Paris Nord Ouest (H)</b>	Creil - Pontoise	44 000	-2,00	-1,00	1,00	2,00
	Paris - Ermont - Persan	44 000	-0,50	-0,30	0,30	0,50
	Paris - Ermont - Pontoise	59 000	-0,50	-0,30	0,30	0,50
	Paris - Montsoult - Luzarches	59 000	-0,50	-0,30	0,30	0,50
	Paris - Montsoult - Persan	44 000	-0,50	-0,30	0,30	0,50
<b>Paris St Lazare Nord (J)</b>	Paris-Saint-Lazare / Ermont-Eaubonne (groupe IV)	59 000	-2,00	-1,00	1,00	2,00



	Paris-Saint-Lazare / Mantes-la-Jolie via Poissy (groupe V)	59 000	-2,00	-1,00	1,00	2,00
	Paris-Saint-Lazare / Mantes-la-Jolie via Conflans-Ste-Honorine & Paris-Saint-Lazare / Gisors (groupe VI)	133 000	-2,00	-1,00	1,00	2,00
<b>Paris Nord Crépy en Valois (K)</b>	Paris Nord / Crépy en Valois	45 000	-2,00	-1,00	1,00	2,00
<b>Paris St Lazare Sud (L)</b>	Saint-Germain-en-Laye / Noisy-le-Roi	10 000	-2,00	-1,00	1,00	2,00
	Paris-Saint-Lazare / Saint-Nom-la-Bretèche & Paris-Saint-Lazare / Versailles-Rive-Droite (groupe II)	130 000	-2,00	-1,00	1,00	2,00
	Paris-Saint-Lazare / Cergy-le-Haut (groupe III)	112 000	-2,00	-1,00	1,00	2,00
<b>Paris Montparnasse (N)</b>	Paris Montparnasse / Dreux	30 000	-2,00	-1,00	1,00	2,00
	Paris Montparnasse / Mantes-la-Jolie	15 000	-2,00	-1,00	1,00	2,00
	Paris Montparnasse / Plaisir-Grignon	30 000	-2,00	-1,00	1,00	2,00
	Paris Montparnasse / Rambouillet	60 000	-2,00	-1,00	1,00	2,00
	Paris Montparnasse / Sèvres-Rive-Gauche	30 000	-2,00	-1,00	1,00	2,00
<b>La Verrière - La Défense (U)</b>	La Verrière / La Défense	89 000	-2,00	-1,00	1,00	2,00
<b>Paris Est (P)</b>	Esbly / Crécy-la-Chapelle	15 000	-2,00	-1,00	1,00	2,00
	Paris Est / Château-Thierry	52 000	-2,00	-1,00	1,00	2,00
	Paris Est / Coulommiers	15 000	-2,00	-1,00	1,00	2,00
	Paris Est / La Ferté-Milon	22 000	-2,00	-1,00	1,00	2,00
	Paris Est / Longueville / Provins	15 000	-2,00	-1,00	1,00	2,00
<b>Paris Sud Est (R)</b>	Paris Lyon / Montargis	37 000	-2,00	-1,00	1,00	2,00
	Paris Lyon / Melun / Montereau via Moret	15 000	-2,00	-1,00	1,00	2,00
	Melun / Montereau via Héricy	22 000	-2,00	-1,00	1,00	2,00

### 1.3 Ponctualité du tram-train

#### **Service de référence**

Le voyageur n'attend pas le tram-train plus de  $i + 2$  minutes,  $i$  étant l'intervalle moyen

#### **Périmètre de la mesure**

1 sous réseau, le T4

#### **Objectif de conformité**

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
94%	97%	100%

#### **Montant du bonus-malus**

100 000 euros

#### **Méthode de mesure**

La mesure est réalisée à l'aide du SAEIV.

#### **Calcul de la note**

La mesure porte sur le temps d'attente du voyageur. Ce temps d'attente ne doit pas être supérieur à  $i + 2$  minutes,  $i$  étant l'intervalle moyen pour une tranche horaire donnée.

#### **Reporting**

Cet indicateur est transmis au STIF à une fréquence mensuelle (M+15), trimestrielle et annuelle.

La transmission inclut le pourcentage de courses réalisées par rapport au nombre de courses théoriques mesuré tous les jours pour l'ensemble des circulations.

## 2. MODALITES DE CALCUL DU BONUS-MALUS DES INDICATEURS DES TRAINS AYANT CIRCULE

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

#### **Référence**

Le service, décrit en annexe I-A-1, permet de calculer le nombre de trains théoriques prévus devant circuler dans les tronçons centraux des RER A et B aux heures de pointe.

#### **Périmètre de la mesure**

La mesure est effectuée par la RATP sur le tronçon central du RER A au passage à la gare de Châtelet et sur le tronçon central du RER B au passage à la gare de Saint-Michel.

#### **Méthode de mesure**

La RATP mesure pour chaque ligne de RER le nombre de trains ayant circulé dans le tronçon central aux heures de pointes sur chaque voie par une méthode exhaustive.

La mesure s'applique uniquement les Jours Ouvrables aux heures de pointe, et les heures de pointe considérées sont :

- pour la pointe du matin, de 7h30 à 9h30
- pour la pointe du soir, de 16h30 à 19h30.

Les jours de grève concernés par l'article 12 sont neutralisés.

Les journées faisant l'objet d'un plan de transport adapté aux heures de pointe dans le tronçon central sont neutralisées.

Le détail des jours neutralisés est communiqué au STIF.

### **Objectif de conformité et montant des bonus-malus**

Le montant des bonus-malus maximum est défini par ligne comme suit :

	<b>Borne inférieure</b>	<b>Valeur médiane</b>	<b>Objectif</b>	<b>Montant du bonus-malus RATP</b>	<b>Montant du bonus-malus SNCF</b>
Ligne A	90 %	93 %	96 %	80% RATP, soit 400 000 €	20% SNCF, soit 100 000 €
Ligne B	90 %	93 %	96 %	50% RATP, soit 250 000 €	50% SNCF, soit 250 000 €
<b>TOTAL</b>				650 000 €	<b>350 000 €</b>

### **Calcul du taux de trains ayant circulé**

Le calcul est effectué annuellement en considérant sur les jours ouvrables hors grève le rapport entre le nombre de trains ayant effectivement circulé et le nombre de trains prévus, comptabilisés dans les deux sens au passage à la gare Châtelet-Les-Halles pour le RER A et à la gare Saint Michel pour le RER B.

### **Reporting**

Cet indicateur est transmis au STIF à une fréquence mensuelle, trimestrielle et annuelle.

### **Incitation financière**

Pour chaque ligne, le montant du bonus-malus est déterminé en fonction du niveau annuel atteint.

- si le taux de trains ayant circulé est supérieur ou égal à l'objectif, SNCF Mobilités obtient le bonus maximum défini pour la ligne
- si le taux est inférieur ou égal à la borne inférieure, SNCF Mobilités obtient le malus maximum défini pour la ligne
- si le taux est compris entre la borne inférieure et l'objectif, SNCF Mobilités obtient un bonus-malus égal à :  $(\text{bonus max}) \times (\text{taux} - \text{médiane}) / (\text{objectif} - \text{médiane})$

## 2.2- Mesure des trains ayant circulé sur les branches du domaine SNCF

### Service de référence

Le service de référence, défini en annexe I-A-1, permet de calculer le nombre de trains théoriques prévus devant circuler sur les branches tout au long de la journée.

Lorsque le plan de transport est adapté pour des travaux programmés ou grève (lorsque le service prévisible est supérieur à 75% du service contractuel de référence, cf. article 13-1), le nombre de trains théoriques considérés est calculé selon ce plan de transport adapté. Le détail de ces adaptations est communicable au STIF. Pour des aléas exceptionnels, SNCF Mobilités peut saisir le STIF afin de décider de la prise en considération du plan de transport adapté dans le calcul du nombre de trains théoriques.

### Périmètre de la mesure

La mesure est effectuée sur les 43 branches du domaine SNCF Mobilités (hors tram-train T4).

### Méthode de mesure

SNCF Mobilités mesure chaque jour ouvrable pour chaque branche de chaque ligne le nombre de trains ayant circulé sur la branche en dénombrant les trains arrivés à leur terminus théorique.

Les jours de grève concernés par l'article 12 sont neutralisés.

### Objectif de conformité et montant des bonus-malus

L'indicateur donne lieu à bonus-malus.

Le montant des bonus-malus maximum est défini par branche comme suit :

Ligne	Ligne	Borne inférieure	Médiane	Objectif	Montant A maximal du bonus-malus
<b>RER A</b>	Nanterre Préfecture – Cergy le Haut	96%	98%	100%	75 000 €
	Nanterre Préfecture – Poissy	96%	98%	100%	60 000 €
<b>RER B</b>	Paris Nord - Aéroport CDG	96%	98%	100%	125 000 €
	Paris Nord - Mitry-Claye	96%	98%	100%	100 000 €
<b>RER C</b>	Invalides – Brétigny	96%	98%	100%	10 000 €
	Invalides – Dourdan	96%	98%	100%	30 000 €
	Invalides - Massy-Palaiseau	96%	98%	100%	35 000 €
	Invalides - Saint-Martin d'Etampes	96%	98%	100%	20 000 €

<b>Ligne</b>	<b>Ligne</b>	<b>Borne inférieure</b>	<b>Médiane</b>	<b>Objectif</b>	<b>Montant A maximal du bonus-malus</b>
	Invalides - Saint-Quentin-en-Yvelines	96%	98%	100%	35 000 €
	Invalides – Pontoise	96%	98%	100%	35 000 €
	Invalides – Versailles Chantiers	96%	98%	100%	30 000 €
	Invalides – Versailles Rive Gauche	96%	98%	100%	30 000 €
<b>RER D</b>	Châtelet – Nord	96%	98%	100%	60 000 €
	Châtelet – Sud via Combs-la-Ville	96%	98%	100%	35 000 €
	Châtelet – Sud via Corbeil-Essonnes	96%	98%	100%	95 000 €
<b>RER E</b>	Hausmann-St-Lazare – Chelles Gournay	96%	98%	100%	85 000 €
	Hausmann-St-Lazare - Villiers-sur-Marne / Tournan	96%	98%	100%	105 000 €
<b>Ligne H</b>	Paris Nord – Ermont Eaubonne / Persan-Beaumont	96%	98%	100%	50 000 €
	Paris Nord – Ermont Eaubonne / Pontoise	96%	98%	100%	40 000 €
	Paris Nord – Montsoult Maffliers / Persan-Beaumont	96%	98%	100%	55 000 €
	Paris Nord – Montsoult Maffliers / Luzarches	96%	98%	100%	20 000 €
	Creil – Pontoise	96%	98%	100%	20 000 €
<b>Ligne J</b>	Paris Saint-Lazare – Ermont Eaubonne (Groupe IV)	96%	98%	100%	75 000 €
	Paris Saint-Lazare – Mantes la Jolie via Poissy (Groupe V)	96%	98%	100%	40 000 €

	Paris Saint-Lazare – Mantes la Jolie via Conflans Sainte Honorine & Paris Saint-Lazare - Gisors (Groupe VI)	96%	98%	100%	100 000 €
<b>Ligne K</b>	Paris Nord – Crépy en Valois	96%	98%	100%	10 000 €
<b>Ligne L</b>	Saint Germain en Laye – Noisy le Roi	96%	98%	100%	40 000 €
	Paris Saint-Lazare – Saint Nom La Bretèche & Paris- Saint-Lazare – Versailles Rive Droite (Groupe II)	96%	98%	100%	150 000 €
	Paris Saint-Lazare – Cergy Le Haut (Groupe III)	96%	98%	100%	115 000 €
<b>Ligne N</b>	Paris Montparnasse – Dreux	96%	98%	100%	20 000 €
	Paris Montparnasse – Mantes la Jolie	96%	98%	100%	15 000 €
	Paris Montparnasse – Plaisir Grignon	96%	98%	100%	20 000 €
	Paris Montparnasse – Rambouillet	96%	98%	100%	40 000 €
	Paris Montparnasse – Sèvres Rive Gauche	96%	98%	100%	15 000 €
<b>Ligne P</b>	Esblly – Crécy La Chapelle	96%	98%	100%	20 000 €
	Paris Est – Château Thierry	96%	98%	100%	55 000 €
	Paris Est – Coulommiers	96%	98%	100%	15 000 €
	Paris Est - La Ferté Milon	96%	98%	100%	15 000 €
	Paris Est - Longueville / Provins	96%	98%	100%	20 000 €

<b>Ligne R</b>	Paris Lyon – Montargis	96%	98%	100%	20 000 €
	Paris Lyon - Melun / Montereau via Moret	96%	98%	100%	10 000 €
	Paris Lyon - Melun / Montereau via Héricy	96%	98%	100%	20 000 €
<b>Ligne U</b>	La Verrière - La Défense	96%	98%	100%	35 000 €
<b>TOTAL</b>					<b>2 000 000€</b>

### **Calcul du taux de trains ayant circulé**

Le calcul est effectué annuellement en considérant sur les jours ouvrables hors grève le rapport entre le nombre de trains ayant effectivement circulé et le nombre de trains prévus.

### **Reporting**

Cet indicateur est transmis au STIF à une fréquence mensuelle, trimestrielle et annuelle.

### **Incitation financière**

Pour chaque branche, le montant du bonus-malus est déterminé en fonction du niveau annuel atteint :

- si le taux de trains ayant circulé est supérieur ou égal à l'objectif, SNCF Mobilités obtient le bonus maximum défini pour la ligne
- si le taux est inférieur ou égal à la borne inférieure, SNCF Mobilités obtient le malus maximum défini pour la ligne
- si le taux est compris entre la borne inférieure et l'objectif, SNCF Mobilités obtient un bonus-malus égal à :  $(\text{bonus max}) \times (\text{taux} - \text{médiane}) / (\text{objectif} - \text{médiane})$

## ANNEXE I-A-12

### PRINCIPES DE CONSTRUCTION DES SCENARIOS D'EXPLOITATION EN SITUATION PERTURBEE

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

Les scénarios élaborés par SNCF Mobilités intègrent à la fois les principes de plan de transport adapté mis en œuvre, mais également l'information voyageurs mise en place et les logiques de prise en charge et de report multimodal.

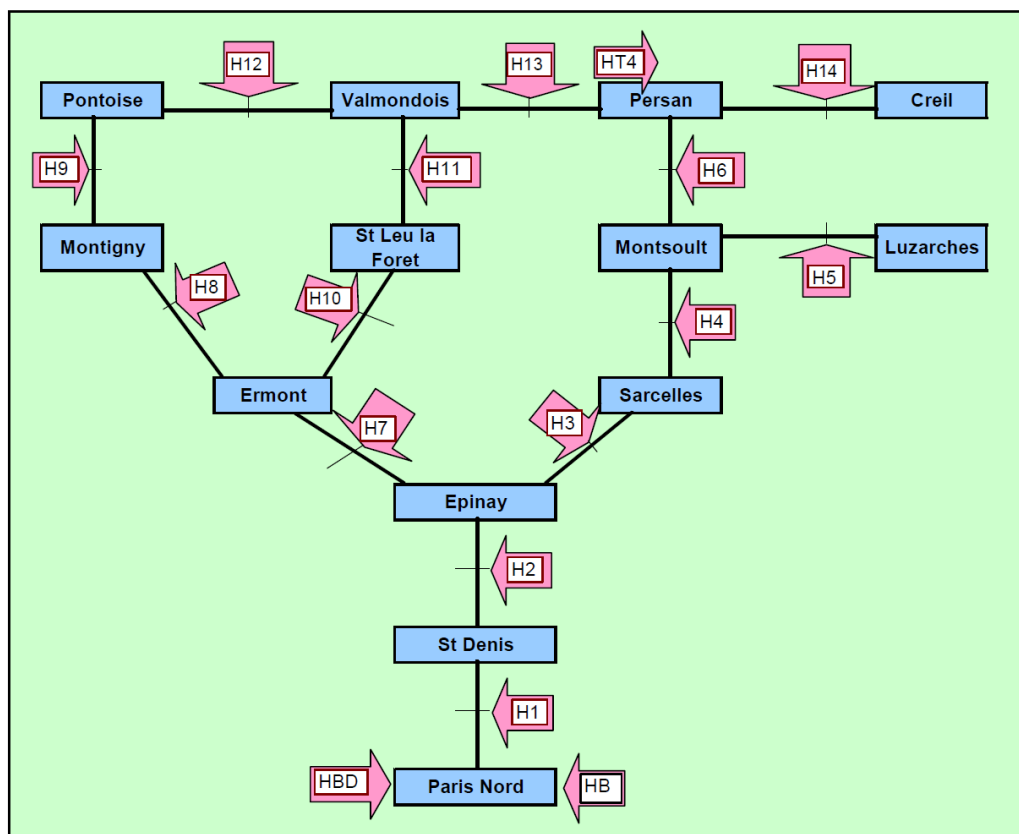
Ils sont construits de la façon suivante :

#### 1. Un schéma synoptique de la ligne

Ce schéma permet de définir chaque tronçon de la ligne pour lequel, en cas d'interruption de circulation, il est possible d'exploiter de part et d'autre.

NB : tous les tronçons d'une ligne ne font nécessairement l'objet d'un scénario.

*Exemple de schéma :*





## 2. Le plan de transport mis en œuvre en cas d'interruption

Cette partie décrit les mesures de circulation prévues :

- Les principes de la desserte ferroviaire mise en place
- Les lieux de retournement des trains
- La fréquence résiduelle de desserte

## 3. Les mesures d'information voyageurs

Cette partie décrit :

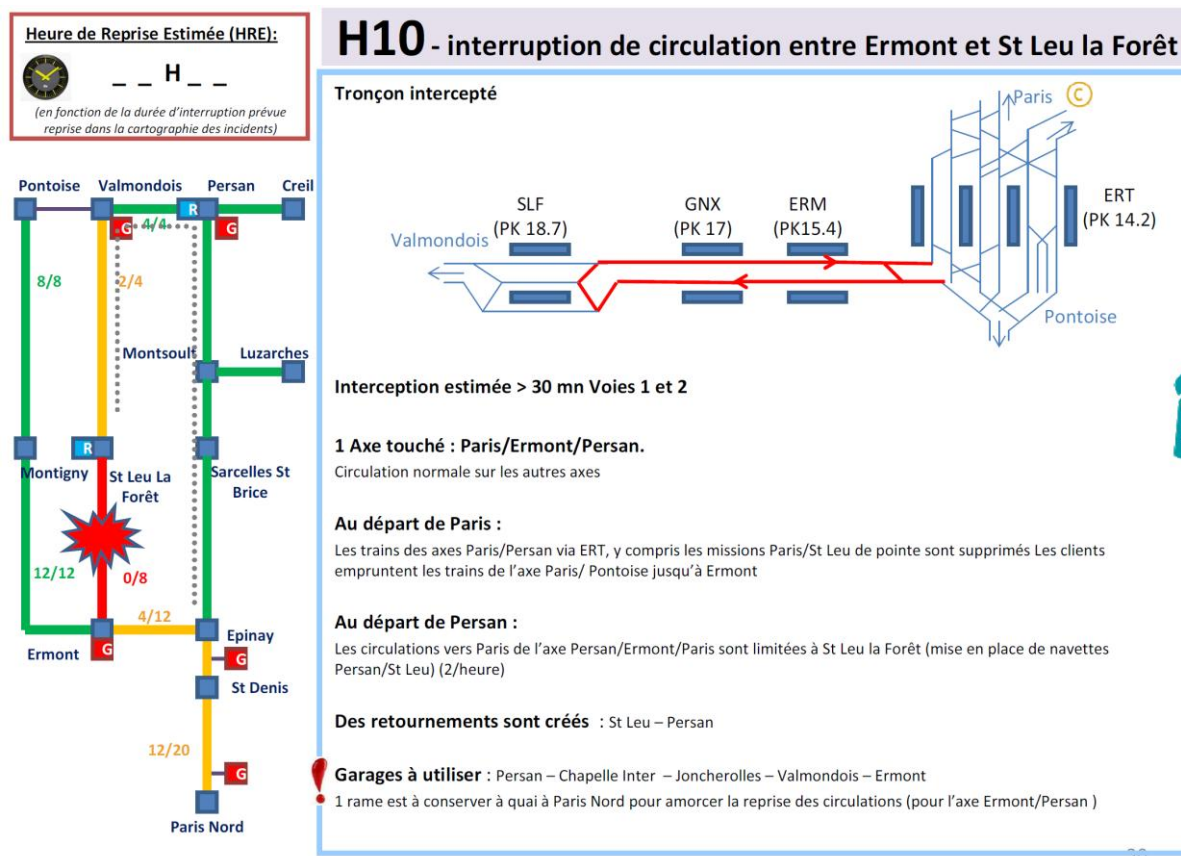
- Les messages prévus sur les panneaux des gares
- Les messages prévus en information à distance
- Les messages spécifiques concernant les itinéraires alternatifs et le report modal

## 4. Les mesures de prise en charge des voyageurs

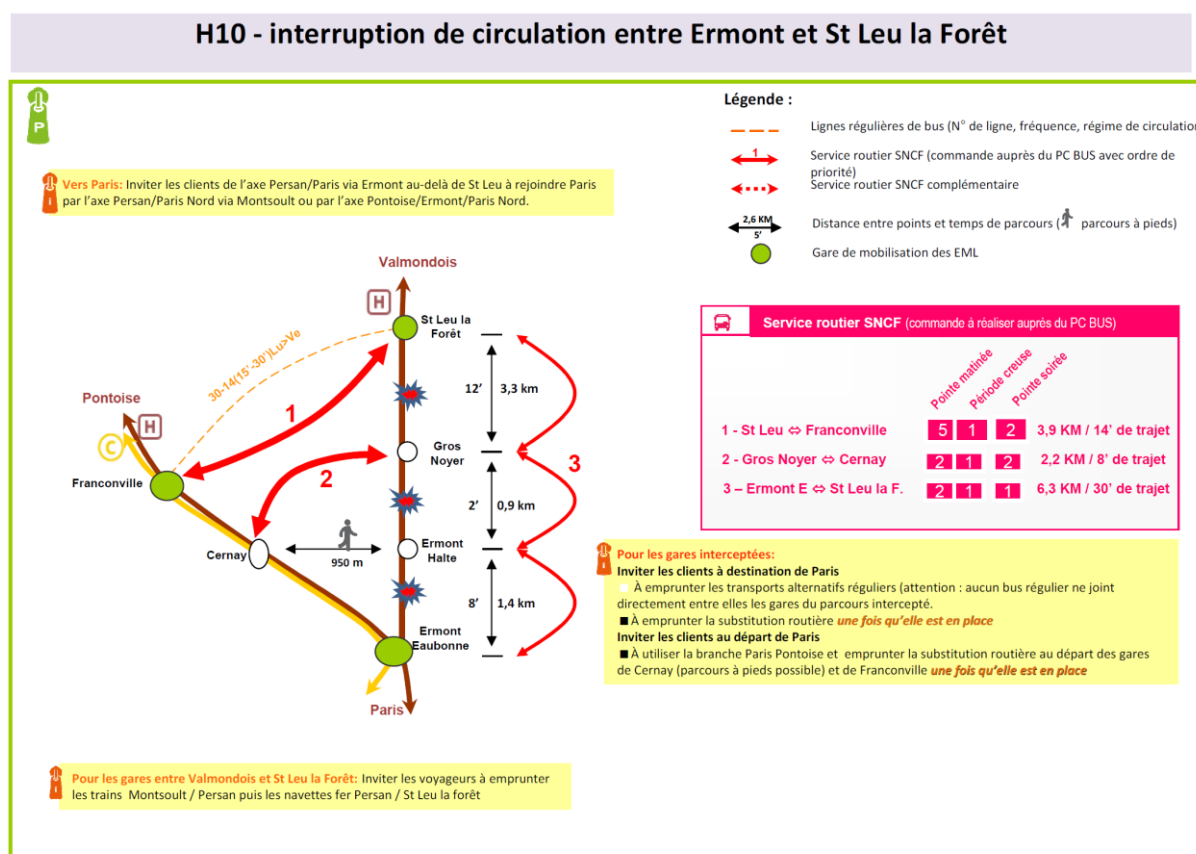
Cette partie décrit :

- Le positionnement à organiser pour les équipes mobiles de lignes et le personnel en gare
- Les substitutions routières à rechercher

*Exemple de plan de transport proposé :*



Exemple de volet « information et prise en charge » :



NB : Tout incident étant spécifique (heure, contexte, situation des modes de transports et lignes voisines....) ces scénarios peuvent être adaptés par les opérateurs. Ce sont des guides pour les opérateurs visant à standardiser les exploitations en situation perturbée et améliorer la réactivité.

<p style="text-align: center;"><b>ANNEXE I-A-13</b></p> <p style="text-align: center;"><b>CHARTRE DE FONCTIONNEMENT DES RETOURS D'EXPERIENCE SUR LA GESTION DES SITUATIONS PERTURBEES</b></p>
---

## **1- Contexte**

L'amélioration de la régularité, par la réduction du nombre et de la portée des incidents générant des retards, est la priorité absolue du STIF vis-à-vis du fonctionnement du système ferroviaire en Ile-de-France, exprimée aux opérateurs de transport. Les programmes d'investissement sont financés par le STIF, et mis en œuvre par les opérateurs qui y concentrent une part importante de leurs capacités d'étude et de maîtrise d'ouvrage.

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

C'est ainsi que le nouveau Plan de Déplacements Urbains d'Ile-de-France, tel qu'approuvé le 19 juin 2014 (et dans la continuité de celui de 2011), intègre la mise en place d'améliorations dans la gestion du service aux voyageurs lors des situations perturbées, à l'issue d'un travail commun piloté par le STIF, réalisé par les opérateurs RATP, SNCF et SNCF Réseau, et en associant étroitement les représentants des voyageurs.

Il préconise ainsi que « deux axes de travail seront mis en œuvre pour améliorer la gestion des situations perturbées :

- *Établir des scénarios anticipés d'exploitation en situation perturbée.*  
*Afin de minimiser l'importance des situations perturbées (travaux, incidents) et la gêne occasionnée aux voyageurs, il convient d'établir de manière anticipée des scénarios d'exploitation pour les situations perturbées les plus courantes, en coordination avec l'ensemble des acteurs opérationnels. L'objectif est de mettre en place, d'ici à 2015, des scénarios d'exploitation opérationnels et appliqués pour toutes les situations perturbées courantes.*
- *Informar les voyageurs en temps réel en cas de situation perturbée (cf. action 2.6).*  
*Il s'agit d'imaginer de nouvelles approches et de mettre en place les mesures possibles pour que les voyageurs touchés par une situation perturbée n'aient plus le sentiment d'être livrés à eux-mêmes. Au-delà du traitement d'un incident par un opérateur, cette action touche tous les partenaires engagés dans les transports publics.»*

Dans ce contexte, le STIF souhaite instaurer une démarche de retours d'expérience permettant un dialogue entre chacun des acteurs du système ferroviaire suite à des situations perturbées.

La présente charte définit les objectifs de la démarche et les règles de fonctionnement de ces retours d'expérience.

## **2- Périmètre et objectifs de la démarche**

La présente démarche porte sur les situations perturbées inopinées sur le réseau ferroviaire (train de banlieue, RER, métro), quelle qu'en soit la cause.

Elle se concentre sur la gestion d'une perturbation une fois que celle-ci est apparue. La diminution du nombre et de la portée des incidents générant des retards est traitée dans d'autres cadres.

La présente démarche vise essentiellement à mieux prendre en compte la perception des usagers, en vue de définir des actions innovantes permettant d'améliorer le traitement des voyageurs par les opérateurs et gestionnaires d'infrastructure lors des situations perturbées. L'objectif est ainsi de déployer un effort d'écoute, de prise en compte des expressions et de pédagogie commun à tous les acteurs du système ferroviaire envers les usagers, et de faciliter l'émergence d'actions innovantes d'organisation et d'investissement pour que ces situations les pénalisent le moins possible.

Il ne s'agit pas pour le STIF de s'ingérer dans des missions d'ordre opérationnel, du seul ressort des opérateurs, mais de veiller à l'écoute et à la prise en compte des attentes des voyageurs franciliens.

Cette démarche ne vise pas à se substituer aux instances mises en place par les opérateurs avec les associations d'usagers, au cours desquelles les situations perturbées font parties des sujets abordés. En revanche, elle complète utilement la démarche de Comités de Ligne organisée par le STIF.

## **3- Fonctionnement des retours d'expérience**

### *Constitution des réunions*

Il s'agit d'organiser des réunions faisant suite à un incident précis, avec une fréquence de l'ordre de six par an sur l'ensemble des réseaux. Pour cela, le STIF, en accord avec les opérateurs concernés, sélectionnera une perturbation ayant eu un impact fort sur les usagers, identifiée comme pouvant donner lieu à une analyse constructive. La réunion aura lieu un à deux mois après l'incident, laissant aux opérateurs le temps d'élaborer les documents qui y seront présentés.

Le STIF contactera des voyageurs ayant vécu cette situation, identifiés par le biais des remontées à l'opérateur, ou par le biais des associations d'usagers de la ligne concernée. Ces voyageurs resteront en nombre limité, inférieur à cinq.

Des administrateurs du STIF, particulièrement concernés, pourront être présents.

## *Objectif général*

L'objectif de ces réunions est essentiellement :

- de permettre aux usagers d'avoir face à eux l'ensemble des acteurs du système
- de permettre aux usagers de s'exprimer sur leur vision de la qualité du service délivrée lors d'une situation perturbée, et de faire remonter les principaux problèmes et axes d'amélioration à leurs yeux
- de permettre aux opérateurs de présenter les actions déjà engagées en vue d'améliorer la qualité de service

## *Déroulement des réunions*

Les réunions pourront se tenir au STIF, ou dans les locaux d'un opérateur, afin de permettre une visite des installations de la ligne concernée. Dans cette dernière hypothèse, les usagers concernés ne pourront avoir accès aux locaux de l'opérateur qu'après signature d'un accord de confidentialité nominatif spécifique, visant notamment à préserver l'opérateur de tout risque d'espionnage industriel et de garantir ses droits liés à la protection de son savoir-faire industriel et commercial.

Le STIF rappellera tout d'abord le contexte de l'organisation de cette réunion, son objectif, et le rôle des différents intervenants.

Les usagers exprimeront dans un premier temps leur vécu de l'incident, et leur ressenti sur sa gestion, ainsi que des idées d'améliorations qui auraient rendu à leurs yeux la situation moins critique.

Les opérateurs expliqueront ensuite les actions qu'ils ont mises en œuvre pour gérer cette perturbation précise, puis présenteront les principes de gestion sur la ligne concernée, ainsi que leurs travaux généraux en cours sur l'amélioration de la gestion des situations perturbées, ce dernier point en commun avec le STIF pour les sujets qui le justifient.

## *Suites des réunions*

Le STIF élaborera un compte-rendu de ces réunions.

Suite à ces réunions, le STIF et les opérateurs veilleront, pour les sujets qui les concernent, à la prise en compte des expressions dans les actions d'amélioration :

- sur un sujet purement opérationnel, les opérateurs pourront présenter au STIF au cours des comités contractuels suivants les actions menées, et les résultats obtenus.
- sur un sujet impliquant le STIF :
  - en intégrant ces éléments aux travaux communs en cours, tels que le SDIV, ou les schémas directeurs ou de secteur
  - en mettant en place de nouvelles modalités de travail pour les sujets qui ne renvoient pas aux schémas directeurs déjà engagés

Une présentation synthétique du REX et des éventuelles actions engagées ou résultats obtenus sera ensuite réalisée au cours du Comité de ligne suivant, et pourra être mise en ligne sur le site internet du STIF.

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

### **B. L'OFFRE ROUTIERE**

## **ANNEXE I-B-1**

### **OFFRE ROUTIERE DONT NOCTILIEN**

Cette annexe vise à décrire le format des informations transmises par SNCF Mobilités concernant l'offre contractuelle, les modalités de calcul de l'indicateur de ponctualité ainsi les conditions d'évolution de l'offre.

Les modalités de calcul des indicateurs de qualité de service hors ponctualité sont définies au titre II du contrat et dans les annexes II-C.

#### **1/ L'OFFRE CONTRACTUELLE**

Les données sont transmises sous format informatique, compatible Excel et sans cellules fusionnées.

Les mises à jour sont transmises par SNCF Mobilités avant le 31/12 de l'année N-1 pour tenir compte des mises en service d'offres nouvelles qui font l'objet d'avenants en cours d'année.

##### **1-1- Liste des lignes routières exploitées par SNCF Mobilités**

L'offre routière contractuelle comprend :

- 16 lignes du réseau Noctilien
  - N130 : Paris/Marne-la-Vallée TGV
  - N131 : Paris/Brétigny
  - N132 : Paris/Melun
  - N133 : Paris/Juvisy
  - N134 : Paris/Combs-la-Ville
  - N135 : Villeneuve-Saint-Georges/Corbeil-Essonnes
  - N140 : Paris/Aulnay-sous-Bois
  - N141 : Paris/Meaux
  - N142 : Paris/Tournan
  - N143 : Paris/Roissy
  - N144 : Paris/Corbeil-Essonnes
  - N145 : Paris/La Verrière
  - N150 : Paris/Cergy
  - N151 : Paris/Mantes
  - N152 : Paris/Cergy via Conflans-Sainte-Honorine
  - N154 : Paris/Montigny-Beauchamp
- 3 lignes de jour :
  - Pereire – Pont-Cardinet
  - Coulommiers – La Ferté Gaucher
  - Longueville – Provins
- 3 lignes d'extrême soirée :
  - Mantes-la-Jolie – Les Mureaux – Conflans-Sainte-Honorine
  - Corbeil – Melun
  - Corbeil – La Ferté-Alais

## **1-2- Calendrier général d'application des nuits types pour les différentes années du contrat**

Le calendrier de circulation Noctilien comprend deux types de nuits différentes :

- De la nuit du Dimanche au Lundi à la nuit du Jeudi au Vendredi : Semaine
- La nuit du vendredi au samedi, la nuit du samedi au dimanche et la nuit de veille de fête à jour de fête : SDF

Nombre de nuits type	2016	2017	2018	2019
Semaine	253	251	252	251
SDF	113	114	113	114

Sur certaines lignes, il n'y a pas de différences entre les services semaine et SDF. Il s'agit, à la date du contrat des lignes : N131, N135, N141, N142, N150, N151, N154.

La N152 a un horaire renforcé les SDF différemment pendant la période estivale par rapport au service nominal.

La N143 fait l'objet d'un service d'été spécifique : 4 courses supplémentaires par nuit sont intercalées entre des courses du service annuel.

Les particularités et le calendrier d'application éventuel sont repris dans l'envoi annuel de la description de l'offre.

### **Dispositif particulier lié aux nuits festives :**

Les nuits festives sont les suivantes : La nuit de la St Sylvestre, la Fête de la musique, le 14 Juillet et la Nuit Blanche. Pour la nuit du 14 juillet deux nuits sont concernées (13 au 14 et 14 au 15).

Pour ces différentes nuits, il est demandé aux exploitants de mettre des renforts. Ces véhicules sont enclenchés sur une des lignes de l'exploitant suivant l'affluence.

Les nuits festives pour lesquelles la circulation dans Paris est à éviter, les départs des lignes Noctilien N144 et N145 sont modifiés.

Pour les nuits festives de la Saint sylvestre (nuit du 31 décembre au 01<sup>er</sup> janvier) et de la fête de la musique (nuit du 21 au 22 juin), la ligne d'extrême soirée Mantes la jolie- les Mureaux – Conflans Ste Honorine est complétée par le dispositif :

- Conflans-Ste-Honorine – les Mureaux (6 bus)
- Les Mureaux Mantes la Jolie (5 bus)

## **1-3- Description du kilométrage, des unités d'œuvre et des coûts pour le périmètre Noctilien**

Pour l'ensemble du réseau Noctilien, SNCF Mobilités fournit les éléments suivants par la transmission des contrats des affrétés prévue au 1.4 :

- Kilométrage : Les kilomètres commerciaux (KCC)



- Véhicules :
  - Le nombre de véhicules de base
  - Le nombre de véhicules de réserve
  - Le taux d'utilisation des véhicules de réserve
  - Le coût de l'amortissement des véhicules
  - Le coût des frais financiers des véhicules
  
- Personnel :
  - Les heures de conduite (en nb h)
  - Les heures d'accompagnement (en nb h)
  - Le coût des frais de personnel
  
- Roulage :
  - Coût des consommables (carburants,...)
  - Coût de la maintenance
  
- Charges fixes :
  - Frais généraux du prestataire
  - Frais d'organisation et de régulation
  - Coûts de gestion des marchés

#### **1-4- Affrètements et parc de véhicules**

SNCF Mobilités transmet au STIF à la signature du présent contrat, l'ensemble des contrats d'affrètement passés avec les entreprises exploitant les lignes Noctilien ainsi que les avenants afférents à ces contrats. Dès la signature d'un nouveau contrat ou avenant, SNCF Mobilités transmet ces éléments au STIF.

SNCF Mobilités transmet également, à chaque nouvelle année, une liste récapitulative des exploitants par ligne Noctilien, ainsi que la description du parc de véhicules employés par chacun d'eux. Cette description comprend, pour chaque transporteur affrété, la liste exhaustive des véhicules mobilisés pour l'exécution du service contractuel Noctilien, mentionnant les détails suivants : marque et type du véhicule, date de première mise en service, norme environnementale, immatriculation et nombre de places offertes. Pour chacun de ces véhicules, le lieu habituel de remisage sera précisé.

## **2 / INDICATEUR DE PONCTUALITE**

### **Service de référence**

L'indicateur enregistre l'écart en minutes entre l'heure de passage réelle du bus et l'horaire prévu, dans une plage horaire allant jusqu'à l'heure prévue + 10 minutes.

L'heure constatée par le SAEIV est arrondie à la minute inférieure.

L'objectif et les bornes figurent dans le tableau ci-dessous :

<b>Année</b>	<b>Borne inférieure</b>	<b>Objectif</b>	<b>Borne supérieure</b>
2016 - 2019	89	91	93

### **Montant du bonus-malus**

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

### **Méthode de mesure**

SNCF Mobilités effectue les mesures via le SAIEV. Les mesures sont effectuées de manière automatique, dans les deux sens et sur certains points SAE de chaque ligne (au départ et sur les 5 points de plus forte montée).

Il est regardé si l'heure de passage observée appartient :

- à l'intervalle (H ; H+5) ou à l'intervalle (H+5 ; H+10), H étant l'heure prévue de passage

Sur la plage horaire mesurée:

- entre H\* et H+5, on considère que les passages sont conformes à 100%
- entre H+5 et H+10, on considère que les passages sont conformes à 50%
- au-delà de H+10, on considère que les passages ne sont pas conformes

Le pourcentage d'objectifs satisfaits ou pourcentage de conformité de la ligne est obtenu rapportant la somme des passages conformes à la somme des passages prévus sur la période mesurée.

(\*) les avances sont non conformes dès la première minute.

L'indicateur donne lieu à une moyenne par ligne mensuelle, trimestrielle et annuelle.

### **Organisation de la mesure**

SNCF Mobilités effectue des mesures toutes les nuits sur toutes les courses.

Dans les cas exceptionnels où le système ne dispose pas de données ou bien fournit des valeurs aberrantes ou inexploitable, les résultats seront estimés à la valeur moyenne des trois derniers mois.

D'autres situations circonstancielles indépendantes de SNCF Mobilités ou de ses affrétés liées à la prise en charge peuvent faire l'objet d'une neutralisation.

Cas particuliers des déviations de longue durée : en cas d'impact significatif de la déviation, SNCF Mobilités, après en avoir informé le STIF, peut neutraliser les données pour le calcul annuel en attendant l'application d'une grille temporaire.

### **Prise en compte du trafic**

Un traitement complémentaire assurera la pondération par le trafic de chaque ligne, afin de fournir des résultats globaux pour le réseau Noctilien en pourcentage des objectifs satisfaits.

### **Calcul de la note**

Le résultat trimestriel du réseau Noctilien est la moyenne pondérée des résultats trimestriels des lignes constitutives de ce réseau.

Le résultat annuel (moyenne pondérée des résultats de chaque ligne à la maille trimestrielle) sert de base au calcul du bonus/malus.

### **Reporting**

L'indicateur est fourni par ligne trimestriellement et annuellement au STIF.

### **3/ EVOLUTION DE L'OFFRE**

Le STIF et SNCF Mobilités recherchent en permanence l'amélioration de l'offre de transport, pour une meilleure adéquation de l'offre à la demande, nécessitant l'examen de modification de l'offre routière et en particulier du réseau Noctilien.

Toute adaptation de l'offre contractuelle à la hausse ou à la baisse doit faire l'objet d'une analyse et d'un chiffrage établis sur la base des coûts marginaux et des recettes pour déterminer notamment son impact sur les moyens et la rémunération de SNCF Mobilités. Dans tous les cas, même lorsque l'impact financier est nul (à moyens constants), SNCF Mobilités doit fournir au STIF les éléments techniques listés ci-dessous.

Chaque projet d'évolution d'offre doit faire l'objet d'un dossier technique chiffré, sur la base notamment des éléments suivants :

- Les éléments de contexte ;
- Une description fonctionnelle du projet (dans le cas des changements de structure de lignes : évolution avant/après de l'itinéraire (vert = nouveau, rouge = abandonné).
- Une estimation de l'impact sur le nombre de voyageurs  
(Le cas échéant, une étude trafic voyageur spécifique pourra être réalisée selon les modalités du titre II, chapitre II)
- Les fiches de lignes ;
- Un devis détaillé (comprenant notamment les KCC, et le détail des unités d'œuvre) sur la base du modèle précisé en annexe VI-12

Ce dossier doit être effectué au plus tard 4 mois avant la date de mise en service prévisionnelle, sauf en cas d'accord des parties sur un autre délai.

Le STIF transmettra par courrier l'approbation de la modification et de ses caractéristiques.

Les modifications sont présentées en comité de suivi d'offre SNCF STIF (COSO).

Les modifications avec incidence financière sont intégrées au contrat par voie d'avenant. SNCF Mobilités transmet systématiquement une déclaration de mise en œuvre des modifications dans un délai maximal de 15 jours après la date effective de mise en service.

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

### **C. ENGAGEMENT DE SERVICE ET D'INFORMATION EN CAS DE GREVE**

## ANNEXE I-C-1

### PLAN D'INFORMATION VOYAGEUR POUR LE DISPOSITIF DE CONTINUITE DU SERVICE

#### **1 - Le contenu et les délais du plan d'information**

48 heures avant une perturbation importante, SNCF Mobilités communique publiquement sur le risque d'une perturbation et donne rendez-vous pour une information détaillée le lendemain.

24 heures avant le début d'une perturbation importante, SNCF Mobilités communique publiquement et sur ses sous réseaux en informant de la nature, des localisations de la perturbation et des prévisions du niveau de service.

Le jour même de la perturbation, dès 6h30, une information précise est donnée sur les niveaux de service selon le mode utilisé.

Le début et la fin prévisionnelle de la perturbation devront être obligatoirement indiqués. Les voyageurs seront informés des horaires des trains circulant le jour de grève pour chaque ligne affectée par la perturbation.

#### **2 – Les supports**

L'information doit être gratuite, précise et fiable. Tous les voyageurs n'ayant pas accès aux supports numériques, les moyens traditionnels de communication devront être associés aux moyens technologiquement plus récents afin que l'information soit diffusée le plus largement possible.

Les supports de communication possibles sont les suivants :

- **un affichage dans chaque gare Transilien et dans les principaux points d'arrêts routiers** de la liste exhaustive des trains circulant le jour de grève.
- **des annonces en gares ;**
- **une information à distance**
  - sur internet: l'information exhaustive de la liste des trains circulant le jour de la perturbation est disponible sur le site transilien.com ou le cas échéant sur le site abcdtrains.
  - sur mobile : l'information exhaustive de la liste des trains circulant le jour de la perturbation est disponible sur transilien.mobi et l'appli SNCF.

- dans le cas d'une perturbation importante sur l'ensemble du réseau SNCF, le numéro vert 0805 810 810 (ouvert en cas de grève ayant un impact fort de l'offre ferroviaire) pourra être mis en ligne avec un téléconseiller et avoir des informations personnalisées sur son trajet. Lorsque le plateau des téléconseillers est fermé, un message renvoie sur abcdtrains.
- Dès que possible une information sur le fonctionnement des équipements électromécaniques sur infomobi
- **une information dans la presse quotidienne régionale** (achat d'espace pour informer les voyageurs sur les outils d'information) ;

Par ailleurs, des agents Transilien sont présents dans les gares afin de renseigner et d'informer au mieux les voyageurs.

- **Système d'Information Multimodal du STIF :**

SNCF Mobilités s'assure que les messages d'informations sont bien délivrés au STIF en respect des dispositions prévues aux annexes II-A-3 et II-A-5 du présent contrat.

## **ANNEXE I-C-2**

### **MODALITES DE REMBOURSEMENT DES VOYAGEURS POUR LE DISPOSITIF DE CONTINUITE DU SERVICE**

#### **1- Principe général**

En cas de grèves ou d'autres perturbations connues à l'avance, le client qui n'aura pu utiliser le titre de transport qu'il avait acheté, du fait d'un manquement imputable à l'entreprise dans la mise en œuvre soit du plan de transport, soit du plan d'information, pourra bénéficier du remboursement partiel ou total de ce titre selon les modalités décrites ci-dessous :

- pour les abonnements : les modalités et le montant de ce remboursement sont définis en fonction du type du titre et de la durée pendant laquelle son utilisation a été empêchée ;
- en ce qui concerne les billets : l'information donnée sur la perturbation, notamment en cas de grève, permet au client de choisir de ne pas voyager ce jour-là (et donc ne pas composer son titre de transport). Le billet (non composté) étant valable sur une longue période, il n'y a donc pas lieu de procéder au remboursement.

#### **2- Inexécution avérée**

L'inexécution sera appréciée par branche. Le remboursement sera effectué sous forme d'une réduction de prix de vente de titres, appliquée dans les gares de l'axe concerné.

Pour les abonnements vendus en gare (abonnements Navigo Mois et Semaine, Navigo Solidarité Transport Mois et Semaine ...), les prix des abonnements en vente dans les périodes suivant la grève seront réduits à due proportion des jours d'inexécution (par jour d'inexécution du service,  $1/x$  ème de l'abonnement mensuel ou hebdomadaire,  $x$  = nombre de jours du mois si abonnement mensuel ou 7 si abonnement hebdomadaire).

Pour les abonnements annuels de type Navigo Annuel ou Imagine'R, la mensualité du mois M+1 (ou M + 2 selon le temps disponible pour préparer la mise en œuvre des traitements) sera réduite selon la proportion évoquée ci-dessus pour l'abonnement mensuel.

En cas de manquement marginal dans la mise en œuvre du plan de transport ou du plan d'information, le client pourra, s'il le désire, adresser une demande de remboursement.

Le Centre de Relations Clientèle Transilien examinera la demande du client, dans le but d'établir s'il a effectivement été dans l'impossibilité de voyager, et effectuera le remboursement du titre à due proportion des jours où cette impossibilité aura été constatée.

<p style="text-align: center;"><b>ANNEXE I-C-3</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PLAN DE TRANSPORT ADAPTE POUR LE DISPOSITIF DE CONTINUITE DU SERVICE</b></p>
---

En cas de perturbations significatives résultant d'un préavis de grève pour un jour donné, conformément à l'article 13, SNCF Mobilités met en place un plan de transport adapté sur les RER A et B.

Pour les RER A et B, des plans de transports adaptés sont élaborés sur la base de ces niveaux de service. Ils déterminent pour chacune de ces deux lignes les fréquences et horaires des trains par gare.

Au moins un des plans de transports adaptés élaborés pour les RER A et B est assuré sans rupture d'interconnexion.

Sur les onze autres lignes, SNCF Mobilités met en place un plan de transport adapté sur la base d'un niveau de service fonction du niveau de conflictualité :

- soit 60% du service normal en heure de pointe
- soit au moins 50% du service normal en heure de pointe
- soit 33% du service normal en heure de pointe

Trois plans de transports adaptés sont élaborés sur la base de ces niveaux de service. Ils déterminent pour chacune des lignes les fréquences et horaires des trains par gare. Ils s'appliquent pour les heures de pointe.

Ces trois plans de transports adaptés sont fournis au STIF.



## **II – LES OBLIGATIONS DE QUALITE DE SERVICE ASSOCIEES A L'EXECUTION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE**

## **II - LES OBLIGATIONS DE QUALITE DE SERVICES ASSOCIEES A L'EXECUTION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE**

### **A. INFORMATION VOYAGEURS**

<p style="text-align: center;"><b>ANNEXE II-A 1</b></p> <p style="text-align: center;"><b>MISE EN ŒUVRE DU SCHEMA DIRECTEUR D'INFORMATION VOYAGEUR</b></p>
--

**I/ Informations délivrées aux voyageurs :**

1-1/ L'information voyageur sur site

Les orientations du SDIV et les prescriptions de la Charte des supports et contenus d'information voyageurs sur site, d'octobre 2009, annexée au présent contrat, sont prises en compte pour tous les équipements neufs, renouvelés ou mis à jour, en fonction du PQI.

SNCF Mobilités recherchera en particulier à contribuer à la mise en œuvre d'un langage transport unifié permettant au voyageur la plus grande fluidité possible dans son parcours sur les réseaux de transports franciliens.

L'information présente sur le réseau de transport :

SNCF Mobilités prévoit l'adaptation aux prescriptions du STIF, des supports d'information voyageurs lors d'installation de nouveaux équipements ou de rénovation, notamment à l'occasion de renouvellement prévu par les autres Schémas directeurs du STIF (Schéma directeur d'accessibilité, Schéma directeur du matériel roulant, Schéma directeur des Gares routières...) ou dans les pôles rénovés.

SNCF Mobilités s'engage en particulier à :

- indiquer, à chaque fois que cela est possible, l'ensemble des informations sur les réseaux en correspondance, sur les mêmes supports et selon les mêmes représentations que ceux du réseau géré par SNCF Mobilités, y compris les informations de prochains passages et de perturbations des réseaux en correspondance ;
- respecter une cohérence de l'information délivrée sur tout le réseau francilien et faciliter sa lisibilité, notamment à travers l'unicité des signes, l'exhaustivité des informations et la recherche de cohérence et de simplicité des dénominations ;
- pour Noctilien, expérimenter les prescriptions de présentation concernant les points d'arrêt routiers, ainsi que la gestion par un « transporteur majoritaire » d'arrêts partagés par plusieurs transporteurs, afin de faciliter le déploiement d'une information voyageur cohérente. Pour la généralisation, les règles de gouvernance d'un point d'arrêt multi-transporteurs, et notamment la notion de transporteur majoritaire, devront être définies dans le cadre d'un travail partenarial et seront intégrées au présent contrat par voie d'avenant.

Par ailleurs, face à la multiplication des écrans et supports de toutes sortes sur les réseaux de transport, SNCF Mobilités s'engage à donner la priorité de visibilité aux informations dédiées aux voyageurs en limitant les effets de concurrence avec les supports dédiés à la promotion ou à la publicité.

De plus, SNCF Mobilités s'engage à dédier les écrans d'information voyageurs décrits dans la charte des supports et contenus aux seuls contenus d'information voyageurs.

## 1-2/ L'information diffusée à distance, notamment sur les médias numériques :

Compte tenu du développement des technologies internet et mobiles, le STIF considère que l'information sur les supports personnels est un relais important de l'information sur le réseau. SNCF Mobilités s'engage à développer ces supports en assurant :

- la complémentarité et la cohérence avec l'information diffusée sur le réseau de transport ;
- la cohérence avec les informations diffusées par les autres transporteurs franciliens et le STIF.

Pour assurer la cohérence des services délivrés aux voyageurs, les systèmes développés s'appuient de façon majoritaire sur des ressources (données, services et interfaces) communautaires ou interopérables avec les systèmes du STIF et des autres opérateurs franciliens.

Afin d'enrichir et moderniser les chartes existantes SNCF Mobilités s'engage à participer au groupe de travail piloté par le STIF chargé de définir les prescriptions de la Charte des supports et des contenus pour l'information à distance ou en mobilité ; cette dernière, une fois définie dans le cadre d'un travail partenarial, sera annexée au présent contrat par voie d'avenant.

## 1-3/ La classification des modes :

Les modes sont regroupés en quatre modes afin de faciliter la lisibilité de l'offre par le voyageur :

- Le mode « train » qui regroupe les trains et RER ; les différentes lignes de train sont signifiées par leur « lettre » (pour les lignes co-exploitées RATP : A, B ; pour les lignes SNCF : C, D, E, H, J, K, L, N, P, R, U) ;
- Le mode « métro » qui comprend les lignes du métro actuel ainsi que les futures lignes du Grand Paris ; les différentes lignes de métro sont signifiées par leur numéro (de 1 à 18) ;
- Le mode « tramway » qui regroupe les tramways « classiques » ainsi que les futurs tram-trains ; ils sont signifiées par leur numéro ;
- Le mode « bus » qui regroupe tous les bus.

SNCF Mobilités s'engage à déployer cette classification dans l'ensemble des supports d'information voyageur sur site ou hors site et la signalétique, selon les prescriptions définies ou en cours de finalisation à ce jour (travail mené par le STIF avec la participation des transporteurs), lors d'installation de nouveaux équipements ou de rénovation, notamment à l'occasion de renouvellement prévu par les autres Schémas directeurs du STIF (Schéma directeur d'accessibilité, Schéma directeur du matériel roulant, Schéma directeur des Gares routières), dans les pôles rénovés ou lors d'opérations conduites sur le patrimoine de SNCF Mobilités ou de nouvelles infrastructures ; le réseau GPE et les gares ou infrastructures en interconnexion sont un moment privilégié pour déployer cette classification plus simple et cohérente sur le réseau francilien.

La date de mise en place dans les systèmes d'information devra être étudiée pour permettre la meilleure cohérence possible pour les clients, en tenant compte notamment de la gestion au fil de l'eau des espaces concernés. Les évolutions se feront dans le cadre du PQI.

## **II/ Nature des informations délivrées et échangées**

L'information multimodale relève de la maîtrise d'ouvrage du STIF et les informations échangées telles que décrites dans les parties II 1, 2, 3, 4 et 5, relèvent du communautaire. Il revient à SNCF Mobilités d'y contribuer pour ce qui relève de son champ de compétence.

Les échanges de données entre SNCF Mobilités et le STIF ont en particulier pour objectifs le développement de ressources communes pour améliorer la qualité des données, harmoniser l'information délivrées aux voyageurs dans le contexte multi opérateurs et optimiser les coûts de mise en œuvre et de mise à disposition.

Pour cet article ainsi que les annexes afférentes (A II x.y ...), sera entendu par « données » l'ensemble des données, informations ou documents transitant entre SNCF Mobilités et le STIF par voie électronique, et pouvant ensuite être mise à disposition par l'une ou l'autre des parties pour diffusion, selon les conditions du contrat.

Les données et documents aujourd'hui échangés s'enrichiront tout au long du contrat car elles sont le socle des services auxquels les voyageurs auront accès demain. Le SNCF s'engage dans ce cadre à participer aux réflexions et études qui permettront ses développements.

Les échanges de données entre SNCF Mobilités et le STIF se font suivant des procédures formalisées. Les parties s'engagent sur le respect de ces processus afin que les échanges soient maîtrisés au cours du temps et la qualité des données assurées.

Les coûts liés à l'ensemble des échanges de données et utilisation des WS sont inclus dans l'équilibre financier du contrat et ne donneront pas lieu à une facturation spécifique. Les mises en œuvre sont intégrées au PQI.

Toute nouvelle version applicable de spécifications fonctionnelles et techniques de ces échanges de données (Local Agreement SIRI, web service prochains passages, référentiels STIF Reflex et CodifLignes, ... ) devra être validée par les deux Parties en Comité de suivi de la Qualité de service tel que défini à l'article 29 du contrat.

2-1/ Enrichissement des référentiels nécessaires aux échanges de données d'information voyageur en Ile-de-France.

Les Référentiels Arrêts et Lignes doivent permettre au STIF de consolider les informations fournies par l'ensemble des transporteurs, en établissant une norme partagée et unique des données de transports franciliennes.

Pour la partie opérationnelle du dispositif à la signature du contrat, SNCF Mobilités s'engage notamment :

- à alimenter les données, maintenir les interfaces et assurer les traitements qui concernent les identifiants du référentiel des arrêts ;
- Participer aux conceptions des évolutions et enrichissements nécessaires à la mise en œuvre de nouveaux services aux voyageurs.

Pour les évolutions du référentiel des arrêts et la prise en compte du référentiel lignes, SNCF Mobilités s'engage notamment à :

- Participer aux groupes de travail animés par le STIF,
- Prendre en compte les impacts techniques et organisationnels liés à la mise en œuvre des référentiels dans le cadre d'un plan projet à définir avec le STIF.

Les référentiels ont vocation à être utilisés dans tous les flux de données « information voyageurs » théorique ou temps réel.

Les modalités d'utilisation de ces référentiels pour les autres flux de données (billettiques, données sur les trafics, données sur l'offre contractuelle ...) seront étudiées progressivement au cours de la période du contrat.

Les engagements de SNCF Mobilités sur ce volet sont définis à l'Annexe II-A-5.

## 2-2/ Les données sur l'offre théorique

L'information théorique est constituée des données d'offre théoriques (horaires), des données d'informations circonstanciées prévues, les fiches horaires et plans des lignes, les tarifs et informations complémentaires sur l'accessibilité ou les données géographiques associés aux données transport.

Toutes ces informations sont désignées ci-après les « Données Information Voyageurs théoriques » ou « Données IVTH ».

Les procédures et critères de qualité sont définis conjointement entre le STIF et SNCF Mobilités (notamment sur le mode de calcul, date d'implémentation et modalités de suivi et d'échanges). Ils doivent être respectés au niveau des données transmises, afin que, suite aux différents processus d'intégration et consolidation mis en œuvre par le STIF, les données soient représentatives de l'offre du réseau, dans son exhaustivité, sa complétude et sa véracité.

Les principes d'alimentation des informations sur l'offre théorique, communs à tous les transporteurs, figurent dans l'annexe II A-4 du présent contrat.

Afin de moderniser le dispositif de collecte et de consolidation des données d'offre théorique, le STIF va rénover le système en place. Ce projet de refonte nécessite l'implication de tous les opérateurs franciliens. A cette fin, SNCF Mobilités s'engage à :

- Participer aux groupes de travail animés par le STIF,
- Prendre en compte les impacts techniques et organisationnels liés à la mise en œuvre de la rénovation des systèmes de gestion de l'offre théorique dans le cadre d'un plan projet à définir avec le STIF.

Les engagements de SNCF Mobilités sur ce volet sont définis à l'Annexe II-A-4.

Les modalités juridiques d'utilisation et de diffusion par le STIF des informations sur l'offre théorique SNCF Mobilités sont décrites à l'annexe II A 9 du contrat.

## 2-3/ Conception et mise en œuvre de l'architecture temps réel multi-transporteurs en Ile-de-France :

Le schéma directeur de l'information voyageurs d'Ile de France prévoit notamment de donner aux voyageurs de l'information temps réel sur tous les médias de diffusion au sol, en embarqué et sur médias à distance ou en mobilité. Ces informations sont :

- les prochains passages,
- les perturbations en cours ou à venir,
- l'état de fonctionnement des réseaux et lignes de transport,
- l'état de disponibilité de certains équipements (ascenseurs, escalators, ...).

Toutes ces informations sont désignées ci-après par les « Données Information Voyageurs Temps Réel » ou « Données IVTR ».

La gestion en temps réel des perturbations et de l'information des voyageurs relève de la responsabilité de chaque transporteur sur son périmètre. Chaque transporteur opérant dans un réseau régional multi-modes et multi-transporteurs inter-opéré doit assurer également la transmission de l'information voyageurs vers les autres réseaux de transport public en correspondance, et de la même façon, la diffusion de l'information des autres réseaux quel que soit le mode ou l'opérateur.

Cette responsabilité peut se décomposer en deux points distincts :

- La responsabilité de producteur des informations concernant son réseau ; ces informations doivent être produites selon les formats et processus définies à l'annexe II-A-3 « ECHANGES DE DONNEES DE L'INFORMATION VOYAGEUR EN TEMPS REEL » et mises à disposition des gestionnaires des espaces transports et du STIF via le relai unique.
- La responsabilité de diffuseur des informations, sur site et à distance ; ces informations concernent le réseau du transporteur mais également les autres réseaux franciliens et notamment ceux en correspondance. Ces informations sont mises à disposition des gestionnaires des espaces transports et du STIF via le relai unique selon les formats et processus définies à l'annexe II A 3 « ECHANGES DE DONNEES DE L'INFORMATION VOYAGEUR EN TEMPS REEL ».

Les principes de diffusion doivent être conformes aux principes retenus dans la charte des supports et des contenus.

Le STIF et SNCF Mobilités s'accordent sur la nécessité de diffuser les données temps réel (données de perturbation et de prochains passages) sur les supports d'information à distance.

Les modalités juridiques d'utilisation et de diffusion par le STIF des Données IVTR SNCF Mobilités sont décrites à l'annexe II-A-9 du contrat.

SNCF Mobilités s'engage, par ailleurs, à participer aux travaux communautaires initiés par le STIF dans la durée du prochain contrat. Ces travaux viseront notamment à formaliser la nature et le contenu des messages d'information circonstancielle ainsi que de définir les modalités de collecte et d'usage d'informations de type « événements » sur le réseau, par contribution directe des voyageurs (« crowd-sourcing »). Le financement des évolutions nécessaires des systèmes d'information de SNCF Mobilités sera prévu dans le cadre d'accords spécifiques ou au PQI.

## 2-4/ Accès aux webservices du STIF et de SNCF Mobilités:

### 4.1 Accès de SNCF Mobilités aux services de recherche d'itinéraires du STIF.

La mise à disposition par le STIF à SNCF Mobilités de l'information multimodale se fait au travers des licences d'accès de l'annexe II-A-4.1 qui encadrent les conditions d'utilisation des données, les flux échangés et les engagements du STIF sur la disponibilité du système. Le raccordement des systèmes de SNCF Mobilités aux web services du STIF est mis en œuvre pour les services à distance ou en mobilité, rendus par SNCF Mobilités.

Dans le cadre des conditions spécifiées dans l'article 22.4 du contrat, dans le cadre d'innovation ou d'expérimentation de services, SNCF Mobilités peut développer des innovations spécifiques. Ces innovations peuvent s'appuyer sur les données communautaires, selon les conditions spécifiées dans l'annexe II-A-4.

De manière exceptionnelle, en vue d'expérimentation de gestion de situations particulières ponctuelles, SNCF Mobilités peut mettre en œuvre des dispositifs spécifiques dont les fonctionnalités pourront être intégrées dans les fonctions générales des web services si besoin.

### 4.2 Accès du STIF aux services de fourniture des données de prochains passages.

Concernant les informations temps réel (prochains passages), dans l'attente de la disponibilité du relais d'informations temps réel mis en place par le STIF, SNCF Mobilités met à disposition les données de prochains passages au STIF selon les conditions décrites à l'annexe II-A-3.2.

### 4.3 Accès du STIF aux services de fourniture des données d'informations circonstancielle.

Concernant les informations circonstancielle, prévues et imprévues, dans l'attente de la disponibilité du relais d'informations temps réel mis en place par le STIF, SNCF Mobilités met à disposition les données de prochains passages au STIF selon les conditions décrites à l'annexe II-A-3.3.

## 2-5/ Les cartographies multi-transporteurs :

Les différentes représentations cartographiques de l'offre de transport présentes sur le réseau ainsi que sur les supports à distance seront multi-transporteurs à mesure de la mise à jour des différents plans produits par SNCF Mobilités et au plus tard fin 2017. Ils présentent l'ensemble de l'offre de transport public sur la zone géographique couverte.



SNCF Mobilités diffuse et déploie à mesure de leur mise à jour, les différentes cartes régionales mises en œuvre par le STIF en relation avec les opérateurs de transport.

Dans un souci de mise en cohérence des contenus, SNCF Mobilités s'engage à développer une gamme de cartes et les contenus cartographiques conformément aux « prescriptions pour la conception de cartographies voyageurs en Ile de France » (Annexe II-A-8).

Ce document construit en partenariat avec les transporteurs fera l'objet de mises à jour régulières pour tenir compte des retours d'expériences ainsi que des enrichissements utiles aux voyageurs dans leurs déplacements.

SNCF Mobilités aura accès à l'ensemble des référentiels utiles à la conception de ces représentations, notamment le référentiel des arrêts (Annexe II-A-5) et les ressources graphiques mises en commun avec les autres opérateurs franciliens.

#### Les cartes du réseau régional :

Le STIF met en œuvre, à l'usage des opérateurs de transport, des cartographies dans l'objectif de proposer au voyageur une vision régionale harmonisée du système de transport.

A la date de signature du contrat sont disponibles les cartes suivantes :

- Des cartes régionales sur les réseaux de transport.
- Une cartographie régionale des réseaux de transport accessibles au UFR
- Une cartographie régionale sur les réseaux de transport, dédiée aux personnes malvoyantes
- Des cartographies régionales sectorisées des réseaux de transport de nuit.

Au cours du contrat, le STIF, en relation avec les opérateurs, mettra en œuvre des documents complémentaires permettant d'enrichir la gamme existante.

Concernant les documents existants et à venir, SNCF Mobilités s'engage sur les points suivants :

- Les cartes régionales sur les réseaux de transport sont mises à jour au moins annuellement sur l'ensemble des supports sur site prévus.
- SNCF Mobilités s'engage à généraliser la diffusion des cartes régionales sur tous les canaux (documents affichés, distribués et sur supports à distance) au plus tard fin 2016 dans le respect des conditions d'utilisation visées à l'annexe II-A-6.
- Le STIF s'engage à mettre à jour ces cartes au moins une fois par an.
- SNCF Mobilités s'engage à contribuer à cette actualisation et à la validation du contenu sur les lignes de son réseau en remontant au STIF les informations relatives aux modifications survenues entre 2 versions de ces documents.

#### Les plans de bassin

SNCF Mobilités met en œuvre les principes de gouvernance exposés dans l'annexe II-A-7 notamment en diffusant (par affichage et distribution) les plans de bassin élaborés par les producteurs, sauf en cas de difficulté technique avérée.

### Les plans de proximité et de lieux

SNCF Mobilités réalise des plans de proximité, conformément aux « prescriptions pour la conception de cartographies voyageurs en Ile de France » (annexe II-A-8). Les principes de gouvernance sont exposés dans l'annexe II-A-7.

Les plans de lieu seront à construire par SNCF Mobilités pour les pôles pour lesquels elle est présente et nommément désignée pour leur réalisation.

### Expérimentations et nouvelles représentations

SNCF Mobilités expérimente la mise en place de représentations innovantes (spidermap, ...) dans l'esprit de complément et de manière cohérente à la gamme de plan existante.

Dans ce cadre elle propose au STIF des retours d'expériences et des évolutions des principes de représentation à intégrer aux futures versions des prescriptions cartographiques.

## **ANNEXE II-A-2**

### **CHARTRE DES SUPPORTS ET CONTENUS**

Cf présentation jointe



ANNEXE II-A-2.pdf

## **ANNEXE II-A-3**

# **ECHANGES DE DONNEES DE L'INFORMATION VOYAGEUR EN TEMPS REEL**

### **1. OBJECTIFS**

Les « Données Information Voyageurs Temps Réel » (données IV TR) telles que décrites dans l'annexe II-A-1 sont éligibles à des échanges entre transporteurs d'Ile-de-France. Elles peuvent être composées des informations suivantes :

aux points d'arrêts :

- les heures d'arrivée ou le temps d'attente des prochains véhicules,
- des informations sur l'état de la ou des lignes desservies,
- des informations sur les perturbations prévues ou imprévues
- ...

en embarqué :

- Le code de la ligne et la direction,
- le nom du prochain arrêt,
- le nom de l'arrêt en cours,
- un plan de ligne dynamique,
- les retards ou avances,
- les retards ou avances des lignes en correspondance (tous modes de transports en commun confondus),
- l'heure estimée d'arrivée aux prochains points de régulation,
- l'heure estimée au point de destination,
- des informations sur les perturbations prévues ou en cours,
- ...

Ces informations peuvent être en tout ou partie sonorisées.

les supports d'information à distance doivent également être pris en compte pour délivrer :

- les heures d'arrivée ou le temps d'attente des prochains véhicules à un arrêt donné
- des informations sur les perturbations prévues ou en cours,
- des informations sur la disponibilité des «équipements»
- ...

Toutes ces informations sont désignées ci-après les « Données IVTR »

Les échanges entre transporteurs des Données IVTR ont pour objectif d'améliorer l'information des voyageurs, notamment en leur assurant une information quasi instantanée, complète et de qualité sur le trafic de l'ensemble du réseau, en particulier dans le cas de situations perturbées. Pour faciliter cette transmission, le STIF a dans un premier temps identifié les spécifications techniques européennes applicables dans le domaine des échanges d'informations en temps réel, à savoir les « *technical specifications* » (spécifications techniques – TS) intitulées « *Service Interface for Real Time Information – CEN/TS 15531* » (SIRI), élaborées par le Comité Européen de la Normalisation.

Sachant que la norme SIRI a un spectre large et présente l'ensemble des combinaisons possibles d'échanges de données en temps réel et de données circonstancielles entre systèmes d'informations de transporteurs différents, le STIF a défini une déclinaison locale de cette norme. Ont été précisées les parties retenues et les interprétations spécifiques retenues, compte tenu des besoins franciliens et de l'état des systèmes existants. C'est le « *Profil SIRI pour l'Ile de France* », dit, « *Local Agreement SIRI IDF* ».

Le respect du « Local Agreement SIRI IDF » est obligatoire dans l'acceptation des dossiers de subventions. Les versions applicables de ce document sont définies par l'instance de gouvernance telle que définie à l'article 30 du contrat.

L'ensemble des engagements et exigences décrits ci-après dans la présente annexe sont communs à tous les acteurs des transports publics impliqués dans la mise en œuvre de ces échanges de Données IVTR et désignés ci-après les « Partenaires » (STIF, opérateurs de transports, gestionnaire de gares routières, ...).

## **2 : ENGAGEMENTS DE SNCF MOBILITES**

SNCF Mobilités s'engage à échanger les Données IVTR dans les conditions et selon les modalités définies dans le « Local Agreement SIRI IDF », en assurant à tous l'exhaustivité, la qualité, l'intégrité, la disponibilité et la sécurité des dites Données Temps Réel.

A ce titre, SNCF Mobilités s'engage en fonction du PQI notamment à :

- Produire et mettre à disposition des autres transporteurs, aux responsables identifiés de la diffusion de l'information voyageur sur les gares routières et au STIF, les Données IVTR présentes dans les systèmes d'information, nécessaires à leurs diffusions dans les espaces de transport qui sont de leurs responsabilités (conformément à la Charte des Supports et Contenus) et pour la diffusion sur les supports à distance ou en mobilité.
- Diffuser les Données IVTR produites et mises à disposition des autres transporteurs dans les espaces de transport et les médias à distance ou en mobilité dont SNCF Mobilités a la responsabilité (conformément à la Charte des Supports et Contenus).
- Participer aux instances de gouvernance du « Local Agreement SIRI IDF » présidées par le STIF et comprenant les différents transporteurs opérant en Ile-de-France. Cette instance de gouvernance permet de définir, partager, coordonner et suivre les évolutions du « Local Agreement SIRI IDF » et des développements qui en découlent.

- Mettre en place, maintenir et exploiter, au niveau d'une structure d'entreprise commune à plusieurs réseaux (groupe par exemple), des concentrateurs pour les échanges de Données Temps Réel, dispositifs techniques qui ont pour objectif de limiter au mieux le nombre d'interfaces SIRI présentées aux autres acteurs des échanges.

### **3 : MODALITES DE PRODUCTION DES DONNEES IV TR**

#### **3 – 1 : exigences de qualité :**

Pour les données de « Prochains passages » :

- Les données produites par SNCF Mobilités correspondent au périmètre fonctionnel vu par le voyageur sur les écrans en station ou à bord des véhicules : prochains horaires de passages aux arrêts, la destination et s'il y a lieu : les quais et voies, le code mission, le code ligne, les mentions « retardé », ou « supprimé », et la desserte.

La notion de retard pourra s'exprimer par l'affichage de temps de parcours qui résulte de la perturbation.

Nota : Dans l'échange de données visant à informer dans l'espace de transport d'un autre transporteur, les mentions « à l'approche » et « à quai » sont volontairement omises : il faut généralement plus d'une minute pour effectuer une correspondance, et informer un voyageur sur un horaire de train qu'il ne pourra pas prendre n'est pas utile.

Pour les données « Informations circonstanciées » :

- Ces données correspondent aux messages (textes affichés sur les écrans ou sur des affiches et affichettes ou sur les médias à distance ou en mobilité) qui décrivent sous forme d'information textuelle les éléments qui permettent aux voyageurs de s'organiser : la perturbation, ses impacts sur le trafic, sa durée estimée, son motif et le cas échéant les solutions alternatives pour poursuivre le voyage.

Toutes les Données IVTR, sous réserve qu'elles soient pertinentes en situation de correspondance, doivent être transmises aux Partenaires sans modification de contenus et dans des délais cohérents avec les principes d'information temps réel afin de contribuer à la cohérence de l'information diffusée aux voyageurs par l'ensemble des Partenaires.

#### **3 - 2 Cas des informations sur le fonctionnement des ascenseurs**

L'état du fonctionnement de chaque ascenseur, est transmis au STIF (ou son prestataire désigné) dans un fichier Excel selon les modalités décrites ci-dessous

### ➤ **Elements de qualité**

SNCF Mobilités fournit l'état du fonctionnement des ascenseurs trois fois par jour du lundi au vendredi et une fois par jour les samedis, dimanches et fêtes tel que prévu au contrat à l'article 24-1 du contrat.

Le STIF vérifie la présence d'un fichier et que l'heure d'arrivée est antérieure à 8h00, à 14h et à 20h pour les jours de semaine et 8h00 pour les samedis, dimanches et fêtes. Ce contrôle sera effectué par le STIF ou son prestataire.

### ➤ **Evolutions**

Dès que les ascenseurs sont télé opérés, SNCF Mobilités fait progresser le dispositif : l'information sur l'état de leur disponibilité est transmise en temps immédiat au STIF

## **4 : MODALITES DE REUTILISATION / DIFFUSION DES DONNEES IVTR**

### **4 – 1 : Principe de réutilisation / diffusion des informations produites par les autres opérateurs franciliens**

#### **Exigences de qualité :**

Pour les données de « Prochains passages » :

- Les données reçues, à diffuser par SNCF Mobilités correspondent au périmètre fonctionnel vu par le voyageur sur les écrans en station ou à bord des véhicules des Partenaires : prochains horaires de passages aux arrêts, avec quais et voies s'il y a lieu, code mission s'il y a lieu, code ligne, mentions, destination, desserte s'il y a lieu.

Pour les données « Informations circonstanciées » :

- Ces données correspondent aux messages sous forme textuelle diffusés sur les écrans, sur des affiches et affichettes, ou les médias à distance ou en mobilité des Partenaires qui décrivent sous forme d'information textuelle toutes conséquences des perturbations

SNCF Mobilités diffuse les données IVTR dans les délais cohérents avec les principes d'information temps réel. Les règles de diffusion notamment pour l'information en cas de situation perturbée seront définies par le groupe de travail sur l'information circonstanciée.

SNCF Mobilités respecte l'intégrité des données reçues des Partenaires.

## **5 : MISE EN OEUVRE**

### **5 – 1 : échéances**

la principale échéance à respecter est la suivante :

- fin 2016, SNCF Mobilités, en ce compris Gares & Connexions s'engage, sous condition que les données soient disponibles, à ce que l'ensemble des échanges transitent obligatoirement par le seul intermédiaire du relais STIF, sauf cas particulier qui serait nécessairement concerté avec le STIF. Cette disposition concerne uniquement les données prochain passage et informations circonstanciées. Elle ne concerne pas les données des équipements (ascenseurs ...) et les données d'exploitation.

Toutes autres échéances portant notamment sur les évolutions fonctionnelles et techniques liées à ces échanges seront définies d'un commun accord au sein de l'instance de gouvernance du « Local Agreement SIRI IDF », et en particulier les échanges d'informations circonstanciées (situation perturbées prévus et imprévus).

### **5 – 2 : Propriété des Données**

SNCF Mobilités conserve la propriété pleine et entière des Données IVTR qu'elle produit et les met à disposition des Partenaires du Stif et des tiers dans les conditions précisées à l'annexe II-A-9 du contrat.

Dans le cadre de sa politique open data, le STIF souhaite mettre à disposition des réutilisateurs sur sa plateforme Open Data certaines données IVTR SNCF Mobilités. Les modalités de mises à disposition des données IVTR SNCF Mobilités sur la plateforme Open Data du STIF et la liste des jeux de données IVTR SNCF Mobilités, en vue de leur réutilisation au sens de la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978, sont prévues à l'annexe VII-4.

SNCF Mobilités pourra dans tous les cas librement réutiliser et rediffuser l'ensemble des Données IVTR qu'elle produit relative à son offre de transport de la manière qu'elle souhaite en respectant les dispositions du contrat.

### **5 - 3 : modalités financières**

Ces échanges de Données IVTR se font de manière réciproque et sans contrepartie financière entre les Parties et les Partenaires.

Les coûts liés aux évolutions de ces échanges à compter de la signature du présent contrat seront traités directement entre SNCF Mobilités et le STIF.

### **5.4 : modalités particulières**

Les modalités techniques et opérationnelles d'échanges des données IVTR entre SNCF Mobilités et le STIF sont définies dans les annexes II-A-3-1, II-A-3-2 et II-A-3-3.



## ANNEXE II-A-3-1

# MODALITES PARTICULIERES DE MISES EN ŒUVRE DES ECHANGES DE DONNEES TEMPS REEL

### 1/ Objet de l'annexe

Cette annexe décrit les modalités contractuelles particulières applicables à SNCF Mobilités et le STIF pour la mise en œuvre des échanges des Données Temps Réel entre SNCF Mobilités et le STIF telles que définies dans l'annexe II-A-3 et visant à assurer l'échange de données d'information voyageurs temps réel entre SNCF Mobilités, les Partenaires visés dans l'annexe II-A-3 et le STIF. Ce dispositif permettra à SNCF Mobilités de fournir ses données temps réel aux autres transporteurs et, réciproquement, de recevoir des données de ces derniers en vue de les diffuser dans les espaces dont elle a la responsabilité

### 2/ Obligations de SNCF Mobilités

SNCF Mobilités garantit aux Partenaires son soutien sans faille et la mise en œuvre de ses compétences et de l'expérience qu'elle a pu développer dans l'exécution de projets de cette nature pour, ensemble, parvenir au fonctionnement des échanges de Données IV TR.

SNCF Mobilités s'engage :

- surveiller le bon fonctionnement de l'infrastructure (équipements et liaisons de transmission qui lui incombent) nécessaire à l'échange des Données IV TR ;
- administrer et adapter en permanence la capacité de traitement de l'infrastructure à l'évolution du trafic d'échanges ;
- mettre en place les meilleurs dispositifs (matériels et logiciels) de sécurité destinés à lutter contre les intrusions et actes de piratage et à protéger toutes les Données Temps Réel échangées ainsi que les équipements de l'autre partie. SNCF Mobilités s'assurera que les technologies et logiciels utilisés ne permettent pas de fraude et/ou de détournement des données ;
- mettre en place et gérer les contrôles d'accès aux applications ouvertes aux Partenaires.

### 3/ Obligations de SNCF Mobilités et du STIF

SNCF Mobilités et le STIF sont tenus à une obligation de :

1. **mise en œuvre d'un diagnostic partagé** des dysfonctionnements pour la partie des équipements matériels et logiciels et liaisons qui les concernent pour la mise en œuvre des échanges de Données IV TR;
2. **mise en œuvre de leurs savoir-faire, de leurs expertises et de leurs moyens** dans l'échange des Données IV TR, afin d'atteindre les objectifs visés dans la présente annexe ;

3. **suivi général** de la bonne exécution des dispositifs d'échanges ainsi que, le cas échéant, la préparation et la participation à l'instance de gouvernance du « Local Agreement SIRI IDF » dans le but d'améliorer la qualité des échanges ;
4. **collaboration et coordination** ; à ce titre, SNCF Mobilités et le STIF s'engagent à :
  - a. fournir avec diligence toutes les informations qui lui seront demandées à l'exclusion de celles qui seraient jugées confidentielles ;
  - b. établir une concertation étroite et continue avec les Partenaires, pour veiller à la réalisation des objectifs de la présente annexe ;
5. **conseil et mise en garde** : SNCF Mobilités et le STIF s'engagent à conseiller et mettre en garde les Partenaires pendant toute la durée d'exécution du Contrat de manière à ce que les obligations de chaque Partenaire puissent être exécutées et articulées dans les meilleures conditions. SNCF Mobilités et le STIF sont en particulier soumis à un devoir d'alerte à l'égard des autres Partenaires concernant :
  - a. toutes mesures d'amélioration des différentes tâches confiées et/ou de réduction du coût desdites tâches compte tenu de leurs besoins et de ceux des Partenaires, sous réserve qu'il n'en résulte pas une diminution de la qualité de service ;
  - b. l'atteinte des objectifs cités dans l'annexe II A 3 ;
  - c. la cohérence permanente des moyens et des choix pris par l'équipe de SNCF Mobilités et du STIF durant toute la durée du Contrat ;
  - d. les évolutions technologiques pouvant concerner le projet. A ce titre, l'Entreprise s'engage à informer les Partenaires au travers de l'instance de gouvernance du « Local Agreement SIRI IDF » de ces évolutions qui présenteraient un risque d'altération des échanges ;
  - e. le respect des délais propres au projet; au cas où SNCF Mobilités et le STIF auraient connaissance d'un événement ou d'un fait quelconque, y compris s'il est imputable à un Partenaire, susceptible d'entraîner un retard par rapport à ces délais, SNCF Mobilités et le STIF s'engagent à en aviser sans délai et, de préférence, par écrit les Partenaires concernés ;
  - f. De prévenir les Partenaires d'une interruption de service.

SNCF Mobilités et le STIF communiqueront lors de la tenue de l'instance de gouvernance du « Local Agreement SIRI IDF », dans le cadre du suivi ou à tout moment en cas de demande expresse d'un Partenaire un rapport stipulant par écrit les mises en garde et préconisations à suivre, communiquées par ses soins au Partenaire. Ces préconisations seront discutées auprès de l'instance de gouvernance du « Local Agreement SIRI IDF ».

6. **adaptation et réactivité** : SNCF Mobilités et le STIF s'engagent à instruire et adapter si nécessaire ses interventions aux consignes d'exécution particulières qui pourraient être formulées au cours de l'exécution du présent Contrat ;

7. **sécurité** : SNCF Mobilités et le STIF s'engagent à appliquer, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, toutes mesures conformes à l'état de l'art en matière de sécurité informatique et télécommunications afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des Données IVTR et des transmissions, ainsi que la sécurité physique de ses installations ;
8. **respect des prescriptions techniques** : SNCF Mobilités et le STIF s'engagent à respecter l'ensemble des règles de la technique et notamment l'ensemble des prescriptions d'utilisation du matériel et des logiciels qui lui seront, le cas échéant, communiquées dans le cadre de l'instance de gouvernance du « Local Agreement SIRI IDF ».
9. Le relais mis en place par le STIF étant dédié exclusivement à la rediffusion des informations « sur site », la RATP prend acte que la diffusion sur les supports à distance des données temps réel se fera à partir d'une plateforme technique dédiée à cet usage, qui sera opérationnelle à compter de début 2017 au plus tard.

#### 4/ Description fonctionnelles et techniques des échanges

Les descriptions fonctionnelles et techniques des échanges seront décrites dans un document qui sera défini et partagé pour chacun des Partenaires au sein de l'instance de gouvernance du « Local Agreement SIRI IDF », à savoir :

- Versions du Local Agreement supportées
- Versions des fichiers techniques XSD/WSDL supportées
- Encodage (RPC-literal ou document-wrapped-literal)
- Liste des services SIRI supportés en tant que producteur (requête/abonnement)
- Particularités de SNCF Mobilités pour l'utilisation de chacun des services (renseignement de la parité, absence d'information à l'approche ou à quai, ...)
- Nombre maximum d'arrêts interrogeables via un GetSiriService
- Nombre de passages maximum par StopMonitoringDelivery
- Liste des services SIRI supportés en tant que diffuseur (requête/abonnement)
- Valeur des champs SIRI Fournisseurs (ProducerRef/RequestorRef et OperatorRef)
- Nom du système apparaissant dans les échanges SIRI (ProducerRef ou RequestorRef)
- Nom des systèmes fournisseurs (OperatorRef)
- Heure de synchronisation des référentiels
- S'il y a lieu, heure d'initialisation de la journée d'exploitation (non applicable pour la RATP puisque flux en continu)
- Sens producteur : volumétrie estimée (fréquence, nbr messages, taille des messages)
- Sens diffuseur : volumétrie estimée (fréquence, nbr messages, taille des messages)
- Compression des messages
- Temps de traitement côté producteur (délai entre production de l'information par les systèmes sources de données et sa transmission au Relais STIF)
- Temps de traitement côté diffuseur (délai hors procédures métier entre la réception des données et la diffusion sur les médias SNCF)
- URL par service et mode d'interrogation (requête/abonnement)

- Adresses IP et ports TCP vus du partenaire pour chaque URL
- Paramètres de connexion (paramètres VPN, matrice des flux, ...)

## **5/ Maintien en conditions opérationnelles**

Les procédures et acteurs impliqués pour la MCO seront décrits dans un document qui sera défini et partagé pour chacun des Partenaires au sein de l'instance de gouvernance du « Local Agreement SIRI IDF »

Pour SNCF Mobilités, la description reprendra en particulier les éléments suivants :

- Taux de disponibilité de la plateforme SNCF de production ;
  - Garantie de temps de rétablissement ;
  - Plage horaire de fonctionnement : 7/7j, 24/24h
  - Plage horaire d'intervention technique ;
  - Plage horaire d'intervention fonctionnelle ;
- 
- Pour le STIF, la description reprendra en particulier les éléments suivants :
  - Taux de disponibilité de la plateforme SNCF de production ;
  - Garantie de temps de rétablissement ;
  - Plage horaire de fonctionnement : 7/7j, 24/24h
  - Plage horaire d'intervention technique ;
  - Plage horaire d'intervention fonctionnelle.

## **ANNEXE II-A-3-2**

### **MISE A DISPOSITION DE DONNEES SNCF (PROCHAINS PASSAGES) PAR WEB SERVICES, DANS L'ATTENTE DE LA MISE EN ŒUVRE DU RELAJ IVTR**

#### **CONTEXTE**

Conformément à l'article 22 du contrat et de l'annexe II-A-1 , les Parties ont établi un Web service, c'est-à-dire un dispositif d'accès sous forme de flux Internet, entre le site de SNCF Mobilités et le site Vianavigo du STIF afin de permettre l'accès à certaines données horaires des réseaux de transport SNCF Mobilités (prochains passages), dont SNCF Mobilités est propriétaire, en vue de leur diffusion sur les médias distants du STIF.

La présente annexe organise et de définit les modalités d'une mise à disposition de ce service, dans les conditions définies ci-après.

Cela s'inscrit dans la politique et la stratégie globale de chacune des Parties.

#### **ARTICLE 1 – OBJET**

La présente annexe (ci-après « l'Annexe ») a pour objet de définir les conditions de mise à disposition, par SNCF Mobilités, d'un dispositif d'accès sous forme de web services permettant au STIF d'accéder à certaines données horaires des réseaux de transport SNCF (prochains passages), dont SNCF Mobilités est propriétaire, telles que définies à l'article 2 ci-après, en vue de leur diffusion sur les médias distants du STIF.

Il est expressément convenu que cette mise à disposition ne comporte aucun caractère d'exclusivité.

#### **ARTICLE 2 – OBLIGATIONS DE SNCF Mobilités**

##### **2.1 Définition des données**

Les données mises à disposition du STIF par SNCF Mobilités dans les conditions prévues à l'article 2.2 sont les informations sur les prochains passages en gare ou station exploitée par SNCF Mobilités, en temps réel et pour les trains SNCF conventionnés avec le STIF circulant en Île-de-France (ci-après désignées les « Données »)

##### **2.2 Définition des conditions d'accès aux Données SNCF**

SNCF Mobilités met à disposition du STIF, à titre non exclusif et gratuit, pour la durée du contrat, un lien URL ainsi que les paramètres associés (mode de transport, directions, identifiants) (ci-après désignés le « Web service »), lui permettant d'accéder aux Données, en vue de leur diffusion sur les médias distants du STIF.

L'accès au Web service est possible 24h/24 et 7j/7 hors maintenance ou dysfonctionnement ou cas de force majeure.

Le Web service supporte une charge maximum de 360 (trois cent soixante) requêtes par minute.

En cas de dysfonctionnement observé sur la fourniture des Données, SNCF Mobilités s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour rétablir le service dans les meilleurs délais.

SNCF Mobilités s'engage à maintenir ce Web service sur toute la durée du présent contrat, sous la même structure et avec le même protocole d'échange, et à communiquer au STIF dans un délai minimum de 2 (deux) mois avant toute modification, toute information de nature à modifier ou perturber le flux mis à disposition.

Le mode d'accès cible pour ces données est le concentrateur temps réel SNCF Mobilités tel que visé à l'annexe II-A-1 du présent contrat (ci-après désignes le « Concentrateur temps réel »)

Le mode d'accès à ces Données par web service sera donc remplacé par l'accès à partir du Concentrateur temps réel.

### **ARTICLE 3 – PROPRIETE DU WEB SERVICE ET DES DONNEES**

SNCF Mobilités est et demeure entièrement propriétaire du Web service qu'elle met à la disposition du STIF dans le cadre de la Convention, ainsi que des Données.

Le STIF pourra toutefois mettre à la disposition de prestataires, auxquels il pourra avoir recours, l'hyperlien et les Données à condition que ceux-ci soient nécessaires à la réalisation de la mission confiée au prestataire et que le STIF fasse respecter les clauses de la présente licence au dit prestataire.

Les modalités de réutilisation/exploitation des Données SNCF Mobilités par le STIF sont prévues à l'annexe II-A-9 Droit utilisation des données IV SNCF.

Dans le cadre de sa politique open data, le STIF souhaite mettre à disposition des réutilisateurs sur sa plateforme Open Data certaines données SNCF. Les modalités de mises à disposition des données SNCF sur la plateforme Open Data du STIF et la liste des jeux de données SNCF, en vue de leur réutilisation au sens de la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978, sont prévues à l'annexe VII-4.

### **ARTICLE 4 – OBLIGATIONS DU STIF**

Le STIF s'engage à n'utiliser le Web service qu'aux fins de réalisation de la présente Annexe.

Le STIF s'engage à faire mention de la source ou de la propriété de SNCF Mobilités sur ses médias distants, selon les mêmes modalités de présentation (notamment concernant le format) que celles concernant ses propres données.

### **ARTICLE 5 - RESPONSABILITES**

Le lien dynamique et les Données, fournis dans le cadre de l'Annexe, sont sous la seule responsabilité de SNCF Mobilités. Néanmoins, le STIF accepte et reconnaît que SNCF Mobilités ne pourra être tenue responsable d'un niveau de disponibilité dégradé si les trafics STIF observés augmentent fortement, sans qu'aucune alerte n'ait été communiquée préalablement par le STIF.

SNCF Mobilités s'engage à fournir au STIF le même niveau d'exactitude, d'exhaustivité et de disponibilité des données au travers du Web service que pour ses propres services.

SNCF Mobilités ne saurait engager sa responsabilité en cas de dommage lié à une mauvaise utilisation ou à une modification du Web service et/ou des Données qui en sont issues qui seraient imputables au STIF.

Le STIF ne saurait engager sa responsabilité en cas de dommage lié à une inexactitude, indisponibilité et/ou une modification du Web service et/ou des Données qui en sont issues qui seraient imputables à SNCF Mobilités.

Chacune des Parties s'engage à signaler tout événement de nature à justifier la modification des termes de l'Annexe à l'autre Partie.

#### **ARTICLE 6 – EXIGENCES DE SECURITE**

Les Parties s'engagent à mettre en œuvre, à appliquer et à faire appliquer à leurs partenaires et/ou éventuels sous-traitants, dans le cadre de l'exécution de l'Annexe, toute mesure conforme aux règles de l'art en matière de sécurité informatique et réseau, afin de garantir, notamment, la sécurité des informations et des transmissions, ainsi que la sécurité physique des installations.

#### **ARTICLE 7 – COOPERATION DES PARTIES**

L'exécution de l'Annexe doit s'effectuer dans le cadre d'une coopération constante et étroite entre les Parties ainsi que d'une confiance mutuelle. Les obligations contractuelles doivent être exécutées de bonne foi et dans le respect des termes convenus de sorte que l'exécution par l'autre Partie de ses obligations ne soit ni entravée, ni retardée.

Chacune des Parties désigne une personne qui a en charge le suivi de l'Annexe (anomalies, manquement, modification,...).

D'un point de vue opérationnel, en cas de dysfonctionnement observé sur la fourniture des Données, le traitement des faits techniques est décrit ci-dessous.

#### **ARTICLE 8 – SOUS-TRAITANCE**

La présente Annexe n'engage que les Parties, telles que désignées dans le Contrat, et ne saurait être cédée, totalement ou partiellement, à quelque titre que ce soit, sauf accord préalable et écrit de l'autre Partie.

Dans le cadre de la réalisation de l'Annexe, les Parties pourront faire appel à des sous-traitants.

En tout état de cause, le STIF ayant recours à la sous-traitance s'engage à faire respecter par ses sous-traitants les obligations de l'Annexe. Il continuera d'être seul responsable à l'égard de SNCF Mobilités, de la parfaite et complète exécution des parties sous-traitées.

## **ARTICLE 9 – DESCRIPTION DU TRAITEMENT DES FAITES TECHNIQUES**

### **Préambule**

L'objectif de cet article est de présenter les principes pour le traitement des faits techniques constatés par le STIF lors de l'utilisation des Données SNCF Mobilités. Les procédures seront formalisées d'un commun accord par les 2 parties et feront l'objet d'un document qui pourra être validé si besoin par la commission de suivi de la Qualité de Service.

### **Définition d'un fait technique**

Un fait technique est un signalement d'un comportement non attendu, non-conforme ou posant une interrogation. Un fait technique est saisi par le STIF lorsque suite à une utilisation des APIs, il est constaté un dysfonctionnement, une erreur de données, ... Les faits techniques sont recensés et documentés dans un outil commun partagé (ex : Mantis). Les faits techniques sont classés par catégories, par niveau de sévérité et par degré de priorité.

### **Processus de traitement des faits techniques**

La gestion d'une anomalie suit les 3 grandes étapes suivantes :

#### **Confirmer l'anomalie**

Suite à la réception d'un fait technique (FT) par le STIF, SNCF Mobilités effectue un premier diagnostic pour vérifier qu'il s'agit bien d'une anomalie.

Un échange avec SNCF Mobilités permet de valider la qualification de l'anomalie. Une procédure d'escalade peut dès lors être déclenchée en cas de problème ou de désaccord sur la qualification.

#### **Analyser l'anomalie**

SNCF Mobilités analyse l'impact de l'anomalie, définit les conséquences de l'anomalie sur la qualité du flux transmis, les solutions de contournement possibles, les correctifs envisagés et les charges associées. Selon le niveau du FT, SNCF Mobilités propose si nécessaire de livrer un correctif sur son environnement d'intégration après en avoir informé le STIF.

#### **Corriger l'anomalie**

SNCF Mobilités réalise les actions prévues pour la correction de l'anomalie, prévoit les jeux d'essais nécessaires à la recette du correctif, qualifie le correctif, met à jour la documentation applicative si nécessaire et renseigne les tableaux de bord de suivi des FT.



## ANNEXE II-A-3-3

# MISE A DISPOSITION DE DONNEES D'INFO TRAFIC SNCF PREVUE OU INOPINEE PAR MESSAGES STRUCTURES

### CONTEXTE

Conformément à l'article 22 du contrat et de l'annexe II-A-1, les Parties ont établi un protocole d'échange entre SNCF Mobilités et le STIF afin de permettre l'accès à certaines données d'informations sur les perturbations des réseaux de transport SNCF (info trafic), dont SNCF Mobilités est propriétaire, en vue de leur réutilisation par le STIF.

La présente annexe organise et définit les modalités techniques d'une mise à disposition de ces données, dans les conditions définies ci-après.

Cela s'inscrit dans la politique et la stratégie globale de chacune des Parties.

### ARTICLE 1 - OBJET

La présente annexe (ci-après « l'Annexe ») a pour objet de définir les conditions techniques de mise à disposition, par SNCF Mobilités, des Données SNCF relatives aux perturbations prévues et inopinées de son réseau de transports.

### ARTICLE 2 – OBLIGATIONS DE SNCF MOBILITES

#### 2.1 Définition des données

Les données mises à disposition du STIF par SNCF Mobilités sont les informations sur les perturbations prévues (travaux) et inopinées sur les stations, arrêts et lignes exploitées par SNCF Mobilités, transmises en temps réel (ci-après désignées les « Données »).

#### 2.2 Définition des conditions d'accès des Données SNCF

SNCF Mobilités met à disposition du STIF les Données SNCF sous forme de mails structurés au format texte (non HTML). Ces messages seront envoyés au fil de l'eau avec une mise à jour en fonction de l'évolution de la perturbation.

SNCF Mobilités garantit la cohérence de ce niveau d'importance (pictogramme travaux), en fonction du type de conséquence de la perturbation, en particulier au regard des travaux menés sur les écrans « météo du trafic ».

Lors d'une mise à jour d'une perturbation, le code pérenne de la perturbation (ID) sera pris en compte pour remplacer le contenu de l'information.

La structure des informations transmises par mail est la suivante :

Pour l'objet du mail : identifiant unique de la perturbation

Pour le contenu, les éléments pris en compte sont :

- **Référence**: identifiant unique de la perturbation
- **Réseau** : réseau de la ligne impactée **Mise en ligne**: date et heure de début de la publication sur le média (exemple : 21/12/2011 18:00:00)

- **Type d'évènement** : TRAFIC ou TRAVAUX
  - **Mise hors ligne**: date et heure de fin de la publication sur le média (exemple : 21/12/2011 21:00:00)
  - **Niveau d'Importance** : (1 : non bloquant | 0 : bloquant | 2 : information)
  - **Début de perturbation** : date de début d'impact de la perturbation (exemple : 21/12/2011 18:00:00)
  - **Fin de perturbation** : date de début d'impact de la perturbation (exemple : 21/12/2011 21:00:00)
  - **Codes STIF** : codes des parcours de lignes impactées composés du préfixe DUA et du code technique; si plusieurs lignes utiliser le séparateur # (exemple : DUA8008500101002#DUA8008500101001 -> pour 2 parcours du T4).
  - **Titre**: titre de la perturbation préfixé du code commercial de la ligne (exemple : Ligne T4 : reprise du trafic après interruption)
  - **Text**: descriptif de la perturbation avec URL externe(s) éventuelle(s) pour + d'info (entre balises <a href=lien>libellé du lien</a>)
- Un fichier joint au mail reprend ces informations et indique si le message transmis doit être ou non notifié aux utilisateurs abonnés au service Vianavigo.

Pour un mail de mise à jour d'une perturbation, le code pérenne de la perturbation (référence) sera pris en compte pour remplacer le contenu de l'information.

Exemple de message SNCF transmis au STIF :

```

Ligne L : suppressions St GermainGC/Noisy le Roi
=====
=====
Emetteur: PCNV
=====
=====
Date : 06/08/2015 Avisé à : 08:36
=====
=====

=====
=====
Voici les informations présentes dans ce formulaire :
Référence: PCNV20150806065651
Réseau: Ligne L
Type d'évènement : TRAFIC
Type d'info : CONTINU
Mise en ligne: 06/08/2015 06:45:00
Mise hors ligne: 06/08/2015 09:40:00
Niveau d'Importance : 1
Périodes de perturbation : 06/08/2015 06:45-06/08/2015 09:40

Codes STIF : DUA8008540420015
Titre: Ligne L : suppressions St GermainGC/Noisy le Roi
Text: Axe concerné :
Saint Germain en Laye Grande Ceinture/Noisy le Roi.

Trains supprimés :

- Saint Germain en Laye Grande Ceinture 09h09 - Noisy le Roi 09h22 - mission
  NOIS.

```

- Noisy le Roi 08h45 - Saint Germain en Laye Grande Ceinture 08h58 - Mission GERM.
- Noisy le Roi 09h30 - Saint Germain en Laye Grande Ceinture 09h43 - Mission GERM.

Motif : panne d'un train.

SNCF Transilien

<!--Ligne L : suppressions axe St Germain/Noisy, dans les deux sens. Prévoir un temps d'attente supplémentaire de 15 mn jusqu'à 09h40.-->

En cas de dysfonctionnement observé sur la fourniture des Données SNCF, SNCF Mobilités s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour rétablir le service dans les meilleurs délais.

SNCF Mobilités s'engage à fournir les Données SNCF sur la durée du contrat et à communiquer au STIF toute information de nature à modifier ou perturber cette mise à disposition. En au cours du contrat, ce format pourra évoluer dans le cadre d'un travail communautaire sur l'information circonstancielle.

### **ARTICLE 3 – PROPRIETE DES DONNEES**

SNCF Mobilités est et demeure entièrement propriétaire des Données SNCF qu'elle met à la disposition du STIF dans le cadre du contrat.

Les modalités de réutilisation/exploitation des Données SNCF par le STIF sont prévues à l'annexe II-A-9 « droit d'utilisation des données IV SNCF ».

Dans le cadre de sa politique open data, le STIF souhaite mettre à disposition des réutilisateurs sur sa plateforme open data certaines données SNCF. Les modalités de mises à disposition des données SNCF sur la plateforme Open Data du STIF et la liste des jeux de données SNCF, en vue de réutilisation au sens de la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978, sont prévues à l'annexe VII-4.

### **ARTICLE 4 – OBLIGATIONS DU STIF**

Le STIF s'engage à faire mention de la source ou de la propriété de SNCF Mobilités sur ses médias distants, selon les mêmes modalités de présentation (notamment concernant le format) que celles concernant ses propres données.

### **ARTICLE 5 - RESPONSABILITES**

Le lien dynamique et les données, fournis dans le cadre de l'Annexe, sont sous la seule responsabilité de SNCF Mobilités. Néanmoins, le STIF accepte et reconnaît que SNCF Mobilités ne pourra être tenue responsable d'un niveau de disponibilité dégradé si les trafics STIF observés augmentent fortement, sans qu'aucune alerte n'ait été communiquée préalablement par le STIF.

SNCF Mobilités s'engage à fournir au STIF le même niveau d'exactitude, d'exhaustivité et de disponibilité des données que pour ses propres services.

SNCF Mobilités ne saurait engager sa responsabilité en cas de dommage lié à une mauvaise utilisation ou à une modification des Données qui en sont issues qui seraient imputables au STIF.

Le STIF ne saurait engager sa responsabilité en cas de dommage lié à une inexactitude, indisponibilité et/ou une modification des Données qui en sont issues qui seraient imputables à SNCF Mobilités.

Chacune des Parties s'engage à signaler tout événement de nature à justifier la modification des termes de l'Annexe à l'autre Partie.

## **ARTICLE 6 – EXIGENCES DE SECURITE**

Les Parties s'engagent mettre en oeuvre, à appliquer et à faire appliquer à leurs partenaires et/ou éventuels sous-traitants, dans le cadre de l'exécution de l'annexe, toute mesure conforme aux règles de l'art en matière de sécurité informatique et réseau, afin de garantir, notamment, la sécurité et la confidentialité des informations et des transmissions, ainsi que la sécurité physique des installations.

## **ARTICLE 7 – COOPERATION DES PARTIES**

L'exécution de l'annexe doit s'effectuer dans le cadre d'une coopération constante et étroite entre les Parties ainsi qu'une confiance mutuelle. Les obligations contractuelles doivent être exécutées de bonne foi et dans le respect des termes convenus de sorte que l'exécution par l'autre Partie de ses obligations ne soit ni entravée, ni retardée.

Chacune des Parties désigne une personne qui a en charge le suivi de l'annexe (anomalies, manquement, modification,...).

D'un point de vue opérationnel, en cas de dysfonctionnement observé sur la fourniture des Données, le traitement des faits techniques est décrit ci-dessous.

## **ARTICLE 8 – DESCRIPTION DU TRAITEMENT DES FAITS TECHNIQUES**

### **Préambule**

L'objectif de ce chapitre est de présenter les principes pour le traitement des faits techniques constatés par le STIF lors de l'envoi par SNCF Mobilités des mails structurés au format texte décrivant les perturbations.

Les procédures seront formalisées d'un commun accord par les 2 parties et feront l'objet d'un document qui pourra être validé si besoin par la commission de suivi de la Qualité de Service.

### **Définition d'un fait technique**

Un fait technique est un signalement d'un comportement non attendu, non-conforme ou posant une interrogation. Un fait technique est saisi par le STIF lorsqu'il est constaté un dysfonctionnement, une erreur de données, ... Les faits techniques sont recensés et documentés dans un outil commun partagé. Les faits techniques sont classés par catégories, par niveau de sévérité et par degré de priorité.

### **Processus de traitement des faits techniques**

La gestion d'une anomalie suit les 3 grandes étapes suivantes :

### **Confirmer l'anomalie**

Suite à la réception d'un fait technique (FT) par le STIF, SNCF Mobilités effectue un premier diagnostic pour vérifier qu'il s'agit bien d'une anomalie.

Un échange avec SNCF Mobilités permet de valider la qualification de l'anomalie. Une procédure d'escalade peut dès lors être déclenchée en cas de problème ou de désaccord sur la qualification.

### **Analyser l'anomalie**

SNCF Mobilités analyse l'impact de l'anomalie, définit les conséquences de l'anomalie sur la qualité du flux transmis, les solutions de contournement possibles, les correctifs envisagés et les charges associées. Selon le niveau du FT, SNCF Mobilités propose si nécessaire de livrer un correctif sur son environnement d'intégration après en avoir informé le STIF

### **Corriger l'anomalie**

SNCF Mobilités réalise les actions prévues pour la correction de l'anomalie, prévoit les jeux d'essais nécessaires à la recette du correctif, qualifie le correctif, met à jour la documentation applicative si nécessaire et renseigne les tableaux de bord de suivi des FT.

## **ANNEXE II-A-4**

### **PRINCIPES D'ALIMENTATION DES INFORMATIONS SUR L'OFFRE THEORIQUE**

Les échanges de données d'offre théorique entre SNCF Mobilités et le STIF feront l'objet de procédures partagées et formalisées. Le STIF et SNCF Mobilités s'engagent réciproquement sur le respect de ces procédures afin de maîtriser dans la durée les échanges et la qualité des données.

#### **1. INFORMATIONS SUR L'OFFRE THEORIQUE FOURNIES PAR SNCF MOBILITES**

SNCF Mobilités fournit au STIF des données portant sur l'offre théorique de référence, ainsi qu'un certain nombre d'autres informations listées ci-après :

##### **1.1. Données sur l'offre théorique de référence**

L'offre théorique de référence regroupe toutes les lignes ferroviaires (dont tram train) et les lignes bus (Noctilien, lignes bus de fin de soirée, bus de substitution, situations prévues ...) déclarées au plan de transport.

Les données de référence concernant l'information voyageurs comprennent :

- les données réseau, structurées conformément à la codification en vigueur dans les référentiels communautaires (cf. Annexe II-A 5);
- les courses et calendrier d'application;
- les correspondances bus intra-transporteurs, et correspondances bus – gare et gare – gare ;
- la zone tarifaire de chaque arrêt situé en Ile-de-France.
- L'offre adaptée pour les événements spécifiques (fêtes de la musique, nuit de la Saint Sylvestre ...).
- pour des travaux longs ou fortement impactant pour le voyageur, SNCF Mobilités s'engage à fournir au STIF les horaires réadaptés dans les délais permettant l'intégration et la diffusion de ces informations par les services de recherche d'itinéraires du STIF.

Les données, définies ci-dessus sont fournies par SNCF Mobilités à partir de ses outils, sous forme d'un ensemble de fichiers texte, comprenant les informations pour toutes ses lignes ferroviaires et bus (RER, train, tram-train, Noctilien, bus de journée et d'extrême soirée, bus de substitution en cas de travaux sur les infrastructures ferroviaires).

##### ***Eléments de qualité***

Les données fournies par SNCF Mobilités doivent être conformes à ce que rencontre le voyageur sur le terrain ; elles respectent les critères de qualité suivants :

- Données identifiées de façon unique :
  - A court terme, utilisation des codes techniques pour identifier les lignes (import et export) : SNCF Mobilités doit assurer la cohérence et la pérennité de ses codes de lignes, conformément à ceux définis avec le STIF ;
  - Avant la fin 2016 utilisation des identifiants référentiels définis par le STIF pour alimenter la base communautaire, concernant les arrêts.
  - Concernant les lignes, SNCF Mobilités prendra un engagement de calendrier dès lors que les travaux d'étude communs seront finalisés.
- Données justes : une donnée juste est une donnée conforme à la réalité ; la desserte, les horaires, mais également le nom (ou code) commercial de la ligne doivent être cohérents avec ce que peut constater un voyageur sur le terrain ;
- Données à jour : chaque modification de l'offre fait l'objet d'une mise à jour de manière à ce que le STIF puisse l'intégrer dans les données communautaires au moins trois semaines avant la mise en place effective de la dite modification de l'offre.

Dans tous les cas une mise à jour des données portant sur l'offre théorique de référence est effectuée a minima 2 (deux) fois par an, même si l'offre est inchangée.

Afin de garantir une cohérence entre l'information voyageurs et l'offre réellement produite le jour J, de manière exceptionnelle des modifications horaires pourront intervenir entre S-3 et S-1 semaine (ex. cas des travaux planifiée tardivement ou aléas de type accident induisant une réduction soudaine et imprévisible de l'offre). Dans ce cas, des informations circonstanciées, informant des horaires modifiés tardivement pourront être affichés sur les médias d'information voyageurs. SNCF Mobilités s'engage, dans les travaux prévus sur son back-office d'information inscrit au PQI, de permettre une meilleure anticipation de l'information dans le cours du contrat.

- Profondeur de calendrier : la profondeur de calendrier des données transmises au STIF est de 3 semaines.  
De manière exceptionnelle, pour faire face à des aléas d'exploitation ne pouvant être anticipé, la mise à jour des horaires peut être modifiée avant la date de circulation.

Lors de la réception et de l'intégration des données de SNCF Mobilités, le STIF réalise des contrôles qualité, portant notamment sur :

- Les mises à jour
- Le format d'import
- La codification des lignes
- La profondeur de calendrier
- Le niveau d'offre
- La continuité de l'offre théorique

Concernant la codification, SNCF Mobilités doit assurer la cohérence et la pérennité de ses codes techniques de lignes. Cette codification évoluera lors de la mise en place des référentiels.

**Service de référence :**

Code Transporteur (TTT) + Code Réseau (RRR) + Code Ligne (LLL) + Code Sous-Ligne (SSSS)

Pour le ferré et routiers (bus de substitution), les codes Transporteur et Réseau doivent correspondre à la liste ci-dessous :

Transporteur	Code Réseau	Code com.	Libellé
810	801	A	A
810	802	B	B
800	803	C	C
800	804	D	D
800	805	E	E
800	853	H & K	Paris Nord
800	854	J & L	Paris St Lazare
800	852	N	Paris Rive Gauche
800	850	P & T4	Paris Est
800	851	R	Paris Sud Est
800	855	U	La Verrière - La Défense
800	871	TER	TER Bourgogne
800	872	TER	TER Centre
800	870	TER	TER Champagne Ardennes
800	874	TER	TER Haute-Normandie
800	873	TER	TER Picardie

Pour Noctilien, les codes Transporteur, Réseau et Ligne doivent correspondre à la liste ci-dessous :

Code Transporteur	Code Réseau	Code Ligne	Libellé
800	987	003	N132
800	987	004	N130
800	987	005	N151
800	987	006	N131
800	987	007	N150
800	987	008	N140
800	987	009	N141
800	987	010	N142
800	987	011	N152
800	987	012	N134
800	987	013	N135
800	987	014	N143
800	987	015	N144
800	987	016	N145
800	987	017	N154
800	987	018	N133



En cas de problème identifié, le STIF transmet à SNCF Mobilités, sous 48 heures ouvrées après avoir détecté la non-conformité, les motifs de celle-ci. SNCF Mobilités dispose alors de 5 jours ouvrés pour analyser la non-conformité, et informer le STIF du délai pour la fourniture d'un correctif.

### **Process pour la fourniture des données d'offre théorique**

Les données sont fournies à chaque modification de l'offre et au minimum 2 (deux) fois par an, lors des changements d'horaires d'hiver et d'été. SNCF Mobilités envoie à partir de ses outils un ensemble de fichiers texte, comprenant les informations pour toutes ses lignes (RER, Train, tram train, Noctilien, bus de journée et d'extrême soirée).

A noter que SNCF Mobilités fournit au STIF l'offre de référence dans l'intégralité pour le RER A et B bien qu'une partie de ces deux lignes soient sous exploitation de la RATP.

SNCF Mobilités fera ses meilleurs efforts pour intégrer les modifications horaires du RER A et B sur la partie RATP. SNCF Mobilités ne saurait être tenu responsable de toutes omissions, transmission tardive ou erreur sur l'exactitude des informations horaires.

A la signature du contrat, les formats d'alimentation sont ceux en vigueur fin 2015. Le document définissant le format d'échange est fourni par le STIF.

A moyen terme, dans le cadre de la mise en place du référentiel et du projet de refonte des outils de collecte et de consolidation des données d'offre théorique par le STIF, ces formats évolueront ou seront complétés.

Accessoirement, pour une partie de l'offre bus (navette Pont Cardinet et bus travaux Castor par exemple), SNCF Mobilités fournit les données sous forme d'une base « AMIEX ».

L'envoi se fait par mail dans tous les cas ou par dépôt sur un serveur FTP du STIF. En retour, un accusé de réception et d'intégration est fourni par le STIF par mail.

### **Fourniture de la base de données d'offre théorique par le STIF à SNCF Mobilités:**

Dans le cadre des engagements du précédent contrat, le STIF fournira à SNCF Mobilités les informations sur les horaires théoriques des lignes Optile, RATP et SNCF Mobilités, chaque semaine (base DUALE). Les données exportées vers SNCF Mobilités bénéficient de l'ensemble des contrôles qualité effectués par le STIF.

Le STIF, souhaite arrêter rapidement l'export de ces données dans la mesure où SNCF Mobilités bénéficie des accès aux API de la recherche d'itinéraires d'une part (*cf.* Annexe II-A-4-1) et pourra accéder aux données connexes à l'Information Voyageur au travers des données mises à disposition par le dispositif Opendata (*cf.* Annexe VII-4).

Toutefois, cet arrêt ne pourra se faire que sous condition de non régression de la qualité des données. Ces données permettent à SNCF Mobilités de développer des services expérimentaux et innovants, qui auront vocation ou non, après concertation entre STIF et SNCF Mobilités, à s'intégrer au service mutualisé, après retour d'expérience positif, (comme prévu dans l'article 22.4.) nécessite de prévoir une phase de transition.

L'exploitation de ces informations comprend le droit d'appliquer aux données brutes du Stif des agencements rendus nécessaires par des contraintes techniques liées à leur utilisation ou reproduction, sans pour autant la dénaturer ou porter atteinte à leurs caractéristiques essentielles. Dans ce cadre, SNCF Mobilités étudiera les impacts de cette évolution sur ses process internes et ses systèmes d'information. SNCF Mobilités s'engage à revenir vers le STIF en 2016 pour partager les conséquences de cette évolution.

Le STIF et SNCF Mobilités analyseront les impacts pour définir les meilleures solutions (évolutions du SI SNCF Mobilités, enrichissement du format GTFS ou solution alternative), afin de définir ensemble les travaux et jalons nécessaires avant arrêt de la base DUALE.

## **1.2. Données d'informations circonstanciées :**

Ces informations complètent l'information portant sur l'offre théorique, en indiquant les perturbations prévues, subies sur les lignes et les arrêts.

Ces informations concernent notamment:

- des perturbations prévues, comme des gares fermées pour rénovation, des travaux sur voies ferrées, dans les gares ou sur les routes, des grèves (niveaux de service prévu par ligne ou sous ligne)

Dans l'attente de la mise en œuvre du relais d'informations des données temps réel (annexe II-A-3), SNCF Mobilités transmet dans le même flux, des informations circonstanciées sur les perturbations imprévues selon les principes visés au présent chapitre.

### **Éléments de qualité :**

Ces informations circonstanciées sont transmises avec l'objet de la perturbation prévue, le détail du message, les objets transport impactés (ligne), date début et fin de publication sur les médias, une date de début/ fin prévisionnelle/ durée prévisionnelle/ clôture/ informations sur itinéraires alternatifs ( le cas échéant).

L'information devra être remontée dans les délais indiqués au 3 de l'annexe II-C-2 indicateurs relatifs à l'IV.

Ces informations comprennent à minima les informations circonstanciées présentes sur le site transilien.com et les médias de diffusion SNCF Mobilités concernant l'Ile de France.

La référence aux objets transports se fera conformément à la codification en vigueur dans les référentiels communautaires (cf. annexe II-A-5). Des évolutions devront être apportées dans les SI SNCF Mobilités pour intégrer les nouveaux objets (arrêts).

Un indicateur suit la fourniture effective de ces informations au STIF (voir en fin d'annexe). Ce contrôle sera effectué par le STIF ou son prestataire.

## Process pour la fourniture des informations circonstanciées

Les messages se structurent comme suit :

Objet transport impacté (ligne et lorsque les systèmes SNCF Mobilités seront adaptés Arrêts) / date début et fin de publication sur les media / objet de la perturbation / date début et durée prévisionnelle de l'impact / tout message de perturbation est suivi d'un message de clôture de l'évènement ; des itinéraires alternatifs le cas échéant.

Le formalisme en vigueur début 2016 est maintenu:

Information transmise par mail au format texte (non html) avec les indications suivantes :

Pour l'objet du mail : identifiant unique de la perturbation

Pour le contenu, les éléments structurants sont :

- **Référence:** identifiant unique de la perturbation
- **Réseau :** réseau de la ligne impactée **Mise en ligne:** date et heure de début de la publication sur le média (exemple : 21/12/2011 18:00:00)
- **Mise hors ligne:** date et heure de fin de la publication sur le média (exemple : 21/12/2011 21:00:00)
- **Niveau d'Importance :** (1 : non bloquant | 0 : bloquant | 2 : information)
- **Début de perturbation :** date de début d'impact de la perturbation (exemple : 21/12/2011 18:00:00)
- **Fin de perturbation :** date de début d'impact de la perturbation (exemple : 21/12/2011 21:00:00)
- **Codes STIF :** codes des parcours de lignes impactées composés du préfixe DUA et du code technique; si plusieurs lignes utiliser le séparateur # (exemple : DUA8008500101002#DUA8008500101001 -> pour 2 parcours du T4).
- **Titre:** titre de la perturbation préfixé du code commercial de la ligne (exemple : Ligne T4 : reprise du trafic après interruption)
- **Text:** descriptif de la perturbation avec URL externe(s) éventuelle(s) pour + d'info (entre balises <a href=lien>libellé du lien</a>)

Pour un mail de mise à jour d'une perturbation, le code pérenne de la perturbation (référence) sera pris en compte pour remplacer le contenu de l'information.

En au cours du contrat, ce format pourra évoluer dans le cadre d'un travail communautaire sur l'information circonstanciée.

### 1.3. Autres informations

#### 1.3.1. Fiches horaires et plans de ligne

Les fiches horaires et les plans de ligne de SNCF Mobilités sont accessibles du site Internet STIF vers le site SNCF Mobilités via des liens profonds.

#### **Élément de qualité pour la fourniture des fiches horaires et les plans de ligne**

Chaque modification de l'offre entraîne une mise à jour de ces documents ; Si la référence du lien profond existant était modifiée, SNCF Mobilités en informe le STIF au plus tard 3 semaines avant la date d'application de cette modification.

#### **Process pour la fourniture des fiches horaires et les plans de ligne**

SNCF Mobilités met à disposition ces informations sur son site internet. Les liens profonds correspondants sont intégrés par le STIF à son propre site ce qui permet ainsi à l'utilisateur d'obtenir l'information, sans ressaisie des éléments de sa requête.

SNCF Mobilités fournira au STIF, dès l'entrée en vigueur du contrat, les structures des liens url correspondantes aux fiches horaires des lignes de son réseau.

### **1.3.2. Informations sur les tarifs**

SNCF Mobilités fournit au STIF des fichiers Excel contenant :

- La liste des OD possibles avec pour chacune les codes tarifs correspondants ;
- La liste des prix par codes tarif, avec indication du prix du billet unitaire et du prix par carnet de dix (10).

La liste des codes tarifs par OD contient pour chaque OD possible, le nom et le code UIC de la gare de départ, le nom et le code UIC de la gare d'arrivée et la liste de 1 à n codes de prix (ou « numéro de prix ») correspondants.

La liste des prix par codes tarifs est un fichier Excel qui contient pour chaque code tarif (ou « numéro de prix »), le prix du billet unitaire et le prix par carnet de dix (10).

### **Éléments de qualité**

Une nouvelle version de ces fichiers sera envoyée au STIF à chaque modification de tarif ou de codification OD.

Le délai entre la décision de mise à jour des tarifs (effectuée par le STIF) et la fourniture effective du fichier des prix par code tarif (effectuée par SNCF Mobilités) devra être la plus réduite possible, de manière à ce que les mises à jour puissent être en ligne au moins trois semaines avant la date effective de mise en application des nouveaux tarifs.

### **Process pour la fourniture des tarifs**

Les données d'appartenance des points d'arrêts aux zones tarifaires sont fournies avec les informations théoriques.

Les tarifs sont fournis sous forme de fichiers Excel tels que définis précédemment.

### **1.3.3 Informations en cas de grève**

Dans le cas des grèves, SNCF Mobilités fournit, accessibles sur un site internet (actuellement abcdtrain.com), les données horaires modifiées.

Le STIF proposera les informations fournies, sur Vianavigo et les dispositifs de diffusion au tiers conformément aux conditions d'utilisation définies à l'annexe II-A-9 « Conditions d'utilisation des données IV SNCF ».

SNCF Mobilités étudie l'intégration des données de grève dans ses médias d'information permanents, afin d'éviter au client le passage par abcdtrains.com. Dans le cadre du projet de refonte du back-office du STIF, une étude conjointe sera menée sur l'intégration des données et leur utilisation dans les différents services multimodaux.

#### **1.3.4 Les autres informations:**

Les équipements d'information sonores et visuels aux arrêts et gares devront également faire l'objet de fournitures régulières au STIF.

SNCF Mobilités étudiera la possibilité de produire les tracés de bus Noctilien avant la fin du contrat.

Après mise en place des référentiels Arrêts et Lignes, le STIF et SNCF Mobilités étudieront conjointement la manière d'introduire ces informations complémentaires dans les flux.

La mise à jour de ces informations est réalisée annuellement de manière systématique.

#### **1.4. Propriété des informations sur l'offre théorique fournies par SNCF Mobilités**

---

SNCF Mobilités reste propriétaire des informations sur l'offre théorique qu'elle produit et qu'elle met à disposition du STIF. Elle jouit de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle pouvant y être attachés.

Les conditions d'utilisation par le STIF des informations sur l'offre théorique SNCF, telles que définies aux chapitres 1.1, 1.2 et 1.3.3 de la présente annexe, sont prévues à l'annexe II-A-9 « Conditions d'utilisation des données IV SNCF ».

Dans le cadre de sa politique open data, le STIF souhaite mettre à disposition des réutilisateurs sur sa plateforme Open Data certaines données de SNCF Mobilités. Les modalités de mises à disposition des données SNCF Mobilités sur la plateforme Open Data du STIF et la liste des jeux de données SNCF Mobilités, en vue de leur réutilisation au sens de la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978, sont prévues à l'annexe VII-4.

**SNCF Mobilités - Système de qualité de service**  
**Information voyageur**  
**Transmission des informations circonstanciées**

**Objectif :**

SNCF Mobilités transmet l'état du trafic et la liste des informations circonstanciées affectant son réseau.

En cas de perturbations, un événement doit donner lieu à une ou plusieurs transmissions (au moins une au début de l'évènement)

Nota : dans le cas des perturbations « simples » avec une fin de perturbation fiable, il n'y a pas de message de clôture

**Définition de la situation inacceptable :**

Plusieurs cas :

- SNCF Mobilités n'envoie pas l'intégralité des informations circonstanciées affectant son réseau et présentes sur son site transilien.com ;
- SNCF Mobilités change unilatéralement le format d'échanges convenu.

**Méthodologie :**

Ces éléments seront contrôlés :

- Soit par analyse des envois sur 24 heures ;
- Soit par capture d'écrans sur le site transilien.com sur une journée choisie aléatoirement sur le mois ;
- Soit par l'examen des messages d'erreurs sur l'import.

**Indicateur :**

Si un au moins des éléments contrôlés n'est pas conforme, la non-conformité est déclarée.

## **ANNEXE II-A-4-1**

### **LICENCE D'ACCES DYNAMIQUE A LA BASE COMMUNAUTAIRE**

Afin de favoriser la prise en compte des problématiques de transports publics et d'en promouvoir l'usage au travers des systèmes d'information des entreprises et organisations franciliennes, le STIF propose une licence d'utilisation des services Web du STIF (ci-après les Webservices) et techniquement nommé API et des données théoriques et circonstanciées, données communautaires définies dans l'annexe II A 1 (ci-après « la base de données communautaire ». Cette licence pourrait évoluer, par exemple dans le cadre des travaux sur les licences open data. Toute évolution sera partagée par les deux parties puis validée par la Commission de Suivi de la Qualité de Service.

Cette licence s'applique conformément à l'annexe II A 1 et II A 4 du contrat STIF – SNCF Mobilités 2016-2019. Par médias de SNCF Mobilités « ci-après désigné par Médias », on entend tout site Internet et mobile de SNCF Mobilités, les applications sur supports mobiles (smartphone, tablette, écrans connectés...) y compris les services édités par SNCF Mobilités accessibles depuis des sites tiers « non institutionnels ».

La présente annexe définit les conditions d'utilisation dans lesquelles le STIF met à disposition de SNCF Mobilités, à titre non exclusif, la Base de Données communautaire et les Webservices associés pour la mise en œuvre d'un service d'information voyageurs.

#### **Article 1 : Données concernées et modalités de mise à disposition**

- 1.1 La Base de Données communautaire et les Webservices fournis par le STIF, ainsi que les conditions techniques de fourniture, de format et de qualité sont listées aux articles 8 et 9 de la présente annexe. Etant précisé que l'Article 8 devra faire l'objet d'une mise à jour à chaque changement d'ordre technique. L'évolution sera partagée entre les Parties et, si nécessaire, le document sera validé par la Commission de Suivi de la Qualité de Service.
- 1.2 Le STIF s'engage à donner accès à ses Webservices à SNCF Mobilités. Avant la première mise en production de son service, SNCF Mobilités s'engage à permettre au STIF d'accéder à une plateforme de tests, aux fins de vérifier la conformité de ses conditions d'interfaçage avec les applicatifs du STIF. A l'issue de ces tests, le STIF délivrera à SNCF Mobilités une autorisation de mise en production.
- 1.3 En cas de changement technique des modalités de fourniture de la Base de Données communautaire et des Webservices, le STIF alertera SNCF Mobilités au moins 4 mois avant la mise en œuvre de ce changement comme prévu à l'article 8 et 9. L'éventuel surcoût occasionné sera préalablement abordé entre les Parties.

#### **Article 2 : Propriété intellectuelle**

- 2.1 Le STIF reste seul titulaire des droits de propriété intellectuelle afférents aux Webservices et à la Base de Données communautaire. En aucun cas, la présente annexe n'entraîne un quelconque transfert de droit de propriété sur ces éléments au profit de SNCF Mobilités.

- 2.2 En conséquence, et sous réserve des dispositions de l'article 3, SNCF Mobilités ne pourra pas nantir les Webservices, ni les céder, ni les sous-licencier, ni les prêter à des tiers à titre onéreux ou gratuit. Par ailleurs, SNCF Mobilités informera le STIF de toute atteinte aux droits de propriété du STIF dont il pourrait avoir connaissance.
- 2.3 Le STIF garantit à SNCF Mobilités une jouissance paisible des Webservices et de la Base de Données communautaire, du fait de son seul fait personnel. A ce titre, le STIF garantit notamment SNCF Mobilités contre tout recours ou action qui pourrait lui être intenté, à quelque titre que ce soit à l'occasion du présent contrat, par toute personne qui estimerait avoir des droits, au titre de la propriété intellectuelle, sur une partie ou sur la totalité de la Base de Données communautaire ou des Webservices.

### **Article 3 : Conditions d'utilisation de la Base de Données Communautaire et des Webservices**

#### **3.1 Droits de réutilisation**

- 3.1.1 SNCF Mobilités est autorisée à utiliser la Base de Données communautaire et les Webservices aux fins d'offrir à ses clients un service d'information sur les transports publics de voyageurs, tel que défini dans le préambule de la présente annexe. A ce titre, SNCF Mobilités est autorisée à incorporer les informations issues de la Base de Données communautaire du STIF dans des présentations nouvelles adaptées à ses Médias.
- 3.1.2 Dans le cas où SNCF Mobilités souhaiterait modifier l'une des conditions d'utilisation de la présente annexe, il devra obtenir l'accord préalable exprès du STIF.
- 3.1.3 Le service offert par SNCF Mobilités pourra être proposé sur tout canal de communication électronique, existant ou à venir, en particulier le réseau Internet ou les réseaux de téléphonie mobile accessibles en France.
- 3.1.4 SNCF Mobilités s'engage à respecter les règles d'utilisation du service décrites dans l'article 10.
- 3.1.5 SNCF Mobilités doit faire référence au STIF en qualité de fournisseur des Webservices et de la Base de Données Communautaire, sous la forme prévue dans l'article 10.

#### **3.2 Communication à des tiers**

- 3.2.1. Outre le fait de mettre à disposition du public des Médias permettant la recherche d'informations voyageurs et sous réserve des dispositions ci-dessous, SNCF Mobilités n'est pas autorisé à céder ou transmettre la licence, ni à consentir de sous-licences d'utilisation à quelque tiers que ce soit, sous quelque forme que ce soit, même à titre temporaire et/ou gratuit, à moins d'avoir obtenu l'autorisation préalable et écrite du STIF.



3.2.2 SNCF Mobilités pourra toutefois mettre à la disposition de prestataires, intervenants dans l'élaboration de ses Médias, pendant la durée du contrat, une copie ou un extrait des informations issues de la Base de Données communautaire et/ou l'accès aux Webservices à condition que celles-ci soient nécessaires à la réalisation de la mission confiée au prestataire et que SNCF Mobilités fasse respecter les clauses de la présente annexe au dit prestataire. En outre, il est expressément convenu entre les Parties que SNCF Mobilités pourra recourir, pour fournir à ses clients l'information sur les transports publics voyageurs via ses divers Médias, à l'utilisation de plateformes de services de ses prestataires qui se connecteront directement aux Webservices pour le seul et unique compte de SNCF Mobilités.

Cette communication devra ainsi s'accompagner de la signature par le prestataire d'un document dans lequel il s'engage :

- à ne pas utiliser la Base de Données Communautaire et les Webservices, même sous une forme modifiée ou altérée, pour d'autres usages que ceux nécessaires à sa mission ;
- à ne pas communiquer à des tiers des données numériques extraites ou dérivées des fichiers mis à sa disposition, sous quelque forme que ce soit, sauf concernant les données brutes des transporteurs qui leur auraient été communiquées directement par ces derniers qui en sont propriétaires ;
- à détruire à l'issue de sa mission toutes les données qui lui auront été communiquées, et à n'en conserver aucune copie, sous quelque forme que ce soit.

#### **Article 4 : Garanties**

- 4.1 Le STIF, en sa qualité de collecteur des informations incluses dans la Base de Données Communautaire et des Webservices, s'engage à faire ses meilleurs efforts pour que les informations transmises soient fiables, complètes et impartiales, ainsi qu'à ce que les Webservices soient sécurisés.
- 4.2 Le niveau de qualité du service attendu est décrit dans l'article 8.
- 4.3 Toutefois, SNCF Mobilités a été informé que les erreurs, inexactitudes ou omissions ne peuvent être totalement exclues dans le domaine de l'information et le STIF ne saurait en être tenu responsable, notamment lorsque ces erreurs, inexactitudes ou omissions résultent de ceux qui lui transmettent ces informations.
- 4.4 En conséquence, SNCF Mobilités prendra toute mesure appropriée pour minimiser les conséquences dommageables générées par l'utilisation de la Base de Données Communautaire et des Webservices.
- 4.5 Le STIF s'engage à compléter les Webservices dans un délai de 6 mois suite à la demande de SNCF Mobilités d'incorporer des fonctions supplémentaires.

- 4.6 Les conditions d'utilisation du web service à la fin du contrat STIF – SNCF 2016 – 2019 seront définies dans le cadre du prochain contrat.
- 4.7 Les garanties mentionnées au présent article sont exclusives de toute autre, à l'exception de celle prévue à l'article 4.3.

#### **Article 5 : Redevance**

Une redevance annuelle pour l'utilisation de la Base de Données communautaire et des Webservices, calculée selon un barème tarifaire adopté par le Conseil du STIF, est incluse dans l'équilibre financier du contrat et ne donne pas lieu à une facturation spécifique.

#### **Article 6 : Responsabilité**

- 6.1 SNCF Mobilités diffuse les informations issues des Webservices du STIF sous sa seule responsabilité, sans que d'aucune manière le STIF ne soit responsable vis-à-vis des tiers de cette utilisation, sauf au cas où le dommage causé au tiers suite à ladite utilisation serait imputable au STIF, sans préjudice des dispositions des articles 3.3 et 4 de la présente annexe.
- 6.2 Le STIF s'engage à mettre en œuvre les moyens adaptés pour fournir les Webservices et la Base de Données communautaire selon les modalités convenues et en assume la responsabilité vis-à-vis de SNCF Mobilités. Ainsi, le STIF s'engage à indemniser SNCF Mobilités de tous les dommages subis par ce dernier dans le cadre de l'exécution du présent contrat.
- 6.3 Le STIF ne saurait être tenu responsable des erreurs, inexactitudes ou omissions relatives aux informations incluses dans la Base de Données communautaire qui résultent de la transmission de l'information par SNCF Mobilités.

#### **Article 7 : Audit**

Le STIF dispose d'un droit d'audit des éléments du système informatique de SNCF Mobilités utilisant la base de données du STIF aux fins de vérifier que l'utilisation de la Base de Données est conforme aux dispositions de la présente annexe, et en particulier que les données affichées par le système informatique de SNCF Mobilités sont conformes aux informations transmises. L'audit sera réalisé conformément aux dispositions de l'article 105 du contrat SNCF Mobilités.

#### **Article 8 : Description des conditions de fourniture de la Bases de données Communautaire, des Webservices et du niveau de service**

Le STIF, en sa qualité de collecteur des informations incluses dans les Webservices, s'engage à faire ses meilleurs efforts pour que les informations transmises soient mises à jour, exemptes de vice et virus, fiables, complètes et impartiales. Les données sont qualifiées sur une profondeur de validité de 3 semaines. Les données sont mises à jour une fois par semaine, le jeudi.

D'une manière générale, le STIF s'engage à ce que les Webservices fournis soient et restent à tout moment conformes aux obligations légales et réglementaires en vigueur. Le STIF s'engage notamment à ne pas fournir ou diffuser de données issues des Webservices contrefaisant des droits d'un tiers, de données à caractère diffamatoire, injurieux, violent, xénophobes, pornographique, *etc.*

Les services fournis par le STIF auprès de SNCF Mobilités concernent à minima les jeux de données suivants :

Nom	Libellé
PlanJourney	Liste des trajets possibles en fonction des paramètres d'entrées (critères de recherche de calcul, vitesse de marche à pied, <i>etc.</i> ).
Const	Permet de déterminer la date de fin d'interrogation
EndOfCourse	Permet de décrire les arrêts parcourus sur une course (pour une représentation cartographique du trajet par exemple)
Fare	Service calculant le prix d'un trajet
MakeBinaryCriteria	Permet de gérer les modes utilisés pour la recherche d'itinéraire
PT Referential	Service de parcours de la topologie du réseau : Liste des arrêts physiques, des lignes, des modes, <i>etc.</i>
DepartureBoard	Prochains passages théoriques à un arrêt pour une ligne et une direction données
ProximityList	Recherche d'arrêts physiques par proximité géographique

Une documentation technique sera transmise à SNCF Mobilités ; elle comportera la description de l'ensemble de ces API, dont les différents paramètres d'entrée et les flux de réponse qui sont au format XML.

Aux services listés ci-dessus, des nouveaux services peuvent être ajoutés pour apporter des nouvelles fonctionnalités aux Webservices.

De même les APIs décrites peuvent être amenés à évoluer. Le STIF en informera SNCF Mobilités.

#### • Engagements du STIF sur le niveau du service

L'infrastructure mise en place par le STIF doit permettre de:

- Supporter la charge actuelle et son évolution sur les Médias de SNCF Mobilités,
- Garantir les temps de réponses précisés ci-après,
- Fournir une disponibilité de qualité
- 

Les engagements du STIF sur le niveau de service seront décrits dans une documentation technique qui sera validée par SNCF Mobilités dans un Comité de suivi du service.

Cette documentation abordera à minima les points suivants :

- La disponibilité du service STIF
- Le temps de réponse moyens du service STIF
- La charge attendue sur le service de recherche d'itinéraire du STIF
- La maintenance
- Le support technique
- La sécurité

#### • **Engagements de SNCF Mobilités vis-à-vis du STIF**

La transmission de l'offre par SNCF Mobilités au STIF se fait dans les conditions prévues au contrat 2016-2019 (art. 22 et Annexe II A 1).

Conformément au contrat entre le STIF et SNCF Mobilités (*cf* art. 22 et annexe II-A-1), ce dernier s'est engagé à transmettre les informations circonstanciées sur ses lignes si possible de façon automatisée, dans un format à définir avec le STIF.

SNCF Mobilités doit communiquer au STIF tout élément, dont SNCF Mobilités a le contrôle, ayant un impact pouvant élever la moyenne d'usage. Ces éléments seront communiqués lors des comités techniques. Sur la base des informations transmises par SNCF Mobilités, le STIF adaptera si besoin, l'architecture technique du service pour garantir la disponibilité et les temps de réponses.

Les volumes de sollicitations relevées par SNCF Mobilités sur ses médias seront communiqués au STIF afin de calibrer l'architecture technique du STIF aux sollicitations attendues.

#### • **Processus de pilotage**

Une organisation adaptée permettra de gérer le pilotage et le suivi de cette fourniture de service par le STIF, ainsi que son usage par SNCF Mobilités.

**Un Comité technique de suivi du service** en présence a minima du référent applicatif STIF et du responsable applicatif SNCF Mobilités se tiendra à minima tous les trimestres pour suivre :

- les volumes des flux consommés
- les résolutions des faits techniques
- les maintenances en cours et à venir
- les demandes d'évolutions
- le planning des livraisons

Le STIF présente au cours de ces réunions, les documents qui permettent d'apporter à SNCF Mobilités la visibilité sur les travaux de maintenance.

Le Comité de Suivi de l'Information Multimodale qui se tient chaque trimestre permettra de suivre la qualité des données échangées, en présence des responsables MOA.

Sur demande d'une des Parties, des orientations stratégiques pourront être échangées lors de réunions complémentaires en bilatérale.

Un tableau de bord synthétique sera à définir entre les Parties en Comité technique de suivi de la Qualité du service.

- **Processus de gestion des dysfonctionnements**

Les modalités de gestion des dysfonctionnements – ou anomalies - seront définies entre les parties au cours des Comités de suivi du service.

La procédure de traitement des anomalies sera maintenue par le STIF.

Un outil de suivi des anomalies est mis à disposition de SNCF Mobilités par le STIF pour faciliter leur suivi et leur résolution.

Le STIF s'engage sur les temps de traitement des anomalies suivant :

Nature du fait technique	Délais de traitement
- fait technique de type anomalie urgent et/ou bloquant	8 heures
- fait technique de type anomalie non urgent et majeure ou mineure	5 jours ouvrés
- fait technique de type de demande d'assistance	2 jours ouvrés

- **Processus de gestion des évolutions**

SNCF Mobilités peut souhaiter une évolution du service pour répondre à de nouveaux besoins. Il doit en faire part au préalable au STIF lors d'un Comité technique de suivi du service. A partir de la date de la tenue de ce Comité, le STIF dispose de 6 mois pour proposer une évolution fonctionnelle pour répondre au besoin.

Une fois ce délai écoulé et sans mise à disposition par le STIF d'une version de tests intégrant cette évolution (sur la plateforme de pré production du STIF), SNCF Mobilités pourra développer son propre service pour répondre à son besoin.

Le STIF, s'il souhaite faire évoluer le flux de ses services pour en améliorer la qualité, doit en alerter SNCF Mobilités au préalable lors d'un comité technique de suivi du service au moins 4 mois avant la mise en production prévue de cette évolution. Dans ce cas, le STIF mettra à disposition sur son environnement de pré production, l'évolution à disposition de SNCF Mobilités pour tests, au moins 3 mois avant la mise en production de cette évolution.

Chaque lot d'évolutions sera recetté au préalable par le STIF sur son propre environnement de recette, puis mis à disposition de SNCF Mobilités sur l'environnement de pré production et sera documenté par le STIF tant sur la description fonctionnelle, technique que sur les modifications incluses dans cette version (ChangeLog).

La période de recette de SNCF Mobilités ne pourra pas excéder 1 mois, sauf anomalie bloquante ou majeure non corrigée par le STIF.

La stratégie de déploiement sera définie conjointement lors d'un Comité technique de suivi du service.

- **L'accès aux services du STIF**

Les services sont accessibles 24/24 7 jours / 7, en utilisant des web services durant toute la durée de la Licence.

Les modalités techniques d'appel aux services seront définies entre les parties au cours des Comités de suivi du service.

Une documentation technique à jour sera maintenue par le STIF.

Les conditions d'utilisation du web service à la fin du contrat STIF – SNCF 2016 – 2019 seront définies dans le cadre du prochain contrat.

## **Article 9 : Description de la Base de Données Communautaire, des Webservices et de leurs formats**

Une documentation technique à jour est maintenue par le STIF et partagée avec SNCF Mobilités sur support numérique.

## **Article 10 : Conditions d'utilisation et d'incorporation des Webservices et de la Base de Données Communautaire dans les services de SNCF Mobilités, ainsi que les conditions de référence au STIF**

- **Conditions d'utilisation des données et des Webservices**

SNCF Mobilités s'engage à ne pas altérer le flux de données transmis par le STIF (masquer, tronquer, modifier, etc.).

La géolocalisation des lieux d'arrêts issue des réponses de l'API 'PlanJourney', pourra être indiquée sur un fond cartographique.

- **Conditions de référence au STIF**

L'utilisation des données et des Webservices du STIF impose qu'il soit fait mention du partenariat avec le STIF sur le site de SNCF Mobilités ou tout autre support où pourrait être mentionné cette utilisation.

La signature du STIF à mentionner est : « En partenariat avec 'logo Vianavigo' » ou le simple logo lorsque la place disponible sur le média est insuffisante. Il est par ailleurs entendu entre les Parties que toute modification nécessaire du logo STIF restera à la seule charge du STIF. Sur les médias Internet, le 'logo STIF' sera cliquable et fera un lien html vers le site [www.stif.info](http://www.stif.info).

En cas de modification du logo et de la marque STIF, SNCF Mobilités s'engage à modifier les pages concernées en conséquence, dans un délai de 30 jours ouvrés.

Le STIF reconnaît et accepte expressément que SNCF Mobilités est libre de faire évoluer ses médias à tout moment et à sa seule discrétion. A ce titre, SNCF Mobilités pourra, notamment, supprimer une page, une rubrique, une sous-rubrique, ou modifier leur intitulé, leur taille ou emplacement.

## **ANNEXE II-A-5**

### **PRINCIPES D'ALIMENTATION ET D'UTILISATION DES REFERENTIELS TRANSPORTS FRANCILIENS**

Le Stif s'est engagé, aux côtés des transporteurs, dans la mise en œuvre de référentiels de données transports (Arrêts, Lignes) qui s'appuient sur l'identification unique, pérenne et partagée des objets métier. Ils permettent de garantir l'interopérabilité des données entre les différents systèmes qui les utilisent ainsi qu'un meilleur suivi dans le temps.

#### **1 – Référentiels Arrêts et Lignes**

Le Référentiel Arrêts (REFLEX) s'appuie sur les données transmises par les transporteurs. A partir de la collecte de l'ensemble des données de tous les opérateurs franciliens, le STIF constitue le référentiel des arrêts. Il est mis à jour de manière régulière et continu.

Le Référentiel Lignes (CODIFLIGNE) s'appuie sur la notion de Ligne commerciale, telle que vue par le voyageur, et sur la notion de Ligne administrative, telle que définie au plan de transport. Les modalités de prise en compte de ce référentiel Lignes par SNCF Mobilités seront définies en cours de contrat.

Chacun des objets métiers de ces référentiels disposent d'un identifiant unique.

Pour la partie opérationnelle du dispositif à la signature du contrat, SNCF Mobilités s'engage notamment à :

- Alimenter et mettre à jour régulièrement les données du référentiel Arrêts, en lien avec les données d'offre, en garantissant notamment la mise à jour des données transmises et le respect des règles de pérennité et d'unicité, sur les objets dont elle a la charge ;
- Répondre aux sollicitations du système ou du Stif en cas de demande d'arbitrage ;
- Maintenir dans ses systèmes les interfaces et traitements qui concernent les données du référentiel Arrêts ;
- Participer aux conceptions des évolutions et enrichissements nécessaires à la mise en œuvre de nouveaux services aux voyageurs ;
- Maintenir au moins un correspondant formé à l'outil REFLEX.

Pour les évolutions du référentiel Arrêts et la prise en compte du référentiel Lignes, SNCF Mobilités s'engage notamment à :

- Prendre en compte les impacts techniques et organisationnels liés à la mise en œuvre des référentiels dans le cadre d'un plan projet à définir avec le STIF. Ces projets pourront être intégrés au PQI ou nécessiter un avenant en fonction des montants et complexités des travaux finalement à mener.
- Participer aux groupes de travail animés par le STIF, dont les objectifs sont notamment :
  - o L'amélioration de la remontée d'information sur l'accessibilité des arrêts et des lignes,
  - o La définition des modalités de gestion des accès (entrée / sorties) au réseau ferré,



- La modélisation, la collecte et la gestion des données sur les cheminements piétons, dont les cheminements accessibles,
- La modélisation, la collecte et la gestion des données sur les escalators et ascenseurs,
- L'amélioration de la granularité des données référentielles pour les quais de gare,
- La gestion d'autres données d'équipements utiles à la conception de services dédiés aux voyageurs.

Les éléments de suivi de l'exploitation des référentiels sont abordés au cours du comité de suivi du Système d'Information Multimodal.

### ***Eléments de qualité***

SNCF Mobilités s'engage à assurer l'unicité et la pérennité d'identification pour chaque objet dont elle a la charge. En cas de non respect de ces principes, SNCF Mobilités s'engage à étudier et mettre en œuvre les solutions appropriées.

Pour les arrêts, les éléments de qualité devront respecter, à minima, ceux déjà existants et définis pour les données d'offre. D'autres éléments pourront être précisés ultérieurement, après consultation des transporteurs.

### ***Process pour la fourniture des données***

SNCF Mobilités fournit au STIF les données référentielles arrêts à minima à chaque envoi de données d'offre, en respectant le format de données défini avec le STIF et répondant aux critères des Documents d'INTERface (DINT) de REFLEX.

Les modalités d'alimentation et de gestion du référentiel Lignes seront définies en cours de contrat.

## **2 - Données sur l'accessibilité**

Des données complémentaires permettant de caractériser l'accessibilité du réseau devront également faire l'objet de fournitures régulières au STIF :

- l'accessibilité des arrêts, stations et gares ainsi que des lignes de transport;
- les équipements d'information sonores et visuels aux arrêts, stations et gares;
- l'équipement des gares en dispositifs spécifiques.

SNCF Mobilités fournit des données tous les ans, par gare, concernant :

- Les guichets adaptés et les boucles magnétiques
- Les distributeurs de titre adaptés (ART)
- La sonorisation de la gare
- Les ascenseurs
- Les portes automatiques ou facilement manœuvrables

Ces données seront enrichies au cours du prochain contrat notamment des passages élargis contrôlés (ou passage de contrôle élargi).

Des évolutions seront étudiées dans les processus de transmission et leur fréquence, et dans la précision de certaines données (information sur leur localisation dans la gare, par exemple).

Des échanges seront menés pour définir les nouvelles données échangées permettant ainsi de délivrer de nouveaux services aux voyageurs. Le STIF souhaite notamment pouvoir travailler sur la collecte des informations sur les cheminements accessibles en gare.

Le STIF et SNCF Mobilités souhaitent une exploitation progressive de ces informations à destination des personnes à mobilité réduite.

## **Process pour la fourniture de données sur l'accessibilité**

Ces données sont fournies par SNCF Mobilités sous un format Excel spécifique.

Après mise en place des référentiels Arrêts et Lignes, le STIF et SNCF Mobilités étudieront conjointement la manière d'introduire ces données complémentaires dans les flux échangés en lieu et place des transmissions par fichier Excel.

L'ouverture d'un nouvel équipement ascenseur fait l'objet d'un mail déclaratif au STIF afin que celui-ci soit ajouté dans le Référentiel Ascenseur géré par le STIF. SNCF Mobilités doit pour cela fournir son code, sa gare de rattachement, et des informations sur son emplacement et sa direction.

Dans la perspective de la constitution d'un référentiel similaire pour les escalators, le STIF mettra en place un dispositif équivalent pour garantir l'unicité et la pérennité des codifications de ces objets.

## **ANNEXE II-A-6**

### **UTILISATION DES CARTES REGIONALES EDITIONNEES PAR LE STIF**

#### **1. Objet de l'annexe**

La présente annexe vise à encadrer les conditions de diffusion, de réutilisation et de déploiement des cartographies régionales éditées par le STIF. Il s'agit notamment de favoriser la diffusion élargie de ces plans tout en cherchant à prémunir ces réalisations, de déformations ou altérations qui rendraient leurs identifications difficiles ou leurs usages détournés de leurs vocations initiales.

#### **2. Documents de référence**

Les cartes régionales seront déclinées en thématiques particulières (carte des principaux réseaux de transport circulant en journée, carte UFR, carte à lisibilité améliorée, carte des Parcs Relais, plans Noctilien...).

Chaque thématique peut également faire l'objet de contenus adaptés en fonction de la dimension cible du document.

Le STIF s'engage, dans un premier temps, à mettre à disposition et à maintenir des documents de référence pour chaque déclinaison des cartes.

Le STIF, pour répondre à un besoin propre ou sur demande des opérateurs, pourra réaliser des documents complémentaires permettant la couverture de formats spécifiques venant compléter et harmoniser le dispositif d'information voyageur régional. Ces réalisations permettront notamment la couverture progressive de l'ensemble des supports existant. Ces nouveaux documents viendront alors enrichir la liste des documents de référence disponibles.

#### **3. La carte régionale des transports**

Les documents de référence sont les suivants :

- La carte régionale « grand format » a vocation à être affichée sur les supports de grande taille. Ce document intègre la description des réseaux ferrés (Train, RER, Métro et Tram) ainsi que les TZen, Bus Mobiliens et Express hors Paris.  
La dimension optimum d'affichage est de 125 cm x 96,8 cm.  
Par réduction, le document peut-être intégré dans les dépliants diffusés aux voyageurs.
- La carte régionale « moyen format » a vocation à être affichée sur les supports de taille moyenne. Ce document intègre la description des réseaux ferrés (Train, RER, Métro et Tram).  
La dimension optimum d'affichage est de 55cm X 55cm.
- La carte régionale « petit format » a vocation à être affichée sur les supports de petite taille (affichette, plans pliés de petites tailles...). Ce document intègre la description des principaux réseaux ferrés (Train et RER).  
La dimension optimum d'affichage est de 25cm X 25cm.

#### **4. Fourniture**

Les cartes régionales sont livrées aux formats PDF ou Adobe Illustrator pour PC avec les polices de caractère, en qualité impression haute définition.

## **5. Propriété intellectuelle**

Le STIF reste seul titulaire des droits de propriété intellectuelle afférents aux cartes régionales. En aucun cas, les présentes dispositions n'entraînent un quelconque transfert de droit de propriété sur les cartes régionales au profit de SNCF Mobilités.

Par ailleurs, SNCF Mobilités ne pourra ni les céder, ni les sous-licencier, ni les prêter à titre onéreux ou gratuit à des tiers, sans l'accord préalable expresse du STIF. Dans ces hypothèses, SNCF Mobilités fera signer à chaque tiers un document dans lequel il s'engage :

- à ne pas utiliser les cartes régionales pour d'autres usages que ceux nécessaires à sa mission ;
- à ne pas communiquer à des tiers les fichiers mis à sa disposition, sous quelque forme que ce soit ;
- à détruire à l'issue de sa mission toutes les données qui lui auront été communiquées, et à n'en conserver aucune copie, sous quelque forme que ce soit.

Enfin, SNCF Mobilités informera le STIF de toute atteinte aux droits de propriété du STIF dont elle pourrait avoir connaissance.

Le STIF garantit à SNCF Mobilités une jouissance paisible des cartes régionales, de son seul fait personnel. A ce titre, le STIF ne saurait être tenu responsable des évictions résultant de faits de tiers, les présentes dispositions étant consenties aux risques et périls de SNCF Mobilités.

## **6. Périmètre d'utilisation de la carte fournie**

L'utilisation des cartes régionales doit s'inscrire dans une action concrète d'information des voyageurs ou de promotion des transports publics.

SNCF Mobilités s'engage à utiliser les cartes régionales d'une manière qui ne porte pas atteinte à la réputation du STIF.

## **7. Adaptation du document.**

SNCF Mobilités est autorisée à adapter les cartographies régionales afin d'assurer notamment la compatibilité avec les supports et médias à couvrir.

a) Intégrité visuelle des cartes :

Les fichiers fournis par le STIF seront utilisés :

- sans altération des proportions (respect du rapport hauteur / largeur)
- sans écart significatif des dimensions d'impression prévus afin de conserver une bonne lisibilité au produit final.
- sans surcharge.

b) Les adaptations autorisées de manières restrictives concernent l'habillage du document.

L'habillage est défini comme étant l'ensemble des éléments inclus dans l'espace du document dans lequel la carte est intégrée.

Les éléments obligatoirement présents sont :

- la légende. Elle sera fournie dans les documents de référence et l'ensemble des textes explicatifs et références aux objets cartographiques devra être repris in extenso.
- le titre est défini pour chacun des documents de référence et doit être conservé.
- l'index des gares, obligatoire pour les documents « grand format » et à envisager pour les documents plus petits lorsque la surface du document le permet.
- les logos du STIF et de SNCF Mobilités
- des compléments d'informations ayant pour but d'identifier le diffuseur ou un contexte particulier de diffusion.

#### c) Validation

Dans tous les cas d'adaptation des contenus, le STIF souhaite pouvoir valider le document dans sa première version mise en œuvre et dans ses évolutions. La validation du STIF devra être réalisée dans un délai de 4 semaines à compter de la réception de la demande de validation. Passé ce délai, l'absence de réponse vaut acceptation tacite par le STIF.

### **8. Responsabilités**

SNCF Mobilités diffuse les documents relatifs à la carte régionale dans les conditions de responsabilités prévues au contrat.

### **9. Mise à jour**

Le STIF prendra en charge la mise à jour une fois par an, des informations pour tous les formats de la carte régionale. Dans le cas d'ouverture de nouvelles infrastructures de transport, le STIF est susceptible de proposer des mises à jour complémentaires.

SNCF Mobilités fera part au STIF de toutes informations permettant de corriger ou d'améliorer les documents mis à disposition.

## **ANNEXE II-A-7**

### **GOUVERNANCE POUR LA PRODUCTION ET LA DIFFUSION DES CARTOGRAPHIES MULTI-OPERATEURS**

#### **Introduction**

La réalisation du ou des plan(s) multi-transporteurs devront permettre la couverture de l'ensemble de l'offre de transports réguliers à disposition des voyageurs, en fonction de plusieurs échelles de représentation.

Les modalités de conception sont décrites dans le document de référence « prescriptions pour la conception de cartographies voyageurs en Ile de France » (Annexe II-A-8).

#### **Responsabilité sur la réalisation :**

L'ensemble des prérogatives et responsabilités dévolues à la réalisation du ou des plan(s) multi-transporteurs sont présentés dans le livret 1 du document « prescriptions pour la conception de cartographies voyageurs en Ile de France » (Annexe II-A-8).

Ce document détaille :

- Le Producteur (l'Entreprise ou la collectivité) désigné. Il est responsable de la conception initiale du ou des plan(s) multi-transporteurs ainsi que toutes les formes de mises à jour décrites au chapitre 4 de cette annexe.
- Les périmètres de réalisation du ou des plans multi-transporteurs ainsi que les numéros des plans à élaborer.

Dans l'attente de la mise en service de l'outil REFLEX référentiel arrêté et de celle ultérieure de l'outil de tracé des lignes, l'ensemble des transporteurs des périmètres de conception retenus s'engagent à transmettre au producteur les éléments nécessaires à la réalisation et à la mise à jour du ou des plan(s) dans les deux semaines qui suivent la demande par mail du producteur au format demandé par ce dernier.

Le producteur s'engage à faire valider les informations « transport » par l'ensemble des transporteurs, ces derniers devant faire un retour au producteur dans les délais définis au chapitre 4 de cette annexe. Passé les délais retenus, le producteur du ou des plan(s) pourra considérer qu'aucune remarque n'a été formulée et pourra finaliser la conception initiale ou ses mises à jour.

Le producteur est libre de réaliser ou faire réaliser par son prestataire le ou les plan(s) concerné(s).

#### **Le financement :**

Les coûts de réalisation des cartographies et leur mise à jour (annuelles ou mise à jour mineure ou mise à jour majeure) sont intégrées dans l'équilibre général du contrat STIF/SNCF.

## la Conception initiale et Les mises à jour :

Niveau de conception	Conditions	Délais de validation
Initialisation	Conception initiale des plans	L'ensemble des transporteurs s'engagent à valider dans les 2 semaines les modifications réalisées par le producteur.
Mise à Jour Annuelle / Biennale	Mise à jour systématique tous les ans pour les zones considérées comme urbaines ou denses et tous les deux ans pour les zones considérées comme interurbaines ou moins denses.  Cette mise à jour est effectuée par le producteur désigné en coordination avec les opérateurs et collectivités du secteur.	L'ensemble des transporteurs s'engagent à valider dans les 2 semaines les modifications réalisées par le producteur.
Mise à jour Majeure	La mise à jour majeure intervient en cas de restructuration importante d'un réseau (arrivée d'un mode lourd et une modification de l'offre du réseau de surface jugée suffisante pour déclencher cette mise à jour).  Cette mise à jour se substitue à la prochaine mise à jour biennale (la mise à jour biennale suivante intervient 1 an après).  Elle est effectuée par le producteur désigné en coordination avec les opérateurs et collectivités du secteur.	L'ensemble des transporteurs s'engagent à valider dans les 2 semaines les modifications réalisées par le producteur.
Mise à jour Mineure	Ce sont toutes les autres mises à jour demandées par un opérateur ou une collectivité du secteur.  Elle est effectuée par le producteur à la demande du transporteur concerné par la modification.	L'ensemble des transporteurs s'engagent à valider dans les 2 semaines les modifications réalisées par le producteur.

Autant que possible les demandes de mise à jour et de validation devront s'appuyer sur des outils facilitant l'identification des modifications.

### Les droits de modifications, diffusions et adaptations

Dans le cadre des mises à jour, le STIF et l'ensemble des transporteurs doivent pouvoir disposer d'une version modifiable du ou des plan(s). Le(s) format(s) souhaité(s) est/sont le(s) suivant(s) : Pdf et Illustrator.

Le producteur assurera au STIF les droits d'utilisation des plans produits dans le cadre de la présente annexe. Ces droits couvriront la diffusion et la rediffusion, la modification et la transformation, l'édition pour lui-même ou pour d'autres partenaires.

Le STIF disposera à toutes fins utiles des plans réalisés au titre de la présente annexe.

Le Producteur s'engage à fournir au STIF une version modifiable du plan réalisé et objet de la présente annexe.

L'utilisation des versions modifiables ne peut se faire que dans le respect de la convention d'utilisation signée par l'ensemble des transporteurs.

Dans le cas où le producteur a sollicité le STIF pour lui fournir les données issues du RGE de l'IGN, il devra être apposé sur les cartographies produites les mentions suivantes :

- Copie et reproduction interdite ;
- Apposé le copyright de l'IGN avec l'année d'édition ou de référence des données géographiques de l'IGN ;
- Apposé les conditions d'utilisation de Open Street Map (OSM) ;
- Outils de suivi des modifications.

### **Les comités de suivi des plans :**

Un comité « régional » se tiendra 1 fois par an avec l'ensemble des acteurs (le STIF, les transporteurs et les collectivités).

Un comité bilatéral spécifique se tiendra 1 fois par an avec l'Entreprise.

Ces comités auront pour ambitions de traiter les sujets suivants :

- Modification des périmètres de couverture des plans bassin ;
- Modification des producteurs des plans ;
- Changement de classe de représentation de lignes de bus ;
- Retours d'expérience et propositions d'ajustement de la prescription ;
- Arbitrage sur les différents entre opérateurs d'un même secteur ;
- Planification des mises à jour et des modifications de l'offre.

### **Les ressources communautaires :**

Le STIF met à disposition du Producteur un ensemble de ressources communautaires lui permettant de faciliter la réalisation des plans de bassin multi-transporteurs. Ces outils sont les suivants :

- Reflex : référentiel des arrêts ;  
Le STIF met en place un référentiel francilien des arrêts, alimenté par les 80 entreprises de transports de manière continue.
- La mise à disposition du « référentiel ligne » ;  
Mise en place d'un fichier décrivant pour chacune des lignes sa codification, sa couleur et sa classe.



- Une base de ressources graphiques partagée ;  
Ensemble des logos transporteurs et des codes couleurs des lignes.
- Une base sur les niveaux de hiérarchisation des lignes ;
- La version 2.0 du document « Prescription cartographiques pour la conception de cartographies voyageurs en Ile-de-France » ;
- Concernant le fond de plan, le STIF est en cours de réflexion pour définir la diffusion d'une base routière IGN pour la réalisation des différentes cartographies ;
- Le listing des contrats identifiés.

### **Déploiement des plans de bassin :**

L'ensemble des conditions du bon déploiement du ou des plan(s) sont définies dans le livret 1 du document « prescriptions pour la conception de cartographies voyageurs en Ile de France » (Annexe II-A-8).

#### **- Déploiement « sur site » du ou des plans multi-transporteurs :**

Il est convenu que l'Entreprise est responsable du déploiement du ou des plans réalisés par les producteurs dans les espaces dont l'entreprise a la gestion ou la propriété.

#### **- Déploiement « hors site » du ou des plans multi-transporteurs :**

L'Entreprise peut diffuser plus largement le ou les plan(s) réalisé(s) par le producteur sur les « espaces numériques ».

Le STIF diffusera sur sa plateforme d'information voyageur l'ensemble des plans établis par les producteurs.

Dans le cas des mises à jour mineures, le choix est laissé aux transporteurs de réimprimer ou non la nouvelle version du plan qui est mise à leur disposition pour l'alimentation, à minima, de leur site internet.

## **ANNEXE II-A-8**

### **PRESCRIPTIONS POUR LA CONCEPTION DE CARTOGRAPHIES VOYAGEURS EN ILE DE FRANCE**

Cf présentation jointe



ANNEXE II-A-8.pdf

## **ANNEXE II-A-9**

### **CONDITIONS D'UTILISATION PAR LE STIF DES DONNEES SNCF MOBILITES EN RAPPORT AVEC L'INFORMATION VOYAGEUR**

La présente annexe a pour objet de définir les conditions d'utilisation par le STIF des données SNCF Mobilités en rapport avec l'information voyageur, telles que décrites aux articles et/ou annexes listés à l'article 1 de la présente annexe.

#### **1. Mise à disposition des données SNCF Mobilités**

##### **1.1. Les Données SNCF Mobilités**

On entend par « Données SNCF Mobilités », les données en rapport avec l'information voyageur extraites des bases de données SNCF Mobilités, telles que listées ci-dessous et décrites dans les annexes correspondantes (ci-après désigné « les Annexes ») :

- Annexe II-A-3 portant sur les données temps réel et annexes complémentaires II-A-3.2 (Accès aux informations de prochains passages) et II-A-3.2 (Accès aux informations de perturbations)
- Annexe II-A-4 portant sur l'offre théorique.
- Annexe II-A-5 portant sur les référentiels.

##### **1.2. Droit de propriété des bases de données**

SNCF Mobilités reste propriétaire des bases de données SNCF Mobilités qu'elle met à disposition du STIF et jouit du droit d'auteur qui s'y rattache au sens de l'article L.112-3 du Code de la Propriété Intellectuelle, ainsi que de la protection du contenu de la base de données en tant que producteur de celle-ci conformément à l'article L.341-1 du même code.

##### **1.3. Droits concédés au STIF sur les données SNCF Mobilités**

SNCF Mobilités met à disposition du STIF des Données SNCF Mobilités, conformément aux formats définis dans les Annexes.

SNCF Mobilités consent au STIF, à titre non exclusif et gratuit, pour la durée du Contrat, le droit de reproduire et représenter et d'adapter les bases de données SNCF Mobilités, ainsi que les droits d'extraction et de réutilisation des Données SNCF Mobilités, conformément aux articles L122-5 et Article L341-2 du code de propriété intellectuelle, pour permettre au STIF de remplir ses missions d'Autorité Organisatrice des transports et de la mobilité, dans les conditions définies ci-dessous.

Le STIF pourra :

- Reproduire les bases de Données SNCF Mobilités pour ses besoins propres et internes, et notamment, sans être limitatif, pour réaliser des études et croiser les données ou créer des bases de données dérivées STIF et notamment afin d'améliorer l'offre de transport et développer un service d'information multimodale à l'attention des voyageurs ;
- Représenter sur papier et support électronique les bases de Données SNCF Mobilités /SNCF, ainsi que pour ces publications ;
- Intégrer les bases de Données SNCF Mobilités dans des présentations nouvelles adaptées aux médias du STIF ;
- Intégrer dans les Webservices du STIF certaines Données SNCF Mobilités /SNCF, tel que prévue par les Annexes ;
- Extraire les Données SNCF Mobilités et les réutiliser afin de remplir ses missions d'Autorité Organisatrice des Transports et de la Mobilité, et notamment, sans être limitatif, pour réaliser des études, croiser les données, créer des bases de données dérivées STIF, ou intégrer les Données d'exploitation SNCF Mobilités à des bases de données STIF existantes ;
- Intégration des Données SNCF Mobilités dans les référentiels STIF mis en place et définis dans les Annexes ;
- Enrichir les données SNCF Mobilités et les intégrer à des bases de données dérivées STIF ou des bases de données STIF existantes ;
- Rediffusées les Données SNCF Mobilités sur les médias du STIF (sites internet, applications) dans un but exclusivement d'informations multimodale à l'attention des voyageurs, concernant les types de données visées dans les Annexes ;
- Publier des extractions des Données SNCF Mobilités dans les publications interne ou externe du STIF.

#### **1.4. Communication à des prestataires ou à des tiers**

- **Communication à des prestataires du STIF**

Pour ces besoins internes, le STIF peut faire appel à des prestataires. Dans ce cadre, SNCF Mobilités autorise le STIF à communiquer une extraction des Données SNCF Mobilités à ses prestataires dans le cadre exclusivement de la réalisation de leurs missions qui leurs ont été confiées.

Le STIF veillera que la confidentialité des Données SNCF Mobilités soit préservées, ainsi que le respect de la réglementation en matière de données à caractère personnel.

- **Communication à des transporteurs et gestionnaires d'espaces de transport**

SNCF Mobilités autorise le STIF à communiquer aux autres transporteurs d'Ile-de-France et gestionnaires d'espaces de transport, actuels et futures, des Données SNCF Mobilités afin d'améliorer l'information multimodale à destination des voyageurs et en vue d'une diffusion sur leurs médias.

En outre, conformément à la réglementation en vigueur, le STIF sera susceptible de communiquer des Données SNCF Mobilités /SNCF, nécessaires aux candidats aux procédures de mises en concurrence, dans le respect du principe d'égalité de traitement. Le STIF veillera que la confidentialité des Données SNCF Mobilités soit préservées, ainsi que le respect de la réglementation en matière de données à caractère personnel.

- **Communication aux collectivités, bureaux d'étude et aux Etablissements publics de recherches**

SNCF Mobilités autorise le STIF à transmettre une extraction des Données SNCF Mobilités à des collectivités et/ou à des bureaux d'études et/ou à des établissements publics de recherche dans le cadre exclusivement de leurs besoins préalablement définis, afin de réaliser leurs missions et/ou études et/ou recherches dans le cadre de conventions ad-hoc conclues avec le STIF (convention de transmission ou d'échange de données).

Pour l'ensemble de ces transmissions, le STIF veillera que la confidentialité des Données SNCF Mobilités soit préservées, ainsi que le respect de la réglementation en matière de données à caractère personnel. Le STIF informera préalablement SNCF Mobilités de la transmission de ces extractions.

### **1.5. Modalités de mise à jour ultérieure des Données SNCF Mobilités mises à disposition**

Les modalités de mise à jour des Données SNCF Mobilités sont prévues dans les Annexes.

### **1.6. Garanties**

SNCF Mobilités s'engage à fournir les Données SNCF Mobilités sur la durée du Contrat et selon les modalités techniques définies aux Annexes, et à communiquer au STIF toute information de nature à modifier ou perturber cette mise à disposition.

## **II - LES OBLIGATIONS DE QUALITE DE SERVICES ASSOCIEES A L'EXECUTION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE**

### **B – SERVICES, SECURITE ET ACCESSIBILITE**

## ANNEXE II-B-1

### PREVENTION ET SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES

#### **1/ Le STIF et SNCF recherchent une amélioration de la sûreté des voyageurs, de leur tranquillité et du sentiment de sécurité.**

SNCF Mobilités assure la sûreté des personnes et des biens dans un contexte particulier de partage des compétences entre les structures internes de l'entreprise et le partenariat avec les services de l'Etat, les collectivités locales et le STIF. En 2015, l'effectif moyen du service de Surveillance Générale (SUGE) de SNCF Mobilités affectée au réseau Transilien est renforcé de 40 agents le portant ainsi à 750 agents équivalent temps plein, soit au minimum 750 000 heures opérationnelles.

En 2015, l'effectif des médiateurs est renforcé par 50 agents portant l'effectif total à 172.

En tant que collectivité territoriale, le STIF n'est compétent qu'en matière de prévention. A ce titre, les objectifs visés par le présent contrat ainsi que les moyens alloués à l'entreprise pour les atteindre ne se substituent pas aux missions régaliennes de la police des transports en Ile-de-France.

Dans ce cadre, SNCF Mobilités s'engage à permettre à ses clients de se déplacer dans des conditions améliorées de sûreté et à faire progresser le sentiment de sécurité dans l'ensemble des espaces de transport (trains, quais et gares) en s'appuyant sur des moyens humains et techniques et sur une politique de prévention et de sûreté présentée au STIF annuellement.

Le STIF assume les responsabilités qui lui sont dévolues par la loi, notamment en finançant les équipements de vidéo protection et en développant des politiques de service favorisant le sentiment de sûreté des voyageurs.

La politique de sécurité de SNCF Mobilités, s'appuie à la fois sur un plan de prévention et de sécurisation, des outils de reporting, ainsi que sur des indicateurs de suivi.

#### **2/ Des moyens humains pour garantir une présence humaine visible, efficace et réactive**

**La Sûreté ferroviaire** prend une part active essentielle à la tranquillité des personnes, la protection des biens, la sécurité des marchandises et la sauvegarde du patrimoine.

Les Agents de la Sûreté Ferroviaire sont répartis au sein de 5 Directions Zonales Sûreté, avec un Poste de Commandement National Sûreté ouvert 24h/24 et 7J/7. Ils patrouillent dans les trains, sur les quais et dans les gares afin de rassurer la clientèle. Ces agents sont assermentés, agréés et armés, et spécialement formés et entraînés pour prévenir et intervenir face aux actions malveillantes et aux comportements perturbateurs. Leurs capacités d'intervention s'exercent à l'occasion de missions de prévention, de sécurisation et de dissuasion. Ils permettent une réactivité immédiate lors d'actes délictueux.

**Les agents de médiation**, issus d'associations locales, sont présents régulièrement à bord des trains et dans les gares. Issus des communes de la région parisienne, ils établissent des relations de confiance avec les voyageurs et s'attachent à résoudre par le dialogue les conflits générés par les auteurs d'incivilités et de malveillance. Ils contribuent ainsi à la cohésion sociale dans les trains et dans les gares en rappelant les règles élémentaires de courtoisie et de savoir-vivre.

Ils participent donc à la lutte contre les incivilités, l'amélioration du sentiment de sécurité, rappellent les règles de bonne conduite, luttent contre les comportements non citoyens, assistent les conducteurs lors de signaux d'alarme tirés abusivement, contribuent « au bien voyager ensemble » dans les trains.

**Des opérateurs des Centres de Gestion des Appels Transilien** pour recevoir et traiter les appels en provenance des bornes d'appels d'urgence et du 3117, assurer une veille active grâce à la vidéo surveillance.

Leurs principales missions sont :

- La vidéo protection : veille préventive, réponses aux réquisitions judiciaires, maintien en condition opérationnelle des équipements... ;
- L'aide aux clients : traitement des appels effectués sur les Bornes d'appel d'urgence, mais également des appels 3117 ;
- L'assistance aux opérations LAF ;
- L'assistance aux conducteurs : signal d'alarme tiré ;
- L'assistance aux agents : réponse aux appels des boîtiers d'appels mobiles

**Des agents de gardiennage** présents dans les emprises, chargés de la protection des clients, du personnel des gares et de la sécurisation des espaces dans les gares.

Ces agents de gardiennage sont présents particulièrement dans les périodes creuses d'exploitation.

### **3/Des moyens techniques pour assurer la prévention sûreté et la protection des biens et des personnes.**

SNCF s'engage sur la mise en œuvre des moyens techniques, sur leur bon fonctionnement et sur leur taux de disponibilité.

#### **La vidéo protection dans les gares et dans les trains :**

A fin 2014, l'ensemble des gares est équipé en vidéo protection exploitables en temps réel. Le parc de matériel roulant (neuf ou rénové) fait également l'objet d'un programme d'enregistrement vidéo.

Les images sont exploitées :

- en temps réel pour la prévention de la délinquance, l'aide à l'exploitation ferroviaire : départs, accueil et information, gestion des incidents, connaissance des flux voyageurs, fonctionnement des installations...
- en temps différé à des fins de Sûreté (contribution aux enquêtes de police après réquisition judiciaire, lutte contre le terrorisme, ...).



**Les Bornes d'Appel d'Urgence :**

Dans toutes les gares, 1200 Bornes d'Appel Urgence sont disposées sur les quais à l'attention des clients. Elles sont reliées aux CGA qui répondent 24h/24h aux appels d'urgence. Le rôle des opérateurs est de venir en aide aux personnes en difficulté ou témoin d'un évènement dangereux. L'opérateur est formé pour prendre instantanément les mesures appropriées : demande d'intervention des secours, de la Surveillance Générale, des forces de l'ordre ou des pompiers.

**Le numéro 3117 :**

Un numéro d'assistance, est proposé sur l'ensemble du territoire de l'IDF (et national) à destination des clients à bord des trains, en cas de danger, de malaise, ou pour signaler des incidents, via un téléphone portable. Ce dispositif fonctionne 24/24 et 7/7 et est complété par une plateforme d'appel (CGA), permettant de localiser l'appelant. Des investissements sont prévus au Titre V pour compléter ce dispositif par un signalement par sms.

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

**4/ Reporting trimestriel et annuels des indicateurs sûreté**Suivi statistique sûreté comprenant les informations suivantes :

- Nombre d'actes sûreté/Source CEZAR NG
- Atteintes physiques sur les clients
- Ratio atteinte physique Clients/Nombre de voyageurs
- Atteintes physiques sur les agents (Ratio nombre d'incivilités/nombre de voyageurs par ligne exprimé en million de voyageurs

Suivi de l'activité des équipes de la Sûreté Ferroviaire (SUGE)

- Nombre de trains accompagnés par ligne
- Nombre de gares sécurisées par une présence SUGE dans la journée

Suivi de l'activité de la médiation

- Nombre de trains accompagnés par ligne
- Nombre de présence en gare

Suivi statistiques sur l'utilisation des moyens techniques

- Taux de disponibilité de la vidéo protection
- Taux de disponibilité des bornes d'appels d'urgence
- Nombre appels d'urgence 3117
- Nombre de vidéos mises à disposition des autorités de police par réseau

## **5/ Instances d'échanges entre SNCF et STIF**

- Chaque trimestre, la participation du STIF à une réunion mensuelle d'animation des acteurs du réseau Sûreté organisée par SNCF est proposée. Au cours de cette réunion, les deux parties échangeront sur le diagnostic sûreté, et les actions mises en place (partage des bonnes pratiques avec les responsables sûreté des lignes)
- 2 fois par an SNCF proposera au STIF de participer à la réunion mensuelle organisée par le Directeur Sûreté de l'IdF, et notamment pour partager et échanger avec les partenaires (PRT)
- 2 fois par an, le STIF sera invité par SNCF à une opération « TERRAIN »
- SNCF Mobilités proposera un plan de prévention sûreté annuel, au STIF au cours du dernier trimestre de chaque année. Ce plan, précisera les plans d'actions de toutes natures mis en place en lien avec les pouvoirs publics auprès des voyageurs.

## **ANNEXE II-B-2**

### **MODALITES FINANCIERES DES SERVICES ROUTIERS D'ASSISTANCE POUR LES VOYAGEURS HANDICAPÉS**

#### **1. Généralités**

L'article L 1112-4-du Code des transports, issu de l'article 45-I de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005, pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, impose la mise en place, par l'autorité organisatrice de transport, d'un service de substitution adapté aux besoins des personnes handicapées, lorsque la mise en accessibilité du réseau s'avère techniquement impossible. SNCF Mobilités met en place ce service sur son périmètre pour le compte du STIF conformément aux conditions générales d'utilisation.

Au fur et à mesure des déclarations d'accessibilité, le nombre de gares dont l'accessibilité n'est pas formellement déclarée en 2016 décroît au profit des gares déclarées accessibles. De ce fait, le nombre de gares depuis lesquelles le service de substitution routière est proposé décroît.

Pour assurer le développement des services d'assistance spécifiques pour les voyageurs handicapés, le STIF prend en charge le coût des courses réservées auprès des transporteurs spécialisés et le coût des courses taxis commandées en cas de perturbation inopinée (en dehors des substitutions mises en place en cas de travaux).

#### **2. Coûts liés à la réservation du service**

Les coûts liés à la réservation du service sont compris dans les charges variables (C1) du présent Contrat à hauteur de 25 000 appels (appels clients et appels nécessaires à la réalisation du service). Au-delà, les conditions de financement des coûts liés à la réservation du service devront être réévaluées en concertation entre le STIF et SNCF Mobilités.

#### **3. Coûts liés à la réalisation des courses**

Le coût représenté par les courses est intégralement remboursé par le STIF à SNCF Mobilités.

La facturation au STIF se fait aux frais réel sur la base des factures des prestataires réalisant la prestation de service d'assistance routier pour SNCF Mobilités, majorée de 5% (frais de gestion de SNCF Mobilités).

Le remboursement est effectué annuellement sur présentation de la facture dédiée le 31 mars de l'année n+1 (correspondant aux courses réalisées du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre de l'année n).

SNCF Mobilités s'engage à envoyer, en pièce justificative de la facture, un tableau récapitulatif du nombre de courses réalisées et du coût de ces courses, présentant leurs origines et destinations.

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

**C – INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE  
SOUMIS A PENALITES ET BONUS-MALUS**

## ANNEXE II-C-1

### PRESENTATION DU SYSTEME DE QUALITE DE SERVICE

#### Définition du système qualité de service

L'objectif des indicateurs de qualité de service retenus dans le cadre du présent contrat est de mobiliser SNCF Mobilités et son personnel dans une démarche de maintien et d'amélioration de la qualité de service rendu aux voyageurs. Ces engagements qualité portent sur les 6 thèmes suivants :

1. La ponctualité des RER et des trains et la régularité des bus
2. L'information des voyageurs en situation normale et en situation perturbée
3. L'ambiance : propreté des véhicules, des gares, accueil et présence humaine
4. L'accès aux espaces transport, notamment pour les personnes à mobilité réduite
5. La vente
6. La perception des voyageurs

Le STIF et SNCF Mobilités ont choisi de retenir des indicateurs reflétant la qualité vue du voyageur, en s'appuyant, à chaque fois que cela est possible, sur des indicateurs déjà employés par SNCF Mobilités dans sa procédure interne de démarche vers la qualité.

SNCF Mobilités fournit trimestriellement au STIF le niveau des indicateurs, dans la présentation et selon les méthodes de calcul contractuelles. Sur demande du STIF, SNCF Mobilités fournit le détail des calculs de chaque indicateur, afin que le STIF puisse avoir le détail notamment par réseaux, lignes ou stations, ainsi que le détail par sous-indicateurs permettant d'expliquer les tendances d'évolution.

<b>RER - TRAINS – Tram Trains</b>	<b>Montant en k€</b>		<b>Indicateurs du thème</b>
Ponctualité	12 450	12 450	indicateurs de ponctualité
Information voyageur	4 050	400	information théorique en situation normale : gare et quais
		400	information théorique en situation normale : à bord
		800	information dynamique en situation normale : gares et quais
		800	information dynamique en situation normale : à bord
		450	information en situation perturbée prévue
		1 200	information en situation perturbée imprévue
Ambiance	1 600	400	propreté des gares
		400	propreté des trains
		640	accueil
		80	disponibilité des équipements : bornes d'alarme
		80	disponibilité des équipements : video protection

Accessibilité	1 600	510	disponibilité des escaliers mécaniques des gares
		770	disponibilité des ascenseurs des gares
		130	respect des délais de remise en service des escaliers mécaniques
		190	respect des délais de remise en service des ascenseurs
Vente	700	175	disponibilité des Automates Rapides Transilien
		175	disponibilité des appareils de validation
		350	efficacité des lignes de contrôle
Perception des voyageurs	2 300	2 300	enquête perception
<b>TOTAL</b>	<b>22 700</b>	<b>22 700</b>	

NOCTILIEN	Montant en k€		Indicateurs du thème
Ponctualité	100	100	indicateur de régularité
Information voyageur	60	12,5	information théorique en situation normale : points d'arrêt
		12,5	information théorique en situation normale : à bord
		10	information dynamique en situation normale : à bord
		25	information en situation perturbée prévue
Ambiance	100	30	propreté des véhicules
		70	service rendu par le machiniste
Accessibilité	40	10	disponibilité des plateformes élévatrices
		30	arrêt au trottoir
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	

PENALITES en k€ pour situation inacceptable service aux voyageurs RER-Trains-Tram Trains		
délai d'information sur les ascenseurs		-90
délai d'information sur les escaliers mécaniques		-60
délai d'assistance aux voyageurs en moins de 5 minutes		-250

## **Méthodes de mesure**

Le système de mesure propre à chaque indicateur est décrit dans les fiches de définition ci-après. En fonction du type d'indicateurs, les mesures peuvent être réalisées soit de manière exhaustive, soit par échantillonnage :

- Les mesures exhaustives sont effectuées par relevés automatiques ou des relevés par les agents dans le cadre de leurs missions quotidiennes ;
- Les mesures par échantillonnage sont effectuées par des clients mystères ou via des mesures de type process qui sont des enquêtes externes d'un institut d'études.

Pour ces mesures, SNCF Mobilités s'engage à mettre à disposition du STIF le planning des enquêtes afin que celui-ci puisse organiser des audits et s'assurer de la fiabilité des résultats.

Le plan de sondage de chaque indicateur et la périodicité des mesures sont également décrits dans chaque fiche.

Concernant la méthode de mesure, SNCF Mobilités s'engage, sur la durée d'exécution du contrat à :

- Fiabiliser les systèmes de mesure en recherchant notamment l'automatisation des différents systèmes chaque fois que cela est possible ;
- Transmettre au STIF pour validation tout changement qui pourrait intervenir dans les méthodes de mesure ;
- Accroître l'utilisation de la télémaintenance pour les équipements mécaniques afin de suivre leur durée d'indisponibilité et d'être plus réactif sur la détection de la panne et leur temps de résolution.

Pour chaque indicateur, le résultat est soit :

- un taux de conformité calculé en pourcentage en rapportant le nombre d'observations conformes au service de référence au nombre d'observations totales ;
- soit un pourcentage de voyageurs ayant reçu un service conforme au service de référence.

### **Périmètre de la mesure :**

Pour toute évolution de périmètre (gares, stations ferrées, matériels, lignes ferroviaires, lignes de tram trains) intervenant en cours de contrat, le STIF et SNCF Mobilités se concerteront pour redéfinir si besoin les services de référence, les méthodes de mesures, les objectifs (après une période d'étalonnage dont la durée sera à fixer), les exonérations et ce pour l'ensemble des indicateurs qui pourraient être impactés par le changement de périmètre.

### **Systèmes d'intéressement et de pénalités**

*N.B. Le système d'intéressement à la ponctualité est décrit dans les annexes I-A-11 relatives à l'offre.*

Pour les autres indicateurs de qualité de service, le système est le suivant.

Le système d'incitation repose, pour chaque indicateur, sur la fixation de trois valeurs de référence auxquelles sera comparé, à l'issue de chaque année du contrat, le résultat annuel de l'indicateur. Ces valeurs de référence sont définies comme suit :

- valeur " Objectif " : si le résultat annuel de l'indicateur est égal à cette valeur, il ne donne lieu ni à bonus, ni à malus
- valeur " Inférieur " : si le résultat annuel de l'indicateur est inférieur ou égal à cette valeur, il donne lieu au malus maximal
- valeur " Supérieur " : si le résultat annuel de l'indicateur est supérieur ou égal à cette valeur, il donne lieu au bonus maximal.

Toute valeur du résultat annuel comprise entre " Inférieur " et " Supérieur " donne lieu, selon le cas, à un malus ou à un bonus égal au rapport entre la valeur de l'indicateur et l'objectif d'une part et l'amplitude entre l'objectif et la borne inférieure ou supérieure multipliée par la valeur maximale du bonus-malus.

### **Principe général de calcul :**

$$\text{Bonus} = \text{bonus maximum} * \frac{\text{résultat annuel} - \text{Objectif}}{\text{Valeur sup} - \text{Objectif}}$$

$$\text{Malus} = \text{malus maximum} * \frac{\text{résultat annuel} - \text{Objectif}}{\text{Valeur inf} - \text{Objectif}}$$

Pour l'ensemble des indicateurs, le bonus-malus est calculé pour chaque sous réseaux ou pour chaque ligne (en fonction du type d'indicateur) sur la base du résultat de l'indicateur annuel.

Toutes modifications entraînant une évaluation des bonus-malus feront l'objet d'un avenant au présent contrat.

### **Pénalités**

Le système d'intéressement décrit ci-dessus est assorti d'un système de pénalités.

Le montant de ses pénalités et leur mode de calcul sont décrits dans chaque fiche indicateur les concernant.

Les pénalités n'ayant pas pour objectif de devenir des malus supplémentaires, elles ne sont pas appliquées en cas de malus annuel sur les indicateurs correspondants.



<p style="text-align: center;"><b>ANNEXE II-C-2</b></p> <p style="text-align: center;"><b>INDICATEURS INFORMATION VOYAGEURS SOUMIS A BONUS-MALUS</b></p>
--

**1 - Information théorique en situation normale :**

**En gare et station (salle et quais) :**

***Service de référence :***

Dans chaque gare et chaque station, les voyageurs disposent au minimum des informations suivantes, qui doivent être correctes, lisibles, en bon état et à jour, et implantées conformément à la Charte :

- Au moins une affiche horaire de passage des trains de la ligne,
- Au moins un plan de situation (plans de lieu grandes gares) et plans de proximité,
- Au moins une carte régionale des transports, un plan de bassin (en fonction de leur disponibilité au cours du contrat),
- Au moins une affiche « principaux tarifs » (à proximité des guichets) (informations de conformation), \*
- Au moins une affiche moyens de paiement (à proximité des guichets) (informations de conformation), \*
- Au moins une affiche sur l'information de la gare (informations de conformation), \*

\* Ces trois derniers critères appartiennent au service de référence et sont repris dans l'indicateur Accueil uniquement. Ils ne sont donc pas pris en compte dans l'indicateur présent.

***Périmètre de la mesure :***

Ensemble des gares et stations ferrées SNCF, des 13 lignes ferroviaires, de l'actuelle et des futures lignes de Tram-Train.

***Objectif de conformité :***

Borne inférieure	objectif	Borne supérieure
-2	96%	+2

***Montant des bonus-malus :***

Le montant global du bonus-malus maximal s'élève à 400 000€.  
Le montant du bonus-malus maximum est calculé au global du réseau Transilien.

***Méthode de mesure :***

La mesure est faite par les agents présents dans les stations ou gares dans le cadre des tours de gare, une fois par mois.  
La grille est établie à partir du service de référence et en fonction de la configuration des espaces.

### **Calcul de la note :**

Le taux de conformité est le rapport du nombre de mesures conformes sur le nombre d'observations. Un élément est non conforme dès lors qu'un des critères observés est non-conforme.

### **Exonérations :**

- Exonération des affichages non observables lors de certaines phases de travaux (projets gares notamment), phases pendant lesquelles certains éléments ou équipements deviennent inaccessibles et donc non utilisables pour les clients.
- Les périodes nécessaires à la mise en place des nouveaux éléments d'information (voir détail tableau ci-dessous).

Délai de mise à jour selon le type de modification et le type de support

<b>Délai de mise à jour</b>		
<b>Exactitude de l'information</b>		
<b>Document</b>	<b>Périodicité de mise à jour</b>	<b>Délai de mise en place</b>
<b>Affiche horaire</b>	à chaque changement de service	au plus tard la veille de ce changement.
<b>Plan de quartier /plan de pôle</b>	mises à jour 1 à 2 fois par an si changement.	
<b>Plan de réseau - Carte Fusion</b>	<b>A chaque changement significatif</b>	2 mois après décision de modification ou réception des éléments (plan régional par expl).
<b>Plan de réseau - Carte Trio</b>		
<b>Plan de réseau - Carte Quatro</b> (carte Trio + Plan de quartier + principaux tarifs au départ de la gare concernée)		

### **Reporting**

L'indicateur est fourni trimestriellement et annuellement au STIF.

### **A bord :**

### **Service de référence :**

Dans chaque voiture, le voyageur trouve les informations permanentes suivantes, lisibles et à jour :

- à l'intérieur de la voiture :
  - o le plan de la ligne, avec indication des correspondances avec les lignes Métro, RER, tramways et autres réseaux ferrés (lignes ferroviaires et grandes lignes),
  - o une carte régionale des transports.
- à l'extérieur de la voiture :
  - o Si l'équipement est existant sur la face avant ou latérale, le code mission ou éventuellement la destination est affiché.

### **Périmètre de la mesure :**

Ensemble des voitures ferrées SNCF, des 13 lignes ferroviaires, de l'actuelle et des futures lignes de tram-train.

En raison de la mutualisation d'une part significative des parcs Z2N (lignes C, N et U) et Francilien (H, K, E, P) au cours du présent contrat, les matériels de ces lignes seront exclus du champ de la mesure pour les plans de lignes pour une période de six mois correspondant au temps nécessaire à l'actualisation.

### **Objectif de conformité :**

<b><u>Borne inférieure</u></b>	<b><u>Objectif</u></b>	<b><u>Borne supérieure</u></b>
<u>-2</u>	<u>96%</u>	<u>+2</u>

### **Montant des bonus-malus :**

Le montant global du bonus-malus maximal s'élève à 400 000€.

Le montant du bonus-malus maximum est calculé au global du réseau Transilien.

### **Méthode de mesure :**

La mesure se fait par visite d'un client mystère ; l'enquêteur relève à l'arrivée de la rame (extérieur), puis lors de sa présence à bord d'une voiture les éléments identifiés. Les mesures et relevés portent sur les matériels de l'ensemble des lignes chaque mois, sur la base de 300 mesures par mois.

### **Calcul de la note :**

Le taux de conformité est calculé en pourcentage en rapportant le nombre d'observations conformes au service de référence, au nombre d'observations. Un élément est non conforme dès lors qu'un des critères observés est non-conforme.

### **Reporting**

L'indicateur est fourni trimestriellement et annuellement au STIF.

## **2 – information dynamique en situation normale**

### **En gares et à quais :**

#### **Service de référence :**

L'information en gare est conforme lorsqu'elle est disponible, lisible et pertinente :

- information sur les prochains passages en gares,
- information de prochains passages (en temps d'attente/heure de passage) et embarquements à quais en visuel,
- information sur l'état trafic en gares selon le PQI (écrans trafic)

### **Périmètre de la mesure :**

Ensemble des équipements en gares (sauf les écrans dits bout de ligne), des lignes ferrées SNCF, soit 13 lignes ferroviaires.

### **Objectif de conformité :**

<b>Borne inférieure</b>	<b>Objectif</b>	<b>Borne supérieure</b>
Objectif -2	97,5%	Objectif +2

### **Montant des bonus-malus :**

Le montant global du bonus-malus maximal s'élève à 800 000€.

Le montant du bonus-malus maximum est calculé au global du réseau Transilien.

### **Méthode de mesure :**

La mesure se fait selon des modalités différentes selon le critère mesuré.

Pour la disponibilité, la mesure se fait par les mesures du tour de gare, selon la périodicité de vérification des équipements prioritaires soit une fois par jour d'ouverture pour les gares de niveaux de service 1 à 4 ou deux fois par semaine pour les gares de niveau de service 5, un agent de la gare vérifie la disponibilité de l'équipement:

- le service est disponible lorsque l'écran est allumé et qu'il présente le service horloge (+ ou - 2 mn) avec la présence d'une ligne contenant code mission, destination, un temps d'attente ou horaire de passage visible, en fonction du type d'équipement.

Pour la pertinence, la mesure se fait par visite d'un client mystère. Les mesures et relevés sont établis à partir d'une grille qui mesure :

- La justesse de l'horaire (ou temps d'attente) estimé du train à emprunter (intervalle de conformité de - 2 mn, + 2 mn)
- La réactualisation de l'horaire (ou temps d'attente) du train à emprunter
  - o Si l'horaire est réactualisé une ou plusieurs fois avant qu'il ne soit passé, la justesse est mesurée sur le nouveau temps d'attente
  - o Si l'horaire est réactualisé après qu'il a été passé, alors la mesure est jugée non conforme
- Si le train à emprunter n'est pas affiché et qu'il n'y a pas de message de perturbation le concernant, alors la mesure est jugée non conforme

Chaque gare est enquêtée une fois par mois par un client mystère selon un parcours naturel pour accéder au train. Au moins un écran de chaque type présent est contrôlé aux accès et à quai.

### **Calcul de la note :**

Les taux de conformité de la disponibilité et de la pertinence sont calculés en pourcentage en rapportant le nombre d'observations conformes au service de référence au nombre d'observations. La note globale, représentant la fiabilité de l'information, est calculée en multipliant le taux de disponibilité et le taux de pertinence.

### **Exonérations :**

Exonération des équipements ou affichages non observables lors de certaines phases de travaux (projets gares notamment), phases pendant lesquelles certains éléments ou équipements deviennent inaccessibles et donc non utilisables pour les clients.

### **Reporting**

L'indicateur est fourni trimestriellement et annuellement au STIF.

### **A bord :**

#### **Service de référence :**

L'information dans les rames est conforme lorsqu'elle est disponible, lisible et pertinente. Pour les matériels équipés :

- information voyage en cours sous forme visuelle (écran ou PLD)
- information voyage en cours sous forme sonore

La pertinence s'entend comme l'indication correcte du prochain arrêt.

Pour les lignes H, J, L, N et P et dès que toutes les rames auront été programmées, le service de référence est conforme si les deux critères sont respectés simultanément. SNCF Mobilités effectuera un suivi du taux d'équipement en SIVE communiquant lors des premiers comités qualité de service du contrat.

Pour les autres lignes et en fonction de leur équipement, le service de référence est conforme lorsque l'information est diffusée sous forme visuelle ou sous forme sonore.

#### **Périmètre de la mesure :**

Matériels ferroviaires SNCF des 13 lignes ferroviaires, de l'actuelle et des futures lignes de tram-train en fonction de leur équipement.

Le périmètre de la mesure ne prend pas en compte les matériels RIB-RIO et les matériels de la ligne B.

#### **Objectif de conformité :**

Dès le début du contrat et pour toutes les lignes dont le service de référence permet de mesurer l'information voyageur en cours sous forme visuelle **ou** sous forme sonore :

<b>Borne inférieure</b>	<b>objectif</b>	<b>Borne supérieure</b>
Objectif -2	73,7%	Objectif +2

Les lignes basculeront progressivement sur le service de référence « visuel et sonore » au fur et à mesure de l'équipement des rames. Une période d'étalonnage de 6 mois menée sur la 1<sup>ère</sup> ligne concernée servira à définir l'objectif de référence pour les lignes équipées en SIVE communicant.

#### **Montant des bonus-malus :**

Le montant global du bonus-malus maximal s'élève à 800 000€.

Le montant du bonus-malus maximum est calculé au global du réseau Transilien.

#### **Méthode de mesure :**

La mesure se fait par visite d'un client mystère ; l'enquêteur relève lors de sa présence à bord d'une voiture la conformité du service de référence. Les mesures et relevés portent sur les matériels de l'ensemble des lignes équipées ; chaque mois, 130 mesures sont réalisées, selon un échantillon représentatif du taux d'équipement des parcs.

Le parc d'une ligne est intégré à la mesure, pour un type de matériel, dès qu'il est entièrement équipé.

#### **Calcul de la note :**

Le taux de conformité est calculé en pourcentage en rapportant le nombre d'observations conformes au service de référence au nombre d'observations.

Une observation est non conforme dès lors qu'un des critères est non conforme.

#### **Reporting**

L'indicateur est fourni trimestriellement et annuellement au STIF.

### **3 – information en situation perturbée prévue hors grève**

#### **En gare (salle et quais) :**

##### **Service de référence :**

Lors d'une perturbation prévue, autre qu'une grève, sur le réseau ferré (perturbations prévues listées sur le site transilien.com du type travaux programmés ou manifestations), entraînant un arrêt d'exploitation total ou partiel d'une ligne, les voyageurs sont informés dans les gares ou stations, par affichage et/ou support dynamique et/ou message sonore, de l'origine, la nature, le début et la fin prévisionnelle de la perturbation.

Cette information est réalisée au moins 24 heures avant la perturbation lorsque celle-ci est connue de SNCF Mobilités depuis au moins 72 heures.

##### **Périmètre de la mesure :**

Ensemble des gares et stations ferrées SNCF, des 13 lignes ferroviaires, de l'actuelle et des futures lignes de Tram-Train.

Pour les perturbations supérieures à 24 heures.

**Objectif de conformité :**

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
94%	96%	98%

**Montant des bonus-malus :**

Le montant global du bonus-malus maximal s'élève à 450 000€.

Le montant du bonus-malus maximum est calculé au global du réseau Transilien.

**Méthode de mesure :**

A partir des événements présents sur les sites à distance de SNCF Mobilités, la mesure se fait par visite d'un client mystère.

Un tiers des gares impactées sur une ligne concernée par une période de travaux est contrôlé. Au minimum, six mesures par an sont réalisées par ligne, sauf pour les lignes qui auraient moins de six périodes de travaux dans l'année.

**Calcul de la note :**

Le taux de conformité est calculé par le rapport du nombre de mesures conformes (affichage ou visuel) et du nombre d'observations réalisées.

**Reporting**

L'indicateur est fourni trimestriellement et annuellement au STIF.

**4 – information en situation perturbée imprévue :****Service de référence :**

En situation perturbée imprévue, l'information en gare, en station et à bord est conforme lorsqu'elle est disponible, lisible ou audible, et pertinente (c'est-à-dire fiable, précise et intégrant les éléments importants – dont la liste sera définie en concertation STIF/SNCF d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2016- pour le voyageur) :

- Information sonore sur la perturbation avec répétition
- Information présente sur les écrans dynamiques ou les écrans trafic

**Périmètre de la mesure :**

Ensemble des gares et stations ferrées SNCF, des 13 lignes ferroviaires, de l'actuelle et des futures lignes de Tram-Train.

**Objectif de conformité :**

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Objectif -2	Moyenne des 6 premiers mois de l'enquête de perception 2016*	Objectif +2

\*Les 6 premiers mois de l'enquête perception de 2016 serviront à calculer l'objectif de référence annuel.

### **Montant des bonus-malus :**

Le montant global du bonus-malus maximal s'élève à 1 200 000€.

Le montant du bonus-malus maximum est calculé au global du réseau Transilien.

### **Méthode de mesure :**

La mesure est réalisée via l'enquête de perception pilotée par le STIF. Cette enquête est réalisée au fil de l'eau tout au long de l'année auprès de 70 500 voyageurs réguliers du réseau SNCF.

L'indicateur intègre deux types de mesure :

- une mesure de la diffusion/réception d'un message en situation perturbée (sonore ou visuel),
- une mesure de la pertinence de l'information diffusée.

Les critères de diffusion/réception et de pertinence correspondent aux questions retenues pour l'information voyageur en situation perturbée et seront définis dans le dispositif d'enquête perception.

Les clients sont interrogés sur les situations perturbées subies la veille et le jour même.

La mesure contrôle que le voyageur a reçu une information conforme au service de référence.

### **Calcul de la note :**

Le taux de diffusion/réception d'une information est égal au nombre de voyageurs interrogés, ayant subi une perturbation et déclarant avoir reçu au moins une information, rapporté au nombre total de voyageurs interrogés ayant subi une perturbation.

Le taux de pertinence est calculé sur la base des critères de pertinence définis dans l'enquête perception. Il correspond à la moyenne des réponses obtenues pour l'ensemble des critères.

La note globale de l'indicateur est calculée avec la clé de ventilation suivante : 80% pour le taux de réception d'une information et 20% pour le taux de pertinence.

### **Reporting**

L'indicateur est calculé mensuellement par le prestataire du STIF. Il est transmis mensuellement à SNCF Mobilités.



## ANNEXE II-C-3

### INDICATEURS RELATIFS A L'AMBIANCE

#### **1- Accueil en gare**

##### Service de référence

Afin de répondre aux attentes des voyageurs en gare, SNCF Mobilités met en place les conditions d'un bon accueil à travers, une relation commerciale et d'assistance de qualité, tout en garantissant une ambiance accueillante.

##### Périmètre de la mesure

L'indicateur porte sur l'ensemble des gares équipées de guichets et stations ferrées SNCF des 13 lignes ferroviaires, de l'actuelle et des futures lignes de tram-train. Pour le tram train, ce sont les agents itinérants qui sont observés.

##### Objectif de conformité

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
92%	<b>95%</b>	98%

##### Montant total du bonus-malus

Le montant global du bonus-malus maximal s'élève à 640 000€.

##### Méthode de mesure

La mesure se fait par visite d'un client mystère.

Le plan de sondage est représentatif du trafic voyageur par ligne, par gare ou station. Toute gare du réseau Transilien équipée d'un guichet est enquêtée.

Nombre d'enquêtes par gares :

- Gare de type 1, plus de 15 000 montants /jour : 3 enquêtes/mois, dont 1 après 20h
- Gare de type 2, plus de 5000 montants par jour : 5 enquêtes/trimestre,
- Gare de type 3, moins de 5000 montants : 4 enquêtes/trimestre,
- Gare de type 4, moins de 1000 montants : 1 enquête/mois,
- Stations T4 : 10 enquêtes/mois pour l'ensemble de la ligne.

#### ***Calcul du taux de conformité***

Le taux de conformité est égal au nombre de mesures conformes par rapport au nombre d'observations réalisées.

La grille de mesure est établie selon les attentes des voyageurs tenant compte du service de référence et mesure le taux de conformité du service selon le poids donné aux trois attentes majeures des voyageurs :

- Information de qualité : 28%
- Accès à une information de qualité : 10 %
- Posture de qualité : 62%

La grille de mesure est conçue de la manière suivante :

<b>Attentes majeures</b>	<b>Items mesurés</b>
<b>Une information de qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Possibilité d'acquérir un titre de transport adapté à un déplacement en IDF</li><li>• Aide dans l'utilisation des automates de vente</li><li>• SAV</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conseils sur :<ul style="list-style-type: none"><li>✓ les Itinéraires</li><li>✓ les Tarifs</li></ul></li><li>• Aide à l'orientation</li></ul>
<b>Une posture de qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Des agents disponibles, en tenue, courtois et accueillants</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Possibilité de payer en espèces, chèque ou carte bancaire au guichet dans la limite des seuils autorisés</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Un guichet repérable, correctement rangé et propre</li></ul>
<b>Un accès à l'information de qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Une information présentée à jour et utile</li></ul>

Le périmètre de la mesure est repris partiellement sur le T4 en l'absence de guichet sur les stations.

En fonction des évolutions tarifaires ou des évolutions de services, le STIF et SNCF Mobilités pourront de façon concertée ajouter ou supprimer des scénarii dans la grille de mesure.

### Exonérations

Sont exonérés de la mesure :

- les jours de grèves en raison des difficultés à se déplacer et à réaliser les observations.
- les gares partiellement ou intégralement fermées au public pour travaux et ne disposant plus de guichets.

### Reporting

L'indicateur est fourni, pour le réseau Transilien, trimestriellement et annuellement au STIF.

RESEAU FERRE	Obligations de service	Situation de référence SNCF	Situation non conforme SNCF	Objets de mesure
<b>[DONNEES CONFIDENTIELLES]</b>				

## **2. délais d'assistance**

### Service de référence

Tout voyageur doit pouvoir s'adresser à un agent lors de son passage en gare. La situation est considérée comme non-conforme dès lors qu'aucun contact sonore ne peut être établi dans un délai de 3 minutes suivant la demande du voyageur lorsque la gare dispose d'une borne d'appel ou sinon, qu'aucun contact visuel ne peut être établi dans un délai élargi à 5 minutes. Le contact peut être réalisé soit directement, soit par borne d'appel.

### Périmètre de la mesure

L'indicateur porte sur l'ensemble des gares SNCF des 13 lignes ferroviaires dotées d'agents ou de borne d'appel.

### Objectif de conformité

<b>Assistance aux voyageurs par un agent dans un délai inférieur à 3 ou 5 minutes selon le niveau d'équipement</b>	<b>90 %</b>
--	-------------

### Montant de la pénalité

La pénalité maximale annuelle est plafonnée à 250 000 €.

Ces pénalités ne s'appliquent qu'en cas de bonus sur l'indicateur Accueil en gare et sont prélevées sur le bonus annuel au titre de l'accueil en gare.

### Méthode de mesure

La vérification de cette mise en relation est faite par l'enquêteur, à l'occasion de la mesure de l'accueil aux guichets.

Le client - enquêteur s'assure en premier lieu de la présence d'un agent au guichet et si ce n'est le cas, il se déplace en gare pour ces observations et commence alors à compter les 5 minutes jusqu'à trouver ou non un agent ou 3 minutes si contact par borne d'appel.

### Calcul du taux de conformité

Le taux de conformité se calcule par le rapport entre le nombre d'observations conformes et le nombre total d'observations.

### ***Calcul de la pénalité financière pour non respect du délai d'assistance aux voyageurs***

L'application des pénalités est déterminée à partir des seuils suivants :

- 90% : pas de pénalité
- entre 89% et 90% exclu: 50 000 €
- entre 88% et 89% exclu: 100 000 €
- entre 87% et 88% exclu: 150 000 €
- entre 86 et 87% exclu : 200 000 €
- en dessous exclusivement de 86% : 250 000 €

Le montant global des pénalités est plafonné à 250 000 € par an et est calculé au global du réseau Transilien.

## Exonérations

Sont exonérés de la mesure :

- les jours de grèves en raison des difficultés à se déplacer et à réaliser les observations.
- les gares partiellement ou intégralement fermées au public pour travaux et ne disposant plus de guichets.

## Reporting

L'indicateur est fourni trimestriellement et annuellement au STIF.

## **3. Propreté des gares**

### Service de référence

Afin de répondre aux attentes des voyageurs en gare, SNCF Mobilités assure le maintien de ses espaces nets, en tenant compte d'éléments liés au nettoyage au sens strict, mais aussi d'éléments de maintenance des équipements et supports d'information.

Le voyageur rencontre au cours de son parcours une gare ou des gares propre(s).

### Périmètre de la mesure

Ensemble des gares et stations ferrées SNCF des 13 lignes ferroviaires, de l'actuelle et des futures lignes de tram train.

### Objectif de conformité

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Objectif - 4	<b>2016 : mesure 6 mois (1<sup>er</sup> semestre 2016)</b> <b>2017 : mesure 6 mois (1<sup>er</sup> semestre 2016)</b> + 1 <b>2018 : mesure 6 mois (1<sup>er</sup> semestre 2016)</b> + 2 <b>2019 : mesure 6 mois (1<sup>er</sup> semestre 2016)</b> + 2	Objectif + 4

### Montant du bonus-malus

Le montant global du bonus-malus maximal s'élève à 400 000 €.

### Modalités de mise en place de l'indicateur

Pour tenir compte des conclusions de l'audit conduit par le STIF et dont les conclusions ont été rendues en février 2015, une nouvelle grille de mesure « propreté gares » sera co-construite avec le STIF pour une mise en œuvre dès la 1<sup>ère</sup> vague 2016.

La 1<sup>ère</sup> vague de mesure de 2016 servira de période d'étalonnage afin d'établir l'objectif de référence qui s'appliquera dès la 1<sup>ère</sup> année du contrat.

### Méthode de mesure

Deux fois par an, une enquête est réalisée dans toutes les gares et stations du réseau. Chaque gare ou station est visitée deux fois en heures de pointe du matin et du soir sur la base d'une grille reprenant le service de référence.

Pour rendre compte du traitement des non conformités récurrentes ou qui pourraient ne pas être traitées entre deux vagues de mesure, le STIF et SNCF Mobilités étudieront avant la fin du présent contrat, la possibilité de doubler le nombre de mesures annuel pour certains items de la grille ; ce qui impliquera de revoir la grille et la ou les méthodes de mesure associées, en utilisant au mieux les outils de mesure d'exploitation déjà utilisés par SNCF Mobilités.

Les gares de type 4 et 5 ne feront l'objet que de quatre mesures par an.

Les résultats sont exprimés en taux de conformité.

### Calcul du taux de conformité

Le taux de conformité se calcule par le rapport entre le nombre d'items observés conformes et du nombre total d'items observés avec l'application d'un coefficient de pondération type « vision client » selon l'importance de l'item.

L'indicateur annuel est le taux de conformité de l'année.

### Exonérations

Les gares ou stations non accessibles aux voyageurs en raison de travaux ou en raison de grèves (SNCF Mobilités ou prestataires de nettoyage) qui n'ont pu être anticipées par SNCF Mobilités ne sont pas mesurées. Dans la mesure du possible, les enquêtes prévues en situation de grève seront reprogrammées.

### Reporting

L'indicateur est fourni semestriellement et annuellement au STIF.

## **4. Propreté des trains**

### Service de référence

Afin de répondre aux attentes des voyageurs, SNCF Mobilités assure le maintien de ses espaces nets, en tenant compte d'éléments liés à la vétusté, à la propreté au sens strict, aux dégradations.

### Périmètre de la mesure

Ensemble des matériels ferroviaires SNCF des 13 lignes ferroviaires, de l'actuelle et des futures lignes de tram train trains, à l'exception de la ligne A qui est nettoyée par la RATP.

L'item « Toilettes à bord » n'est mesuré que pour les matériels disposant de cet équipement. Par ailleurs, les toilettes condamnées pour des raisons de maintenance ou de sûreté sont exclues de la mesure.

Pour déterminer la conformité ou la non-conformité de l'item « toilette à bord », le STIF demande à SNCF Mobilités de prendre en compte les 4 dimensions suivantes : service/accessibilité/maintenance/sûreté.

### Objectif de conformité

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Objectif - 4	<b>2016 : mesure 6 mois (1<sup>er</sup> semestre 2016)</b> <b>2017 : mesure 6 mois (1<sup>er</sup> semestre 2016) + 1</b> <b>2018 : mesure 6 mois (1<sup>er</sup> semestre 2016) + 2</b> <b>2019 : mesure 6 mois (1<sup>er</sup> semestre 2016) + 2</b>	Objectif + 4

### Montant du bonus-malus

Le montant global du bonus-malus maximal s'élève à 400 000 €.

### Modalités de mise en place de l'indicateur

Pour tenir compte des conclusions de l'audit conduit par le STIF et dont les conclusions ont été rendues en avril 2014, une nouvelle grille de mesure « propreté bord » sera co-construite avec le STIF pour une mise en œuvre dès la 1<sup>ère</sup> vague 2016. La 1<sup>ère</sup> vague de mesure de 2016 servira de période d'étalonnage afin d'établir l'objectif de référence qui s'appliquera dès la 1<sup>ère</sup> année du contrat.

### Méthode de mesure

Deux fois par an, une enquête est réalisée sur 800 voitures soit le cinquième du parc. Au moins 20% des rames d'une ligne sont mesurées. Les voitures sont contrôlées aléatoirement dans les trains ou tram-trains sélectionnés. Les mesures ont lieu en heures de pointe du matin et du soir. Les résultats sont exprimés en taux de conformité.

Pour rendre compte du traitement des non conformités récurrentes ou qui pourraient ne pas être traitées entre deux vagues de mesure, le STIF et SNCF Mobilités étudieront avant la fin de la présente convention, la possibilité de doubler le nombre de mesures annuel pour certains items de la grille ; ce qui impliquera de revoir la grille et la ou les méthodes de mesure associées.

### Calcul du taux de conformité

Le taux de conformité se calcule par le rapport entre le nombre d'items observés conformes et du nombre total d'items observés avec l'application d'un coefficient de pondération type « vision client » selon l'importance de l'item.

L'indicateur annuel est le taux de conformité de l'année.

### Exonérations

En cas de grèves (SNCF Mobilités ou prestataires de nettoyage) non anticipée par SNCF Mobilités, les voitures concernées ne sont pas mesurées. Dans la mesure du possible, les enquêtes prévues en situation de grève seront reprogrammées.

### Reporting

L'indicateur est fourni semestriellement et annuellement au STIF.

## **5. Disponibilité des bornes d'alarmes**

### Service de référence

Les interphones d'appel voyageurs fonctionnent dans toutes les gares du réseau Transilien ouvertes au service voyageur.

Les interphones d'appel voyageurs sont reliés à un autocommutateur qui gère la liaison téléphonique. L'appel aboutit au Centre de gestion des alarmes.

Le voyageur rencontre lors de son parcours en gare ou en station, une borne d'alarme en fonctionnement, lui permettant d'être en relation avec le Centre de Gestion des Appels (CGA).

Cet indicateur reprend l'ensemble du système RETA (réseau de téléassistance) car c'est bien l'ensemble du circuit (bornes, réseau et postes opérateurs) qui doit fonctionner pour rendre le service de référence.

### Périmètre de la mesure

L'ensemble des gares ou stations ferrées SNCF équipées des 13 lignes ferroviaires, de l'actuelle et des futures lignes de tram-train.

### Objectif de conformité

<b>Borne inférieure</b>	<b>Objectif</b>	<b>Borne supérieure</b>
93 %	<b>96%</b>	99%

### Montant total du bonus-malus

Le montant du bonus-malus maximum est calculé au global du réseau Transilien.

Le montant global du bonus-malus maximal s'élève à 80 000 €.



### Méthode de mesure

Le centre de GMS Transilien supervise l'ensemble des demandes d'intervention en cas d'indisponibilité ou dysfonctionnement de ces équipements.

3 entités peuvent signaler des demandes d'intervention :

- lors des tours de gare, l'agent va signaler la non conformité de l'équipement concernant sa présence au lieu d'implantation et son état général (dégradation, taguée...).
- le CNSET, superviseur technique, détecte en temps réel un équipement déconnecté ou HS,
- le Centre de Gestion des Appels (CGA) réalise des tests à distance pour vérifier le fonctionnement de l'équipement, au moins tous les mois, et signale les éventuelles anomalies qui ne pourraient être détectées dans les 2 cas précédents (anomalie sonore par exemple).
- Le Centre de Gestion des Appels exploite aussi les appels autres que les appels de Sûreté et Sécurité pour détecter des dysfonctionnements potentiels.

En cas de dysfonctionnement des équipements, la mesure repose sur la passation de dépêches par les agents des 3 entités décrites ci-dessus au centre GMS.

### Calcul du taux de conformité

- Soit T0 : l'heure et la date de constat du dysfonctionnement par la GMS,
- Soit TF : l'heure et la date de remise en service par le mainteneur,
- Soit TA : la somme des temps d'arrêt (TF-T0)
- Soit TBF : le temps de fonctionnement théorique des équipements concernés égal à 16h par jour, plus une heure pour les prolongements de service.

La disponibilité technique DT est calculée de la manière suivante :

$$DT = (TBF - TA) / TBF$$

Les résultats sont exprimés en pourcentage de disponibilité des équipements.

### Exonérations

Sont exonérés de la mesure :

- les équipements situés dans les gares et stations partiellement ou intégralement fermées au public pour travaux.

### Reporting

Cet indicateur est fourni trimestriellement et annuellement au STIF.

## **6. Disponibilité de la vidéoprotection**

### Service de référence

Le voyageur rencontre lors de son parcours une caméra de vidéoprotection en fonctionnement. Cet indicateur reprend le suivi du fonctionnement des caméras fixes installées sur les quais et cheminements des voyageurs. Ce suivi permet de contrôler le fonctionnement de l'ensemble du circuit (caméra, réseau, visualisation et enregistrement des images).

Toutes les caméras sont reliées à des cœurs de réseau situés dans les grandes gares de Paris, reliés eux-mêmes à un site de stockage centralisé des flux vidéo.

Les flux vidéo sont retransmis à différents services SNCF :

- pour les besoins sûreté, au centre de gestion des appels (CGA) et au PC national Sûreté;
- pour les besoins de l'exploitation ferroviaire, aux Centres Opérationnels Transilien et aux points d'information voyageurs IDF de chaque ligne.

A la demande du STIF, SNCF Mobilités pourra fournir le dimensionnement du parc de caméras par lignes, et son évolution sur la durée du contrat.

### Périmètre de la mesure

L'indicateur porte sur l'ensemble des gares ou stations ferrées SNCF équipées des 13 lignes ferroviaires, de l'actuelle et des futures lignes de tram-train.

### Objectif de conformité

<b>Borne inférieure</b>	<b>Objectif</b>	<b>Borne supérieure</b>
92%	<b>95%</b>	98%

### Montant total du bonus-malus

Le montant du bonus-malus maximum est calculé au global du réseau Transilien.

Le montant global du bonus-malus maximal s'élève à 80 000 €.

### Méthode de mesure

Le centre de GMS Transilien supervise l'ensemble des demandes d'intervention en cas d'indisponibilité ou dysfonctionnement de ces équipements.

3 entités peuvent signaler des demandes d'intervention :

- lors des tours de gare, l'agent va signaler la non-conformité de l'équipement concernant sa présence au lieu d'implantation et son état général (dégradation, taguée...).
- le CNSET, superviseur technique, détecte en temps réel un équipement déconnecté ou HS,
- le Centre de Gestion des Appels (CGA) réalise des tests à distance pour vérifier le fonctionnement de l'équipement, au moins tous les 15 jours, et signale les éventuelles anomalies qui ne pourraient être détectées dans les 2 cas précédents (images floues ou mal exposées ne permettant pas l'identification d'une personne).

En cas de dysfonctionnement des équipements, la mesure repose sur la passation de dépêches par les agents des 3 entités décrites ci-dessus au centre GMS.

### Calcul du taux de conformité

- Soit T0 : l'heure et la date de constat du dysfonctionnement,
- Soit TF : l'heure et la date de remise en service par le mainteneur,

- Soit TA : la somme des temps d'arrêt (TF-T0)
- Soit TBF : le temps de fonctionnement théorique des équipements concernés égal à 16h par jour, plus une heure pour les prolongements de service.

La disponibilité technique DT est calculée de la manière suivante :

$$DT = (TBF - TA) / TBF$$

Les résultats sont exprimés en pourcentage de disponibilité des équipements.

A l'issue du déploiement du projet « *WAN/LAN et renouvellement du système central d'enregistrement d'images vidéo-MAYA* » inscrit au PQI ligne CC9, la méthode de mesure, le calcul du taux de conformité avec définition d'un nouveau P0 seront revus en cours de contrat par le STIF et SNCF Mobilités.

### Exonérations

Sont exonérées de la mesure :

- les équipements situés dans les gares et stations partiellement ou intégralement fermées au public pour travaux.

### Reporting

Cet indicateur est transmis au STIF à fréquence trimestrielle et annuelle.

## ANNEXE II-C-4

### INDICATEURS RELATIFS A L'ACCESSIBILITE

#### **1. Disponibilité des escaliers mécaniques dans les gares du réseau Transilien**

##### ***Service de référence***

Lorsqu'un voyageur se présente devant un escalier mécanique qui relève de la ligne, l'appareil fonctionne.

##### ***Périmètre de la mesure***

Ensemble des gares SNCF des 13 lignes ferroviaires.

##### ***Objectif de conformité***

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
95%	97%	99 %

##### ***Montant du bonus-malus***

510 000 euros

##### ***Méthode de mesure***

La mesure est faite par les agents présents dans les gares dans le cadre des tours de gare :

- une fois par jour d'ouverture dans les gares de niveau 1 à 4 ;
- deux fois par semaine dans les gares de niveau 5.

L'agent de la gare vérifie si les escaliers mécaniques fonctionnent correctement et transmet les informations à la maintenance de site qui actualise alors la liste des disponibilités des équipements par gare.

En cas d'absence de relevé, l'équipement est présumé non disponible.

Par ailleurs, si l'équipement tombe en panne ou est remis en service au cours de la journée, l'agent le signale à la maintenance de site, qui actualise la liste des disponibilités.

L'état de chaque équipement est caractérisé par le relevé de sa disponibilité « fonctionne / ne fonctionne pas ».

##### ***Calcul du taux de disponibilité***

Le temps de disponibilité de l'équipement est calculé par la différence entre le temps de disponibilité théorique, soit 16 heures par jour, et le temps d'arrêt de l'équipement estimé à partir des mesures Gestion Maintenance de Site. Les cas exonérateurs n'entrent pas dans ce calcul.

## **Exonérations**

Sont exonérés de la mesure :

- les appareils situés dans des gares partiellement ou intégralement fermées au public pour travaux ;
- les appareils immobilisés pour renouvellement, rénovation ou révisions générales ;

Pour les appareils faisant l'objet d'une rénovation, les appareils faisant l'objet d'un renouvellement et ceux faisant l'objet de révisions générales, un nombre d'appareils concernés ainsi qu'un nombre de jours d'indisponibilité seront communiqués au STIF avant le 30 octobre de l'année n-1. Ces chiffres feront l'objet d'une réactualisation trimestrielle au cours de l'année n lors des comités qualité de service trimestriels.

- les appareils n'ayant pas été mis en service les jours de grève pour des raisons de sécurité ;
- les appareils propriété de SNCF Réseau dont la remise en service nécessite une participation financière de SNCF Réseau.

SNCF Mobilités fournira au STIF deux fois par an la liste de tous les appareils en distinguant s'il s'agit d'appareils Réseau ou Mobilités et en indiquant pour chacun s'il fait ou non l'objet d'exonération.

## **Périodicité du reporting**

Cet indicateur est transmis au STIF à une fréquence trimestrielle et annuelle.

A titre indicatif, SNCF fournit également trimestriellement le taux de disponibilité des équipements calculé sans exonération au global des gares SNCF des 13 lignes ferroviaires.

Par ailleurs, SNCF Mobilités fournira au STIF à titre indicatif à chaque fin de trimestre, une liste nominative des équipements faisant l'objet d'arrêts de longue durée et les actions entreprises.

## **2. Disponibilité des ascenseurs dans les gares du réseau Transilien**

### **Service de référence**

Lorsqu'un voyageur se présente devant un ascenseur qui relève de la ligne, l'appareil fonctionne.

### **Périmètre de la mesure**

Il s'agit des ascenseurs des gares SNCF des 13 lignes ferroviaires, qu'ils se situent dans des gares accessibles ou non.

### **Objectif de conformité**

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
95%	97 %	99 %

## **Montant du bonus-malus**

770 000 euros

## **Méthode de mesure**

La mesure est faite par les agents présents dans les gares dans le cadre des tours de gare :

- une fois par jour d'ouverture dans les gares de niveau 1 à 4 ;
- deux fois par semaine dans les gares de niveau 5.

L'agent de la gare vérifie si les ascenseurs fonctionnent correctement et transmet les informations à la maintenance de site qui actualise alors la liste des disponibilités des équipements par gare.

En cas d'absence de relevé, l'équipement est présumé non disponible.

Par ailleurs, si l'équipement tombe en panne ou est remis en service au cours de la journée, l'agent le signale à la maintenance de site, qui actualise la liste des disponibilités.

L'état de chaque équipement est caractérisé par le relevé de sa disponibilité « fonctionne / ne fonctionne pas ».

## **Calcul du taux de disponibilité**

Le temps de disponibilité de l'équipement est calculé par la différence entre le temps de disponibilité théorique, soit 16 heures par jour, et le temps d'arrêt de l'équipement estimé à partir des mesures Gestion Maintenance de Site. Les cas exonératoires n'entrent pas dans ce calcul.

## **Exonérations**

Sont exonérés de la mesure :

- les appareils situés dans des gares partiellement ou intégralement fermées au public pour travaux ;
- les appareils immobilisés pour renouvellement, rénovation ou révisions générales.

Pour les appareils faisant l'objet d'une rénovation, ceux faisant l'objet d'un renouvellement et ceux faisant l'objet de révisions générales, un nombre d'appareils concernés ainsi qu'un nombre de jours d'indisponibilité seront communiqués au STIF avant le 30 octobre de l'année n-1. Ces chiffres feront l'objet d'une réactualisation trimestrielle au cours de l'année n lors des comités qualité de service trimestriel.

- les appareils n'ayant pas été mis en service les jours de grève pour des raisons de sécurité ;
- les appareils propriété SNCF Réseau dont la remise en service nécessite une participation financière SNCF Réseau.

SNCF Mobilités fournira au STIF deux fois par an la liste de tous les appareils en distinguant s'il s'agit d'appareils Réseau ou Mobilités et en indiquant pour chacun s'il fait ou non l'objet d'exonération.

### ***Périodicité du reporting***

Cet indicateur est transmis au STIF à une fréquence trimestrielle et annuelle.

A titre indicatif, SNCF fournit également trimestriellement le taux de disponibilité des équipements calculé sans exonération au global des gares SNCF des 13 lignes ferroviaires.

Par ailleurs, SNCF Mobilités fournira au STIF à titre indicatif à chaque fin de trimestre, une liste nominative des équipements faisant l'objet d'arrêts de longue durée et les actions entreprises.

### **3 Prise en compte de l'impact du déploiement de la téléopération sur la méthode de mesure de la disponibilité des escaliers mécaniques et ascenseurs**

En amont du déploiement de la téléopération sur la ligne B, SNCF Mobilités et le STIF conviennent des méthodologies de mesure, des modalités de calcul de l'indicateur à expérimenter et de l'adaptation des outils de reporting à réaliser pour les indicateurs de disponibilité des escaliers mécaniques et des ascenseurs.

Lorsque la téléopération sera totalement déployée sur la ligne B, une phase test de 6 mois commencera pour définir le niveau de référence (P0).

A l'issue de la phase de test, l'effet de la mesure de disponibilité en temps immédiat (issu de la télé opération) par rapport à la mesure actuelle (issu du tour de gare) sera partagé entre le STIF et SNCF Mobilités. L'objectif de référence du contrat pourra être ajusté pour la ligne B et la mesure de disponibilité automatique devenir contractuelle.

Les phases de généralisation et d'extension suivraient le même processus selon leurs plannings respectifs en basculant ligne après ligne et avec une phase test en double mesure sur 6 mois.

Le montant de l'enveloppe des incitations financières associées à la performance de ces équipements (ascenseurs et escaliers mécaniques) sera globalement maintenu.

### **4. Délai de remise en service en cas de pannes des escaliers mécaniques des gares du réseau Transilien**

#### ***Service de référence***

Les pannes courantes doivent être réparées dans un délai maximum de 48 heures à compter de leur signalement.

#### ***Périmètre de la mesure***

Ensemble des gares SNCF des 13 lignes ferroviaires

## **Objectif de conformité délai de remise en service des équipements de confort**

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
91,5 %	95 %	98,5 %

### **Montant du bonus-malus**

130 000 euros

### **Méthode de mesure**

Les engagements sur le délai de remise en service des équipements sont mesurés à partir de la mesure de l'indicateur de disponibilité dans l'outil de Gestion Maintenance de Site.

### **Calcul du taux**

Le délai de remise en service de l'appareil est calculé par la différence entre l'heure de remise en service de l'équipement et l'heure du constat de la panne courante.

Les remises en service réalisées dans un délai de 48h seront considérées comme des mesures conformes.

Les remises en service non réalisées dans un délai de 48h seront considérées comme des mesures non-conformes.

Le taux de conformité du délai de remise en service est égal au rapport entre le nombre de mesures conformes (le nombre de remises en service réalisées sous 48h) et le nombre total de mesures (le nombre de pannes courantes).

### **Reporting**

Cet indicateur est transmis à une fréquence trimestrielle et annuelle au STIF.

## **5. Délai de remise en service en cas de pannes des ascenseurs des gares du réseau Transilien**

### **Service de référence**

Les pannes courantes doivent être réparées dans un délai maximum de 48 heures à compter de leur signalement.

### **Périmètre de la mesure**

Ensemble des gares SNCF des 13 lignes ferroviaires.



### **Objectif de conformité délai de remise en service des équipements de confort**

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
91,5 %	95 %	98,5 %

### **Montant du bonus-malus**

190 000 euros

### **Méthode de mesure**

Les engagements sur le délai de remise en service des équipements sont mesurés à partir de la mesure de l'indicateur de disponibilité dans l'outil de Gestion de Maintenance de Site.

### **Calcul du taux**

Le délai de remise en service de l'appareil est calculé par la différence entre l'heure de remise en service de l'équipement et l'heure du constat de la panne courante.

Les remises en service réalisées dans un délai de 48h seront considérées comme des mesures conformes.

Les remises en service non réalisées dans un délai de 48h seront considérées comme des mesures non-conformes.

Le taux de conformité du délai de remise en service est égal au rapport entre le nombre de mesures conformes (le nombre de remises en service réalisées sous 48h) et le nombre total de mesures (le nombre de pannes courantes).

### **Reporting**

Cet indicateur est transmis à une fréquence trimestrielle et annuelle au STIF.

## **6. Délai d'information en cas de pannes des escaliers mécaniques des gares du réseau Transilien**

### **Service de référence**

Toutes les pannes d'équipements doivent faire l'objet d'une information standard immédiate mentionnant leur prise en compte par SNCF Mobilités, l'intervention prochaine d'un mainteneur ainsi que la communication d'une date prévisionnelle de remise en service dans les 48 h.

Les pannes ne pouvant pas être réparées dans un délai de 48 heures, doivent faire l'objet d'une information à destination des voyageurs sur le non fonctionnement de l'équipement et sa date prévisionnelle de remise en service dans un délai de 48h à compter de leur signalement.

## ***Périmètre de la mesure***

Ensemble des gares SNCF des 13 lignes ferroviaires

## ***Méthode de mesure***

La mesure est réalisée par un enquêteur mystère qui vérifie lors de son cheminement naturel en gare pour les équipements qui ne fonctionnent pas au moment de son passage, la présence et la pertinence de l’affichage concernant la date de remise en service prévisionnelle de l’équipement.

La liste des non conformités est établie en comparant l’absence d’affichage constatée par l’enquêteur et les déclarations de panne réalisées lors des tours de gare.

## ***Exonérations***

- les appareils situés dans des gares partiellement ou intégralement fermées au public pour travaux ;
- les appareils n’ayant pas été mis en service les jours de grève pour des raisons de sécurité.

## ***Calcul du taux de conformité***

Le taux de conformité est le rapport du nombre d’observations conformes sur le nombre d’observations réalisées.

## ***Calcul de la pénalité financière pour défaut d’information sur la prise en compte des pannes de moins de 48 h ainsi que des délais de réparation des pannes de plus de 48 h***

En dessous de l’objectif annuel de 95%, un montant de pénalités est appliqué selon le seuil atteint.

Le montant global des pénalités est plafonné à 60 000 € par an et est calculé au global du réseau Transilien.

L’application des pénalités est déterminée à partir des seuils suivants :

- 95% : pas de pénalité
- entre 94% et 95 % exclu : 10 000 €
- entre 93% et 94 % exclu : 20 000 €
- entre 92% et 93 % exclu : 30 000 €
- entre 91% et 92 % exclu : 40 000 €
- entre 90 et 91 % exclu : 50 000 €
- en dessous de 90 % exclusivement : pénalités maximum 60 000 €.

Ces pénalités ne sont pas appliquées lorsque l’indicateur « disponibilité des équipements » correspondant est déjà en malus.

## ***Reporting***

Cet indicateur est transmis à une fréquence trimestrielle et annuelle au STIF.

## **7. Délai d'information en cas de pannes des ascenseurs des gares du réseau Transilien**

### ***Service de référence***

Toutes les pannes d'équipements doivent faire l'objet d'une information standard immédiate mentionnant leur prise en compte par SNCF Mobilités, l'intervention prochaine d'un mainteneur ainsi que la communication d'une date prévisionnelle de remise en service dans les 48 h.

Les pannes ne pouvant pas être réparées dans un délai de 48 heures, doivent faire l'objet d'une information à destination des voyageurs sur le non fonctionnement de l'équipement et sa date prévisionnelle de remise en service dans un délai de 48h à compter de leur signalement.

### ***Périmètre de la mesure***

Ensemble des gares SNCF des 13 lignes ferroviaires

### ***Méthode de mesure***

La mesure est réalisée par un enquêteur mystère qui vérifie lors de son cheminement naturel en gare pour les équipements qui ne fonctionnent pas au moment de son passage, la présence et la pertinence de l'affichage concernant la date de remise en service prévisionnelle de l'équipement.

La liste des non conformités est établie en comparant l'absence d'affichage constatée par l'enquêteur et les déclarations de panne réalisées lors des tours de gare.

### ***Exonérations***

- les appareils situés dans des gares partiellement ou intégralement fermées au public pour travaux ;
- les appareils n'ayant pas été mis en service les jours de grève pour des raisons de sécurité.

### ***Calcul du taux de conformité***

Le taux de conformité est le rapport du nombre d'observations conformes sur le nombre d'observations réalisées.

### ***Calcul de la pénalité financière pour défaut d'information sur la prise en compte des pannes de moins de 48 h ainsi que des délais de réparation des pannes de plus de 48 h***

En dessous de l'objectif annuel, un montant de pénalités est appliqué selon le seuil atteint.

Le montant global des pénalités est plafonné à 90 000 € par an et est calculé au global du réseau Transilien.

L'application des pénalités est déterminée à partir des seuils suivants :

- 95% : pas de pénalité
- entre 94% et 95% exclu : 15 000 €
- entre 93% et 94% exclu : 30 000 €
- entre 92% et 93% exclu : 45 000 €
- entre 91% et 92% exclu : 60 000 €
- entre 90 et 91% exclu: 75 000 €
- en dessous de 90% exclusivement : pénalités maximum 90 000 €.

Ces pénalités ne sont pas appliquées lorsque l'indicateur « disponibilité des équipements » correspondant est déjà en malus.

### ***Reporting***

Cet indicateur est transmis à une fréquence trimestrielle et annuelle au STIF.

## ANNEXE II-C-5

### VENTE

#### Disponibilité des Automates Rapides Transilien (ART)

##### Service de référence

Lorsqu'un voyageur se présente devant un appareil distributeur de titres, cet appareil fonctionne correctement et un titre de transport est délivré au voyageur.

##### Périmètre de la mesure

L'indicateur porte sur l'ensemble des gares SNCF des 13 lignes ferroviaires, de l'actuelle et des futures lignes de tram-train.

##### Objectif de conformité

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
93%	<b>96%</b>	99%

##### Montant total du bonus-malus

Le montant global du bonus-malus maximal s'élève à 175 000 €.

Le montant du bonus-malus maximum est calculé au global du réseau Transilien.

##### Méthode de mesure

Lors du tour de gare des équipements prioritaires, soit une fois par jour d'ouverture pour les gares de niveaux de service 1 à 4 ou 2 fois par semaine pour les gares de niveau de service 5, un agent de la gare vérifie la conformité des Automates Rapides Transilien.

##### Calcul du taux de conformité

Le taux de conformité des ART d'une gare se calcule en rapportant le nombre d'observations conformes au nombre total d'observations. Le taux de conformité sur le périmètre Transilien correspond à la moyenne pondérée par le nombre d'équipements des taux de conformité par gare.

Si le nombre total d'observations est inférieur à :

$$N = 95\% \times 365 \times \text{nombre d'ART}$$

Le taux est calculé par rapport à N en lieu et place du nombre total d'observations.

Un équipement qui bénéficie à plusieurs lignes est réparti au prorata des montants de chaque ligne via l'application d'un coefficient de ventilation.

Si le nombre de mesures n'était pas atteint pour des causes justifiables par SNCF Mobilités, les parties se rencontreraient pour examiner ces causes et pour envisager d'adapter le nombre d'observations prises en compte pour le calcul de l'indicateur.

## Exonérations

Sont exonérés de la mesure :

Les appareils situés dans des gares / stations ou parties de gares / stations fermés au public pour travaux.

## Reporting

Cet indicateur est fourni, pour chaque ligne, trimestriellement et annuellement au STIF.

## **Disponibilité des appareils de validation**

### Service de référence

Lorsqu'un voyageur se présente devant un appareil de validation, cet appareil fonctionne correctement et le titre de transport est validé ou contrôlé.

Les appareils de validation sont des Contrôles Automatiques Banlieue (CAB), des Bornes de Validation Télébillettique (BVT), des composteurs et des valideurs magnétiques.

### Périmètre de la mesure

L'indicateur porte sur l'ensemble des gares des 13 lignes ferroviaires, de l'actuelle et des futures lignes de tram-train.

### Objectif de conformité

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
93%	<b>95%</b>	97%

### Montant total du bonus-malus

Le montant global du bonus-malus maximal s'élève à 175 000 €.

Le montant du bonus-malus maximum est calculé au global du réseau Transilien.

### Méthode de mesure

Lors du tour de gare des équipements prioritaires, soit une fois par jour d'ouverture pour les gares de niveaux de service 1 à 4 ou 2 fois par semaine pour les gares de niveau de service 5, un agent de la gare vérifie la conformité de fonctionnement des appareils de validation.

### Calcul du taux de conformité

Pour chaque gare, le taux de conformité de chacun des 3 groupes d'équipements de cette gare (CAB, BVT et valideurs magnétiques/composteur) se calcule en rapportant le nombre d'observations conformes au nombre total d'observations. Pour tenir compte de l'utilisation réelle de chacun de ces groupes d'équipement dans la gare, le taux de conformité de la gare est calculé en appliquant, un coefficient de pondération propre à chaque groupe.

Le taux de conformité sur le périmètre Transilien correspond à la moyenne pondérée par le nombre d'équipements des taux de conformité par gare.

Si le nombre total d'observations est inférieur à :

$N = 95\% \times 365 \times \text{nombre d'équipements de validation}$

Le taux est calculé par rapport à N en lieu et place du nombre total d'observations.

Un équipement qui bénéficie à plusieurs lignes est réparti au prorata des montants de chaque ligne via l'application d'un coefficient de ventilation.

Si le nombre de mesures n'était pas atteint pour des causes justifiables par SNCF Mobilités, les parties se rencontreraient pour examiner ces causes et pour envisager d'adapter le nombre d'observations prises en compte pour le calcul de l'indicateur.

### Prise en compte de l'impact du déploiement de la télé opération sur la méthode de mesure de la disponibilité des appareils de validation

En amont du déploiement de la téléopération sur la ligne B pour les appareils de validation, SNCF Mobilités et le STIF conviennent de se mettre d'accord pour les indicateurs de disponibilité de ces équipements sur les méthodologies de mesure, les modalités de calcul de l'indicateur à expérimenter et l'adaptation des outils de reporting à réaliser.

Lorsque la télé opération sera totalement déployée sur la ligne B, commencera une phase test de 6 mois qui permettra de définir le niveau de référence (P0).

A l'issue de la phase de test, l'impact entre la mesure de disponibilité en temps immédiat (issu de la télé opération) et la mesure actuelle (issue du tour de gare) sera partagé entre le STIF et SNCF Mobilités. L'objectif de référence du contrat pourra être ajusté pour la ligne B et la mesure de disponibilité automatique devenir contractuelle.

La phase de généralisation et d'extension suivraient le même processus selon leurs plannings respectifs en basculant ligne après ligne et avec une phase test en double mesure sur 6 mois. Le montant de l'enveloppe des incitations financières associées à la performance de ces équipements sera globalement maintenu.

### Exonérations

Sont exonérés de la mesure :

- Les appareils situés dans des gares / stations ou parties de gares / stations fermés au public pour travaux.

### Exonérations spécifiques pour les CAB :

- les appareils n'ayant pas été mis en service lors de périodes de travaux gare / station pour des raisons de sécurité (flux voyageurs).

### Reporting

Cet indicateur est fourni, pour chaque ligne, trimestriellement et annuellement au STIF.

## **Efficacité des lignes de Contrôles Automatiques Banlieue**

### Service de référence

Dans les gares équipées de CAB, les voyageurs sont obligés d'utiliser les CAB pour pénétrer dans l'espace sous contrôle, en particulier, ils rencontrent des portillons ou des Passages Elargis Contrôlés d'accès aux trains fermés. Les gares équipées de CAB sont par principe aménagées de façon à empêcher le contournement des lignes de contrôle (grilles, murs...).

### Périmètre de la mesure

L'indicateur porte sur l'ensemble des gares et stations ferrées SNCF des 13 lignes ferroviaires, de l'actuelle et des futures lignes de tram-train équipées de CAB.

### Objectif de conformité

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
82%	<b>90%</b>	98%

### Montant total du bonus-malus

Le montant global du bonus-malus maximal s'élève à 350 000 €.

Le montant du bonus-malus maximum est calculé au global du réseau Transilien.

### Méthode de mesure

La mesure est réalisée par client mystère. Le client mystère vérifie qu'il ne peut accéder de l'extérieur de la gare à un train sans avoir à franchir la ligne de contrôle et valider son titre de transport.

Le client mystère tentera de détecter les failles de la ligne de contrôle validation en observant le comportement des autres voyageurs et en utilisant toute « brèche » à sa disposition dans son parcours naturel : portillon physique ouvert ou non verrouillé, SAS PMR ouvert. La vérification s'effectuera par contrôle visuel, voire "à la main" lorsque le portillon est à proximité de ligne des CAB.

### Périodicité de mesure

Pour les gares équipées de CAB la périodicité de mesure est celle utilisée au paragraphe Périodicité de mesure de l'annexe II-C-3 « Indicateurs relatifs à l'ambiance en gare » pour l'indicateur Accueil.

### Calcul du taux de conformité

Le taux de conformité se calcule par le rapport entre le nombre d'observations conformes et le nombre total d'observations.

Si le nombre de mesures n'était pas atteint pour des causes justifiables par SNCF Mobilités, les parties se rencontreraient pour examiner ces causes et pour envisager d'adapter le nombre d'observations prises en compte pour le calcul de l'indicateur.

### Exonérations

Sont exonérés de la mesure :

- les gares / stations ferrées en travaux

### Reporting

Cet indicateur est fourni, pour chaque ligne, trimestriellement et annuellement au STIF.



## ANNEXE II-C-6

### INDICATEUR D'EVOLUTION DE LA PERCEPTION DES VOYAGEURS

A compter de 2016, une enquête est réalisée chaque année par le STIF auprès des voyageurs utilisant le réseau SNCF pour évaluer leur satisfaction et avoir leur sentiment sur l'évolution de la qualité de service. L'objectif de cette enquête est de mesurer deux éléments :

- d'une part, la satisfaction des voyageurs interrogés au moment de l'enquête sur les différents éléments du service ;
- d'autre part, la perception de l'évolution des voyageurs interrogés pour savoir si la situation s'est améliorée, n'a pas changé ou s'est dégradée depuis 1 an.

Pour cela, un échantillon représentatif des voyageurs du réseau SNCF est interrogé. Cet échantillon doit garantir une fiabilité statistique des résultats en cohérence avec les seuils de déclenchement de l'incitation financière.

A partir de cette enquête, un indice de perception voyageur donne lieu à bonus-malus à compter de 2016.

#### **1. Modalités de réalisation de l'enquête**

##### Composition de l'échantillon de voyageurs interrogés et plan de sondage

L'enquête s'adresse aux voyageurs sur l'ensemble des 13 lignes ferroviaires SNCF, de l'actuelle et des futures lignes de tram-train. Afin d'assurer la pérennité du dispositif une fois la structure de l'échantillon définie conjointement par SNCF Mobilités et le STIF, elle servira de base durant toute la durée du contrat.

Cette enquête est réalisée sous forme de questionnaires administrés en face à face dans les gares et stations auprès d'un échantillon de 70 500 clients de SNCF Transilien.

Le plan de sondage qui sera arrêté d'un commun accord avant le lancement du terrain d'enquête doit assurer la représentativité des résultats aux niveaux global réseau, ligne, UO, PIVIF, ensemble des gares du réseau y compris parisiennes.

Ainsi le plan de sondage au niveau ligne pourra être réparti de la façon suivante :

MODE	LIGNES	TAILLE DE L'ECHANTILLON
RER	RER A	5400
	RER B	6000
	RER C	7200
	RER D	8400
	RER E	6000

TRAIN	Paris Est, ligne P	3600
	Paris Nord-Ouest ligne H	6000
	Paris Crépy ligne K	900
	Paris Saint Lazare Nord ligne J	7200
	Paris Saint Lazare Sud ligne L	7200
	La Verrière La Défense ligne U	2400
	Paris Sud Est ligne R	2400
	Paris Montparnasse ligne N	5400
TRAM-TRAIN	T4	2400
<b>TOTAL</b>		<b>70 500</b>

Ce plan de sondage pourra être adapté avec le prestataire retenu.

#### Réalisation de l'enquête

Le mode de recueil sera en face à face. Les lieux et périodes d'enquête, ainsi que le contenu du questionnaire (questions fermées et ouvertes, échelles de satisfaction) seront fixés conjointement entre le STIF et SNCF Mobilités.

Les enquêtes sont réalisées tout au long de l'année, y compris dans les périodes de vacances scolaires, du lundi au samedi. Les enquêtes seront interrompues les jours de grèves.

Les enquêtes seront réparties comme suit :

- 42% en heures de pointe (6h30 à 9h00/17h00 à 20h00),
- 38% en heures creuses (9h00-17h00),
- 20% le samedi.

Les clients sont interrogés à partir d'un questionnaire court, portant sur des thèmes en cohérence avec ceux mesurés par les indicateurs de qualité produite, à savoir :

- la ponctualité,
- l'information aux voyageurs,
- l'ambiance,
- l'accès aux gares,
- la vente,
- le sentiment de sûreté.

Le questionnaire permet d'évaluer la satisfaction des voyageurs interrogés au moment de l'enquête.

L'évaluation de la satisfaction est réalisée sur la base d'une échelle de cotation en 4 niveaux (tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait, pas du tout satisfait).

## Restitution / Reporting / Analyse

Les résultats ainsi que les analyses globaux au niveau du réseau, à la maille ligne, UO et PIVIF seront restitués mensuellement. Les résultats et analyses à la maille gare seront communiqués trimestriellement.

SNCF Mobilités a un accès partagé aux bases de données mensuelles brutes, nettoyées et redressées pour mener des analyses spécifiques.

Le format des reportings sera défini conjointement par les parties avant le 1<sup>er</sup> janvier 2016.

Une réunion de restitution des résultats sera réalisée chaque année du contrat, ainsi qu'un travail conjoint d'analyse des équipes du STIF et de SNCF Mobilités.

## **2. Calcul de l'indicateur de perception voyageur**

### **1<sup>ère</sup> étape : Calcul du score de chacun des thèmes**

L'agrégation des résultats des différentes questions par thème permet de calculer un score de satisfaction pour chacun des thèmes en réalisant la moyenne des proportions additionnées des réponses « tout à fait satisfait » et « plutôt satisfaits » à chaque question.

L'agrégation est réalisée selon les thèmes suivants :

1. La ponctualité
2. L'information statique et dynamique en situation normale
3. L'information en situation perturbée
4. L'ambiance des espaces
5. L'accès aux gares
6. La vente

### **2<sup>ème</sup> étape : Pondération des thématiques**

Chacun des thèmes est pondéré selon le système suivant :

THEMES	Pondération
Ponctualité	4
Information statique et dynamique en situation normale	2
L'information en situation perturbée	3
L'ambiance des espaces	4
L'accès aux gares	3
La vente	2
<b>Global</b>	<b>18</b>

Une question sur la sûreté est intégrée au questionnaire à titre informatif. Elle n'est donc pas prise en compte dans le système d'incitations financières.

La correspondance thème / questions sera établie une fois le questionnaire arrêté.

### **3ème étape : Calcul de l'indice « Perception du service d'un point de vue voyageur » tout mode global réseau Transilien**

L'indice est la moyenne des scores pondérés de chacun des thèmes.

### **3. Application du bonus-malus**

En 2016, les six premiers mois d'enquête constitueront la période de référence (P0) pour le calcul de l'incitation financière. Pour l'année 2016, l'incitation financière sera calculée en comparant le cumul annuel 2016 au P0 calculé sur le 1<sup>er</sup> semestre 2016. Les Parties établiront d'un commun accord, avant le 31 décembre-2016, l'objectif de référence pour cette année n. Cet objectif de référence formalisé lors d'un comité QS, constitue la base de calcul du P0 à compter de l'année 2016.

A compter de 2017, le système d'incitation financière s'appliquera aux évolutions constatées entre les résultats de l'année n et de l'année n-1.

En cas de phénomènes exogènes impactant significativement les résultats de l'indice « Perception du service d'un point de vue voyageur », le STIF et SNCF Mobilités en examineront les conséquences et suites à donner.

Le montant annuel de bonus-malus maximum s'élève à 2 300 000€.

L'incitation financière est déterminée à partir des seuils suivants tenant compte de marges d'erreur statistiques calculées à partir d'échantillon de 70 500 réponses et d'un intervalle de confiance de 95%.

<b>SEUILS</b>	<b>INCITATION FINANCIERE</b>
Evolution de plus de 2 points inclus	100% du bonus maximum
Evolution de +1,5 à +2 points exclu	75% du bonus maximum
Evolution de +1 à +1,5 points exclu	50% du bonus maximum
Evolution de +0,5 à +1 point exclu	25% du bonus maximum
Evolution de 0 à +0,5 point exclu	Ni bonus ni malus
Régression de 0 à -0,5 point exclu	Ni bonus ni malus
Régression de -0,5 à -1 point exclu	25% du malus maximum
Régression de -1 à -1,5 points exclu	50% du malus maximum
Régression de -1,5 à -2 points exclu	75% du malus maximum
Régression de plus de 2 points inclus	100% du malus maximum

Le STIF souhaite fort probablement communiquer à l'externe sur les résultats de cette enquête. Pour les évolutions entre -1 et +1, cette communication sera adaptée en conséquence.

#### ***4. Surveillance et pilotage du dispositif***

Le STIF, en association avec SNCF Mobilités et à la demande éventuelle de celle-ci, peut mandater un prestataire externe pour auditer le terrain, l'administration et le traitement des enquêtes.

#### ***5. Etudes thématiques (Noctilien, clients occasionnels, propreté...) ad hoc***

SNCF Mobilités définira avec le STIF un planning annuel d'études thématiques, qui pourra être alimenté au fil de l'eau. Les comités QS seront l'occasion de faire le point sur les besoins d'études de SNCF Mobilités et du STIF.

Le résultat de ces études n'entre pas dans le champ de l'incitation financière liée au présent contrat.

## ANNEXE II-C-7

### RELATIVE AU RESEAU NOCTILIEN

#### **1. Indicateurs d'information voyageur**

##### **1.1- Information théorique en situation normale**

##### **1.1.1- Information théorique en situation normale aux points d'arrêt**

###### ***Service de référence***

L'information aux points d'arrêt est conforme lorsqu'elle est présente, lisible, à jour et pertinente. Le service de référence est rendu au travers des éléments suivants :

- plan de ligne,
- indice de ligne,
- nom de l'arrêt,
- direction,
- affichage des horaires de passage,
- le cas échéant le plan de proximité,
- le plan du réseau Noctilien élaboré par le STIF sous réserve de possibilité physique pour chaque arrêt. Un inventaire de ces arrêts sera constitué par SNCF Mobilités et partagé avec le STIF d'ici la fin du 1<sup>er</sup> semestre 2016. A l'issue, un calendrier de mise en œuvre sera partagé. Pour les impossibilités techniques, le STIF et SNCF Mobilités définiront si besoin les modalités financières et pratiques de la mise en œuvre des différents changements envisagés (révision des supports, travaux nécessaires sur points d'arrêts...).

Chacun de ces éléments constitue une observation.

###### ***Périmètre de la mesure***

Les 16 lignes du réseau Noctilien.

Sont exclus les points d'arrêt non gérés exclusivement par SNCF Mobilités et ceux ne permettant pas d'afficher les informations dans les formats standards, tels que :

- terminus de descente,
- candélabre,
- Point d'arrêt situé dans une enceinte privée,
- si le point d'arrêt est déplacé provisoirement ou s'il y a une embase travaux.

###### ***Objectif de conformité***

	<b>Borne inférieure</b>	<b>Objectif</b>	<b>Borne supérieure</b>
<b>Noctilien</b>	94%	<b>96%</b>	98%

###### ***Montant du bonus-malus***

Le montant global du bonus-malus maximal s'élève à 12 500 €.

### **Modalité de mesure**

La méthode est de type Process. Les observations sont réalisées par le personnel du sous-traitant mandaté par SNCF Transilien et habilité à la mesure.

Pour l'ensemble du réseau, 96 points d'arrêts sont contrôlés par mois. Au moins 6 arrêts par ligne sont enquêtés par mois.

### **Calcul du taux de conformité**

Le taux de conformité se calcule par le rapport entre le nombre d'observations conformes et du nombre total d'observations.

### **Exonérations**

La mesure n'est pas prise en compte si les points d'arrêt sont indisponibles pour des raisons techniques indépendantes du périmètre d'action de SNCF Mobilités.

### **Reporting**

L'indicateur est fourni trimestriellement et annuellement au STIF.

## **1.1.2. Information théorique en situation normale à bord des véhicules**

### **Service de référence**

L'information dans les véhicules en exploitation est conforme lorsqu'elle est présente, à jour, lisible et pertinente :

- A l'intérieur du véhicule :
  - o Présence de fiches horaires
- A l'extérieur du véhicule :
  - o Indice de ligne frontal
  - o Indicateur directionnel frontal

Ces trois items constituent chacun une observation.

### **Périmètre de la mesure**

Les 16 lignes du réseau Noctilien.

### **Objectif de conformité**

	<b>Borne inférieure</b>	<b>Objectif</b>	<b>Borne supérieure</b>
<b>Noctilien</b>	94%	<b>96%</b>	98%

### **Montant du bonus-malus**

Le montant global du bonus-malus maximal s'élève à 12 500 €.

### **Modalités de mesure**

La méthode est de type Process. Les observations sont réalisées par le personnel du sous-traitant mandaté par SNCF Transilien et habilité à la mesure.

Pour l'ensemble du réseau, 32 véhicules sont contrôlés par mois. Au moins un véhicule par ligne est enquêté par mois.

### **Exonérations**

Les véhicules non dédiés à la réalisation du service Noctilien sont exclus du calcul de l'indicateur.

### **Calcul du taux de conformité**

Le taux de conformité se calcule par le rapport entre le nombre d'observations conformes et le nombre total d'observations.

### **Reporting**

L'indicateur est fourni trimestriellement et annuellement au STIF.

## **1.2 – Information dynamique en situation normale à bord**

### **Service de référence**

Le voyageur dispose d'une information dynamique à bord des véhicules équipés d'un SIVE : le prochain arrêt est affiché en temps utile. L'information sous forme visuelle, dans les véhicules équipés, est conforme lorsqu'elle est disponible lisible et pertinente.

La pertinence s'entend comme l'indication correcte du prochain arrêt.

La mesure de cet item constitue une observation.

### **Périmètre de la mesure**

Les 16 lignes du réseau Noctilien.

### **Objectif de conformité**

	<b>Borne inférieure</b>	<b>Objectif</b>	<b>Borne supérieure</b>
<b>Noctilien</b>	94%	<b>96%</b>	98%

### **Montant du bonus-malus**

Le montant global du bonus-malus maximal s'élève à 10 000 €.

### **Modalités de mesure**

La méthode est de type Process. Les observations sont réalisées par le personnel du sous-traitant mandaté par SNCF Transilien et habilité à la mesure.

Pour l'ensemble du réseau, 32 véhicules sont contrôlés par mois. Au moins un véhicule par ligne est enquêté par mois.

### **Exonérations**

Les véhicules non dédiés à la réalisation du service Noctilien sont exclus du calcul de l'indicateur.

### **Calcul du taux de conformité**

Le taux de conformité se calcule par le rapport entre le nombre d'observations conformes et le nombre total d'observations.



## **Reporting**

L'indicateur est fourni trimestriellement et annuellement au STIF.

### **1.3 – information en situation perturbée prévue**

#### **Service de référence**

Pour toute perturbation prévue listée sur le site transilien.com (du type travaux programmés, manifestations autre qu'une grève), connue au plus tard 24h avant son commencement et qui entraîne une modification de l'exploitation (arrêt total ou partiel de la ligne, déviation...) pour une durée supérieure à 24 heures, une information doit être mise en place à bord des véhicules et aux principaux points d'arrêt des lignes concernées, au moins 1 heure avant le début de la perturbation.

Cette information comporte la nature, les dates et heures de début et de fin prévisionnelle de la perturbation et doit être enlevée dans la semaine suivant la fin de la perturbation (sauf samedi, dimanche et jours fériés).

Pour chaque perturbation, le service de référence doit assurer :

- Pour les principaux points d'arrêts :
  - o La pose de l'information au maximum une heure avant le début de la perturbation,
  - o La dépose de l'information au maximum dans la semaine suivant la fin de la perturbation.
- Pour l'information à bord des véhicules :
  - o SNCF Mobilités transmet via son sous traitant mandaté l'information aux exploitants et s'assure de la prise en compte pour mise en application par ces derniers. Au fur et à mesure de la signature de nouveaux contrats avec les exploitants, SNCF Mobilités prévoira avec eux la façon de tracer cet affichage à bord.

#### **Périmètre de la mesure**

Les 16 lignes du réseau Noctilien ayant subi une perturbation prévue telle que décrite dans le service de référence.

Sont exclus les points d'arrêt non gérés exclusivement par SNCF Mobilités et ceux ne permettant pas d'afficher les informations dans les formats standards tels que :

- Terminus de descente
- Candélabre
- Points d'arrêt situés dans une enceinte privée

#### **Objectif de conformité**

	<b>Borne inférieure</b>	<b>Objectif</b>	<b>Borne supérieure</b>
<b>Réseau Noctilien</b>	93%	95%	97%

### **Montant du bonus – malus**

Le montant global du bonus-malus maximal s'élève à 25 000 €.

### **Modalités de mesure**

Les mesures sont de type process et sont effectuées par le personnel du sous-traitant mandaté par SNCF Mobilités et habilité à la mesure.

La procédure consiste à tracer pour chaque perturbation, à l'aide de grilles pré-établies :

- la pose et la dépose de l'information à chacun des principaux points d'arrêt concernés avec mention des dates et heures.
- La transmission de l'information aux exploitants concernés dans le cas de la mise à disposition d'affiches à bord.
- L'accusé réception par les exploitants de la demande d'affichage à bord

La pose, la dépose d'affiches à chaque point d'arrêt, l'avis d'information à bord et l'accusé réception constituent chacun une observation. Au fur et à mesure de la signature de nouveaux contrats avec les exploitants, SNCF Mobilités prévoira avec eux la façon de tracer cet affichage à bord.

Le personnel habilité du sous-traitant mandaté par SNCF Mobilités et habilité à la mesure assure le suivi et la traçabilité de ces éléments.

### **Calcul du taux de conformité**

Le taux de conformité se calcule par le rapport entre le nombre d'observations conformes et le nombre total d'observations réalisées.

### **Reporting**

L'indicateur est fourni trimestriellement et annuellement au STIF.

## **2. Indicateurs d'ambiance**

### **2. 1. Service rendu par l'équipage dans les véhicules du réseau Noctilien**

#### **Service de référence**

Le service de référence rendu au voyageur par le double équipage porte sur les 3 observations suivantes :

- La formule de politesse d'au moins un des deux agents présents,
- le port du badge d'au moins un des deux agents présents,
- Le contrôle à vue des titres par l'accompagnateur.

#### **Périmètre de la mesure**

Les 16 lignes du réseau Noctilien.

#### **Objectif de conformité**

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
<b>Noctilien</b>	90%	<b>92%</b>	94%

### **Montant du bonus-malus**

Le montant global du bonus-malus maximal s'élève à 70 000 €.

### **Méthode de mesure**

Les mesures sont de type Process et sont réalisées par le personnel du sous-traitant mandaté par SNCF Mobilités et habilité à la mesure.

### **Organisation de la mesure**

Les 16 lignes sont enquêtées au minimum dix fois par mois, à l'exception de la ligne 135 qui présente un échantillonnage plus restreint en raison de la spécificité de la ligne (faible volume de courses, trafic voyageurs, longueur de la ligne...)

### **Calcul du taux de conformité**

Le taux de conformité est le rapport du nombre d'observations conformes sur le nombre d'observations réalisées.

### **Reporting**

L'indicateur est fourni trimestriellement et annuellement au STIF.

## **2.2. Propreté des véhicules du réseau Noctilien**

### **Service de référence**

Le voyageur emprunte des véhicules propres et en bon état. L'évaluation porte sur les points suivants :

- Propreté intérieure et extérieure : présence de déchets, salissures, sièges, ...
- Etat du matériel : carrosserie, dispositif d'éclairage, vitres, ...

### **Périmètre de la mesure**

Les 16 lignes du réseau Noctilien.

### **Objectif de conformité**

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
<b>Noctilien</b>	- 2 points	<b>Mesure 6 mois</b>	+ 2 points

### **Montant du bonus-malus**

Le montant global du bonus-malus maximal s'élève à 30 000 €.

### **Modalités de mise en place de l'indicateur**

La grille d'observation suivante conçue conjointement par le STIF et SNCF Mobilités est appliquée :

NOTE NC	Indicateur	Standard de conformité	C	1.1	N O	En cas de NON CONFORMITE (NC) les cases de cette colonne doivent être impérativement renseignées
<b>PROPRETE EXTERIEURE : l'enquêteur arrive sur le Point d'Arrêt, attend le bus et procède aux observations</b>						
65	Vitre ou baie du car Noctilien propre.	Absence de traces de salissures sur au moins 80% de la surface vitrée observée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
40	Carrosserie propre.	Absence de traces de salissures sur au moins 80% de la surface carrossée observée.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>1.1.1.1.1.1.2 PROPRETE INTERIEURE DU CAR : l'enquêteur pénètre dans le bus</b>						
<b>1.1.1.1.1.1.3 Aspect intérieur, mobilier et ambiance</b>						
105	Etat du Sol.	Absence de sol gras, glissant, collant.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
105	Détritus organiques.	Absence de débris organiques.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
65	Détritus non organiques.	Absence de cannette, mégot et journal au sol.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
105	Places assises et sièges.	Aucun siège présentant des salissures ou tagués les rendant inconfortables ou inutilisables.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
105	Odeurs à l'intérieur du car.	Absence d'odeurs organiques désagréables.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>ETAT EXTERIEUR ET INTERIEUR DU CAR</b>						
40	Etat de la carrosserie.	Absence d'éléments de carrosserie abîmés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
105	Eclairage intérieur.	Au moins 80% de l'éclairage du car fonctionne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
105	Fonctionnement des portes.	Les portes s'ouvrent et se ferment correctement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
105	Etat des sièges.	Aucun siège abîmé, dégradé, usé, cassé ou lacéré.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Si TOTAL &gt; à 100 : la mesure Propreté est jugée Non Conforme</b>						

**C = Conforme      NC = Non Conforme      NO = Non Observable**

SNCF Mobilités réalisera une période d'étalonnage sur 6 mois afin de calculer le taux de conformité réalisé sur une période significative.

L'objectif de référence pour l'ensemble des lignes correspondra à la moyenne arithmétique des résultats sur cette période d'étalonnage.

### ***Modalités de mesure***

Les mesures sont de type Process et sont réalisées par le personnel du sous-traitant mandaté par SNCF Mobilités et habilité à la mesure.

Les mesures sont réalisées, tous les jours de semaine, au minimum dix fois par mois, pour chacune des lignes, à l'exception de la ligne 135 qui présente un échantillonnage plus restreint en raison de la spécificité de la ligne (faible volume de courses, trafic voyageurs, longueur de la ligne...).

### ***Calcul du taux de conformité***

Une observation est qualifiée de conforme ou non conforme suivant la grille de mesure ci-dessus.

Le taux de conformité est calculé par le rapport entre le nombre d'observations conformes sur le nombre d'observations réalisées.

### ***Exonérations***

- Délai d'exonération pour l'item état de la carrosserie et en cas de défaut de carrosserie : une fois le défaut constaté un délai exonératoire de 3 mois est accordé (défaut n'empêchant toutefois pas la circulation du véhicule en toute sécurité). Ce délai d'exonération permet de couvrir la période de circulation et d'immobilisation nécessaire à la réparation du véhicule.
- Si l'éclairage est éteint pour le confort des voyageurs en cours de parcours, l'item « éclairage » sera non observable.

### ***Reporting***

L'indicateur est fourni trimestriellement et annuellement au STIF.

## **3. Indicateurs d'accessibilité**

### **3.1. Arrêt au trottoir des véhicules**

#### ***Service de référence***

Le voyageur monte et/ou descend du véhicule sans devoir poser un pied sur la chaussée aux points d'arrêt non occupés par du stationnement illicite, des travaux, ...

#### ***Périmètre de la mesure***

Ensemble des 16 lignes du réseau Noctilien

### **Objectif de conformité (fixé selon les modalités décrites ci-dessous)**

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
<b>Noctilien</b>	94,5%	<b>96,5%</b>	99,5%

### **Montant du bonus – malus**

Le montant global du bonus-malus maximal s'élève à 30 000 €.

### **Modalités de mesure**

Les mesures sont de type Process et sont réalisées par le personnel du sous-traitant mandaté par SNCF Mobilités et habilité à la mesure.

Pour l'ensemble du réseau, 32 mesures sont effectuées par mois. Chaque ligne est enquêtée au minimum une fois par mois.

La mesure « d'arrêt au trottoir » est réalisée à la montée de l'enquêteur, à cet arrêt uniquement et porte sur la montée et la descente. La montée et la descente des autres voyageurs sont également prises en compte.

La mesure est déclarée non conforme si, à la montée ou à la descente du véhicule, il est constaté que l'arrêt n'est pas réalisé selon le service de référence.

### **Exonérations**

Si l'arrêt ne peut pas être fait au trottoir pour cause d'impossibilité technique (travaux, stationnement gênant ou autres causes externes), la mesure est exclue du calcul.

### **Calcul du taux de conformité**

Le taux de conformité est le rapport du nombre d'observations conformes sur le nombre d'observations réalisées.

### **Reporting**

L'indicateur est fourni trimestriellement et annuellement au STIF.

## **3.2. Disponibilité des plateformes élévatrices des véhicules**

### **Service de référence**

Le voyageur en situation de mobilité réduite dispose d'une plateforme élévatrice en état de fonctionnement sur les lignes déclarées accessibles.

### **Périmètre de la mesure**

Véhicules équipés de plateformes élévatrices sur l'ensemble des lignes du réseau Noctilien SNCF.

## **Objectif de conformité**

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Noctilien	92%	94%	96%

## **Montant du bonus – malus**

Le montant global du bonus-malus maximal s'élève à 10 000 €/an.

## **Modalités de la mesure**

Tous les véhicules dédiés à la réalisation du service Noctilien et équipés de plateformes élévatrices sont mesurés au minimum une fois par trimestre.

Les non-conformités sont détectées :

- soit lors d'un contrôle réglementaire (type Service des Mines)
- soit par des tests réalisés par l'exploitant sur chaque plateforme élévatrice en présence du personnel du sous-traitant mandaté par SNCF Mobilités et habilité à la mesure. Ce dernier se charge de la traçabilité de la mesure.

## **Contrôle de la mesure**

Les relevés sont réalisés selon un planning établi par l'unité opérationnelle qui assure la traçabilité des justificatifs de ces tests.

Le responsable de la mesure de l'engagement ou la personne qu'il a désignée s'assure de la réalisation des tests en temps voulu et dans les lieux adéquats.

## **Exonérations**

Les véhicules en panne (panne conduisant à une immobilisation temporaire du véhicule et ne portant pas sur les plateformes élévatrices) sont exclus de la mesure.

## **Calcul du taux de disponibilité**

Le taux de conformité est calculé en pourcentage en rapportant le nombre d'observations conformes au service de référence au nombre d'observations réalisées.

## **Reporting**

L'indicateur est fourni trimestriellement et annuellement au STIF.

**II - LES OBLIGATIONS DE QUALITE DE SERVICES  
ASSOCIEES A L'EXECUTION DE L'OFFRE  
CONTRACTUELLE**

**D - CITOYENNETE**



## **ANNEXE II-D-1**

### **ETATS STATISTIQUES**

Cf fichier excel joint



ANNEXE  
II-D-1-ETATS STATIS

## **ANNEXE II-D-2**

### **MODE OPERATOIRE DE LA TYPOLOGIE FRANCILIENNE DES MOTIFS DE RECLAMATION**

**ANNEE 2016 ET ANNEES 2017-2019**

Le STIF et les transporteurs reçoivent de la part des voyageurs franciliens des réclamations portant sur les mêmes thèmes et les mêmes sujets. Nonobstant que ces réclamations peuvent concerner plutôt l'une ou l'autre de ces entités, ces contacts peuvent donc être classés de la même façon.

Cette possibilité a donc permis la mise en place d'une classification commune, dite « typologie » ou « critérisation » des motifs ou des « thèmes » de réclamation des voyageurs franciliens. Cette classification permet également d'établir de façon homogène des statistiques sur leur volume et la répartition par entité et/ou réseau.

L'objectif poursuivi est d'obtenir avec ces tableaux une vision cohérente des contacts des voyageurs franciliens et d'en faire à terme un outil d'amélioration des transports en commun.

Cette typologie arrêtée en 2012 s'applique jusqu'au 31 décembre 2016. L'évolution de cette typologie s'applique à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2017.

## **I –PRESENTATION ET FONCTIONNEMENT DE LA TYPOLOGIE DES MOTIFS DES RECLAMATIONS**

### **1/ Caractéristiques générales de la typologie 2016 et 2017-2019 :**

- Cette typologie se propose de partir du message du voyageur.
- Elle ne contient pas d'indication sur le traitement ou la suite donnée au message, puisqu'elle ne vise que le contenu des messages.
- Elle couvre tous les grands thèmes du transport.
- Elle propose trois niveaux de classement : Le niveau 1 : thème principal – Le niveau 2 : les sous-thèmes liés à un thème niveau 1. Un niveau 3 partiel, lié à certains sous-thèmes de niveau 2.

### **2/ Descriptif de la typologie :**

La typologie 2016 (ANNEXE II-D-3) et la typologie 2017 (ANNEXE II-D-4) se présentent sous la forme d'un tableau (fichier Excel) avec 7 colonnes, qui sont :

- CODIFICATION
- Information
- réclamation
- DESCRIPTIFS DES RECLAMATIONS OU REMARQUES PORTANT SUR :
  - NIVEAU 1
  - NIVEAU 2
  - NIVEAU 3 – pour la typologie appliquée à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017.

- **CODIFICATION** : La codification est alpha numérique. Elle codifie 4 niveaux de classement du contact du style AA-00-XX-XX : AA = les deux premières lettres du thème principal ; 00 = le numéro du sous-thème qui y rattaché ; les codes suivants XX correspondent à d'autres niveaux de classement (niveaux 3 ou 4). Cette codification est laissée au libre choix de l'entité utilisatrice.
  
- **Info ou récla** : « i » ou « r » désignent le type de contact dont il s'agit : demande d'information (info), réclamation (récla). Certains contacts pouvant être à la fois : « i » et « r », cette codification est laissée au libre choix de l'entité utilisatrice.
  
- **DESCRIPTIFS DES RECLAMATIONS OU REMARQUES** : la typologie part du point de vue du voyageur et non pas de l'action de l'exploitant ni du parcours réalisé par le voyageur. C'est pourquoi, la colonne « *DESCRIPTIFS DES RECLAMATIONS OU REMARQUES PORTANT SUR* » apparaît avant le thème et les sous-thèmes de niveaux 2 et 3 et décrit le plus précisément possible le contenu du motif à enregistrer et/ou des indications de renvoi vers un autre thème et les sous-thèmes.
  
- **NIVEAU 1** :  
**Typologie 2016 : NIVEAU 1** : Il y a **15** niveaux : TARIFICATION, VENTES, SAV, OFFRE, REGULARITE, EQUIPEMENT-ESPACE, MATERIEL ROULANT, INTERMODALITE, SERVICE PROXIMITE, INFO-VOYAGEUR, SECURITE-SURETE, PMR, PV, PROJETS/ETUDES, AUTRE  
  
**Typologie 2017** : Il y a **16** niveaux 1 : TARIFICATION, VENTES, SAV, OFFRE, REGULARITE, EQUIPEMENTS-ESPACES, MATERIEL ROULANT, INTERMODALITE, COMPORTEMENT AGENT, REGLES/PROCEDURES INTERNES, INFO-VOYAGEUR, SECURITE-SURETE, PMR, PV, PROJETS/ETUDES, AUTRE
  
- **NIVEAU 2** :  
**Typologie 2016** : Il y a **96** NIVEAUX 2, rattachés à un thème de niveau 1  
  
**Typologie 2016** : Il y a **101** NIVEAUX 2, rattachés à un thème de niveau 1
  
- **NIVEAUX 3** :  
**Typologie 2017** : Il y a 129 NIVEAUX 3, rattachés à certains thèmes de niveau 2.
  
- **Autres NIVEAUX** : Il n'existe pas d'autres niveaux dans la présente typologie. Mais les entités utilisatrices, pour leur propre compte, peuvent avoir besoin d'étendre le nombre de niveaux. Quelle que soit l'adaptation de cette typologie choisie par l'entité, cette adaptation respecte les trois niveaux présentés pour que l'utilisation régionale de la typologie soit cohérente et fiable et que les statistiques le soient également.

## II/ LES STATISTIQUES

Les statistiques sont établies sur fichier EXCEL selon les modèles joints (annexe II-D-1). Il est important qu'une fois établi sur Excel, le fichier remonté au STIF soit strictement identique d'un trimestre à l'autre, et pour le niveau 3, d'une année à l'autre.

Il a été choisi de comptabiliser le nombre des motifs de réclamation indépendamment du nombre de contacts. Ainsi, un contact peut comporter plusieurs motifs soit plusieurs THEMES+SOUS-THEMES NIVEAU 2 et 3 : chaque THEME+SOUS-THEMES de NIVEAU 2 et 3 différent est comptabilisé à part entière.

Nota : Dans le thème de NIVEAU1 AUTRE, les sous-thèmes de niveau 2 : *Non listé/inexploitable et compétence propre*, ne sont pas à remonter au STIF.

#### **A/ Les statistiques trimestrielles**

- Les statistiques trimestrielles comportent les 4 tableaux suivants :
  - 1<sup>er</sup> tableau : STATISTIQUES GENERALES (récapitulatif)
  - 2<sup>ème</sup> tableau : STATISTIQUES TARIF-VENTE-SAV PAR MODES
  - 3<sup>ème</sup> tableau : STATISTIQUES EXPLOITATION PAR MODES (comme décrit ci-dessous)
  - 4<sup>ème</sup> tableau : STATISTIQUES PV-PROJETS-AUTRE

#### **Le 3<sup>ème</sup> tableau est présenté par MODES** de la façon suivante :

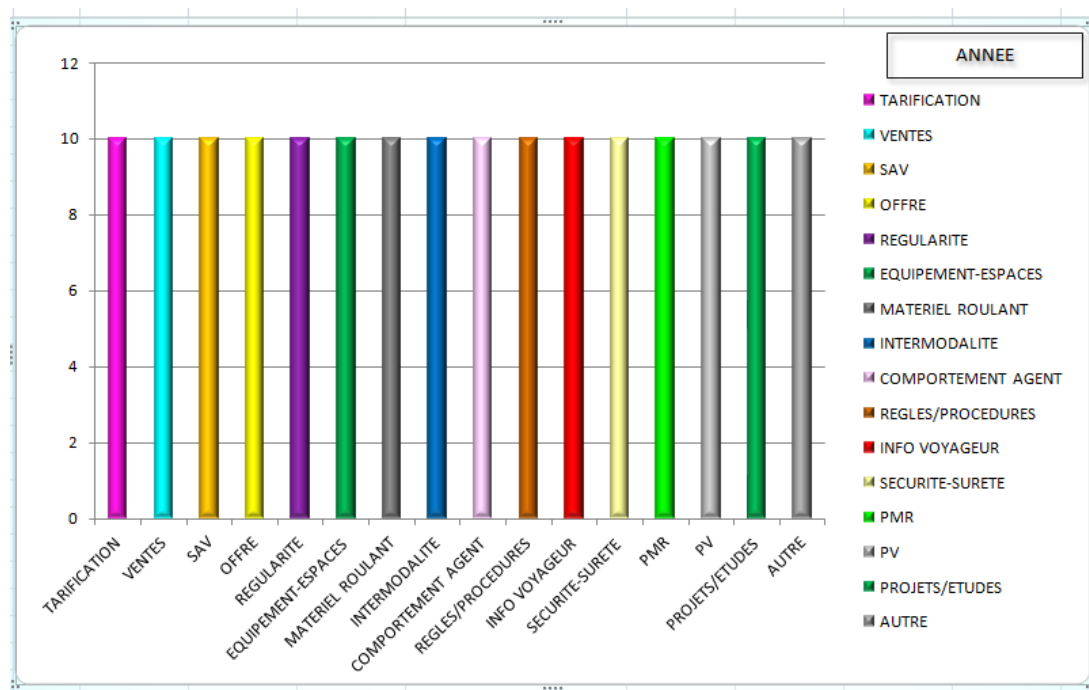
- MODE TRAIN par ligne y compris les tram-train ;
- MODE RER par ligne ;
- MODE BUS : et, sur demande du STIF en cas de besoin, par ligne.
- MODE NOCTILIEN

De façon ponctuelle, le STIF pourra demander une remontée des motifs d'une ligne particulière.

- Les statistiques font apparaître le volume des motifs de réclamations classés par THEMES et SOUS-THEMES.
- Pour indication, sur le premier tableau, il est mentionné le volume des contacts reçus par trimestre.
- Les statistiques sont établies par média, soit pour SNCF Mobilités : COURRIER – REGISTRE – MAIL.
- Les statistiques sont établies par trimestre avec un cumul annuel.

- Graphique associé

Un histogramme présentant l'ensemble des motifs de NIVEAU 1 sera établi de façon automatisée (code couleur facultatif associé à chaque NIVEAU\*).



### **B/ Les statistiques annuelles du NIVEAU 3**

Annuellement, les statistiques feront apparaître les motifs du NIVEAU 3. Elles seront présentées sur un tableau récapitulatif et, de même que pour les statistiques trimestrielles, ce tableau sera établi par modes/lignes, par trimestre et récapitulatif annuel.

### **3/ La grille de corrélation avec les indicateurs du contrat**

Le STIF et SNCF-TRANSILIEEN continue d'examiner les modalités d'une analyse croisée des motifs de réclamation et des indicateurs de qualité de service figurant au contrat ainsi qu'avec les résultats des enquêtes perception.

## **III/ LA VIE DE LA TYPOLOGIE ou ADMINISTRATION DE LA TYPOLOGIE**

### **1/ Mise à jour de la typologie**

Pour suivre les évolutions nécessaires de la typologie et échanger sur les modalités internes ou externes de son application, des échanges ou réunions pourront avoir lieu en tant que de besoin. Toute mise à jour de la typologie se fera au cours d'une réunion avec les référents. Le STIF est chargé d'organiser cette réunion, d'en adresser le compte-rendu aux référents assorti de la nouvelle version de la grille qui serait arrêtée.

### **2/ Les agents référents**

Le STIF et chaque entreprise désignent un référent de la typologie ou son représentant dont le rôle est d'être à la fois l'interlocuteur du STIF et le référent en interne. Le référent sera présent aux réunions. Le service et les coordonnées de ce référent sont transmis au référent typologie STIF.

En cas de changement de référent, le STIF doit en être informé le plus tôt possible afin que les documents et les informations soient adressés au bon agent.

### 3/ Diffusion interne de la typologie

Les agents référents sont chargés de diffuser la typologie dans leur entreprise.

Les référents s'engagent à assurer la diffusion interne de ces documents et à fournir la formation nécessaire pour que les agents de l'entreprise s'approprient efficacement la typologie.

Un retour sur ce point sera également fait lors de la réunion annuelle avec l'ensemble des transporteurs franciliens portant sur le suivi de la typologie et sur les réclamations franciliennes.

\*\*\*

#### \* **CODES COULEURS FICHIER EXCEL :**

<b>palette de couleur RVB</b>	<b>rouge</b>	<b>vert</b>	<b>bleu</b>	<b>échantillon</b>
TARIFICATION	249	19	222	
VENTES	0	255	255	
SAV	255	192	0	
OFFRE	255	255	0	
REGULARITE	139	38	170	
EQUIPEMENT-ESPACES	0	176	80	
MATERIEL ROULANT	127	127	127	
INTERMODALITE	0	112	192	
SCE PROXIMITE	255	204	255	
INFO VOYAGEUR	255	0	0	
SECURITE-SURETE	204	255	51	
PMR	0	255	0	
PV	255	0	0	
PROJETS/ETUDES	0	112	192	
AUTRE	127	127	127	

**ANNEXE II-D-3**  
**GRILLE DES MOTIFS DE RECLAMATION IDF**  
**ANNEE 2016**

Cf fichier excel joint



ANNEXE  
II-D-3-GRILLE MOTIF

**ANNEXE II-D-4**  
**GRILLE DES MOTIFS DE RECLAMATION IDF**  
**ANNEES 2017-2019**

Cf fichier excel joint



ANNEXE  
II-D-4-GRILLE-MOTIF



<p style="text-align: center;"><b>ANNEXE II-D-5</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PROCEDURE DE COLLABORATION</b></p>
--

Certains voyageurs transmettent au STIF des réclamations qui concernent le domaine de compétence de TRANSILIEN. Il s'agit, soit de copies de courriers adressés directement à TRANSILIEN transmis pour information au STIF ; soit de réclamations portant ou évoquant des sujets relevant du domaine de compétence de TRANSILIEN.

Le service relation-voyageur du STIF transmet à TRANSILIEN les courriers, courriels ou questions des voyageurs pour réponse directe de la part de TRANSILIEN ou bien communication des éléments demandés.

Conformément à l'article 32-2 du présent contrat, afin de traiter de manière optimale cet échange, il est mis en place la procédure suivante :

**I/ Organigramme des services STIF et TRANSILIEN chargés de répondre aux voyageurs/clients**

TRANSILIEN fournit au STIF l'organigramme complet du service chargé du traitement des réclamations avec le nom, prénom, fonction, rôle, coordonnées postales, téléphoniques et numériques, de l'ensemble de ses membres.

**A/ STIF**

Pour le STIF, l'entité chargée de répondre aux réclamations des voyageurs est **le pôle Relations-Voyageurs**.

Le Pôle est rattaché à la **Délégation aux usagers, affaires internationales et institutionnelles (DU2I)**, rattaché à la directrice générale du STIF.

Le responsable du Pôle Relations-Voyageurs est le référent STIF dont le numéro de téléphone est le

01-47-53-28-56

L'adresse postale du pôle Relations-Voyageurs est :

**STIF - DU2I relation-voyageur - 39bis-41 rue de Châteaudun - 75009 PARIS**

**B/ SNCF-TRANSILIEN**

Pour SNCF, l'entité chargée de répondre ou faire répondre aux réclamations des voyageurs est :

EFFIA Synergies située au 20 rue Hector Malot à Paris 12<sup>e</sup>.

**Le référent SNCF est le responsable Relation-Clientèle de SNCF Transilien.**

(+ Organigramme de la direction marketing SNCF joint)

## **II/ Modalités de transmission des courriers/mails et questions à TRANSILIEN**

### **A/ les moyens de transmission**

#### *1) Le média MAIL*

L'adresse mail vers laquelle le STIF transmet à SNCF les mails, courriers ou demandes d'information des voyageurs est la suivante : [relation-clientele@transilien-sncf.fr](mailto:relation-clientele@transilien-sncf.fr) avec en copie la responsable du plateau du Centre de la Relation Client (CRC) et le référent SNCF.

Les demandes du STIF sont transmises par un membre du pôle relation-voyageur. SNCF répond directement au voyageur réclamant lorsque le sujet est de sa compétence et adresse par mail une copie au STIF. Lorsqu'il s'agit d'une demande d'information, SNCF communique par mail au STIF les éléments demandés.

L'adresse mail du STIF est la suivante : [sncf.recla-voyageur@stif.info](mailto:sncf.recla-voyageur@stif.info)

#### *2) Transmission des courriers*

Les courriers demandant une réponse de la part de SNCF sont scannés et envoyés par mail. Lorsqu'un courrier original ou des pièces originales doivent être transférées à TRANSILIEN, il sera adressé avec la copie du mail de saisine, à :

**Relations Clientèle Transilien SNCF – TSA 21262  
75564 PARIS CEDEX 12**

#### *3) Appels téléphoniques*

Pour obtenir certaines informations simples rapidement, le pôle relation-voyageur pourra appeler le Manager de la plateforme TRANSILIEN au numéro suivant : **01-85-34-81-22**

Toute transmission orale sera transformée par un mail de confirmation de l'échange.

#### *4) Demandes particulières*

Lorsque le STIF aura des questions particulières et/ou urgentes à formuler, elles seront adressées par le référent STIF directement au référent TRANSILIEN.

#### *5) Tableau de suivi des demandes du STIF*

La responsable du plateau du CRC établit un tableau de suivi de retours des clients (mails, courriers) dépendant du périmètre SNCF transmis par le STIF. Ce suivi est sous Excel et comporte les colonnes suivantes dans l'ordre mentionné :

Nom – prénom – canal – date d'envoi du STIF – date accusé réception de SNCF – n° AR de SNCF Mobilités – date de transmission de la réponse de SNCF au STIF – Date de la réponse apportée au client par SNCF – Motif niveau 1 de la réclamation – ligne concernée – titre/sujet de la réclamation

Ce tableau sera dûment complété et envoyé au STIF tous les 15 jours, le vendredi.

## **B/ Relations entre les services et les référents**

Les référents s'informent mutuellement par mail des dates de leur prise de congés estivaux ou de leurs congés longue durée ainsi que du nom et des coordonnées de l'agent assurant l'intérim vis-à-vis du référent STIF.

Tout autre aménagement favorisant les bonnes relations et les échanges entre les services de SNCF et du STIF pourra être pris après avoir fait l'objet d'une formalisation écrite par mail ou courrier, qui sera ensuite intégrée dans la présente procédure au 1er janvier de l'année suivante.

## **C/ Les délais de communication**

Ainsi que précisé à l'article 32-2 du présent contrat, les délais de communication des éléments d'information et/ou de réponse demandés par le STIF ne pourront excéder **15 jours ouvrés** à compter de la réception de la demande du STIF par SNCF.

## **III/ Procédure de transmission systématique des réponses de SNCF dès lors qu'un courrier lui parvenant mentionne copie au STIF**

SNCF a mis en place une procédure permettant d'adresser systématiquement et directement au STIF, sans saisine de sa part, les réponses apportées aux clients dès lors que ceux-ci ont mentionné dans leurs écrits « copie au STIF ». Cette communication se fera en même temps que l'envoi de la réponse faite par SNCF au réclamant.

Les réponses seront envoyées par mail au référent STIF à [sncf.recla-voyageur@stif.info](mailto:sncf.recla-voyageur@stif.info) ou bien au responsable du pôle relations-voyageurs du STIF.

## **IV/ Transmission au STIF des éléments et/ou réponses types concernant les évènements marquants**

En cas d'évènements interférant de façon importante sur les voyages des franciliens et/ou bien dans la vie des voyageurs, SNCF édite des documents et prend des décisions qui ont un impact notable.

Dès lors que les éléments de communication auprès des voyageurs sont établis, ceux-ci doivent être communiqués au référent STIF afin de lui permettre de connaître l'information importante délivrée aux voyageurs du réseau SNCF.

Le référent STIF communiquera également au référent SNCF les éléments de réponse que le STIF aura formalisés en cas d'évènements marquants ou toute information générale sur des sujets communs d'actualité.

Nota : les évènements importants peuvent concerner à titre d'exemple : les grèves/droit de retrait ; les travaux ; le matériel roulant ; la modification/adaptation de l'offre ; décision vente ; décision tarifaire ; etc.

## **V/ Révision de la présente procédure**

En cas de besoin, au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année, la présente procédure pourra être revue, complétée ou modifiée.

## **ANNEXE II-D-6**

### **PRESENTATION POUR LE POINT ANNUEL EN COMITE DE SUIVI**

La présentation faite lors du bilan annuel des réclamations reçues par le service clientèle TRANSILIEN sera faite en tenant compte de la grille des motifs de réclamation annexée au contrat.

Les points suivants seront présentés d'abord sur l'année écoulée puis sur l'évolution des 3 années passées :

#### **1/ Sur la qualité de traitement des réclamations :**

- Délai moyen du traitement par canal de réception des réclamations
- Taux de conformité du traitement à la charte des entreprises avec zoom et explications sur les points forts et sur les points faibles

#### **2/ Sur le volume des réclamations**

- Volume global
- Volume par canal

#### **3/ Sur les motifs tels que définis dans la grille des motifs annexée au contrat**

- Par famille de motifs 1
- Par motifs 1
- Par ligne et/ou par réseau avec des commentaires sur les lignes ou réseau
- Par motifs 2 pour les motifs les plus pertinents du point de vue du volume ou de l'actualité
- A compter de 2017, par motifs 3 pour les motifs les plus pertinents du point de vue du volume ou de l'actualité

#### **4/ Sur des croisements ou des rapprochements éventuels avec d'autres sources de retours de clients ou indicateurs**

#### **5/ Autres informations ou points particuliers**

## ANNEXE II-D-7

### PROCEDURES D'ALERTE EN CAS D'INCIDENT GRAVE OU DE CRISE

#### 1. Modalités d'information du STIF en cas d'incidents graves ou de crise

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

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

Pour cela SNCF Mobilités dispose d'une astreinte Transilien joignable 7 jours sur 7, 24h/24, au **06 23 77 58 55**.

SNCF Mobilités en informe le STIF par téléphone : **06 08 55 91 02<sup>1</sup> (24h24)** et si besoin par fax au **01 47 53 28 47**. Les étapes à suivre sont les suivantes :

- **Etape 1** : un flash d'alerte par contact téléphonique ou SMS ou message oral
- **Etape 2** : une information complémentaire si l'incident se prolonge par contact téléphonique (dans le cas d'une information courte), ou SMS ou par mail (si des éléments circonstanciels importants nécessitent une information longue) ;
- **Etape 3** : une information de clôture de l'incident par contact téléphonique (message oral en priorité).

Les modes d'alertes sont différenciés selon les jours ouvrables et le week-end. Le week-end, pour les étapes 2 et 3, la priorité est donnée à une alerte par téléphone et orale, même si parallèlement, SNCF Mobilités adresse, par mail, une information plus détaillée qui sera étudiée par les services du STIF le lundi suivant.

#### 2. Suivi trimestriel des incidents

Une téléconférence trimestrielle est animée par le STIF, avec la RATP, SNCF Mobilités et OPTILE. Elle permet notamment de faire un bilan concernant :

- les événements répertoriés dans les mois passés et leur traitement,
- les événements ayant fait l'objet d'une couverture médiatique.

---

<sup>1</sup> Directeurs ou Chefs de divisions

## ANNEXE II-D-8

### FORMULAIRE DE SIGNALEMENT D'OBSTACLE

#### FORMULAIRE DE SIGNALEMENT D'OBSTACLE



Ce formulaire vous permet de signaler tout obstacle ou difficulté rencontré lors de vos déplacements. En nous donnant tous les détails, vous nous permettez d'améliorer les transports publics.

Si vous le préférez, à la place de ce formulaire, vous pouvez transmettre vos remarques par mail à [accesplus@transilien-sncf.fr](mailto:accesplus@transilien-sncf.fr) en indiquant « signalement » dans le titre du message.

Nous vous remercions pour votre signalement.

Votre service Relations Clientèle Transilien

#### Pour mieux vous connaître :

Civilité

Nom

Prénom

Adresse de messagerie

Téléphone

Adresse postale (voie)

Adresse postale (ville)

**Vous êtes** (barrez la mention inutile) :

La personne qui rencontre des difficultés

Un accompagnateur

Un témoin d'une difficulté/d'un obstacle

**Vous avez des difficultés pour** (barrez ou supprimez la ou les mention(s) inutile(s)) :

Vous déplacer

Vous orienter

Voir

Autre, précisez

Entendre

Pas de difficulté particulière

**Vous êtes titulaire d'une carte d'invalidité**

Oui

Non

#### Précisions sur votre difficulté de déplacement

### Où et quand votre difficulté a eu lieu ?

Lieu (nom de la gare, de la station ou de l'arrêt)
Numéro ou nom de la ligne
Date
Heure (même approximative)

**Cette difficulté est liée à :** cochez une ou plusieurs cases ci-après et précisez dans l'encadré « précisions supplémentaires » la cause exacte du problème :

Des équipements en gare ou station ou point d'arrêt, si oui :		
Lequel ?	Ascenseurs	Palettes/rampe
	Escaliers mécaniques/ Escalator	Portes
	Escaliers fixes	Information visuelle (écran, panneaux...)
	Appareil de vente	Information sonore
	Appareil/borne de validation	Autres
Pourquoi ?	Arrêt ou dysfonctionnement de l'équipement	
	Absence d'équipement	
	Positionnement de l'équipement	
Le cheminement sur la voirie depuis ou vers l'arrêt ou la gare ou la station : Oui Non		
Autres (précisez dans l'encadré « précisions supplémentaires » la cause exacte du problème)		

### Précisions supplémentaires sur votre signalement et/ou vos difficultés de déplacement

(vous pouvez être plus précis sur le type d'équipement que vous utilisez, les circonstances de la (des) difficulté(s)...):

## Votre déplacement

S'agit-il d'un déplacement régulier ?	Oui	Non
Sur place, avez-vous demandé de l'aide à un agent ?	Oui	Non
Si oui, l'agent a-t-il su répondre à votre demande ?	Oui	Non
Avez-vous pu poursuivre votre trajet ?	Oui	Non
Si oui, de combien de temps votre parcours a-t-il été allongé ?		

Fait le \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_

(Signature)

Votre service Relations Clientèle Transilien vous tiendra informé(e) des suites données à cette réclamation dans les meilleurs délais.

Merci d'envoyer cette réclamation par courriel ([accesplus@transilien-sncf.fr](mailto:accesplus@transilien-sncf.fr)) ou par courrier postal à l'adresse suivante : Relations Clientèle SNCF Transilien – TSA 21262 – 75564 Cedex



## ANNEXE II-D-9

### CHARTRE DE FONCTIONNEMENT DES COMITES DE LIGNE

Le STIF organise et finance le service de transports en commun sur le territoire francilien, définit les modalités de son évolution au travers de la refonte et l'enrichissement des dessertes, le renouvellement du matériel roulant, l'optimisation des infrastructures, l'essor de l'intermodalité, des pôles d'échanges et des parcs-relais, et l'évolution du système tarifaire.

Le STIF souhaite instaurer les moyens d'un **dialogue de proximité** avec les représentants des usagers et les élus locaux afin d'éclairer les décisions en matière de développement du service de transport au travers d'instances de concertations, les comités de ligne.

Plusieurs Régions, autorités organisatrices des TER, ont mis en place de telles structures sur leur réseau ferroviaire. La particularité du STIF est d'intégrer, sur le territoire de la Région Ile de France, la totalité de l'offre de transport, de l'autobus au Transilien. Une telle diversité implique la mise en place de structures adaptées de périmètres variables.

Les **comités de ligne** seront concentrés sur les axes ferroviaires, regroupés en sous-réseaux présentant une cohésion fonctionnelle.

*Des structures adaptées seront, en tant que de besoin, mises en place par grands secteurs pour les questions relatives aux tram-trains.*

La présente charte définit les missions et règles de fonctionnement de ces instances.

#### 1.1 Définition et objectifs du dispositif

Les comités de ligne ont pour mission d'instaurer un échange entre les représentants des usagers, les élus locaux, les exploitants et l'autorité organisatrice des transports en Ile de France dans le but de développer et d'améliorer la qualité du service de transport public de voyageurs sur ce territoire. Ils répondent à la volonté de coordonner plus étroitement les différents acteurs du transport public, au-delà des relations institutionnelles entre le STIF et SNCF Mobilités et SNCF Réseau. Ils ne se substituent pas aux contacts bilatéraux entre l'opérateur de transport, les élus locaux et les associations d'usagers.

Les comités de ligne sont des instances de dialogue sur le fonctionnement des réseaux. Leur développement se veut complémentaire aux structures de concertation de projet d'infrastructure. En ce sens, dans un souci de maîtrise des phases de projet, les comités de ligne se positionnent postérieurement aux structures de concertation dédiées à l'élaboration des projets.

Les comités de ligne ont notamment pour objet :

- L'expression des associations représentant les usagers et des autres partenaires du transport public sur la qualité du service perçue ;
- La prise en considération des attentes et besoins des participants en matière d'amélioration de la qualité du service et d'évolution de l'offre ;
- L'information et la consultation des acteurs locaux sur la politique du STIF en matière d'organisation et de développement du réseau de transport public ;
- La coordination étroite des différents acteurs du transport public.

Lieux d'écoute et d'expression des besoins, ils permettent notamment d'enrichir les propositions d'évolution du service par une vision partagée des différents acteurs. Ils offrent l'occasion de présenter le fonctionnement global d'une ligne ou d'un secteur. Les observations et les propositions émises lors des réunions alimenteront les études et décisions de l'autorité organisatrice.

Dans ce cadre, **les comités de ligne portent sur les réseaux RER, trains et tram-trains**. Ils sont réunis dans les cadres suivants :

- difficultés structurelles et récurrentes de qualité de service : capacité, ponctualité, régularité, information des voyageurs,
- présentation des orientations pour les évolutions d'offre ;
- développement de l'intermodalité : parcs-relais, vélos-stations, complémentarité des réseaux
- suivi des plans d'actions mis en place pour les lignes les plus fragiles.

Le Comité des partenaires du Transport Public est associé à la mise en œuvre de l'ensemble du dispositif et aux évolutions de celui-ci.

## **1.2 Règles de fonctionnement des comités**

Les comités de ligne sont créés et réunis à l'initiative du STIF qui établit la convocation et l'ordre du jour.

Ils sont présidés par un élu du Conseil du STIF et sont composés :

- des représentants des associations d'usagers et de consommateurs membres du Comité des partenaires du transport public
- des représentants des autres collèges constituant le Comité des partenaires du transport public
- des associations ou groupements d'associations d'échelle locale, régionale ou nationale non-membres du Comité des partenaires du transport public, représentants les usagers de la ligne ou du réseau
- pour les comités de ligne, des maires des communes ayant des gares de la ligne sur leur territoire,
- pour les comités de secteur, des maires des communes concernées par le projet de transport en commun selon la délimitation adoptée pour l'Enquête d'Utilité Publique,
- des intercommunalités qui ont la compétence transport traversées par la ligne,
- des conseils généraux des départements desservis,
- des différents services du STIF,
- des différents services concernés de SNCF Mobilités (dont le directeur de ligne ou son représentant)
- d'un représentant de SNCF Réseau,
- d'un représentant de la RATP lorsqu'il s'agit d'une ligne exploitée conjointement avec SNCF Mobilités

Les élus désigneront leur représentant en réponse aux convocations. Les administrateurs du STIF sont invités aux comités de ligne.

Dans le cadre d'expérimentations, il pourra être envisagé d'ouvrir les comités de ligne à des acteurs de la démocratie locale (conseils de quartiers,..) et à d'autres formes de représentation des usagers (volontaires, tirés au sort,...).

### **1.3 Fonctionnement des comités de ligne**

Le rôle du STIF consiste à :

- rappeler le cadre institutionnel de fonctionnement des transports publics en Ile de France,
- présenter le contexte et les enjeux de la politique des transports,
- développer la mission des comités de ligne et en faire respecter les règles de fonctionnement,
- veiller à l'intérêt général dans l'écoute des attentes locales.

L'animation d'un comité de ligne assurée par le STIF vise à :

- présenter la situation et les perspectives de la ligne ou du réseau,
- recueillir l'avis des participants,
- assurer une équité de parole entre les intervenants,
- assurer le suivi des demandes et propositions formulées.

Les comités de ligne se réunissent chacun, dans la mesure du possible, au moins une fois tous les 18 mois.

Les réunions seront annoncées par courrier aux participants dans un délai de trois semaines avant leur tenue.

Le STIF et SNCF Mobilités s'engagent à fournir en séance les éléments techniques d'une bonne compréhension du fonctionnement des transports publics en Ile de France en termes d'offre, de qualité de service et de besoins de mobilité.

Le STIF s'engage à fournir en amont des réunions l'ordre du jour aux participants.

Il organise préalablement une réunion de préparation avec SNCF Mobilités, pour qu'elle puisse collecter les informations requises et ainsi apporter les premiers éléments de réponse disponibles. Il assure le secrétariat des réunions et rédige les comptes rendus.

Les opérateurs s'engagent à participer aux réunions. Les opérateurs (ainsi que SNCF Réseau pour la partie le concernant) ont notamment pour mission de fournir l'ensemble des éléments techniques nécessaires à la constitution par les services du STIF du dossier du président du comité : présentation du fonctionnement de la ligne (information sur la production du service, la régularité, les aspects de qualité) et de l'ensemble des points les concernant figurant à l'ordre du jour.

Les opérateurs s'engagent à faire parvenir au STIF les éléments de réponse aux sollicitations des membres du comité de ligne, soit en séance, soit par courrier. Ces éléments sont portés à la connaissance de l'ensemble des membres du comité.

#### **1.4 Action complémentaire des opérateurs**

Les comités de ligne sont conçus et animés par le STIF. Cependant, le STIF peut demander exceptionnellement à SNCF Mobilités de présenter, lors de ses réunions des comités intergares, tout ou partie des thèmes ressortant du comité de ligne du secteur concerné. Dans ce contexte, le STIF validera préalablement les éléments présentés en séance par les opérateurs et le compte-rendu des échanges.

#### **1.5 Suivi et communication**

Un compte rendu synthétique est adressé dans un délai de 2 mois après la réunion.

Pour chaque réunion, les propositions émanant des participants sont recensées et feront l'objet d'un retour d'information par l'envoi par le STIF d'un document de suivi à l'ensemble des participants.

Les réunions ne sont pas ouvertes à la presse écrite et audiovisuelle mais font l'objet d'un compte rendu public diffusé par le STIF. Les présentations et comptes rendus seront mis en ligne sur le site Internet [www.stif.info](http://www.stif.info). Le STIF étudiera la possibilité d'une démarche interactive lors de leur consultation.

### **III – UNE COMMUNICATION AU SERVICE DU VOYAGEUR**

## **ANNEXE III-1**

### **TABLEAU DE CLASSIFICATION DES ACTIONS DE COMMUNICATION**

Tableau de classification des actions de communication

Thèmes de communication	Niveau 1 Autonomie Sans référence au STIF avec Information préalable	Niveau 2 Référence au STIF	Communication Partagée
Partenariats faisant référence à l'offre ou à la qualité de service des transports franciliens			
<b>Relation voyageur/transporteur- com comportementale</b>			
Lutte contre la fraude			
Sûreté			
Sécurité, prévention			
Incivilité			
Propreté			
<b>Situation perturbée, en situation urgence</b>	Protocoles spécifiques		
<b>Tarification: promotion, marketing, vente...</b>			une communication partagée peut-être décidée d'un commun accord sur ces thématiques
Titres et produits tarifaires			
Promotion, action commerciale et vente de titres			
Canaux de distribution et réseaux de vente sur site et hors site			
Nouveaux produits et services			
<b>Offre de transport et son évolution</b>			
réseau SNCF			
lignes régulières			
Services spécifiques (ex Noctilien...)			
Evolution de l'offre (extension de lignes, renforts temporaires ou permanents, nvx horaires, cadencement...); nouveaux services			
Communication territoriale liée à l'offre (par ligne, par dépôt...)			
<b>Schémas directeurs, services autour des transports, politiques de services</b>			
Poles, gares, gares routières			
Parc relais			
parc à vélos (veligo)			
Aménagement et intermodalité			
Action environnementale			
Accessibilité, infomobi			
Action en faveur de la mobilité et le développement durable			
<b>Qualité de service</b>			
Régularité et autres indicateurs QS			
Accueil, gestion des espaces, équipements en gare (ascenseurs, escaliers...)			
Communication sur le service Information voyageur, Signalétique, info horaire, SIEL...			
<b>Matériel roulant</b>			Partagé - Sauf protocole spécifique
<b>Infrastructure - communication opérationnelle</b> (chantiers de maintenance)			
<b>Projets Investissements</b>			
- projets avec subvention d'investissement STIF			Partagé - Sauf protocole spécifique
- projets d'investissement sur fonds propres			
<i>"Sauf protocole spécifique" : absence de protocole ou si les clauses ne sont pas suffisamment précises.</i>			

## **ANNEXE III-2**

### **LICENCE D'EXPLOITATION DES MARQUES, DESSINS ET MODELES**

#### **Préambule :**

Dans le cadre du Contrat 2016 -2019 entre le STIF et SNCF (ci-après désigné « le Contrat »), il est convenu entre les Parties que :

- les dessins et modèles ayant fait l'objet d'un dépôt par le STIF auprès de l'Institut National de Propriété Industrielle (INPI) ou ayant été acquis par le STIF sont la propriété du STIF,
- Les marques ayant fait l'objet d'un dépôt par le STIF auprès de l'Institut National de Propriété Industrielle (INPI) ou ayant été acquis par le STIF sont la propriété du STIF, qu'il s'agisse de marques verbales ou semi-figuratives (logos),
- Les nouveaux dessins et modèles et les nouvelles marques verbales, figuratives ou semi-figuratives en France, ayant pour vocation à constituer la dénomination d'un titre de transport, le titre de transport lui-même ou d'un service de transport, d'un mode de transport et des indices afférents, en Ile-de-France seront déposés par les services du STIF auprès de l'INPI en son seul nom.

La présente annexe, valant licence d'exploitation de marques, de dessins et de modèles, a pour objet de définir les marques, dessins et modèles donnés en licence et les conditions d'utilisation de ces marques, dessins et modèles du STIF par SNCF.

Elle a vocation à être annexée au Contrat.

#### **1. Propriété des marques, dessins et modèles**

Le STIF (ci-après « Le Donneur de Licence ») déclare avoir la propriété pleine et entière de chacune des marques, dessins et modèles dont la liste et les références figurent dans le tableau annexé à la présente Licence (ci-après désignées « la/les Marque(s), « le(s) Dessin(s) » et « le(s) Modèle(s) »).

En cas d'annulation de l'une des Marques, de l'un des Dessins et/ou Modèles, le Donneur de Licence doit en informer SNCF (ci-après « Le Licencié ») dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans l'hypothèse où le Donneur de Licence n'entend pas procéder au renouvellement intégral ou partiel d'une ou des Marques, d'un ou des Dessins et/ou Modèles , il s'oblige à communiquer sa décision au Licencié par lettre recommandée avec accusé de réception au moins quatre vingt dix jours avant l'échéance prévue pour le renouvellement et s'engage alors à la ou les céder à titre gratuit au Licencié qui pourra, si il le souhaite, procéder au renouvellement en son nom et pour son compte.

Si plusieurs Licenciés manifestent leur volonté d'acquérir la ou les Marques, le ou les Dessins et/ou Modèles concernés, ceux-ci seront cédés en copropriété, à parts égales entre les copropriétaires.

Le Donneur de Licence déclare qu'à sa connaissance, à la date d'entrée en vigueur de la présente Licence, les Marques, les Dessins et les Modèles n'ont fait l'objet d'aucune réclamation ou action de la part de tiers.



Un avenant à la présente Licence sera établi par les Parties, dans le cadre d'avenant au Contrat, une fois par an, en vue d'introduire les nouvelles marques, dessins et modèles déposés et/ou enregistrés pendant l'année écoulée, les marques, les dessins et les modèles non renouvelés et ceux ayant été supprimés.

## **2. Licence de marques, dessins et modèles**

Le Donneur de Licence concède, à titre gratuit, au Licencié qui l'accepte, une licence d'exploitation non exclusive des Marques, des Dessins et Modèles pour tous supports et pour l'ensemble du territoire français.

Cette Licence est conclue pour une durée correspondant à celle du Contrat. Les frais afférents aux formalités administratives d'inscription de la présente Licence auprès des administrations compétentes en vertu des réglementations nationales, seront à la charge du Donneur de Licence qui s'engage à les verser en temps utile et dans le respect des formalités requises. Le Donneur de Licence s'engage à procéder à cette inscription dans un délai d'un mois à compter de la signature du présent Contrat et à en adresser un justificatif au Licencié.

Sous réserve des dispositions du point 4 ci-après (« Possibilité de sous-licences »), la présente Licence sur les Marques, Dessins et Modèles est consentie *intuitu personae*.

Les dispositions de la présente Licence se substituent aux éventuels autres engagements existant entre les parties à la date d'entrée en vigueur de la Licence et résultant de conventions de licence conclues antérieurement à cette date.

## **3. Exécution de la présente Licence**

Le Licencié s'engage, pendant toute la durée de la présente Licence, à faire ses meilleurs efforts pour exploiter au mieux, de manière loyale, les Marques, les Dessins et Modèles.

Le Donneur de Licence autorise, par la présente, le Licencié à exploiter les Marques, les Dessins et les Modèles ce qui emporte pour ce dernier le droit d'incorporer les Marques, les Dessins et les Modèles dans ses documents commerciaux, publicitaires et sociaux.

Le Donneur de Licence autorise le Licencié à exploiter les Marques, les Dessins et les Modèles sous leur forme enregistrée, et notamment pour tous les produits et/ou services qu'ils désignent.

Par ailleurs, le Donneur de Licence s'engage à ne pas contester l'exploitation des Marques, Dessins et Modèles par le Licencié sous une forme légèrement modifiée, rendue nécessaire dans le cadre de l'exécution du Contrat et n'altérant pas leur caractère distinctif, pour des produits ou services identiques ou similaires à ceux visés lors de leur enregistrement. En faisant usage desdits Marques, Dessins et Modèles le Licencié est présumé connaître et avoir accepté tous les droits et toutes les obligations résultant de la présente Licence.

Les Parties s'engagent à s'informer mutuellement de toute atteinte aux Marques, Dessins et Modèles dont elles auraient connaissance.

Le Donneur de Licence sera seul juge de l'opportunité d'engager une action à l'encontre du tiers ayant porté atteinte aux Marques, Dessins et Modèles. Il supportera seul les frais de son action et les dommages et intérêts en résultant seront à sa charge ou à son profit exclusif.

Le Licencié pourra se joindre à l'action pour obtenir réparation de son préjudice propre.

Au cas où le Donneur de Licence souhaiterait céder ses Marques, ses Dessins et/ ses Modèles à titre gratuit ou onéreux, il s'oblige, durant la période contractuelle, à donner, à prix, conditions et modalités égaux, la préférence aux Licenciés pour le rachat ou la reprise desdits Marques, Dessins et Modèles.

Le Donneur de Licence s'engage à notifier les conditions de cette cession au Licencié par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans les 30 (trente) jours ouvrés à compter de la réception de la notification, le Licencié devra faire part de son intention d'achat ou de reprise dans les mêmes formes.

Si plusieurs Licenciés manifestent leur intention d'achat ou de reprise de la ou des marques concernées, celles-ci seront détenues en copropriété, par parts égales entre les copropriétaires.

Dans l'hypothèse où le Licencié n'entendrait pas acquérir ou reprendre la Marque, le Dessin ou le Modèle concerné et où celle-ci/celui-ci serait finalement cédé(e) à un tiers, le Donneur de Licence s'engage à ce que cela n'affecte pas la présente Licence, le cessionnaire pour la marque, le dessin ou le modèle cédé venant au droit du Donneur de Licence de telle sorte que la Licence puisse se poursuivre dans les conditions initiales.

Par ailleurs, le Donneur de Licence sera tenu d'informer le Licencié dans les meilleurs délais et au plus tard 1 mois à compter de la signature du contrat de cession par les parties concernées, par courrier recommandé avec accusé de réception, en indiquant l'identité et les coordonnées du Cessionnaire de la ou des Marques, du ou des Dessins et/ou Modèles cédés. Un avenant à la présente Licence sera alors conclu pour tenir compte des conséquences des cessions éventuelles.

#### **4. Possibilité de sous-licences**

Malgré le caractère *intuitu personae* de la présente Licence, le Licencié pourra cependant concéder des sous-licences non exclusives de fabrication, de vente, d'exploitation et de promotion de la Marque ou des Marques, du ou des Dessins et/ou Modèles pour les produits et services respectivement désignés.

Le Licencié pourra concéder ladite sous-licence à titre onéreux et sera le seul à en percevoir les fruits.

Il s'engage à faire respecter par son ou ses Sous-Licenciés l'intégralité des obligations qui sont les siennes dans le cadre de la présente Licence. Il demeurera garant et répondra solidairement du ou des Sous-Licenciés qu'il aura choisis.

Toutefois, le Licencié devra préalablement à la concession d'un accord de sous-licence, avertir le Donneur de Licence de son intention de concéder une sous-licence, de l'identité du Sous-Licencié ainsi que de l'objet (fabrication/vente/exploitation/promotion, produit et/ou services) de ladite sous-licence par lettre recommandée avec avis de réception.

A défaut d'un accord écrit qui serait adressé par le Donneur de Licence au Licencié par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande, la sous-licence ne pourra pas être conclue. Néanmoins, lorsque la nécessité pour le Licencié de concéder une sous-licence découle d'une demande écrite du STIF, l'accord préalable mentionné à l'alinéa précédent est réputé accordé.

## **5. Possibilité pour le Licencié de déposer des marques pour des produits et/ou services similaires de ceux visés par les Marques du Donneur de Licence**

Sous réserve de l'autorisation préalable écrite du Donneur de Licence, le Licencié pourra procéder à des dépôts de marques identiques ou similaires aux Marques pour des produits et/ou services qui n'auront pas été visés par les dépôts des Marques.

Le Licencié devra avertir le Donneur de Licence par lettre recommandée avec avis de réception de son intention de procéder au dépôt concerné. Le Donneur de Licence disposera alors d'un délai d'un mois à compter de la réception de ladite lettre pour donner son autorisation au Licencié. A défaut d'un accord écrit qui serait adressé par le Donneur de Licence au Licencié par lettre recommandée avec avis de réception à l'expiration de ce délai d'un mois à compter de la réception de la demande, le Licencié ne pourra procéder au dépôt de son projet de marque.

Dans cette hypothèse, le Donneur de Licence et le Licencié pourront toutefois se rapprocher en vue d'étudier d'autres possibilités d'exploitation des marques concernées et d'en définir ensemble les conditions.

Lorsque la nécessité pour le Licencié de procéder à un dépôt dans les formes visées au sein du présent article découle d'une demande écrite du STIF, l'autorisation préalable mentionnée ci-dessus est réputée accordée.

## **6. Garanties**

Le Donneur de Licence garantit au Licencié l'existence matérielle des Marques, Dessins et Modèles déposés, objet de la présente Licence.

Le Licencié reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble des documents et informations relatifs aux Marques, Dessins et Modèles qui lui ont été transmis par le STIF.

Au cas où un(e) ou plusieurs des Marques, des Dessins et/ou des Modèles viendraient à être déclaré(s) nul(s) par décision judiciaire définitive ou refusé(s) à l'enregistrement (ci-après désignée(s) « le/la ou les Marques, Dessins et/ou Modèles considérés »), le Donneur de Licence s'engage à rembourser, sur présentation des factures ou autres justificatifs disponibles, les frais et honoraires d'avocat engagés par le Licencié ainsi que l'ensemble des dommages et intérêts et dépens auxquels il aurait été condamné et qu'il aurait versés, y compris dans le cadre d'une transaction à la condition expresse que le Donneur de Licence soit également partie prenante à ladite transaction.

En cas de condamnations judiciaires en rapport avec les droits concédés sur le/la ou les Marques, Dessins et/ou Modèles considérés objet de la présente Licence, le Donneur de Licence s'engage à rembourser sur présentation des factures ou autres justificatifs disponibles :

- les frais et honoraires d'avocat engagés par le Licencié ainsi que l'ensemble des dommages et intérêts et dépens auxquels il aurait été condamné et qu'il aurait versés, y compris dans le cadre d'une transaction à la condition expresse que le Donneur de Licence soit également partie prenante à ladite transaction,
- les frais directs et indirects exposés par le Licencié pour se conformer aux dispositions desdites condamnations.

Pour l'application des dispositions précédentes, le Licencié informera, dans la mesure du possible et dès qu'il en aura connaissance, le Donneur de Licence des éléments estimatifs des frais et honoraires d'avocat susvisés.

Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas :

- en cas de non-respect des conditions d'usage de la ou des Marques, du ou des Dessins et/ou Modèles considérés par le licencié,
- aux adaptations réalisées par le Licencié sur la ou les Marques, sur le ou les Dessins et/ou Modèles considérés,
- pour les produits et services qui ne sont pas désignés par les droits concédés,
- pour la ou les marques considérées invoquées au point 5 des présentes qui n'auraient pas fait l'objet d'un accord de la part du Donneur de Licence.

## **7. Pénalités**

En cas d'inexécution par l'une ou l'autre des Parties d'une ou plusieurs des obligations lui incombant en vertu de la présente Licence, la partie lésée adressera à l'autre une lettre recommandée avec accusé de réception lui notifiant le manquement reproché et la mettant en demeure d'exécuter l'obligation lui incombant. S'il n'est pas remédié au manquement dans les trente jours (30 jours) suivant la réception de cette mise en demeure, les modalités de l'article 9 « résolution des litiges » s'appliqueront.

## **8. Obligations post-contractuelles**

A l'expiration de la Licence quelle qu'en soit la cause, le Licencié doit cesser toute utilisation des Marques, Dessins et Modèles donnés en licence, cesser toute publicité relative à ces Marques, Dessins et Modèles, et cesser de s'y référer de quelque manière que ce soit.

Néanmoins, le Licencié disposera d'un délai maximum de six mois à compter de la cessation de la présente Licence pour procéder au rappel, écoulement, épuisement et/ou destruction des produits et supports relatifs aux Marques, Dessins et Modèles.








## **9. Résolution des litiges**






En cas de différend né de l'application ou de l'interprétation de la présente Licence, les Parties s'engagent à respecter les termes de l'article 113 du Contrat.





Par exception, à défaut d'accord transactionnel, les différends découlant de la présente Licence seront portés devant le Tribunal de Grande Instance de Paris.









# ANNEXE III-3

## TABLEAU DES MARQUES ET MODELES







Marque	Image de la marque	Pays	Type de protection	Date de dépôt ou d'extension territoriale ou de renouvellement	N° d'enregistrement	Date d'enregistrement
AMETHYSTE		FRANCE	Marque	25/01/2011	11/3800258	20/05/2011
BUS M (logo en couleurs)		FRANCE	Marque	23/01/2007	073476308	29/06/2007
CARTE SCOL'R		FRANCE	Marque	16/05/2011	113831710	09/09/2011
FILEO		FRANCE	Marque	09/04/2009	09/3643114	11/09/2009
FILEO + LOGO COULEUR		FRANCE	Marque	24/09/2009	09/3678706	26/02/2010
FORFAIT GRATUITÉ TRANSPORT		FRANCE	Marque	14/02/2007	073481484	20/07/2007
IMAGIN'R		FRANCE	Marque	16/06/2008	98737936	16/06/2008
IMAGINE'R		FRANCE	Marque	03/05/2013	134002828	14/08/2014
IMAGINE'R - LOGO BLANC		FRANCE	Marque	03/05/2013	134002831	14/08/2014
INFOMOBI		FRANCE	Marque	28/03/2013	03 3 216 270	07/06/2013
INFOMOBI (logo en couleurs)		FRANCE	Marque	23/03/2009	09/3638560	28/08/2009
INFOMOBI (LOGO NOIR ET BLANC)		FRANCE	Marque	23/03/2009	09/3638551	28/08/2009
LOGO R NOIR		FRANCE	Marque	03/05/2013	134002830	06/09/2013

Marque	Image de la marque	Pays	Type de protection	Date de dépôt ou d'extension territoriale ou de renouvellement	N° d'enregistrement	Date d'enregistrement
Mobilien		FRANCE	Marque	24/07/2013	03 3 241 253	04/10/2013
MOBILIEN		FRANCE	Marque	07/01/2011	01 3 091 773	25/02/2011
MOBILIEN (logo en couleurs)		FRANCE	Marque	23/01/2007	073476305	29/06/2007
MOBILIEN (logo en noir et blanc)		FRANCE	Marque	23/01/2007	073476319	29/06/2007
MOBILIS		FRANCE	Marque	Dans l'attente du transfert officiel de la marque au STIF		
N (logo)		FRANCE	Marque	27/02/2006	063412619	04/08/2006
NAVIGO		FRANCE	Marque	07/01/2011	01 3 074 618	25/02/2011
NAVIGO		FRANCE	Marque	25/11/2014	05 3 334 053	30/01/2015
NAVIGO		FRANCE	Marque	11/09/2009	09/3675722	12/02/2010
NAVIGO		FRANCE	Marque	07/05/2009	99792469	24/07/2009
NAVIGO + PERSONNAGE (semi-figurative en couleurs)		FRANCE	Marque	27/03/2015	154168613	17/07/2015
NAVIGO + PERSONNAGE (semi-figurative noir et blanc)		FRANCE	Marque	27/03/2015	154168607	17/07/2015
NAVIGO ANNUEL		FRANCE	Marque	12/10/2009	09/3683012	19/03/2010
NAVIGO DECOUVERTE		FRANCE	Marque	19/03/2007	07/3488980	24/08/2007
NAVIGO MOIS		FRANCE	Marque	23/03/2009	09/3638539	28/08/2009
NAVIGO SEMAINE		FRANCE	Marque	23/03/2009	3638542	28/08/2009

Marque	Image de la marque	Pays	Type de protection	Date de dépôt ou d'extension territoriale ou de renouvellement	N° d'enregistrement	Date d'enregistrement
NAVIGO SOLIDARITÉ GRATUITÉ		FRANCE	Marque	23/03/2009	09/3638537	28/08/2009
NAVIGO SOLIDARITÉ RÉDUCTION		FRANCE	Marque	23/03/2009	09/3638548	28/08/2009
NAVIGO Un service du stif (semi-figurative en couleurs)		FRANCE	Marque	27/03/2015	154168602	17/07/2015
NOCTILIEN		FRANCE	Marque	01/12/2014	05 3 348 593	13/02/2015
NOCTILIEN (logo en couleurs)		FRANCE	Marque	10/06/2009	09/3656238	24/12/2009
NOCTILIEN (logo)		FRANCE	Marque	27/02/2006	063412618	04/08/2006
Carte NAVIGO recto en couleurs		FRANCE	Marque	24/01/2012	123891354	20/07/2012
Carte NAVIGO recto en noir et blanc		FRANCE	Marque	24/01/2012	123891350	20/07/2012
Carte NAVIGO verso en couleurs		FRANCE	Marque	24/01/2012	123891352	20/07/2012
Carte NAVIGO verso en noir et blanc		FRANCE	Marque	24/01/2012	123891348	20/07/2012
P RELAIS (logo en couleurs)		FRANCE	Marque	30/04/2009	09/3647724	02/10/2009
PAM 75		FRANCE	Marque	09/06/2006	06/3433820	01/06/2007
PAM 77		FRANCE	Marque	09/06/2006	06/3433821	05/10/2007
PAM 78		FRANCE	Marque	09/06/2006	06/3433823	05/10/2007
PAM 91		FRANCE	Marque	09/06/2006	06/3433824	05/10/2007

Marque	Image de la marque	Pays	Type de protection	Date de dépôt ou d'extension territoriale ou de renouvellement	N° d'enregistrement	Date d'enregistrement
PAM 92		FRANCE	Marque	09/06/2006	06/3433825	05/10/2007
PAM 93		FRANCE	Marque	09/06/2006	06/3433827	14/09/2007
PAM 94		FRANCE	Marque	09/06/2006	06/3433828	14/09/2007
PAM 95		FRANCE	Marque	09/06/2006	06/3433829	14/09/2007
PARC RELAIS (logo en couleurs)		FRANCE	Marque	30/04/2009	09/3647725	02/10/2009
RESEAU PAM + LOGO COULEUR		FRANCE	Marque	10/06/2009	09/3656239	24/12/2009
SCOL'R		FRANCE	Marque	13/05/2011	113831339	02/09/2011
SCOL'R (LOGO)		FRANCE	Marque	13/05/2011	113831346	02/09/2011
STIF (logo en couleurs)		FRANCE	Marque	29/11/2006	06/3466142	04/05/2007
STIF (LOGO)		FRANCE	Marque	29/11/2006	06/3466143	04/05/2007
ticket t + (visuel recto en couleurs)		FRANCE	Marque	30/05/2007	07/3503178	02/11/2007
ticket t + (visuel verso en couleurs)		FRANCE	Marque	30/05/2007	07/3503179	02/11/2007
TICKET t +		FRANCE	Marque	09/03/2007	07/3487156	03/06/2011
TRAM EXPRESS		FRANCE	Marque	05/04/2013		
T-ZEN		FRANCE	Marque	22/04/2009	09/3645841	25/09/2009
T-ZEN (LOGO COULEURS)		FRANCE	Marque	05/10/2009	09/3681113	12/03/2010



Marque	Image de la marque	Pays	Type de protection	Date de dépôt ou d'extension territoriale ou de renouvellement	N° d'enregistrement	Date d'enregistrement
VELIGO		FRANCE	Marque	15/06/2011	113839124	21/10/2011
VELIGO (logo couleurs)		FRANCE	Marque	21/09/2011	113860674	27/01/2012
VELIGO (logo noir et blanc)		FRANCE	Marque	21/09/2011	113860673	27/01/2012
VIANAVIGO		FRANCE	Marque	18/02/2011	113807710	12/08/2011
VIANAVIGO (bandeau en couleurs)		FRANCE	Marque	08/12/2011	113880177	30/03/2012
VIANAVIGO (bandeau noir et blanc)		FRANCE	Marque	08/12/2011	113880181	30/03/2012
VIANAVIGO (logo en couleurs)		FRANCE	Marque	06/12/2011	113879454	13/04/2012
VIANAVIGO (logo noir et blanc)		FRANCE	Marque	06/12/2011	113879451	13/04/2012

## ANNEXE III-4

### PRESENTATION DU STIF ET PHRASES SUR LE ROLE DU STIF

#### Texte de présentation du STIF

**Le STIF imagine, organise et finance** les transports publics **pour tous les Franciliens.**

Au cœur du réseau de transports d'Ile-de-France, **le STIF fédère tous les acteurs** (voyageurs, élus, constructeurs, transporteurs, gestionnaires d'infrastructures, ...), **investit et innove** pour améliorer le service rendu aux voyageurs.

Il **décide et pilote** les projets de développement des réseaux et de modernisation de tous les transports, dont il confie l'exploitation à des transporteurs.

**Le STIF**, composé de la Région Ile-de-France, de la Ville de Paris et des sept autres départements franciliens, **porte ainsi la vision de l'ensemble des transports d'Ile-de-France** (train, RER, métro, tramway, T Zen et bus).

*En 87 caractères  
(espaces compris)*

*En 476 caractères  
(espaces compris)*

*En 697 caractères  
(espaces compris)*

La « version intégrale » est la plus complète a vocation à être utilisée de manière systématique pour présenter le STIF dans l'ensemble des documents et supports liés aux projets de transports en Ile-de-France (dépliants, affiches, sites Internet, ...).

Si la place disponible n'est pas suffisante pour le texte le plus long, il est possible d'utiliser une autre version en mettant a minima la phrase de définition. Le STIF pourra demander à SNCF Mobilités la justification d'une place insuffisante.

#### Phrases explicitant le rôle du STIF

Le STIF pourra décider de modifier ces phrases (dont la liste n'est pas exhaustive) et en informera alors SNCF Mobilités qui devra utiliser la nouvelle phrase dans les communications futures. SNCF Mobilités pourra également suggérer des adaptations des phrases pour certains sujets qui seraient plus spécifiques.

#### Intermodalité

Pour développer des pôles d'échanges de qualité, le STIF définit et finance des politiques de services aux voyageurs.

#### Tarification

Le STIF crée et finance des titres de transport pour tous.

### **Information voyageurs**

Ce service s'inscrit dans la politique d'amélioration de l'information voyageurs définie et financée par le STIF

### **Offre**

- Ces améliorations décidées et financées par le STIF permettent de faciliter l'usage du train.
- Le STIF décide et finance l'offre de trains en Ile-de-France.

### **Modernisation des trains**

Cette amélioration s'inscrit dans le programme de modernisation des trains décidé et financé par le STIF.

## ANNEXE III-5

### ORIENTATIONS DE LA PLATEFORME SEMIOLOGIQUE DU RESEAU DE TRANSPORTS FRANCILIEN

#### *POURQUOI une plateforme sémiologique*

Le voyageur est au centre de toutes les politiques et actions du STIF. Qu'il soit voyageur pendulaire, occasionnel ou touristique. Un des enjeux du STIF est de simplifier son déplacement autant que possible. Pour ce faire, il doit être bien **informé et rassuré**. Cela repose sur les agents des entreprises mais aussi sur la qualité des informations qu'on lui délivre à travers tous les points de contact (du ticket, au véhicule dans lequel il monte en passant par la cartographie, la signalétique et les appareils de rechargement...) A toutes les étapes de son déplacements, de la préparation jusqu'à son arrivée les informations et signes qu'il lit ou perçoit doivent être cohérents, continus et naturellement compréhensibles.

C'est cette recherche de **cohérence sémiologique** tout le long du parcours du voyageur qui est ainsi essentielle pour rendre le déplacement plus facile et plus agréable pour le voyageur.

Tout en recherchant l'intégration à l'environnement existant plutôt que la rupture, cette cohérence sémiologique doit être pérenne et mise en œuvre quels que soient les territoires et les acteurs de la mobilité. Pour assurer cette cohérence dans le temps, dans les espaces et supports, il y a besoin qu'elle soit orientée, qu'elle ait une âme, un ADN qui permette de garder le cap et de la décliner à travers les différents champs d'expression actuels ou à venir.

Cet ADN pour être convaincant et robuste doit être en résonnance avec la vocation et les valeurs qui animent l'Autorité Organisatrice des transports franciliens, ainsi que les autres acteurs des transports en commun francilien. Il peut se décliner autour de 3 axes :

- Simplicité, sobriété, accessibilité, clarté, apaisement
- Pérennité, respect, intégration, bienveillance
- Efficiace, service, adéquation, innovation

A partir de ces axes, un travail de traduction graphique et sémantique a été mené autour de grandes orientations.

#### **INDICATIONS pour l'application de ces grandes orientations**

Les principes qui sont listés ci-dessous doivent tous traduire les aspects de proximité, d'accueil, d'attention et de bienveillance à l'égard du voyageur. Ainsi, la mise en œuvre des notions de simplicité et de sobriété s'accompagnera d'une prise en compte du caractère humain, chaleureux et vivant des transports.

L'intégration aux environnements existants sera naturellement et systématiquement recherchée plutôt que la rupture (sauf si cela est pleinement justifié et partagé).

On veillera à ce que l'organisation des éléments se fasse bien selon des principes de hiérarchisation. Ceci, afin que les infos puissent se distinguer les unes des autres et se découvrir et se lire dans un sens logique.

On veillera également dans l'organisation des éléments à ne pas les multiplier inutilement et à viser la sobriété. S'il y a répétition, on tendra vers un certain cadencement.

### *Les ORIENTATIONS de la plateforme sémiologique*

#### **Une recherche de formes à la géométrie simple et adoucie**

**Une géométrie structurée permet de rassurer le voyageur sur l'organisation et l'efficacité du réseau de transport. Elle est adoucie pour témoigner de la bienveillance envers lui. Elle est sobre pour s'assurer de sa pérennité et échapper aux effets de modes.**

**Elle est conçue pour s'adapter à toutes les configurations et maximiser le rapport surface d'expression/encombrement.**

La ligne graphique s'orientera vers :

- Des formes carrées et rectangulaires aux coins arrondis qui en plus de leur efficacité graphique et de leur qualité d'agencement, rappellent la forme générale des matériels roulants
- La ligne droite qui rappelle la ligne de transport et le réseau

#### **Des couleurs utiles, fédératrices et simples**

**L'idée est que les couleurs soient d'abord un vecteur d'informations structurées et hiérarchisées pour le voyageur et non une source de confusion et d'agitation. Il s'agit également qu'elles soient sources d'apaisement pour le voyageur et qu'elles ne participent à la surenchère colorielle.**

La ligne graphique s'orientera vers :

- éviter toute surcharge et privilégier des couleurs utiles pour le voyageur et non pas essentiellement « graphiques » ou identitaire
- utiliser une gamme de « méta couleurs » fédératrices pour signifier l'existence d'un réseau unifié et la cohérence de son organisation pour le voyageur. Une gamme, vif-argent/gris/anthracite, associée avec le blanc, respectueuse des environnements, porteuse de qualité, sobriété, pérennité, d'intégration, d'objectivité et d'efficacité.
- favoriser l'utilisation de couleurs pleines et entières sans dégradé, ce qui permet une plus grande facilité de reproduction et renforce l'idée de clarté et de simplicité.

#### **Un enrichissement qualitatif par le recours aux contrastes et à la lumière**

**Le recours aux contrastes contribuera à garantir la repérabilité et la lisibilité pour le voyageur tout en préservant la démarche de sobriété. Les jeux sur la lumière, la clarté et la transparence pourront aussi enrichir l'esthétisme et contribuer au sentiment de sérénité du voyageur.**

La ligne graphique s'orientera vers :

- privilégier les jeux sur le contraste blanc / anthracite et sur les lumières plutôt que la surenchère de couleurs
- permettre l'utilisation des effets de transparence et d'apport de lumière naturelle ou artificielle

### **Une sémantique orientée vers le « facile à lire »**

**Le choix des mots doit permettre de garantir l'accessibilité de l'information et la proximité qu'il est important d'avoir avec les voyageurs. Les messages doivent être facilement, naturellement et rapidement compréhensibles par tous, y compris les publics les plus fragiles ou les voyageurs très occasionnels comme les touristes.**

Cela se traduira par :

- utiliser des formulations et une syntaxe simples et courtes
- choisir des mots immédiatement compréhensibles et les plus courts possibles
- privilégier un langage descriptif
- éviter les sigles, les termes techniques, les abréviations

## **ANNEXE III-6**

### **PLATEFORME DESIGN MATERIEL**

Cf présentation jointe : « Yellow Window Recommandations »



Yellow Window  
Recommandations TR

## **IV – TARIFICATION, GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES ET SUIVI DU TRAFIC**



## **IV – TARIFICATION, GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES ET SUIVI DU TRAFIC**

### **A. TARIFICATION**

## ANNEXE IV-A-1

### LISTE DES PRODUITS TARIFAIRES ET DE LEURS CANAUX DE DISTRIBUTION

#### 1- Liste des produits tarifaires

Au 1<sup>er</sup> janvier 2016, les titres proposés aux clients sont les suivants :

##### 1.1 Une gamme de billets au voyage :

- le ticket t+ à l'unité,
- le ticket d'accès à bord,
- le carnet de 10 tickets t+ ,
- le billet réseau ferré origine - destination vendu à l'unité,
- le carnet de 10 billets réseau ferré origine - destination,
- le Complément de Parcours (billet réseau ferré origine - destination vendu à l'unité et délivré exclusivement sous forme télébillettique aux personnes disposant sur leur carte Navigo d'un forfait zonal d'une durée égale ou supérieure à une semaine dont le prix est établi en considérant la/les partie(s) du parcours située(s) hors des zones de validité du forfait),
- le billet « Orly par le RER C » permettant de réaliser un parcours ferré dont l'origine ou la destination est Pont de Rungis et un trajet bus entre Pont de Rungis et l'aéroport d'Orly (le tarif, et donc la recette, correspondant à la somme du tarif du billet Origine-destination associé au parcours ferré et du tarif d'un ticket t+ unité).
- les billets des dessertes bus à tarif spécial (Orlybus, Roissybus).

	Correspondance autorisée
Ticket d'accès à bord, billets des dessertes bus à tarif spécial	Aucune
Ticket t+ (unité ou en carnet)	Bus-bus, bus-tram, tram-tram Métro-RER dans Paris intra-muros
Billet réseau ferré origine – destination (unité ou en carnet), complément de parcours	Métro- fer si l'origine ou la destination est Paris ou traversée de Paris, fer-fer
Billet « Orly par RER C »	Métro-RER si l'origine ou la destination est Paris et fer-bus (navette vers Orly)

Les tickets t+ à l'unité, les billets des dessertes bus à tarif spécial ne sont vendus qu'à plein tarif. La partie du prix du billet « Orly par RER C » correspondant au t+ unité ne donne lieu à aucune réduction. Les autres billets au voyage peuvent être vendus à tarif réduit sous certaines conditions, le droit à réduction s'appliquant, selon le cas, à tous les réseaux ou seulement à certains d'entre eux. Certains voyageurs peuvent bénéficier de la gratuité.

	Taux de réduction ou gratuité valable sur :			
	tous les réseaux	réseaux RATP et SNCF	réseau RATP	sur le réseau SNCF
Titulaires d'une carte « famille nombreuse »	50%			
Bénéficiaires de la réduction Solidarité Transport	50%			
Enfants de 4 à moins de 10 ans	50%			
Enfants de moins de 4 ans	Gratuité			
Titulaires franciliens d'une carte d'invalidité avec mention « Cécité »	50%			
Accompagnateur du titulaire d'une carte d'invalidité avec mention « Cécité »	Gratuité			
Groupes de jeunes sous certaines conditions		50% sur le métro et le train		
Titulaires franciliens d'une carte d'invalidité ONAC simple barre bleue	50%			
Titulaires non franciliens d'une carte d'invalidité ONAC simple barre bleue		50%		
Titulaires franciliens d'une carte d'invalidité ONAC simple barre rouge, double barre rouge ou double barre bleue, accompagnateur du titulaire francilien d'une carte double barre rouge ou double barre bleue	Gratuité			
Titulaires non franciliens d'une carte d'invalidité ONAC simple barre rouge, double barre rouge ou double barre bleue, accompagnateur du titulaire non francilien d'une carte double barre rouge			50%	75%
Accompagnateur du titulaire non francilien d'une carte double barre bleue			50%	Gratuité
Enfants et adultes titulaires de la carte de famille d'agents ou de retraités RATP			50%	
Militaires				75%
Ayants-droits de la RATP			Gratuité	
Ayants-droits de SNCF				75%

## 1.2 Des abonnements à parcours déterminés (Origine-Destination fixées) :

- la carte hebdomadaire pour 12 voyages sur un trajet sur le réseau ferré.

### **1.3 Une gamme de forfaits valables sur toute la région (forfaits « toutes zones ») ou sur une partie seulement des zones tarifaires.**

#### 1.3.1 Forfaits tous publics :

- forfaits Navigo semaine, Navigo mois et Navigo annuel,
- forfait Mobilis, valable une journée,
- forfait Paris Visite valable de 1, 2, 3 ou 5 jours,
- forfait « fête de la musique ».

#### 1.3.2 Forfaits destinés à des publics spécifiques :

- forfaits ImagineR Scolaire destinés aux moins de 16 ans, lycéens, collégiens et apprentis avant bac et résidant en IDF ;
- forfaits ImagineR Etudiant destinés aux moins de 26 ans suivant une formation post-secondaire et résidant en IDF ;
- forfaits Navigo Solidarité mois et Navigo Solidarité semaine réservés aux bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire, ou de l'Aide Médicale d'Etat, ou de l'Allocation Spécifique de Solidarité;
- forfaits Navigo Gratuité réservés aux bénéficiaires du RSA sous conditions de ressources, aux personnes bénéficiant conjointement de l'Allocation Spécifique de Solidarité et de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire, et aux jeunes franciliens âgés de 16 à 25 ans, sortis du système scolaire et sans emploi, stagiaires de la formation professionnelle continue et engagés dans certains dispositifs du service public régional de formation et d'insertion professionnelle (Avenir Jeune, programme Compétence et les Ecoles de la 2<sup>ème</sup> chance ») ;
- forfaits Améthyste réservés aux personnes âgées et handicapées, et aux anciens combattants, financés et attribués par les départements et le CCAS de la Ville de Paris qui en fixent, chacun pour son compte, les conditions précises d'attribution ;
- forfaits Ticket Jeunes week-end, valables les samedis, dimanches ou jours fériés et réservés aux jeunes de moins de 26 ans ;
- forfaits Paris Visite à tarif réduit valables de 1, 2, 3 ou 5 jours et réservé aux enfants de 4 à moins de 12 ans.

### **1.4 Des titres spéciaux.**

#### 1.4.1 Titres réservés à des clients particuliers :

- le billet « pompiers », billet au voyage utilisable sur les réseaux RATP et le RER dans Paris intra-muros, réservé aux sapeurs pompiers de la ville de Paris ;
- la Carte Police, forfait « toutes zones » réservé à certains agents du Ministère de l'Intérieur et de la Préfecture de Police.

#### 1.4.2 titres événementiels :

- forfaits Congrès réservés aux personnes participant à des manifestations ou congrès se tenant en Ile de France ;
- billets ou forfaits spéciaux créés lors de manifestations ou événements particuliers ;

### **3 – Cartes de circulation et cartes d'accès valables uniquement sur tout ou partie des réseaux de l'un des opérateurs publics.**

La RATP et SNCF Mobilités délivrent des cartes de circulation ou des cartes d'accès (permettant l'accès au périmètre du réseau mais pas de circuler), gratuitement ou contre paiement, à différents publics (agents de certaines administrations ou entreprises, entreprises prestataires, personnels des commerces, ayants-droits des opérateurs...). Ces cartes de circulation offrent des facultés comparables à celles d'un titre de transport créé par une décision du STIF.

Le STIF doit avoir une connaissance précise de ces facilités de circulation et des différents moyens licites d'accès au réseau. Dans ce but, la RATP et SNCF Mobilités présentent au STIF, en 2016, un inventaire des cartes de circulation ou d'accès précisant, pour chaque carte, ses caractéristiques (support, durée de validité, droits associés, nombre) et les principes d'attribution ou de vente.

L'identification exhaustive et précise des facilités d'accès et de circulation est notamment importante dans la perspective du programme de modernisation : il convient d'identifier les besoins à prendre en compte pour la spécification des systèmes de validation mutualisés.

Il conviendra autant que possible de normaliser les facilités de circulation (sans remettre en cause les facilités délivrées, dans le cadre de la politique sociale des opérateurs, aux agents, actifs ou retraités, et à leurs ayants droits) en les faisant évoluer vers des solutions standardisées. La valorisation de ces titres devra également être clarifiée.

En complément de l'inventaire mentionné ci-dessus, la RATP et SNCF Mobilités présenteront au STIF des propositions pour l'atteinte des enjeux décrits aux deux alinéas précédents.

### 3 - Canaux de distribution des produits tarifaires.

Titres	Supports							Services SNCF à la vente	Canaux de vente propres à SNCF Mobilités				
	Magné- tique	Carte Navigo	Carte Navigo Découverte	Carte Navigo Annuel	Carte Navigo Imagine'R	Carte spécifique	Papier		Guichet	Automates de vente	Guichet Services Navigo	Agence SNCF	Bus
Navigo Semaine		X	X	X	X			Vente - SAV	V	V	V-SAV	SAV	
Navigo Mois		X	X	X	X			Vente - SAV	V	V	V-SAV	SAV	
Mobilis	X							Vente	V	V	V		
Navigo Annuel				X				Vente - SAV			SAV	V-SAV	
Imagine'R Scolaire					X			Chargement	LT	LT	LT-SAV	SAV	
Imagine'R étudiant					X			Chargement	LT	LT	LT-SAV	SAV	
Forfait Gratuité Transport		X						Chargement	LD-LT	LD-LT	LD-LT- SAV	SAV	
Forfait Solidarité Transport Semaine		X						Vente	LD-V	LD-V	LD-V- SAV	SAV	
Forfait Solidarité Transport Mois		X						Vente	LD-V	LD-V	LD-V- SAV	SAV	
Améthyste		X						Vente à collectivités	LD-LT	LD-LT	LD-LT- SAV	SAV	
ONAC et cartes d'invalidité	X							Vente à collectivités					
Carte Police						X		Vente					
Cartes de circulation valable sur SNCF	X					X		Vente					
O/D SNCF	X							Vente	V	V	V		
O/D mixte RATP – SNCF	X							Vente	V	V	V		
Carnets O/D SNCF	X							Vente	V	V	V		

Carnets O/D mixte RATP – SNCF	X							Vente	V	V	V		
Ticket t+	X							Vente	V	V	V		
Carnet tickets t+	X							Vente	V	V	V		
Ticket d'accès à bord	X							Vente					V(1)
O/D SNCF demi-tarif	X							Vente	V	V	V		
O/D mixte RATP – SNCF demi-tarif	X							Vente	V	V	V		
Carnets O/D SNCF demi-tarif	X							Vente	V	V	V		
Carnets O/D mixte RATP – SNCF demi-tarif	X							Vente	V	V	V		
Carnet tickets t+ demi-tarif	X							Vente	V	V	V		
Carte hebdomadaire 12 voy.	X							Vente	V		V		
Paris Visite	X							Vente	V	V	V		
Ticket jeune WE	X							Vente	V	V	V		
Titre Pompier	X							Vente					
Titre Congrès	X							Vente					
Titres événementiels tels que fête de la musique	X							Vente	V	V	V		
Autorisation de passage	X							Remise					
Complément de parcours		X	X	X	X			Vente	V	V	V		

V : vente

**VGC** : vente grand compte

**LT** : livraison du titre (et profil associé le cas échéant)

**LD** : livraison du droit

**SAV** : service après-vente

(1)  
Certains  
appareils

**Types de supports distribués par canal de distribution (tableau 2) :**

<b>Supports : canaux de distribution propres à SNCF Mobilités</b>	<b>Magnétique</b>	<b>Carte Navigo</b>	<b>Carte Navigo Découverte</b>	<b>Carte Navigo Annuel</b>	<b>Carte Navigo Imagine'R</b>	<b>Carte spécifique</b>	<b>Papier</b>
<b>Guichet</b>	X		X				
<b>Automates de vente</b>	X						
<b>Guichet Services Navigo</b>	X	X	X	X (SAV)	X (SAV)		
<b>Agence SNCF</b>		X		X	X (SAV)		
<b>Bus</b>	X (2)						X

**Abréviations utilisées dans les tableaux 1 et 2 ci-dessus :**

V : Vente du produit tarifaire avec délivrance immédiate

VB : vente avec livraison back-office différée

VGC : vente grand compte

LT : Livraison du Titre

LD : Livraison du Droit

SAV : réalisation d'actes de Service Après-Vente pouvant donner lieu à paiement par le client

**Précisions :**

(1) Uniquement le ticket d'accès à bord



## **ANNEXE IV-A-2**

### **COMITE DE SUIVI BILLETIQUE**

Le Comité de suivi billettique STIF-SNCF Mobilités se réunira deux fois par an :

- Une première fois avant la fin du premier trimestre avec communication des éléments chiffrés annuels (comité de suivi billettique annuel)
- Une deuxième fois en septembre ou octobre de chaque année  $n$ , pour faire un point sur les actions entreprises et celles à venir pour l'année  $n+1$ .

Le Comité de suivi billettique STIF-SNCF Mobilités annuel a pour objectif de permettre à SNCF Mobilités de présenter au STIF un bilan de la distribution des titres et de la lutte contre la fraude sur l'année écoulée.

Le second comité a l'objectif de proposer les évolutions que SNCF Mobilités juge pertinente pour améliorer la qualité et la productivité des services proposés.

SNCF Mobilités s'engage pour le comité annuel à remettre un rapport d'activité pour la distribution des titres et pour la lutte contre la fraude sur la base des informations exigées dans le contrat, ainsi que :

- l'analyse détaillée du retour d'expérience sur l'année  $n$  permettant de proposer d'éventuelles corrections sur les procédures et moyens mis en œuvre ;
- les objectifs cibles de l'année  $n+1$  ;
- les évolutions envisagées pour l'année  $n+1$  ;
- les services proposés aux voyageurs pour l'année  $n+1$  ;
- les équipements à mettre en œuvre au cours de l'année  $n+1$  ;
- les consignes données aux agents pour l'année  $n+1$  ;
- les outils de communication à destination des voyageurs envisagés pour l'année  $n+1$  : plan de communication, documentations... ;
- Suivi du consommé et de l'avancement des évolutions tarifaires demandées par le STIF

Les tableaux synthétiques et les tableaux d'entrées/sorties d'inventaires prévus aux annexes IV-B-1, IV-B-6 et IV-B-7 font l'objet d'une communication spécifique à l'occasion du 1<sup>er</sup> comité de l'année civile sur la base des éléments de l'année précédente.

Toute évolution souhaitée par SNCF Mobilités ou par le STIF entraînant des modifications des annexes nécessitera la rédaction d'un avenant au contrat. En cas de désaccord ou d'avenant nécessaire au contrat, les deux parties s'engagent à trouver un accord au plus tard, le 31 décembre de l'année  $n$ .

Le STIF se réserve le droit au cours de l'année de contrôler la bonne réalisation des missions de SNCF Mobilités en terme de distribution des titres et de lutte contre la fraude par :

- des réunions de travail ;
- des audits diligentés par lui.

D'un commun accord, SNCF Mobilités et le STIF peuvent, à tout moment, réunir de manière anticipée le Comité de suivi billettique STIF-SNCF.

## **ANNEXE IV-A-3**

### **VISUEL NAVIGO**

Le STIF a mis en œuvre un visuel Navigo applicable à tous les passes télébillettiques émis en Ile de France ; c'est-à-dire :

- Carte Navigo ;
- Carte Navigo Annuel ;
- Carte Navigo Découverte ;
- Passe Imagine R.

#### Caractéristiques Physiques

La carte est une carte « dual-interface » (interface à contacts et sans contact avec une seule puce) :

- Format : 7816 ID1 – conformité à ISO 14443 – Partie 1 ;
- Interface Contact : ISO 7816 ;
- Interface sans contact : ISO 14443 – Type B ;
- Module : le module à contacts est de couleur argenté.

#### Caractéristiques Applicatives

L'application transport embarquée est Navigo à iso fonctionnalité par rapport à l'application transport chargée précédemment sur les passes Navigo B'.

#### Caractéristiques Graphiques

Le visuel Navigo est présenté dans les graphismes suivants. Les données relatives aux design et couleurs sont données à titre indicatif (la version eps présente les caractéristiques définitives du visuel) :

## MODELES carte Navigo DEF 10 02 12



### Corps de carte et Impression

- Le corps de carte est transparent, mais doit rester compatible des équipements de fabrication, de traitement (compatibilité avec les systèmes de détection des cartes sur les automates bancaires par exemple) et de personnalisation des cartes. Il peut pour cela comporter un filtre infrarouge ou tout élément lui permettant d'assurer cette compatibilité ;
- La carte est imprimée recto-verso ;
- Le module (argenté) est placé en position standard sur le recto de la carte (position définie par l'ISO 7816-2) ;
- Un emplacement photo est placé au recto de la carte (même face que celle qui contient la puce) ;
- Afin de permettre une personnalisation graphique, une dépose d'overlay sur chacune des faces est nécessaire ;
- La finition de la carte n'est pas « glossy » et peut être qualifiée de mat.

#### Pré-personnalisation, Personnalisation

- L'emplacement laser du numéro de série Navigo est précisé par le STIF ;
- La dépose photo sera réalisée en mode vertical et la personnalisation en concordance naturelle avec la lisibilité de la photo. En d'autres termes, une rotation de 90° (sens antihoraire) est opérée par rapport au visuel actuel avec ajustement des textes (polices et tailles) pour être contenus dans la largeur de la carte. Les polices et les tailles utilisées seront identiques sur tous les Passes ;
- Le nom, prénom et numéro d'abonné seront imprimés à gauche de la photo.

#### Bon à tirer (BAT)

Les « bons à tirer » (BAT) pour la production des Passes Navigo doivent être signés par le STIF.

## **IV – TARIFICATION, GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES ET SUIVI DU TRAFIC**

### **B. GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES**

## ANNEXE IV-B-1

### EQUIPEMENTS DE VENTE ET DE SERVICE APRES-VENTE

#### 1. Equipements de vente

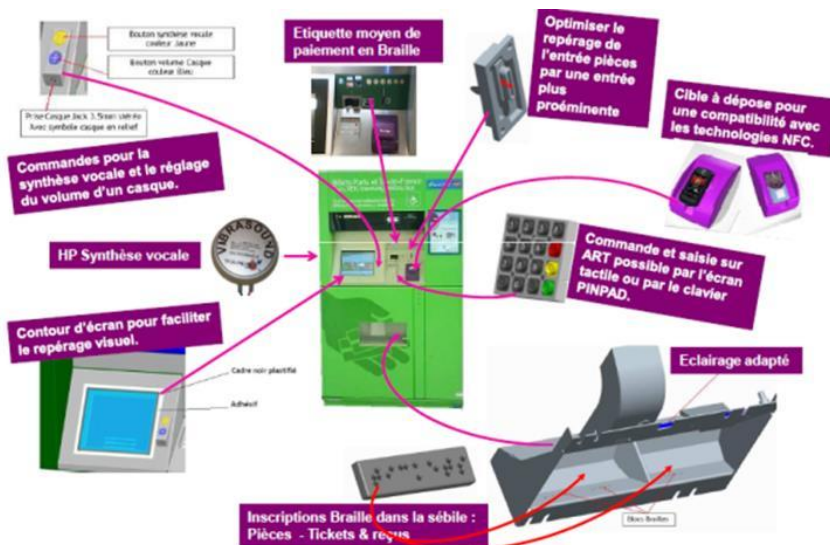
##### ART

ART « standard au nouveau Design »



Maquette du nouveau design des ART.

Nouveaux ART accessibles : Déploiement à partir de Septembre 2015.



(photo non contractuelle)

- Vente de tous types de titres de transport magnétique
- Vente et rechargement des droits, des titres et réductions chargeables sur Carte Navigo.

### **Modalités de paiement**

- Pièces
- Carte bancaire – Paiement sans contact (en cours d'étude)
- Adjonction éventuelle d'accepteur de billets (en cours d'étude)

### **Guichet – Poste de Vente Mosaïque (PVM)**



- Vente de tous types de titres de transport magnétique.
- Vente et rechargement des droits, des titres et réductions chargeables sur Carte Navigo.

### **Modalités de paiement**

- L'ensemble des moyens de paiement sont acceptés

### **Guichet service navigo.**

Le guichet service Navigo est un guichet PVM équipé d'une connexion IHMC permettant d'opérer tous les actes de service après-vente navigo, hormis les actes longs (souscription par exemple)

Les guichets services navigo sont signalés provisoirement par une signalétique événementielle particulière (par exemple Kakémono pour le lancement) et par un libellé sur la plaque de guichet.



## TERMINAUX D'AGENCE



- Vente de forfaits et SAV Navigo,
- Délivrance de passes Navigo personnalisés,
- Connexion à la base de données clients Navigo.

## Modalités de paiement

- Pièces / billets
- Carte bancaire
- Chèque bancaire
- Chèque mobilité

## 2. Equipements de service après-vente

### PVM



- Changement de zones comprenant à minima les zones existantes pour les forfaits
- Echange de titre
- Dépannage du support
- Annulation (pour certains titres télébilletiques)



## TERMINAL D'AGENCE



- Echange de passes télébilletique.
- Changement de zones (Forfait Navigo annuel).
- Toutes actions de SAV (sur contrat client ou sur support) pour les titres et réductions chargés sur Carte Navigo.

## ART



- Changement de zones comprenant à minima les zones existantes pour les forfaits Navigo.

### 3. Tableau d'entrées / sortie d'équipements

Dans le cadre du comité de suivi télébilletique (cf. Annexe IV-A-2), SNCF Mobilités fournit annuellement un tableau détaillant les équipements installés et désinstallés. Les informations à fournir sont, *a minima*, les suivantes :

- numéro d'inventaire unique de l'équipement ;
- type d'équipement ;
- programme de financement (entrées uniquement) ;
- lieu d'installation (gare) ;
- durée prévue d'exploitation ;
- niveau de certification RCTIF ;
- supports télébilletique (A, B, B', autres) ;
- en cas de désinstallation, indiquer l'âge de l'équipement.

#### 4. Tableau synthétique de suivi

Dans le cadre du comité de suivi télébilletique (*cf.* annexe IV-A-2), SNCF Mobilités fournit annuellement le tableau suivant comprenant le nombre d'équipements installés dans ses emprises détaillé par :

- type d'appareil (nom) ;
- ligne ;
- lieu d'installation (gare) ;
- année de mise en service ;
- niveau de certification RCTIF ;
- supports télébilletique (A, B, B', autres) ;
- prévision d'installation.

Par ailleurs, SNCF Mobilités fournit, à titre confidentiel, et pour chaque type d'appareil, un descriptif fonctionnel sous forme d'une fiche produit.

#### 5. Format des tableaux

Les tableaux seront fournis sous la forme de fichiers au format Excel.

## ANNEXE IV-B-2

### LISTE DES GARES HORS ILE DE FRANCE VENDANT DES PRODUITS TARIFAIRES ILE-DE-FRANCE ET DES PRODUITS VENDUS DANS CHACUNE D'ENTRE ELLES

Cette annexe fournit la liste des gares hors Ile-de-France autorisées à distribuer des produits tarifaires franciliens. Elle est modifiée annuellement suite à la présentation des modifications souhaitées par SNCF Mobilités ou le STIF lors du comité de suivi billettique.

Nom	Commune	Matériel
Beauvais	Beauvais	PVM configuré avec vente Navigo
Bornel belle église	Bornel belle église	PVM configuré avec vente Navigo
Boutique Senlis	Senlis	PVM configuré avec vente Navigo
Chambly	Chambly	PVM configuré avec vente Navigo
Chantilly gouvieux	Chantilly gouvieux	PVM configuré avec vente Navigo
Château Thierry	Château Thierry	PVM configuré avec vente Navigo
Chaumont en vexin	Chaumont en vexin	PVM configuré avec vente Navigo
Cires les mello	Cires les mello	PVM configuré avec vente Navigo
Clermont de l'Oise	Clermont de l'Oise	PVM configuré avec vente Navigo
Compiègne	Compiègne	PVM configuré avec vente Navigo
Creil	Creil	PVM configuré avec vente Navigo
Crepy en valois	Crepy en valois	PVM configuré avec vente Navigo
Epernon	Epernon	PVM configuré avec vente Navigo
Gisors embranchement	Gisors embranchement	PVM configuré avec vente Navigo
Le plessis belleville	Le plessis belleville	PVM configuré avec vente Navigo
Liancourt rantigny	Liancourt rantigny	PVM configuré avec vente Navigo
Maintenon	Maintenon	PVM configuré avec vente Navigo
Malsherbes	Malsherbes	PVM configuré avec vente Navigo
Meru	Meru	PVM configuré avec vente Navigo
Montataire	Montataire	PVM configuré avec vente Navigo
Mouy Bury	Mouy	PVM configuré avec vente Navigo
Nanteuil le Haudouin	Nanteuil le Haudouin	PVM configuré avec vente Navigo
Noyon	Noyon	PVM configuré avec vente Navigo
Orry la ville coye	Orry la ville coye	PVM configuré avec vente Navigo
Pont ste maxence	Pont ste maxence	PVM configuré avec vente Navigo
St just en chaussée	St just en chaussée	PVM configuré avec vente Navigo
St Leu d'esserent	St Leu d'esserent	PVM configuré avec vente Navigo
St Piat	St Piat	PVM configuré avec vente Navigo
St sulpice Auteuil	St sulpice Auteuil	PVM configuré avec vente Navigo
Soissons	Soissons	PVM configuré avec vente Navigo
Villers Cotterets	Villers Cotterets	PVM configuré avec vente Navigo

## ANNEXE IV-B-3

### DESCRIPTION DES ACTES ET CANAUX DE SERVICE APRES VENTE

Cette annexe décrit les actes de SAV pour chaque produit tarifaire et le canal de distribution de ces services proposé aux clients.

Le contenu de cette annexe est défini d'un commun accord par le STIF et SNCF Mobilités.

L'ensemble des informations attendues est communiqué au STIF une première fois avant la signature du contrat dans le tableau ci-après. Toute modification de cette liste doit être soumise à l'approbation du STIF. L'ensemble des modifications apportées est présenté lors du comité de suivi billettique.

SNCF Mobilités peut pendant la durée du contrat modifier ses procédures de Service Après Vente sans accord préalable du STIF si ces modifications relèvent de la seule organisation interne et n'ont pas d'impacts significatifs sur le service aux clients.

Nota : les actes de souscription à des abonnements Navigo Annuel ou Imagine R effectués sont considérés comme actes de SAV.

#### Liste des actes de souscription et SAV :

Titre	Support	Type d'acte	Localisation de traitement				
			Entreprise			Communautaire	
			Guichet	Guichet Service Navigo	Agence	GRC	Internet
Navigo Mois, Semaine Forfait Solidarité Transport Mois, Semaine Forfait Gratuité Transport Améthyste	Carte Navigo	Changement données clients		I	I	D	
		Carte HS : changement de carte		I	I		
		Carte HS - Lecture à contact possible : coupon dépannage	I				
		Carte volée, perdue : changement de carte		I	I		
		Carte commandée non reçue : délivrance de la carte		I	I		
		Carte en fin de vie		I	I	D	
Navigo Mois, Semaine	Carte Découverte	Carte HS - Lecture à contact possible : coupon dépannage	I	I			
Navigo Annuel	Carte Navigo Annuel	Souscription avec prélèvement automatique			I	D	
		Souscription avec paiement comptant			I	D	
		Changement de zone		I	I		
		Suspension/reprise contrat en prélèvement		I	I		

		automatique					
		Reconduction contrat au comptant		I	I	D	
		Resiliation contrat		I	I	D	
		Régularisation, encaissement impayé		I	I	D	
		Changement données clients		I	I	D	
		Changement coordonnées bancaires		I	I	D	
		Carte HS : Lecture à contact possible - coupon dépannage	I				
		Carte HS : changement de carte		I	I	D	
		Carte volée, perdue : changement de carte		I	I	D	
		Carte commandée non reçue : délivrance de la carte		I	I	D	
		Carte en fin de vie		I	I	D	
<b>Navigo imagine R</b>	<b>Carte Navigo imagine R</b>	Souscription avec prélèvement automatique				D	
		Souscription avec paiement comptant				D	
		Traitement des incomplétudes Photo à la souscription			I	D	
		Resiliation contrat				D	
		Changement données clients		I	I	D	I
		Changement coordonnées bancaires		I	I	D	
		Carte HS : Lecture à contact possible - coupon dépannage	I				
		Carte HS : changement de carte		I	I	D	
		Carte volée, perdue : changement de carte		I	I	D	D
		Carte commandée non reçue : délivrance de la carte		I	I	D	
<b>Titres sur support magnétique</b>	Ticket/billet	Ticket t+ démagnétisé : échange	I	I			
		Billet O/D démagnétisé : échange	I	I			
	Coupon	Autre coupon démagnétisé : échange	I	I			

**I** : immédiat  
**D** : différé  
 après  
 traitement  
 back-office

Les actes décrits dans la colonne Guichet Services Navigo ne sont donnés qu'à titre indicatif.

## ÉQUIPEMENT DES GARES, POINTS D'ARRET ET STATIONS DE TRAMW-TRAIN DU RESEAU TRANSILIEN POUR LA DISTRIBUTION DES PRODUITS TARIFAIRES

La liste des configurations des espaces de vente et de SAV dans les emprises de SNCF Mobilités est modifiée et adressée au STIF annuellement.

[illegible]

**GUICHET (photo non contractuelle)**



### **Accueil clientèle:**

- Accueil aux heures d'ouverture de la station
- Client debout
- Vente, certains actes SAV

### **Equipement standard:**

PVM

### **Modalités de paiement :**

- SNCF Mobilités définit les modes de paiement appropriés aux actes et produits vendus et en informe le STIF.

### **Guichet services Navigo (photo non contractuelle)**



### **Accueil clientèle:**

- Accueil aux heures d'ouverture
- Services après-vente
- Paiement CB, pièces, billets, chèque, chèques mobilité
- Rechargement Navigo les jours de pointe
- Client debout

### **Equipement standard:**

- PVM + poste IHMC (connecté au SIG Navigo)

### **Modalités de paiement :**

- SNCF Mobilités définit les modes de paiement appropriés aux actes et produits vendus et en informe le STIF.

### **AGENCES (photo non contractuelle)**



### **Accueil clientèle:**

- Horaires d'ouverture : voir liste
- Client assis
- Service de souscription et services après-vente
- Paiement CB, pièces, billets, chèque, chèques mobilité

### **Equipement standard:**

PVM + poste IHMC (connecté au SIG Navigo)

### **AUTOMATES**

#### **ART (photo non contractuelle)**





## Liste des agences TRANSILIE

Cette annexe décrit la liste des agences Transilien. Elle est modifiée annuellement en cas d'évolutions significatives ou d'ouverture de nouvelles agences.

Elle sera complétée par un tableau de bord qui fournira le nombre total de PVM, et le nombre d'actes réalisés par mois par typologie d'actes pour chaque agence. Ces données seront également transmises pour les guichets multiservices en cas de déploiement.

Il est spécialement entendu entre les parties que n'a valeur contractuelle que la liste ci-dessus des données attendues et non les valeurs elles même qui seront fournies une première fois et de façon confidentielle, au cours du premier trimestre succédant la signature du présent contrat, sous forme de tableau de bord. Elles seront mises à jour annuellement lors du comité de suivi billettique.

Les valeurs seront confidentielles durant les cinq années suivant l'année à laquelle se rapportent les données.

Nom	Localisation	Horaires et Jours d'ouverture
<b>Agences de Paris</b>		
<b>Bibliothèque François Mitterrand</b> RER C	Gare SNCF – Salle d'échanges RER- Rue du Chevaleret Paris 13ème	Lundi au vendredi - (7h30 - 12h30 / 13h - 20h)
<b>Gare d'Austerlitz</b> RER C	Gare SNCF - Salle d'échanges (Niv 1) 85, quai d'Austerlitz Paris 13ème	Lundi au vendredi - (7h30 - 12h30 / 13h - 19h45)
<b>Gare de l'Est</b> Ligne P	Gare SNCF - Halle IDF – Place du 11 novembre 1918 Paris 10 <sup>ème</sup>	Lundi au vendredi - (7h15 - 19h45) Samedi - (16h30-19h45) Le 1er et dernier samedi du mois - (9h - 19h45)
<b>Gare de Lyon</b> Ligne R, RER D & A	Salle d'échanges RER D 11, Place Louis Armand Paris 12ème	Lundi au vendredi - (12h15 - 19h30)
<b>Gare Montparnasse</b> Ligne N	Gare SNCF - 17, bd de Vaugirard (Niv 0) Paris 15 <sup>ème</sup>	Lundi au vendredi - (7h45 – 20h30) Samedi - (9h15 - 12h15 / 13h15 - 17h15)
<b>Gare du Nord</b> Lignes H&K, RER B&D	Gare SNCF - 18, rue de Dunkerque (Niv 1) Paris 10ème	Lundi au vendredi - (7h30 - 19h45)

<b>Gare Saint-Lazare</b> Lignes L&J	Gare SNCF - Cours de Rome Paris 8ème	Lundi au vendredi - (7h00 - 20h30)
<b>Pereire-Levallois</b> RER C	Gare SNCF - 4 bis, Place du Maréchal Juin Paris 17ème	Lundi au vendredi - (7h30 - 11h45 / 12h15 - 19h)
<b>Agences de la région parisienne</b>		
<b>Argenteuil</b> ligne J	Gare SNCF – 1 Place Pierre Sépard 95100 Argenteuil	Lundi au vendredi - (13h15 - 20h15)
<b>Aulnay-sous-Bois</b> Lignes K, RER B, T4	Gare SNCF - 5, Place du Général de Gaulle 93600 Aulnay	Lundi au vendredi - (7h - 14h)
<b>Brétigny-sur-Orge</b> RER C	Gare SNCF - Place Pierre Venin 91220 Brétigny-sur-Orge	Lundi au vendredi - (10h05 - 12h / 14h - 19h20) Le 1er et dernier samedi du mois - (10h30 - 12h30 / 13h30 - 18h30)
<b>Cergy-Préfecture</b> Ligne L, RER A	Gare SNCF - Boulevard de l'Oise 95000 Cergy	Lundi au vendredi - (7h10 - 19h45)
<b>Chelles-Gournay</b> Ligne P, RER E	Gare SNCF - Place Gasnier Guy 77500 Chelles	Lundi - (10h - 14h / 15h - 19h30) Mardi au vendredi - (10h - 21h) Samedi - (10h45 - 13h / 14h - 17h30)
<b>Conflans Ste Honorine</b> Ligne J	Gare SNCF - 2 ter, rue Eugène Berrurier 78700 Conflans Sainte Honorine	Lundi au vendredi - (12h20 - 19h20)
<b>Ermont-Eaubonne</b> Lignes J&H, RER C	Gare SNCF – 2 rue de l'arrivée 95 120 Ermont	Lundi au vendredi - (13h15 - 20h15) Samedi - (10h15 - 13h / 14h - 18h15)
<b>Evry-Courcouronnes</b> RER D	Gare SNCF - Place de la Gare 91000 Evry	Lundi au vendredi - (12h15 - 19h15)
<b>Juvisy</b> RER C&D	Gare SNCF - Place Banette et Planchon 91260 Juvisy	Lundi au vendredi - (7h - 12h30 / 13h - 20h)
<b>Mantes-la-Jolie</b> Lignes J&N	Gare SNCF - Place du 8 mai 1945 78200 Mantes-la-Jolie	Lundi au vendredi - (7h - 12h30 / 13h - 19h45)
<b>Melun</b> Ligne R, RER D	Gare SNCF - Place Gallieni 77000 Melun	Lundi au vendredi - (12h30 - 20h30)

<b>Poissy</b> Ligne J, RER A	Gare SNCF - 14, Place Georges Pompidou 78300 Poissy	Lundi au vendredi - (7h - 13h / 13h30 - 20h)
<b>Saint-Cloud</b> Lignes L&U	Gare SNCF - 40, rue Dailly Parvis de la Gare 92210 Saint-Cloud	Lundi au vendredi - (7h - 13h30 / 14h - 20h)
<b>Saint-Denis</b> Ligne H, RER D	Gare SNCF 1 Place des victimes du 17 octobre 1961 93200 St Denis	Lundi au vendredi - (8h - 13h / 14h - 19h15)
<b>Saint-Quentin-en-Yvelines</b> Lignes N&U, RER C	Place Charles de Gaulle 78180 Montigny-le-Bretonneux	Lundi au vendredi - (7h - 13h15 / 13h45 - 20h)
<b>Savigny-le-Temple</b> RER D	Gare SNCF-Place du 19/031962 77176 Savigny-le-Temple	Lundi au vendredi - (6h50 - 12h / 12h30 - 19h30) Samedi - (10h15 - 13h / 14h - 18h15)
<b>Versailles-Chantiers</b> Lignes N&U, RER C	Gare SNCF - 4, rue de l'abbé Rousseau 78000 Versailles	Lundi au Vendredi - (7h30 - 20h)
<b>Vert Galant</b> RER B	Gare SNCF - Place de la Gare 93420 Villepinte	Lundi au vendredi - (12h30 - 19h)
<b>Villiers-le-Bel</b> RER D	Gare SNCF - Place du Général Leclerc 95400 Arnouville-les-Gonesses	Lundi et Mardi - (7h30 – 14h15) Mercredi au Vendredi - (13h45 - 20h30) Samedi - (10h30 - 17h15)

## **ANNEXE IV-B-5**

# **METHODES DE CALCUL DU TAUX DE FRAUDE ET DU TAUX DE CONTROLE**

### **1. Taux de Fraude**

Le contrat prévoit un objectif de taux de fraude déclaré et détecté global de 8.5% des voyageurs pour l'ensemble du réseau Transilien exploité par SNCF Mobilités en fin de contrat.

#### **1-1 Méthodologie de calcul du taux de fraude**

Taux de fraude = (Nombre de voyageurs, de 15 ans et plus, se déclarés et détectés fraudeurs montant dans les trains des gares enquêtées)/(nombre de voyageurs enquêtées).

Deux fois par an, une enquête est réalisée par un organisme indépendant mandaté par SNCF Mobilités pour mesurer la fraude auto-déclarée. Cette enquête explore plusieurs axes (nature de la fraude, âge des fraudeurs, CSP, ligne, jour, heure, etc). Elle permet ainsi de mieux connaître le phénomène et d'adapter les mesures de lutte contre la fraude.

La fraude est constituée de la fraude observée qui repose sur les déclarations spontanées de situation irrégulière auxquelles s'ajoutent les déclarations incohérentes et/ou contradictoires de clients non auto-déclarés comme fraudeur.

Rapporté au nombre de voyageurs contrôlés, le nombre de régularisations permet de définir un taux de fraude constaté.

SNCF Mobilités présentera au STIF, pour Information et commentaire, la note méthodologique de l'enquête sur la fraude.

#### **1-2 Informations à communiquer :**

SNCF Mobilités fournira au STIF chaque année pour le comité de suivi billettique les informations suivantes

- Le taux de fraude global, par ligne et par enquête
- Le taux de fraude selon trois types de fraude : Sans titre, dépassement de zone tarifaire, autres fraudes.
- Le taux de fraude par âge et CSP.

### **2. Taux de Contrôle**

Le contrat prévoit un objectif de taux de contrôle global minimum de 2.5% des voyageurs du réseau Transilien exploité par SNCF Mobilités en fin de contrat.

## **2-1 Méthodologie de calcul du taux de contrôle**

Taux de contrôle = Nombre de voyageurs contrôlés sur la ligne / Nombre de voyageurs entrants dans les gares de la ligne.

Tout voyageur est susceptible d'être contrôlé régulièrement dans les emprises du ou des opérateurs exploitants afin de dissuader les contrevenants et de conforter les voyageurs en situation régulière.

## **2-2- Informations à communiquer**

SNCF Mobilités fournira au STIF chaque année et pour le comité de suivi billettique les informations suivantes :

- Nombre de voyageurs contrôlés sur chaque ligne du réseau Transilien ;
- Nombre de régularisations
- Nombre de procès verbaux émis et indemnités forfaitaires perçues (paiement immédiat)
- Taux de recouvrement des sommes dues par les contrevenants
- Eléments statistiques sur la mise en œuvre du délit de fraude d'habitude instauré par l'article 50 de la loi du 15 novembre 2001 relative à la sécurité quotidienne (LSQ).

SNCF Mobilités présentera également le résultat du nouvel indicateur calculé sur la base d'une enquête auprès des voyageurs fréquents.

Ces données sont au niveau global de SNCF Mobilités.

<p style="text-align: center;"><b>ANNEXE IV-B-6</b></p> <p style="text-align: center;"><b>EQUIPEMENTS DE VALIDATION</b></p>
---

1. Equipements de validation

Les informations fournies par SNCF Mobilités sont les suivantes :

- type d'appareil ;
- Description fonctionnelle
- lieux d'installation.

2. Tableau d'entrées / sortie d'équipements

Dans le cadre du comité de suivi télébilletique (cf. Annexe IV-A-2), SNCF Mobilités fournit annuellement un tableau détaillant les équipements installés et désinstallés. Les informations à fournir sont, à minima, les suivantes :

- numéro d'inventaire unique de l'équipement ;
- type d'équipement ;
- programme de financement (pour les nouvelles installations) ;
- lieu d'installation ;
- durée de l'amortissement ;
- niveau de certification RCTIF ;
- supports télébilletique (A, B, B', autres) ;
- en cas de désinstallation, indiquer l'âge de l'équipement.

3. Tableau synthétique de suivi

Dans le cadre du comité de suivi télébilletique (cf. Annexe IV-A-2), SNCF Mobilités fournit annuellement le tableau suivant comprenant le nombre d'équipements installés dans ses emprises détaillé par :

- type d'appareil (nom, modèle, génération...) ;
- ligne ;
- lieu d'installation ;
- typologie de la gare
- année de mise en service ;
- niveau de certification RCTIF ;
- support télébilletiques (A, B, B', autres) ;
- prévision d'installation.

Par ailleurs, SNCF Mobilités fournit, à titre confidentiel, et pour chaque type d'appareil, un descriptif fonctionnel sous forme d'une fiche produit.

4. Format des tableaux

Les tableaux seront fournis sous la forme de fichiers au format Excel.

## **ANNEXE IV-B-7**

### **EQUIPEMENTS DE CONTROLE ET DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE**

#### **1) Dispositifs anti-fraude**

- Dispositifs anti-fraude en entrée
- Dispositifs anti-fraude en sortie
- Dispositifs d'accès et anti-fraude pour PMR

#### **2) Equipements de contrôle des forfaits sur passe télébillettique**

SNCF Mobilités équipe ses contrôleurs d'équipements de contrôle des forfaits sur passe télébillettique.

#### **3) Tableau d'entrées / sortie d'équipements**

Dans le cadre du comité de suivi télébillettique (cf. Annexe IV-A-2), SNCF Mobilités fournit annuellement un tableau détaillant les équipements de contrôle des forfaits sur passes télébillettiques. Les informations à fournir sont, à minima, les suivantes :

- numéro d'inventaire unique de l'équipement ;
- type d'équipement ;
- programme de financement ;
- lieu d'installation ou de mise à disposition ;
- durée prévue d'exploitation ;
- niveau de certification RCTIF ;
- supports télébillettique (A, B, B', autres) ;
- en cas de désinstallation, indiquer l'âge de l'équipement.

#### **4) Tableau synthétique de suivi**

Dans le cadre du comité de suivi télébillettique (cf. annexe IV-A-2), SNCF Mobilités fournit annuellement le tableau suivant comprenant le nombre d'équipements de contrôle des forfaits sur passes télébillettiques présents dans ses emprises détaillé par :

- type d'appareil (nom, modèle, génération...)
- réseau
- type de lieu d'installation
- année de mise en service
- âge moyen
- prévision d'installation
- niveau de certification RCTIF, si pertinent ;
- support télébillettiques (A, B, B', autres), si pertinent.

Par ailleurs, SNCF Mobilités fournit, à titre confidentiel, et pour chaque type d'appareil, un descriptif fonctionnel sous forme d'une fiche produit.

#### **5) Format des tableaux**

Les tableaux seront fournis sous la forme de fichiers au format Excel.

## ANNEXE IV-B-8

### BILLETTIQUE COMMUNAUTAIRE

#### 1. Les activités communautaires

##### 1.1 Introduction

###### 1.1.1 Objet de l'annexe communautaire

Cette annexe a pour objet de définir les modalités liées à l'organisation mise en place par les Entreprises de transport et par le STIF afin d'assurer dans le cadre de leurs missions respectives la construction et l'exploitation de systèmes billettiques destinés en particulier à la création, la distribution, la vente, la gestion, la validation et le contrôle de titres de transport. Elle précise les engagements pris par les Entreprises de transport et par le STIF dans ce cadre, et la façon dont les Entreprises de transport s'organisent au sein d'une structure commune pour exercer ces missions.

###### 1.1.2 Acteurs impliqués

Les acteurs impliqués dans la présente annexe sont :

Les Entreprises, ou leurs mandataires, exploitant un service de transport confié par le STIF

Le STIF, en tant qu'entité organisatrice des transports en Ile de France et garant de l'interopérabilité des systèmes billettiques.

Comutitres en tant que personne morale constituée de l'ensemble des Entreprises adhérentes.

###### 1.1.3 Définitions

Dans cette annexe, les termes suivants auront la signification fixée au présent article :

« **Produit tarifaire** » : Un produit tarifaire est la matérialisation du titre de transport sur un support (papier, magnétique ou télébillettique).

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

« **Supports** » : Moyen matériel pouvant contenir un titre de transport (carte Navigo, coupon magnétique).

« **Cartes** » : Support télébillettique sous forme de carte à puce.

« **Profil** » : Information concernant l'utilisateur contenue dans une carte Navigo et donnant droit à un tarif ou un droit à voyager particulier (profil Solidarité Transport, profil agent, profil « imagine R »...).



« **CGVU** » : Conditions générales de vente et d'utilisation adoptées par décision du STIF, qui spécifient les procédures de vente, de SAV et les droits de l'utilisateur pour un Produit tarifaire, un Support ou un Titre de transport. Le STIF agit en accord avec les Entreprises.

« **Tarif** » : Prix public d'un titre de transport décidé par le STIF.

« **Entreprises** » : Désigne toute entreprise avec laquelle le STIF ou une collectivité locale à laquelle le STIF a délégué l'organisation des transports, a conclu un contrat relatif aux modalités d'exploitation des services de transports et auquel est annexée la présente annexe.

« **Comutitres** » : Structure communautaire d'ingénierie et d'exploitation billettique constituée des Entreprises telles que définies précédemment.

« **Recettes directes** » : Les recettes directes pour une Entreprise correspondent à la part des recettes tarifaires qui lui est dévolue par application des principes de partage des recettes définis contractuellement.

« **Recettes collectées** » ou « **Recettes tarifaires** » : les recettes collectées ou recettes tarifaires sont égales au produit du volume de titres vendus par le prix auquel ils ont été vendus et cela quel que soit l'opérateur qui les a vendus.

#### **1.1.4 Cycle de vie de la présente annexe**

La présente annexe est jointe aux contrats d'exploitation de l'ensemble des Entreprises.

Les Entreprises mandatent le Bureau de Comutitres pour négocier toute évolution de la présente annexe. Il reviendra à chacune d'entre elles de signer les avenants aux contrats d'exploitation passés avec le STIF pour prendre en compte le résultat de cette évolution conformément au mandat.

### **1.2 Comutitres : rôle et missions générales**

Les Entreprises s'appuient sur une structure communautaire, dénommée Comutitres. La forme juridique de cette structure est laissée au libre choix des Entreprises. Ses statuts, ainsi que toute modification éventuelle de ceux-ci sont transmis au STIF par courrier recommandé avec accusé de réception trois mois avant leur adoption par l'assemblée générale de Comutitres.

Ainsi, les Entreprises s'engagent à ce que Comutitres assure les missions suivantes :

#### **Ingénierie et exploitation des systèmes billettiques**

- concevoir, rédiger les spécifications détaillées, réaliser et mettre à disposition des Entreprises un système billettique permettant de :
- créer, vendre, valider, contrôler et gérer l'ensemble des titres de transport,
- gérer les comptes clients de façon communautaire,
- mettre en œuvre des dispositifs de protection contre la fraude technologique,

- mettre à disposition des Entreprises des systèmes de gestion ou des interfaces pour leurs équipements.
- assurer le fonctionnement opérationnel des composants communautaires du système billettique en Ile-de France.

### **Distribution et relation client**

- distribuer des produits tarifaires,
- mettre à la disposition des Entreprises les données clients nécessaires à leur activité de transporteurs dans le respect règles de libre concurrence et de non discrimination, et non couvertes par le secret des affaires,
- assurer le suivi de l'après-vente.

### **Organisation des achats**

- mettre à la disposition des Entreprises, des maitres d'ouvrages désignés à l'article 4 et de Comutitres lui-même des marchés d'acquisition de systèmes et d'équipements billettiques,
- mettre à la disposition des Entreprises et de Comutitres lui-même des marchés d'acquisition de supports de titres,
- de préparer ou conclure tout contrat ou marché et conduire, le cas échéant, les procédures de mise en concurrence nécessaires en vue de confier à des prestataires la réalisation des opérations dont il a la charge,
- assurer, la gestion et le suivi desdits contrats ou marchés.

### **Opérations financières**

- ouvrir et assurer la gestion des comptes bancaires sur lesquels seront portées certaines recettes (principales et accessoires, subventions...) procurées par la vente de titres de transport,
- appeler et recouvrer auprès des organismes, collectivités ou entités redevables certaines subventions ou compensations auxquelles lesdits titres de transport donnent droit,
- facturer les ventes en nombre de certains de ces titres de transport à des tiers,
- répartir entre les Entreprises l'ensemble des recettes perçues, selon des clefs de répartition déterminées entre les Entreprises,
- assurer le recouvrement des impayés,
- assurer le suivi budgétaire et la répartition entre les Entreprises des dépenses liées à la commercialisation des titres de transport, ainsi que la mise en œuvre, le cas échéant, de certains éléments de cette commercialisation.

### **1.3 Constitution de Comutitres**

Toute nouvelle Entreprise désignée par le STIF ou par une collectivité délégataire pour l'exploitation d'un service de transport, en application du Code des transports présente son adhésion à Comutitres dès la signature de la présente annexe.

Conformément à ses statuts, Comutitres s'engage à accepter cette adhésion. Les Entreprises s'engagent à rester membres de Comutitres pendant toute la durée de leur contrat d'exploitation.

### **1.4 Principes généraux de gouvernance de Comutitres**

La gouvernance de Comutitres doit répondre aux principes d'équité et d'égalité d'information et de traitement entre les Entreprises.

Les Entreprises peuvent décider de se faire représenter par un mandataire commun au sein de Comutitres.

Conformément aux statuts de Comutitres, les décisions du Bureau de Comutitres se prennent à l'unanimité des Entreprises dont les recettes directes représentent plus de 4% du total des recettes collectées ou des mandataires des Entreprises dont la somme des recettes directes représente plus de 4% du total des recettes collectées. Afin de garantir le respect des objectifs précités, les Entreprises s'engagent à ce que soient communiqués au STIF les documents cités à l'article 1.5.2.1

Toute modification de ces documents est soumise à une information préalable du STIF.

A l'occasion de chaque procédure de mise en concurrence conformément au code des transports, le STIF communique, à compter de la signature de la convention d'exploitation, à Comutitres, le nom de l'Entreprise désignée, le nom de son représentant légal, les éléments nécessaires à la définition et à la mise en œuvre du partage de recettes et la date prévue de mise en service de la ligne.

Les Entreprises agissent avec diligence pour faciliter l'adhésion de toute nouvelle Entreprise au sein de Comutitres. Elles informent le STIF de l'avancement des formalités relatives à cette adhésion et l'alertent en tant que de besoin.

Les Entreprises s'engagent dans le cadre de Comutitres à organiser, dans le respect des principes d'équité et d'égalité de traitement, le retrait de tout membre dont le contrat avec le STIF ou la collectivité prendrait fin, ainsi qu'à organiser la transition avec une nouvelle Entreprise.

#### **1.4.1 Garanties administratives**

La sollicitation des ressources humaines nécessaires à la bonne conduite des missions de Comutitres se fait prioritairement et majoritairement par l'internalisation de ces ressources au sein de Comutitres et, si nécessaire, par des marchés de prestation.

Les Entreprises garantissent au STIF le respect par Comutitres des principes de mise en concurrence conformément aux règles qui lui sont propres.

### **1.4.2 Catalogue de services**

Les Entreprises s'engagent à ce que Comutitres permette à tous ses membres de s'interfacer au système billettique communautaire qu'il exploite afin de réaliser les opérations billettiques de vente, de validation, de contrôle et de lutte contre la fraude.

La liste des Services exploités par Comutitres avec lesquels les Entreprises peuvent s'interfacer est détaillée dans le document « Catalogue des services Comutitres ». Ce document est créé et évolue sous contrôle du Comité de Pilotage Billettique Communautaire. Il décrit :

- les services mis à disposition par Comutitres,
- les interfaces nécessaires à leur utilisation,
- les niveaux de qualité de service tels que le taux de disponibilité et les limitations techniques,
- les éventuelles contraintes financières afférentes.

### **1.4.2 Contribution de l'Entreprise aux charges de Comutitres**

Les Entreprises s'accordent pour affecter aux activités communautaires, notamment au travers de leurs contributions à Comutitres, les ressources financières nécessaires à la mise en œuvre, au fonctionnement et aux évolutions des systèmes billettiques communautaires.

Par principe, les Entreprises s'engagent à partager entre elles les charges de Comutitres à proportion de leurs recettes directes.

Le STIF veillera à ce que les modalités de répartition des charges communautaires entre les Entreprises ne constituent pas une entrave aux potentiels nouveaux entrants.

## **1.5 Pilotage des activités communautaires**

### **1.5.1 Comités communautaires**

Le pilotage de l'activité communautaire est assuré par :

- un comité appelé « Comité de Pilotage de la Billettique Communautaire » ;
- un comité appelé « Comité Produits/Process/Projets », ci-après désigné « Comité 3P ».

Le STIF préside et assure le secrétariat de ces comités. A ce titre, il s'assure que les personnes siégeant dans les comités sont juridiquement habilitées par leur structure respective à les représenter.

Les représentants du STIF dans ces comités de pilotage doivent être paritaires entre les agents du Syndicat et un(e) élu(e) siégeant au conseil d'administration. Le ou les élu(es) sont désigné(es) par le Conseil d'administration, et ce, dans les règles habituelles du règlement intérieur du STIF pour ce type de désignation.

#### **1.5.1.1 Comité de Pilotage de la billettique communautaire**

Le STIF, Comutitres, et les Entreprises dont les recettes directes représentent plus de 4% du total des recettes collectées ainsi que les mandataires des Entreprises dont la somme des recettes directes représente plus de 4% du total des recettes collectées sont membres du « Comité de pilotage de la Billettique Communautaire ».

Le « Comité de Pilotage de la Billettique Communautaire » assure le suivi stratégique des activités communautaires. Le « Comité de Pilotage de la Billettique Communautaire » suit les activités de Comutitres, et décide du lancement des projets billettiques communautaires après en avoir examiné les modalités.

Le Comité de Pilotage de la Billettique Communautaire se réunit au moins une fois par trimestre et sur demande d'un de ses membres.

Il suit et décide plus particulièrement des activités qui ont trait :

- aux services communautaires définis à l'article 2
- à l'ingénierie billettique définie à l'article 3
- à l'organisation générale des marchés pilotés par Comutitres. Le Comité de Pilotage de la Billettique Communautaire traite des sujets liés aux achats dans les conditions énoncées à l'article 4 du présent document. A cet effet, il peut décider, pour des raisons de confidentialité, de se réunir en configuration restreinte.

Il valide :

- les modifications du « Catalogue des services Comutitres » (article 1.4.2),
- le programme des évolutions mineures (article 3.1.2),
- les prévisions de marchés et de commandes dans les conditions de l'article 4.6,
- le cas échéant, le programme d'expérimentation,
- la description des actes de SAV et des canaux associés,
- la liste des documents internes à Comutitres mis à disposition du STIF.

Les décisions sont prises à l'unanimité de tous les membres. En cas de désaccord, le STIF organise la recherche du consensus et décide en dernier ressort sans préjudice et sous réserve de la validation des instances décisionnelles des membres concernés du Comité.

#### **1.5.1.2 Comité 3P**

Le Comité 3P met en œuvre les moyens nécessaires à l'application des décisions du Comité de Pilotage de la Billettique Communautaire et assure le suivi opérationnel des prestations communautaires décrites par la présente annexe.

Le STIF, Comutitres, et les Entreprises dont les recettes directes représentent plus de 4% du total des recettes collectées ainsi que les mandataires des Entreprises dont la somme des recettes directes représente plus de 4% du total des recettes collectées sont membres du comité 3P.

Le comité 3P se réunit au moins une fois toutes les six semaines et avant chaque Comité de Pilotage Billettique Communautaire. Le comité 3P peut créer des commissions, groupes projets et groupes de travail qui contribuent au bon déroulement de l'activité communautaire relative au présent cahier des charges.

### **1.5.1.3 Réunion de Bilan Annuel**

Chaque année, une réunion du Comité de Pilotage de la Billettique Communautaire est dédiée au bilan de l'année écoulée. Cette réunion a lieu avant le 1<sup>er</sup> mai. Les Entreprises s'engagent à communiquer au STIF :

- le rapport d'activité de l'année N-1 contenant :
  - un retour d'expérience détaillé concernant l'année n-1, ainsi que les propositions nécessaires à l'amélioration des procédures et des moyens mis en œuvre,
  - une présentation des indicateurs de suivi d'activités visés à l'article 1.5.2.2,
  - une copie des Procès-verbaux en rapport avec le suivi réalisé par les Comités cités à l'article 1.5.1,
  - un compte rendu financier, comportant notamment les pièces suivantes :
    - le compte de résultat de l'exercice présenté et commenté par nature de produits et charges
    - une analyse des résultats et de leur évolution par rapport au budget et à l'année passée, notamment au regard des principaux événements de l'exercice.
  - une présentation détaillée des comptes de Comutitres,
  - un appendice faisant apparaître l'objet et le montant des investissements réalisés,
  - une présentation des coûts analytiques des activités de Comutitres,
  - une fiche synthétique sur l'état d'avancement et la trajectoire financière des évolutions majeurs.

Sont annexées au rapport d'activité :

- les conventions entre Comutitres et des tiers non membres visées à l'article 1.6,
- la description des marchés en rapport avec l'activité communautaire passés durant l'année n-1,
- le bilan et compte de résultat de Comutitres,
- les procès-verbaux des assemblées générales,
- la matrice des coûts analytiques par produit et par nature.

Par ailleurs, les Entreprises s'engagent à faciliter les enquêtes voyageurs et les audits menés par le STIF sur les activités de Comutitres.

Le rapport d'activité présenté en Bilan Annuel avant le 1er Mai doit être communiqué au prochain Conseil d'administration du STIF suivant la réunion, et faire l'objet d'un point d'information aux administrateurs et administratrices.

### **1.5.2 Obligations d'information vis-à-vis du STIF**

#### **1.5.2.1 Documents communiqués au STIF**

En sus des documents périodiques remis lors de la réunion de Bilan annuel (article 1.5.1.3), les Entreprises s'engagent à communiquer au STIF chaque nouvelle version des documents suivants :

- les statuts de Comutitres,
- le règlement intérieur de Comutitres,
- la liste des documents d'adhésion à Comutitres, y compris les mandats confiés par l'Entreprise à Comutitres,
- la procédure interne mise en œuvre par Comutitres dans le cadre de la passation de marchés.

Les nouvelles versions des documents listés ci-dessus doivent faire l'objet d'une information au STIF trois mois avant leur approbation par les instances de gouvernance de Comutitres.

#### **1.5.2.2 Suivi de l'activité**

Les Entreprises s'engagent à communiquer trimestriellement au STIF les indicateurs cités ci-après. Leur format évolue sur proposition d'un Comité, d'une commission ou d'un groupe de travail dûment habilité et sur validation du Comité de Pilotage Billettique Communautaire.

Liste des indicateurs :

- Volume des ventes par produit et par canal en volume et en montant
- Nombres d'actes de SAV par type, par produit et par canal
- Total et répartition entre les Entreprises des recettes et des charges
- Indicateurs de qualité de service décrits dans le Catalogue de Services.

#### **1.5.2.3 Gestion documentaire**

Les Entreprises s'engagent à travers Comutitres à mettre à disposition des Entreprises et du STIF un outil de gestion documentaire contenant l'ensemble des documents nécessaires aux missions de Comutitres.

#### **1.5.2.4 Droit d'audit**

Le STIF dispose d'un droit d'audit et de contrôle sur toute question relative aux activités communautaires. Le STIF exercera son droit d'audit et son droit de contrôle, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un ou de plusieurs organismes extérieurs qu'il mandate à cet effet.

Le droit de contrôle consiste à vérifier sur pièces et sur place les documents et informations attestant que les services et prestations sont exécutés conformément aux spécifications générales du STIF ou au niveau de service attendu. Ce droit de contrôle vise à :

- assurer le STIF de la bonne exécution de l'ensemble des missions relatives aux activités communautaires exposées dans la présente Annexe,
- assurer le STIF de la bonne exécution des phases de conception, réalisation et mise à disposition des Entreprises du système billettique communautaire conformément aux spécifications générales ; ainsi que du fonctionnement opérationnel de l'ensemble des composants communautaires du système billettique en Ile-de France,
- contrôler la formation des charges et recettes des activités communautaires,
- contrôler l'étanchéité entre les différentes parties prenantes aux activités communautaires,
- accéder à tout élément permettant au STIF de s'assurer que la mise en œuvre, le fonctionnement et les évolutions du système billettique communautaire et de l'ensemble des activités communautaires ne constituent pas une entrave aux potentiels nouveaux entrants,
- de manière générale, accéder à tout élément permettant au STIF de contrôler/vérifier la fiabilité et la complétude des éléments physiques, techniques et financiers en lien avec les missions relatives au système billettique communautaire telles que définies dans la présente annexe.

Le droit d'audit vise notamment à examiner tous les éléments comptables et financiers ayant contribué à l'établissement des charges et recettes induites par le système billettique communautaire et à évaluer les méthodes et outils employés afin de recueillir, agréger et restituer au STIF les informations servant à l'établissement des tableaux de bord et du compte-rendu général d'activité.

Dans les cas de contrôles et d'audits, Comutitres et les Entreprises sont informés de la décision d'audit du STIF, au minimum 15 jours ouvrés avant la date d'intervention des missions d'audit et de contrôle. Le STIF prend en charge le coût de ces contrôles et audits.

Dans le cas où l'audit serait réalisé par un prestataire extérieur, ce dernier devra signer un engagement de confidentialité avec le STIF. Le STIF informera Comutitres du nom du prestataire en charge de l'audit. Le STIF intègre dans ses contrats une clause imposant l'indépendance des auditeurs vis-à-vis des sociétés auditées.

Dans le cadre des audits ou des contrôles, le STIF ou les organismes extérieurs missionnés par le STIF peuvent demander la délivrance de tout élément d'information relatif au système billettique communautaire et en lien avec l'ensemble des activités communautaires mentionnées dans la présente Annexe. Ces éléments sont communiqués dans un délai ne pouvant excéder 20 jours ouvrés.

Les résultats des contrôles et audits (pour leur partie « analyse ») sont obligatoirement communiqués aux parties dans un délai raisonnable fixé d'un commun accord.



Tout écart constaté en faveur du STIF ou tout manquement dans l'allocation des fonds versés par le STIF aux Entreprises fait l'objet d'un reversement au profit du STIF dans le cadre des relations bilatérales entre le STIF et les Entreprises, sans préjudice des dispositions de l'article 1.4.3 de la présente Annexe.

Il appartient au STIF, et à lui seul, de tirer les conclusions relatives aux insuffisances relevées lors des vérifications.

En cas de désaccord persistant sur les résultats des audits ou des contrôles, ce désaccord sera instruit dans le cadre des procédures de conciliation prévues dans les contrats d'exploitation entre le STIF et les Entreprises.

## **1.6 Relation de Comutitres avec des tiers non membres**

Les Entreprises par le biais de Comutitres s'engagent à opérer des interfaces avec des tiers tels que les services des départements et de la ville de Paris pour l'attribution des titres Améthyste, les prestataires du STIF pour l'attribution des titres et droits solidarité transport ou des acteurs de la maîtrise d'ouvrage des systèmes de transport.

Les interfaces avec ces tiers font l'objet de conventions spécifiques qui en décrivent les composantes fonctionnelles, techniques, de gestion et éventuellement financières.

## **2. Missions relatives à la Billettique Communautaire**

### **2.1 Organisation de la distribution, de la relation client et du SAV des produits tarifaires communautaires**

Ce chapitre décrit les activités de distribution de produits tarifaires réalisées par Comutitres.

Les objectifs poursuivis par le STIF relatifs aux canaux de distribution visent au respect de l'égalité de traitement, une amélioration permanente de la qualité de service et la maîtrise des coûts de développement et d'exploitation sur l'ensemble du territoire de la région Ile-de-France.

Pour cela, le STIF encourage les Entreprises à développer et gérer de manière communautaire au sein de Comutitres la distribution de titres et produits tarifaires.

Les moyens de distribution des supports billettiques et produits tarifaires mis en œuvre par les Entreprises et Comutitres doivent respecter les conditions générales de vente et d'utilisation (CGVU) décidées par le STIF après consultation des Entreprises et de Comutitres.

#### **2.1.1 Organisation de la distribution et de la gestion de la relation client**

La gestion de la relation client, ci-après désignée « GRC », correspond à l'ensemble des prestations communautaires relatives à la gestion des produits tarifaires mentionnés ci-dessous.

Il est entendu qu'une partie des actions de relation client est réalisée par ailleurs de manière individuelle par chacune des Entreprises, à savoir la relation client effectuée selon les termes des contrats relatifs aux modalités dans lesquelles sont exploités les services de transports, conclus entre le STIF et les Entreprises.

#### **2.1.1.1 Distribution des cartes NAVIGO**

La distribution des cartes Navigo comporte :

- une composante individuelle (distribution en agences par exemple) utilisant dans son processus un ou plusieurs outils communautaires (connexion au Système d'Information et de Gestion communautaire). Cette composante est mise en place selon les modalités et dans les limites spécifiées dans les contrats relatifs aux modalités d'exploitation des services de transports conclus entre le STIF et les Entreprises.
- une composante communautaire : lorsque la demande est effectuée par correspondance au moyen de dossiers distribués dans les réseaux de vente des Entreprises ou en ligne sur Internet.

#### **2.1.1.2 Distribution du Produit tarifaire « imagine R »**

Le Produit tarifaire « imagine R » est composé du titre de transport « imagine R » sur une carte « Navigo imagine R » distribuée par Comutitres par correspondance lors de la première demande du voyageur.

Lors des éventuelles demandes ultérieures, l'instruction du droit est effectuée par Comutitres et le titre de transport est distribué individuellement par les Entreprises sur leurs équipements.

#### **2.1.1.3 Distribution du Produit tarifaire « Navigo Annuel »**

Le Produit tarifaire « Navigo Annuel » est composé du titre de transport « Navigo Annuel » sur une carte « Navigo Annuel » distribuée par Comutitres par correspondance ou dans les agences des Entreprises.

#### **2.1.1.4 Distribution du Produit tarifaire « carte Police »**

Le produit tarifaire « Police » est réservé :

- aux fonctionnaires des services actifs de la Police Nationale affectés dans le ressort du Secrétariat Général pour l'Administration de la Police de Paris ;
- aux fonctionnaires des services actifs de la Police Nationale affectés dans les Directions Centrales et Annexes du Ministère de l'Intérieur, de l'Outre-mer et des Collectivités Territoriales.

Le produit tarifaire « Police » est composé du titre de transport « Police » sur une carte « Police » mise à disposition dans les locaux de la RATP, conformément aux termes d'une convention signée entre le STIF, le Ministère de l'Intérieur et les Entreprises.

La gestion et la facturation de ce produit tarifaire sont assurées par la RATP, dûment mandatée par les Entreprises.

Cette mission sera à terme reprise par Comutitres.

#### **2.1.1.5 Distribution du produit tarifaire Améthyste**

Le Produit tarifaire « Améthyste » est composé du titre de transport « Améthyste » sur une carte Navigo.

L'instruction du droit est effectuée par les services des Départements et le titre de transport est distribué individuellement par les Entreprises sur leurs équipements.

#### **2.1.1.6 Distribution des produits de la gamme « Solidarité Transport »**

Les Entreprises s'engagent à organiser la reprise par Comutitres au 1<sup>er</sup> mars 2017 de la gestion de l'Agence Solidarité Transport. Elles mettent en œuvre les conditions nécessaires pour, qu'à partir de cette date, la gestion des demandes et l'attribution des droits puissent être confiées à Comutitres.

La reprise par Comutitres de ces missions est conditionnée à un accord entre le STIF et les Entreprises quant au financement de ce dispositif. Les parties s'engagent à aboutir à un accord dans les meilleurs délais.

Afin d'assurer le transfert de l'activité dans les meilleures conditions, le STIF fournit à Comutitres les éléments en sa possession nécessaires à la reprise. En particulier le STIF met à disposition de Comutitres, à titre gratuit, les éléments du système d'information dont il a la propriété.

### **Conditions de reprise de l'activité**

Le transfert de l'activité est prévu dans les conditions suivantes :

Le STIF émet auprès de Comutitres des exigences relatives aux modalités de distribution de la tarification Solidarité Transport ainsi qu'au niveau de qualité de service demandé pour la gestion de l'Agence. Ces dernières peuvent être modifiées par le Comité de Pilotage de la Billettique Communautaire.

Modalités de distribution demandées à Comutitres lors de la reprise et pouvant être modifiées par accord du Comité de Pilotage de la Billettique Communautaire :

- l'agence reçoit et traite gratuitement toute demande de tarification Solidarité Transport ;
- la délivrance des droits demandés par les bénéficiaires se fait dans un délai maximal de 10 jours ouvrés si la personne est détentricrice d'une carte Navigo et de 30 jours ouvrés dans le cas où elle passe commande de la carte ;
- les heures d'ouverture de l'agence Solidarité Transport au public sont 8h-19h du lundi au vendredi ;
- le centre d'appel assure un taux minimal de prise d'appel de 90% assorti d'un délai de prise d'appel de 80% d'appel pris en moins de 60 secondes ;

- l'agence assure la gestion multicanal des demandeurs : courrier, mail, téléphone, sms. La gestion des sites solidaritetransport.fr et transport-jeunes-en-insertion.fr est reprise par Comutitres. Le STIF conserve la propriété et la gestion des noms de domaine ;
- le contrôle des demandes est systématique sur justificatif ou sur fichier. Comutitres fait son affaire des déclarations CNIL nécessaires et passe les conventions nécessaires avec les partenaires sociaux.

Comutitres fournit au STIF les reportings suivants :

- Reporting d'activité mensuel détaillé
- Reporting financier analytique par poste : téléphone, affranchissement, back-office, internet, fournitures, envoi de courrier/formulaires, envoi de sms, développements

En cas d'évolutions du cadre législatif ou réglementaire remettant en cause les conditions d'attribution de la solidarité transport les parties s'engagent à étudier conjointement la prise en compte des conséquences de ces évolutions.

#### **2.1.1.7 Service après-vente**

A la signature de la présente annexe Comutitres assure pour le compte des Entreprises des actes de service après-vente décrits dans le catalogue de services défini à l'article 1.4.2.

L'évolution de ces actes de service après-vente se fait par amendement du catalogue de services lors des comités de pilotage de la billettique communautaire.

#### **2.1.1.8 Indicateurs de service**

Comutitres s'engage à fournir tous les indicateurs définis à l'article 1.5.2.2. Une première version de ces indicateurs et du catalogue de service sera validée en comité de pilotage de la billettique communautaire.

#### **2.1.2 Services en ligne des activités de vente à distance**

Les services en ligne englobent les services de vente, de distribution et de SAV mis à la disposition des Usagers à travers internet et les automates des réseaux bancaires.

Comutitres est l'exploitant unique des services en ligne.

Les éléments graphiques des services en ligne respectent la charte graphique décidée par le STIF.

Les services en ligne ont pour point d'entrée unique le « Portail Navigo » accessible à l'adresse internet : [www.navigo.fr](http://www.navigo.fr). Les sites des Entreprises redirigeront systématiquement et exclusivement vers le site Navigo pour tout ce qui a trait aux services en ligne.

Le procédé technique d'encapsulation (présentation des services en ligne dans la charte graphique des Entreprises) n'est pas autorisé.

Afin d'augmenter la visibilité de ces services, notamment par l'identification de partenariats avec des distributeurs, le Comité de pilotage de la billettique communautaire pourra instruire la pertinence de déroger à ces principes.

Le service en ligne « Système Communautaire de Vente à Distance » (SCVD) est l'unique canal de distribution et de rechargement via internet et les automates bancaires. La description du SCVD, de ses fonctions et l'exigence de qualité de service associée sont décrits dans le document « Catalogue des services Comutitres ».

## **2.2 Exploitation des systèmes billettiques communautaires**

Comutitres exploite un système communautaire de « GRC » accessible à toutes les Entreprises. Ce système permet aujourd'hui de gérer les bases clients et l'ensemble des fonctions back-office de relation client relatives aux produits chargés sur une carte Navigo, hors Navigo découverte.

L'évolution des fonctions de ce système donne lieu à une évolution majeure de celui-ci dans le cadre du programme de modernisation billettique selon les modalités indiquées au chapitre 3.1.1.

Les services offerts par Comutitres aux Entreprises ainsi que les engagements de qualité de service, tels que le temps d'intervention, le taux de disponibilité, la tenue à la charge, les temps de réponse, l'intégrité des données, sont décrits dans le document « Catalogue des services Comutitres ».

Les versions successives de ce document entrent en vigueur et sont contractuelles au jour décidé par le Comité de Pilotage de la Billettique Communautaire, sans qu'un avenant à la présente Annexe Communautaire soit nécessaire.

## **2.3 Répartition des recettes**

Les Entreprises déclarent à Comutitres l'ensemble de leurs données de ventes qui forment les recettes directes (volumes vendus et tarif de vente) et lui confient la responsabilité :

- de consolider ces données de vente avec celles des titres communautaires afin d'établir les recettes tarifaires,
- d'appliquer les principes contractuels de partage aux dites recettes tarifaires,
- de déterminer les flux financiers nécessaires afin de combler, pour chaque Entreprise, l'écart entre le résultat de ses ventes et la part de recettes directes qui lui échoit, de procéder aux versements appropriés lorsqu'il s'agit de flux financiers de Comutitres vers une Entreprise ou d'informer les Entreprises concernées pour les autres flux financiers,
- de communiquer au STIF l'ensemble des éléments relatifs aux données de ventes, aux recettes tarifaires et à leur partage entre les Entreprises.

Les Entreprises, directement et par le biais de Comutitres, s'engagent à œuvrer de concert avec le STIF afin de mettre en œuvre cette mission de Comutitres pour l'exercice 2017.

### **3. Ingénierie billettique**

L'ingénierie billettique concerne la conception et la réalisation du système billettique communautaire. Ses modalités de mise en œuvre et l'organisation associée peuvent s'adapter à deux types d'activités : les évolutions majeures et les évolutions mineures du système billettique.

#### **3.1 Conception et réalisation du système billettique communautaire**

Il est distingué trois types d'évolutions du système billettique :

- Evolutions majeures des systèmes et services : Il s'agit d'évolutions importantes créant ou modifiant un service offert aux voyageurs, introduisant un nouveau canal de distribution ou concernant les développements de systèmes visant à faire évoluer de façon substantielle l'architecture du système ;
- Evolutions fonctionnelles autres : autres évolutions fonctionnelles, notamment les évolutions tarifaires hors création de titre, et les évolutions demandées par les Entreprises ;
- Evolutions correctives, adaptatives, amélioratives et préventives des systèmes et services. Il s'agit des évolutions visant à améliorer la gestion quotidienne des modalités de distribution, et qui n'affectent pas substantiellement le service concerné offert aux voyageurs. Elles sont décidées par Comutitres.

##### **3.1.1 Evolutions majeures**

Les évolutions visées à cet article sont réalisées selon les modalités suivantes :

- Lancement du projet :
  - Proposition au STIF ou par le STIF du projet ;
  - Mise en place d'une cellule d'étude associant, en fonction des besoins le STIF, Comutitres et des représentants des Entreprises ;
  - Détermination des étapes clés du projet et des éléments fonctionnels, techniques, financiers, de délais et les performances attendues que le STIF, Comutitres et les Entreprises doivent valider.
  - Décision de lancement du projet en Comité de Pilotage de la Billettique Communautaire et formalisation des accords y compris financiers.
- Conception : L'urbanisation des systèmes et les spécifications générales (techniques et fonctionnelles) sont réalisées sous responsabilité du STIF avec la participation de l'équipe projet. Les spécifications détaillées sont réalisées par Comutitres et validés par le STIF et les Entreprises. Cette phase permet en particulier de produire les calendriers de réalisation des projets concourant à la mise en œuvre de l'évolution, d'actualiser ces calendriers mais aussi de déterminer les impacts pour les voyageurs et les Entreprises, notamment économiques.

- Réalisation : Comutitres et les Entreprises ont la responsabilité de réalisation. Ils informent le STIF du suivi du projet. Comutitres et les Entreprises organisent l'acquisition, le déploiement et l'évolution des systèmes et équipements conformément aux spécifications. Le STIF valide aux étapes clés du projet déterminées au lancement de celui-ci les documents de marché ou les éléments ayant en particulier un lien avec la sécurité, l'interopérabilité ou le service offert au voyageur.
- Mise en service et exploitation : La mise en service est conditionnée par un programme de tests exécuté par Comutitres et les Entreprises. Au vu des résultats, le STIF autorisera la mise en service.

#### **3.1.1.1 Direction de programme (Activités et Principe du plateau programme)**

Pour les activités d'ingénieries relevant de la mise en œuvre d'évolutions majeures du système, Comutitres assure la direction de programme de ces activités. Pour ce faire, les Entreprises garantissent que Comutitres met à disposition de l'ensemble des intervenants, STIF, Comutitres et représentants des Entreprises :

- Un plateau programme (locaux et moyens informatiques) pour les intervenants du programme ;
- Les moyens humains et les outils nécessaires au pilotage du programme : direction de programme responsabilisée, outils de planification, gestion documentaire, gestion des versions et configurations logicielles, outil d'urbanisation et d'assistance à la conception.

La direction de programme coordonne les relations avec les fournisseurs et contributeurs du programme. Elle s'assure de la consolidation des livrables, et prend la responsabilité de fournir un système intégré et qualifié. Elle organise notamment l'ensemble des tests d'interopérabilité et les recettes bout en bout du système.

#### **3.1.1.2 Contractualisation, gouvernance et principes de financement**

Si les nouveaux projets mis en place induisent une modification substantielle des charges et des coûts d'investissement non pris en compte dans les contrats conclus entre le STIF et les Entreprises relatifs aux modalités d'exploitation des services de transports, un avenant aux contrats précités peut être signé entre le STIF et les Entreprises sur la prise en compte de celle-ci.

Pour les évolutions de coûts relatives aux systèmes communautaires, Comutitres présente au STIF une estimation détaillée par poste de dépense.

Après validation, le STIF peut décider du versement d'un financement correspondant au montant de l'opération aux Entreprises. Les modalités de versement de ce financement sont définies dans les contrats liant le STIF et les Entreprises.

En l'absence de financement les Entreprises se réservent le droit de ne pas lancer le projet.

Enfin, le STIF peut être amené à confier à Comutitres, des missions particulières d'ingénierie afin de fournir les moyens nécessaires à l'exécution de son rôle et de ses missions générales telles que définies à l'article 1.2 de la présente Annexe. Ces missions d'ingénierie font dans ce cas l'objet d'un contrat direct entre le STIF et Comutitres traitant du contenu de ces missions et de leur financement.

### **3.1.1.3 Evolutions majeures identifiées pour la période 2016-2020**

A date de signature de cette annexe, les évolutions majeures identifiées pour la période 2016-2020 et pour lesquelles le STIF, les Entreprises et Comutitres s'engagent à la mise à disposition des moyens et de l'organisation adaptée à leur mise en œuvre, sont les suivantes :

#### **Programme de Modernisation Billettique**

Le programme de modernisation billettique consiste à développer et à faire évoluer les outils billettiques garants de l'interopérabilité en Île-de-France. En premier lieu, le programme engendre la mise en place d'un système billettique cible communautaire intégrant à terme la majeure partie des fonctions billettiques des Entreprises.

Les études et spécifications générales permettront de définir les fonctions communautaires sous la seule responsabilité opérationnelle de Comutitres, les fonctions mutualisées développées par Comutitres et sous la responsabilité opérationnelle des transporteurs et les fonctions pouvant être gérées directement par le transporteur.

Le programme vise à fournir un ensemble fonctionnel complet et cohérent constitué de composants logiciels et matériels. A ce stade, la décomposition prévue est la suivante :

- Un SI billettique mutualisé intégrant les fonctions SI classiques de la billettique, la vente et la consolidation financière, l'après-vente, la validation et le contrôle des titres de transport tout en permettant une gestion commune des équipements billettiques de surface et embarqués,
- Des modules logiciels billettiques mutualisés déployés dans les équipements,
- Un SI communautaire UT permettant de gérer la mise en place des Unités Transports conformément à la décision 2013/008 du STIF du 13 février 2013. Ce système étend les fonctions billettiques mutualisées en implémentant notamment la gestion des clients UT, les réclamations, la consolidation financière, la gestion des cartes et des flottes de cartes, le rechargement,
- Des normes fonctionnelles, techniques et matérielles permettant de garantir l'interopérabilité de l'ensemble des composants du système billettique cible (y compris ceux propres à chaque transporteur en phase de transition),
- Un catalogue d'équipements billettiques standards assurant l'ensemble de la couverture fonctionnelle pour la billettique d'un exploitant francilien.

La réalisation et la mise en service de l'ensemble de ces éléments est prévue sur la période 2016-2020. La réalisation de ce programme inclut les mesures transitoires nécessaires à la continuité du service.



La réalisation de ce programme de modernisation billettique prévoit la conclusion d'un contrat direct d'ingénierie entre le STIF et Comutitres ainsi que l'adoption des conventions de financement nécessaires aux investissements que les Entreprises devront mettre en œuvre sur leurs réseaux.

### **Programme de Services billettiques en ligne**

Ce programme vise à déployer de nouveaux services et à déployer la grande majorité des services d'après-vente sur les canaux à distance (internet et mobile).

Le principal jalon prévu à ce stade est la mise en exploitation, fin 2016, d'un service en ligne permettant d'effectuer la majeure partie des actes de SAV actuellement réalisés par Comutitres et les Entreprises, conformément au périmètre fonctionnel défini en C3P. Ce jalon est financé par les charges communautaires.

De façon dérogatoire, le STIF délègue à Comutitres la responsabilité de porter la phase de conception de ce programme d'évolutions.

#### **3.1.2 Evolutions fonctionnelles autres**

Les évolutions fonctionnelles autres sont notamment les évolutions tarifaires hors création de titre, et les évolutions demandées par les Entreprises pour leurs propres besoins.

Les Entreprises s'engagent à mettre en œuvre, dans leurs systèmes respectifs, les modifications rendues nécessaires par ces évolutions opérées par Comutitres.

##### **3.1.2.1 Mise en œuvre des évolutions fonctionnelles autres**

Comutitres présente au Comité de Pilotage de la Billettique Communautaire le programme des évolutions fonctionnelles autres pour l'année à venir. Ce programme détaille le périmètre des évolutions, le calendrier d'exécution et les coûts estimés. Il est validé par le Comité de Pilotage de la Billettique Communautaire qui en délègue le suivi opérationnel au comité 3P.

Comutitres peut être amené à réaliser des évolutions non prévues dans le programme validé par le Comité de Pilotage de la Billettique Communautaire. Dans ce cas une note détaillée est présentée au comité 3P.

Le comité 3P valide la qualification des évolutions proposées.

Le STIF peut émettre un avis consultatif s'il est saisi *a priori*.

Les évolutions visées par cet article réalisées au cours de l'année écoulée font l'objet d'une présentation jointe au rapport annuel de Comutitres.

##### **3.1.2.2 Principes de financement**

Les évolutions mineures des systèmes sous la responsabilité de Comutitres sont intégrées aux charges de cette structure.

### **3.1.2.3 Evolutions correctives, adaptatives, amélioratives et préventives des systèmes et services.**

Il s'agit des évolutions visant à améliorer la gestion quotidienne des modalités de distribution, et qui n'affectent pas substantiellement le service concerné offert aux voyageurs. Elles sont décidées par Comutitres.

Les Entreprises et Comutitres informent le STIF périodiquement, à l'occasion du Comité 3P, des évolutions correctives, adaptatives, amélioratives et préventives des systèmes et services.

Le comité 3P valide la qualification des évolutions proposées.

Le coût des évolutions visées par cet article est intégré aux charges de Comutitres.

## **3.2 Assistance à la mise en œuvre de la billettique**

### **3.2.1 Référentiels billettiques communs**

L'annexe « Charte Système Télébillettique Navigo » fixe les modalités d'organisation du système télébillettique Navigo pour la sécurité et l'interopérabilité. Elle définit les référentiels d'interopérabilité du système télébillettiques Navigo à savoir :

- le RCTIF : référentiel constitué par les spécifications techniques d'interopérabilité des équipements et des supports Navigo.
- le RTTIF : référentiel décrivant les règles communes de traitements des données Navigo

Le STIF et Comutitres s'engagent à mettre en place un plan d'action permettant le transfert à Comutitres des missions de suivi des évolutions de ces référentiels.

A terme Comutitres a vocation, sous le contrôle du STIF à :

- proposer et organiser le processus de validation par les organes de gouvernance décrits à l'annexe « Charte Système Télébillettique Navigo » des modifications nécessaires à la prise en compte des évolutions du système billettique.
- se charger de la mise à jour de la liste des produits conformes au RCTIF et informer les organes de gouvernance prévus par l'annexe « Charte Système Télébillettique Navigo » de tout nouvel agrément. Il s'appuiera dans cette mission sur un (ou des) Organisme(s) de contrôle.

### **3.2.2 Assistance aux Entreprises**

Comutitres assure pour le compte des Entreprises une assistance à la mise en œuvre de la billettique sur leurs réseaux. A cet effet, Comutitres leur fournit les caractéristiques et interfaces des systèmes et équipements et organise avec les Entreprises des tests de bout en bout.

### **3.2.3 Interface avec les maîtrises d'ouvrage de systèmes de transport**

Comutitres collabore avec les maîtres d'ouvrage des projets d'infrastructure (STIF et Société du Grand Paris) pour la mise en place d'un système billettique conforme aux spécifications communautaires. Les spécifications générales établies sous la responsabilité du STIF et les spécifications détaillées établies sous la responsabilité de Comutitres prennent en compte les besoins fonctionnels des projets du STIF et de la SGP. Comutitres organisera la recette « de bout en bout » du système avec la participation des maîtres d'ouvrage.

### **3.3 Gestion du catalogue des équipements billettiques IDF**

Comutitres organise la politique industrielle relative aux équipements billettiques. Il s'assure de lancer les marchés permettant aux Entreprises d'acheter des équipements ou de mettre en place des solutions billettiques sur leurs réseaux. Il tient à jour les marchés des équipements.

## **4. Gestion des achats**

Le STIF entend favoriser la mutualisation des achats billettiques entre les Entreprises et les maîtres d'ouvrage des nouvelles infrastructures de transport (STIF et SGP). Cette gestion mutualisée des achats poursuit deux objectifs :

- Obtenir de meilleures conditions économiques du fait des quantités commandées ;
- Garantir une homogénéité des équipements et systèmes billettiques entre Entreprises.

### **4.1 Principes généraux**

Les Entreprises et le STIF s'accordent sur les principes suivants :

- la responsabilité de la mise en œuvre de la politique mutualisée d'achats est confiée à Comutitres. L'organisation de cette mission est décrite dans les articles ci-après.
- Comutitres conserve la maîtrise et la responsabilité du déroulement des procédures de passation des marchés dans le respect des procédures qui lui sont propres. Comutitres assume la responsabilité technique et juridique de la définition des besoins, des consultations et de l'exécution des marchés dans le respect des procédures qui lui sont propres ;
- Au sein du « Comité de Pilotage de la Billettique Communautaire », le STIF est associé à chaque étape et rendu destinataire d'une information régulière concernant l'avancée des procédures ;
- Comutitres transmet nécessairement au STIF dans un délai raisonnable précédent la date du Comité les informations relatives aux procédures en cours, aux procédures à venir et aux marchés en cours d'exécution.

## **4.2 Produits et services concernés**

Les Entreprises s'engagent à mutualiser les achats d'équipements, de supports et de services billettiques. Pour ce faire, les Entreprises acceptent et favorisent la mise en place par Comutitres d'une mission exclusive d'acquisition des éléments nécessaires à la mise en œuvre des réalisations communautaires.

Ces éléments recouvrent :

- les équipements billettiques, notamment et non exhaustivement, les équipements de validation, de vente, de contrôle,
- les supports billettiques actuels et futurs, sans distinction de technologie, portant un titre de transport défini par le STIF,
- les modules de sécurité et de cryptographie (SAM),
- les logiciels et progiciels billettiques (à l'exclusion de l'évolution des systèmes transporteurs),
- les contrats type de maintenance avec les industriels, associés à ces différents produits.

L'acquisition de ces éléments s'effectue par la mise en œuvre de marchés respectueux des procédures de mise en concurrence, opérés de façon communautaire.

Le « Comité de Pilotage de la Billettique Communautaire » pourra si besoin faire évoluer ce périmètre afin de répondre à des situations spécifiques.

## **4.3 Organisation des achats**

Les Entreprises s'engagent à utiliser les marchés mis en place par Comutitres. Elles commandent leurs achats en utilisant ces marchés dès lors que le besoin de l'Entreprise entre dans le cadre des missions de Comutitres.

Toute volonté de faire exception à ce principe doit être soumise au « Comité de Pilotage de la Billettique Communautaire », au préalable pour validation.

Comutitres établit les plannings des achats comprenant une date de remise des besoins des Entreprises, du STIF. Ces derniers s'engagent à communiquer à Comutitres selon les plannings leurs besoins de manière à lui permettre de passer les procédures d'achat dans les temps.

Dans le cas d'un besoin fonctionnel exprimé par une Entreprise non couvert par le système communautaire, mais relevant de la billettique, Comutitres s'engage à étudier la prise en compte de ce besoin et sa réalisation éventuelle. Dans ce cas ce besoin fonctionnel spécifique est financé par l'Entreprise qui en formule la demande, dès lors que cette dernière est la seule concernée par le besoin sous réserve d'une validation préalable du « Comité de Pilotage de la Billettique Communautaire ».

Les Entreprises confient à Comutitres la mise en place des procédures de passation des marchés communautaires selon les règles qui lui sont propres, notamment :

- la rédaction des cahiers des charges l'élaboration des dossiers de consultation des entreprises (DCE) et le lancement des procédures de passation des marchés,

- l’instruction de la procédure de sélection des candidatures et des offres et des rapports correspondants,
- l’attribution et la signature et la notification des marchés,
- le cas échéant la négociation avec les fournisseurs.

Dès lors que les marchés sont notifiés par Comutitres, les Entreprises passent commande dans les conditions économiques et commerciales définies par Comutitres avec ses fournisseurs attributaires des marchés.

#### **4.4 Exigences du STIF**

Pour toute procédure d’achat, les dossiers de consultation des entreprises (DCE) sont construits sur la base des spécifications générales établies par le STIF. Le STIF contrôle et valide la conformité aux spécifications générales de la version finale des pièces de marché préalablement au lancement de la consultation.

#### **4.5 Groupement de commande**

Le STIF peut, pour les besoins des projets de transport dont il assure la maîtrise d’ouvrage, demander à Comutitres la constitution d’un groupement de commande entre Comutitres et lui-même. Dans ce cas, les Entreprises et le STIF s’engagent à faciliter sa constitution et la mise en place entre les parties membres du groupement, d’une convention réglant les modalités d’organisation de ce groupement de commande. En fonction des produits et services, ce groupement de commande peut s’étendre à un autre maître d’ouvrage, la Société du Grand Paris (SGP).

Dans le cadre de ce groupement de commande, Comutitres continue d’agir pour le compte de ses membres selon les modalités décrites à l’article 4.3 du présent document et agit également comme coordonnateur du groupement de commande.

Une convention de groupement de commande est signée entre les membres de ce groupement. Cette convention définit le rôle de chaque entité et précise le niveau de délégation accordée à Comutitres pour coordonner le groupement et conduire la/les procédure(s) d’achat(s). L’organisation de ce groupement peut couvrir plusieurs achats de produits ou de services différents.

Pour le cas des groupements de commande, Comutitres établit les plannings des achats comprenant une date de remise des besoins pour l’ensemble des membres du groupement.

#### **4.6 Rôle du « Comité de Pilotage de la Billettique Communautaire » dans le suivi des marchés**

Le Comité de pilotage de la billettique communautaire défini à l’article 1.5.1.1 du présent document est une instance qui est consultée sur toutes les grandes étapes des procédures de passation des marchés et de leurs avenants sans préjudice et sous réserve de la validation lorsque nécessaire des instances décisionnelles des parties et de Comutitres. Les membres du comité peuvent désigner un nombre limité d’agents qui ont accès, pendant les périodes d’analyse à la synthèse des propositions techniques et financières. Ces agents sont soumis à une obligation de confidentialité.

Pour chaque consultation, le Comité de pilotage de la billettique communautaire est chargé notamment de :

- valider le besoin de lancer une consultation,
- donner son accord sur les documents suivants des DCE : cahier des charges fonctionnel et spécifications envisagées, principes de jugement des offres,
- rendre un avis sur les objectifs de négociation,
- examiner les synthèses des propositions techniques et financières émanant des groupes de travail chargés de l'analyse avant négociation et à l'issue des négociations.

## **5. Propriété des systèmes billettiques communautaires**

Le STIF est titulaire de droits d'auteur sur les spécifications générales et détaillées et des documents de conception et d'évolution des systèmes billettiques communautaires, et leurs mises à jour, afin de garantir l'interopérabilité.

Il garantit que ces droits sont nécessaires et suffisants pour permettre leur exploitation par les Entreprises pour remplir leur mission d'opérateur de transport en Ile de France et notamment pour assurer la construction et l'exploitation des systèmes billettiques communautaire.

Le STIF concède à titre gratuit aux Entreprises une licence, non exclusive, d'utilisation des éléments listés ci-dessus afin de remplir leurs missions d'opérateur de transport en Ile-de-France. Cette licence est concédée pour l'Ile-de-France et pour la durée du présent contrat. Le STIF s'engage à concéder, à titre gratuit, en Ile-de-France, à Comutitres une licence d'utilisation de ces éléments afin de lui permettre de remplir ses missions telles que définies dans la présente annexe.

Le STIF se réserve le droit de négocier les termes d'une licence, dans des conditions raisonnables, portant sur un périmètre situé en dehors de l'Ile de France avec une Entreprise qui en fait la demande, sous réserve que cette licence ne contrevienne pas au principe d'égalité de traitement des candidats dans une procédure de mise en concurrence en apportant une facilité essentielle à l'Entreprise.

Comutitres est, sauf exception instruite et décidée par le comité de pilotage de la billettique communautaire, propriétaire des systèmes billettiques communautaires conçus à partir des spécifications générales et détaillées élaborées conformément aux dispositions de l'article 3.

## **6. continuité de service**

En cas de dissolution de Comutitres, ou en cas de modification réglementaire :

- le STIF aura la faculté, sans qu'il en résulte un droit à indemnité pour les Entreprises, de prendre toute mesure pour assurer la continuité du service public pour les activités de Comutitres.

- le STIF pourra prendre toutes les mesures nécessaires pour faciliter le passage progressif des systèmes billettiques communautaires à un nouveau régime d'exploitation ou à un nouvel exploitant du système.
- le STIF, ou un tiers désigné par lui de son choix, sera subrogé dans les droits et obligations de Comutitres pour la mise en œuvre de la présente annexe dans les contrats passés avec des prestataires à cet effet. Cette subrogation interviendra pour la durée restante des contrats de prestations passés par Comutitres pour la mise en œuvre de la présente annexe.

Il est entendu entre le STIF et les Entreprises que la propriété des systèmes exploités par Comutitres revient entièrement et exclusivement au STIF, ou au tiers désigné par lui, pour exploiter les systèmes billettiques communautaires, sans que Comutitres ou les Entreprises ne puissent prétendre à une quelconque indemnité. Les documents transférés ne constituant que des mesures de mise en œuvre du présent alinéa qui viendront en régularisation d'une situation de fait.

Le STIF prendra la responsabilité de la continuité de service, vis-à-vis des Entreprises.

### **6.1 Modalités d'application**

En cas de reprise par le STIF, ou par un tiers désigné par lui, de l'exploitation des systèmes billettiques communautaires, les Entreprises adresseront au STIF une copie de l'ensemble des contrats passés par elles ou par Comutitres pour la mise en œuvre de la présente annexe, ainsi que tous les documents techniques facilitant le passage à un nouvel exploitant, y compris sans que cela soit limitatif : les spécifications et le schéma complet des données des systèmes exploités par Comutitres mis à jour et les fichiers de données associés.

Le STIF s'engage à poursuivre ces contrats ou à faire poursuivre ces contrats par le tiers de son choix. Afin de permettre la reprise par le STIF, ou par un tiers désigné par lui, de l'exploitation des systèmes billettiques communautaires, les Entreprises, directement ou par le biais de Comutitres, s'engagent :

- A ce que soit insérées dans les contrats de Comutitres et ceux conclus par les Entreprises, conclus avec des tiers pour la mise en œuvre de la présente annexe, les stipulations propres à permettre l'application du présent article, et notamment les clauses de cession de droit de propriété intellectuelle (option B, à l'exception des logiciels standards et progiciels développés qui suivent le modèle du régime de propriété intellectuelle prévu à l'article 37 du CCAG-TIC, et les clauses de réversibilité appropriées.
- La clause de cession de droit doit prévoir la cession de l'ensemble des droits patrimoniaux nécessaires pour la durée des droits de propriété intellectuelle attachés, à l'exception des logiciels standards et progiciels qui suivent le modèle du régime de propriété intellectuelle prévu à l'article 37 du CCAG-TIC (licence non exclusive d'utilisation). La clause de réversibilité doit prévoir notamment, l'ensemble de la documentation technique et fonctionnelle à transmettre, et les prestations de transfert de compétences à prévoir et le cas échéant les contraintes d'annotation des codes sources à respecter.
- A communiquer au STIF les informations nécessaires à la mise en application de l'article L1224-1 du code du travail si ce dernier est applicable.

- A ce qu'un protocole de cession d'activité, soit conclu entre le STIF et Comutitres afin de permettre la reprise d'exploitation des systèmes billettiques communautaires.

En cas de méconnaissance par les Entreprises d'une des stipulations du présent article, qui rendrait impossible la poursuite par le STIF ou tout tiers désigné par lui de l'un des contrats, le STIF pourra obtenir une prestation de même nature, aux frais et risques des Entreprises.

## **7. informatique et libertes**

L'exploitation du système central billettique génère des données à caractère personnel qui sont gérées par Comutitres (ci-après « les Données »). Ces Données sont principalement les suivantes :

- Fichiers clients : identité, civilité, caractéristiques, moyens de contact ;
- données de vente : rattachés aux fichiers clients, les paniers de consommation de produits tarifaires,
- données de relation client et SAV : historique des interactions avec les clients, actes de SAV.

Les Entreprises veilleront à ce que Comutitres, en tant que responsable de traitement des données traitées dans le système central billettique :

- effectue les formalités nécessaires auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), en application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés,
- respecte les autorisations (autorisation unique AU-015) auxquelles il est soumis.

Les Entreprises veilleront à ce que Comutitres communique au STIF :

- A titre d'information :
  - o les déclarations envoyées à la CNIL et leurs mises à jour,
  - o les récépissés,
  - o les autorisations de la CNIL et leurs mises à jour,
  - o le cas échéant, les informations détenues par le correspondant informatique et libertés (CIL) et leurs mises à jour.
- Les données nécessaires à la réalisation de ses études et de ses analyses statistiques dans le cadre de sa mission d'AOT pour permettre d'améliorer l'offre transport. Le STIF formalisera sa demande par une expression de besoin.



## **8. Sécurité billettique**

Le STIF fixe les objectifs généraux de la lutte contre la fraude et définit plus particulièrement les exigences minimales de sécurité billettique en concertation avec les Entreprises et Comutitres.

A l'entrée en vigueur de la présente annexe la RATP assure, en association avec SNCF Mobilités, la mission de gestion opérationnelle de la sécurité du système Navigo selon les modalités d'action définies dans l'annexe relative et sécurité billettique jointe au présent contrat. Les Entreprises, directement ou par le biais de Comutitres, s'engagent à œuvrer de concert avec le STIF, dans des conditions techniques, économiques et de responsabilité à définir, afin de faciliter le transfert de cette mission à Comutitres.

## **ANNEXE IV-B-9**

# **CHARTE SYSTEME TELEBILLETTEQUE NAVIGO TRANSPORTS PUBLICS D'ÎLE-DE-FRANCE**

### **PREAMBULE**

Par décision du 8 juillet 1999, le Syndicat des transports d'Île-de-France, autorité organisatrice des transports publics d'Île-de-France, a engagé la généralisation de la télébilletique sur le réseau de transport relevant de sa compétence.

Le système télébilletique d'Île-de-France inhérent est appelé système Navigo.

En tant qu'autorité organisatrice des transports, le STIF organise la sécurité et l'interopérabilité du système Navigo tant vis-à-vis des éléments internes au système que vis-à-vis d'éléments externes (gestion d'interfaces avec d'autres systèmes billettiques non franciliens ou avec des services autres que le transport collectif).

Pour cela en étroite collaboration avec les exploitants des réseaux de transports collectifs franciliens et Adhérents à la présente Charte, le STIF fixe les règles communautaires fonctionnelles, techniques d'interopérabilité et de sécurité pour assurer le bon fonctionnement du système Navigo dont la mise en œuvre relève de la responsabilité des exploitants.

### **CHAPITRE I – OBJET DE LA CHARTE**

#### **1 - PERIMETRE ET CARACTERISTIQUES DU SYSTEME NAVIGO**

---

Le système Navigo est le système d'information en charge de la gestion des produits tarifaires télébilletiques de transports publics franciliens. Comme tout système d'information, il correspond à un ensemble organisé de ressources (personnel, données, procédures, matériels, logiciels...) permettant d'acquérir, de stocker, de structurer, de superviser, de sécuriser, de transporter, de diffuser et de communiquer les informations billettiques, sous forme de textes ou de données codées, entre les Adhérents à la présente Charte, le STIF et les usagers des transports publics franciliens.

Le système Navigo se compose des éléments suivants :

Les produits Navigo (matériels et logiciels), utilisés par les usagers :

- tout "support Navigo", correspondant aux différents composants électroniques ou logiciels contenant les droits et titres de transport des usagers (exemple : carte Navigo) ;
- tout équipement ayant pour fonction de lire, valider, vendre, contrôler, opérer une action de SAV sur un support Navigo ;

- tout module ou processus de sécurité correspondant aux différents composants électroniques contenant les secrets Navigo, c'est-à-dire notamment et de manière non exclusive les algorithmes et les clés de chiffrement de l'application télébilletique francilienne et tous les services associés ;

Les différents systèmes informatiques et de télécommunications (matériels et logiciels) mis en œuvre et utilisés par les Adhérents et traitant des données Navigo (données usagers, données supports, données de validation, données de vente, données de contrôle, données de SAV, données de supervision...) ;

Les référentiels d'interopérabilité de Navigo contenant les règles techniques et fonctionnelles communes de Navigo destinés à assurer l'interopérabilité :

- le RCTIF ;
- le RTTIF.

Les moyens en personnels et les procédures pour :

- les processus d'achat des différents produits Navigo (supports des titres de transports, les modules d'accès sécurisés) et des éléments des systèmes d'information et de télécommunication dédiés à Navigo ;
- la mise en œuvre du système Navigo (spécifications, développements, recette) ;
- l'exploitation et la maintenance des différents équipements et systèmes informatiques et de télécommunications Navigo ;
- la gestion des opérations inhérentes au cycle de vie des supports et modules, équipements, systèmes de sécurité Navigo (fabrication, pré-personnalisation, personnalisation, transfert, stockage, distribution, utilisation, destruction) ;
- le traitement des données à caractère personnel ;
- la lutte contre la fraude (contrôle, mise en opposition...) ;
- le traitement des évolutions du système Navigo.

## **2 - OBJET**

---

La présente Charte fixe les modalités d'organisation du système télébilletique Navigo pour la sécurité et l'interopérabilité. La Charte décrit pour chaque thème les conditions :

- de pilotage et de coordination ;
- de définition et d'application des règles d'élaboration et de mise en œuvre ;
- de contrôle ;
- de traitement des incidents pouvant avoir une portée communautaire.

Le chapitre II est consacré au thème sécurité Navigo, le chapitre III au thème interopérabilité Navigo et le chapitre IV aux dispositions diverses applicables à l'ensemble de la Charte.

## **3 - DEFINITIONS**

---

« Adhérent » : Toute personne morale ayant, au travers d'un contrat avec le STIF, à mettre en œuvre et exploiter une partie du système Navigo pour la réalisation de ses activités.

« Charte » : désigne la présente Charte du système 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 autant faire que se peut sur les normes et standards en vigueur. Les spécifications RCTIF abordent les 2 volets de l'interopérabilité : les équipements et les supports.

« RTTIF » : Le Référentiel Traitement Titres d'Île-de-France définit :

le codage des données sur les supports ;

les règles de traitement de ces données lors des opérations de validation, de vente, de contrôle, de SAV ;

les formats des listes d'échanges de données entre les différents systèmes d'information :

- liste noire, correspondant à la liste des supports et titres à invalider suite au constat d'une fraude ou de perte et vol ;

- liste d'invalidation, correspondant à la liste des supports et titres invalidés par les équipements de validation par mise en application de la liste noire ;

- liste verte, correspondant à la liste des droits et profils à charger sur les supports lors de leur présentation sur un appareil de vente ;

- liste de rechargement, correspondant à la liste des droits et profils chargés sur les supports par la mise en application de la liste verte par les appareils de vente ;

- liste des ventes, correspondant à la liste des droits et profils chargés, supprimés ou annulés sur les supports par les appareils de vente ;

- liste blanche, correspondant à la liste des titres chargés sur les supports en circulation.

Le RTTIF s'appuie autant faire que se peut sur les normes et standards en vigueur.

« ERGOS » : la ou les Entreprise(s) Responsable(s) de la Gestion Opérationnelle de la Sécurité Navigo.

« Incident : niveau de gravité » : Le niveau de gravité d'un incident est défini selon la convention suivante :

Incident mineur :

Un Incident est mineur lorsqu'il entraîne un dysfonctionnement technique d'interopérabilité ou sécuritaire du système (ou d'un de ses composants) sans nuire à son exploitation et sans impact sur les recettes tarifaires.

Un grand nombre d'Incidents mineurs du même type peut être considéré comme un Incident majeur

#### Incident majeur :

Un Incident est majeur lorsqu'il entraîne un dysfonctionnement technique d'interopérabilité ou sécuritaire du système (ou d'un de ses composants) en nuisant à son exploitation sans la bloquer ou bien entraîne une baisse potentielle des recettes tarifaires attendues par le STIF, pendant la période de la mise en œuvre du correctif ou du contournement.

Un grand nombre d'Incidents majeurs du même type peut être considéré comme un Incident bloquant ;

#### Incident bloquant :

Un Incident est bloquant lorsqu'il entraîne un dysfonctionnement technique d'interopérabilité ou sécuritaire du système (ou d'un de ses composants) en bloquant son exploitation. Un dysfonctionnement généralisé des processus de vente Navigo est un incident bloquant.

Ces définitions sont applicables à l'ensemble des incidents de la présente Charte.

## CHAPITRE II – La Sécurité NAVIGO

### **4 – PILOTAGE ET COORDINATION DE LA SECURITE NAVIGO**

---

Le pilotage et la coordination de la sécurité Navigo s'appuient sur le Comité de Sécurité Navigo et les ERGOS dont les missions et prérogatives sont définies dans le présent chapitre.

#### **Article 4.1 – Le Comité de Sécurité Navigo**

##### **4.1.1 Composition du Comité de Sécurité Navigo**

Le Comité de Sécurité Navigo est constitué des membres suivants :

- le STIF,
- la RATP,
- SNCF Mobilités
- l'association OPTILE mandatée par ses membres,
- les ERGOS.

Le STIF, la RATP, SNCF Mobilités, l'association OPTILE et chacune des entités des ERGOS désignent respectivement leurs représentants pour siéger au comité. En cas de vacance, un nouveau représentant est désigné dans les meilleurs délais et au maximum quinze jours après le début de la vacance.

#### **4.1.2 – Missions du Comité de Sécurité Navigo**

Le Comité de Sécurité Navigo a pour mission :

- de décider les évolutions des exigences minimales de sécurité et de leurs dates de mise en application, après consultation de ses membres ;
- d'assurer la coordination de la communication institutionnelle autour de la thématique sécurité Navigo y compris en période de crise ;
- de planifier les évolutions avec ses membres (devis, planning, etc....).

#### **4.1.3 – Organisation du Comité de Sécurité Navigo**

Le STIF préside le Comité de Sécurité Navigo.

Seules les ERGOS, peuvent proposer au Comité de Sécurité Navigo des évolutions concernant la sécurité Navigo.

Les décisions sont prises à l'unanimité de tous les membres. En cas de désaccord, le STIF décide en dernier ressort, après justification sur la base des exigences de la politique tarifaire des transports collectifs franciliens qu'il décide et des impératifs de sécurité du système Navigo.

Dans le cas où les décisions prises conduisent à des engagements nouveaux par rapport aux engagements pris par les Adhérents dans les contrats, conclus avec le STIF, régissant les modalités relatives à l'exploitation des services de transport, les conséquences financières de ces nouveaux engagements font l'objet d'un avenant aux contrats précités.

Le Comité de Sécurité Navigo se réunit au moins une fois par an. Il se réunit, en outre en cas de besoin à la demande de l'un de ces membres, sur convocation du STIF, et en cas de crise lorsque le « Plan d'Urgence de Sécurité Navigo » est déclenché.

Pour le bon fonctionnement des réunions de comités, chaque membre collabore activement :

- en communiquant à toutes les parties toutes les informations, documents, renseignements et éléments existants qui pourraient être utiles à l'accomplissement de sa mission d'analyse ;
- en contrôlant de manière régulière la mise en œuvre des exigences minimales de sécurité, par lui-même et par les personnes qu'il a autorisées à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du système Navigo ;
- en participant à chaque réunion du comité.

Le STIF et les membres du Comité de Sécurité Navigo peuvent se faire assister d'experts de leur choix.

## **Article 4.2 - Rôle du STIF**

Le STIF :

- assure le secrétariat des comités (rédaction et envoi des convocations et des ordres du jour, réservations des salles de réunion, rédaction et envoi des comptes-rendus de réunion...) ;
- détient les noms des Adhérents à la présente Charte ainsi que les correspondants sécurité de chacun des Adhérents, et le contrat contenant leur engagement d'adhérer à la Charte ;
- met en œuvre toutes les procédures permettant d'assurer la continuité des missions des ERGOS.

## **Article 4.3 – LES ERGOS**

### **4.3.1 – Description des ERGOS**

Elle(s) est (sont) désignée(s) par le STIF par le biais d'une convention.

En l'absence d'une telle désignation, le STIF exerce les missions dévolues à (aux) ERGOS.

### **4.3.2 - Missions des ERGOS**

Les missions des ERGOS sont :

- la gestion opérationnelle courante de la sécurité Navigo ;
- la gestion opérationnelle des crises sécuritaires ;
- la proposition des prescriptions des développements et déploiements d'évolutions sécuritaires.

Les ERGOS assurent en outre les missions qui leur sont confiées aux articles qui suivent.

Les ERGOS :

- disposent des versions officielles successives de l'ensemble de la documentation communautaire de gestion de la sécurité du système billettique Navigo et assure leur diffusion aux Adhérents dans le respect des règles de confidentialité établies ;
- détiennent une liste à jour des correspondants sécurité de chaque Adhérent à la présente Charte. Le STIF prévient les ERGOS de toute évolution du nom du correspondant de chacun de ses Adhérents.

Les ERGOS sont conjointement responsables des conséquences de tout dysfonctionnement de la sécurité Navigo qui n'est pas imputable au manquement d'un Adhérent.

## **5 - DEFINITION ET APPLICATION DES REGLES DE MISE EN ŒUVRE DE LA SECURITE NAVIGO**

---

Les règles de sécurité sont définies dans le Cahier des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo.

## **Article 5.1 - Cahier des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo**

Le Cahier des « Exigences minimales de sécurité » définit les « outils » permettant de limiter les risques en assurant la maîtrise des entités, des processus et des acteurs, des objets sensibles, du fonctionnement communautaire. Il décrit notamment :

- les fonctions de gestion de la sécurité du système billettique ;
- la gestion des secrets (documentation sensible et clefs cryptographiques) ;
- la gestion du cycle de vie des supports ;
- la gestion des équipements sensibles (notamment ceux de vente) ;
- les responsabilités des différents Adhérents en fonction de leur périmètre d'activité (validation, vente, gestion des secrets...).

Le Cahier des « Exigences minimales de sécurité » en vigueur au 1/1/2012 a été élaboré par le STIF en collaboration étroite avec RATP, SNCF et OPTILE en 2002. Il a permis de mettre en œuvre le système Navigo sur la base d'outils et de procédures assurant la bonne gestion de sa sécurité.

Le Cahier des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo constitue le document de référence en matière de sécurité support de la mise en œuvre de la sécurité Navigo par les Adhérents.

Les ERGOS assurent la diffusion du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo aux Adhérents. Ce document est également transmis par les Adhérents, au moins pour partie, et sous leur responsabilité, aux personnes ayant à en connaître le contenu et qu'ils ont chacun autorisées à participer à la mise en œuvre de la sécurité Navigo. Il en va de même de chaque nouvelle évolution ultérieure.

## **Article 5.2 – Application des règles de sécurité du système Navigo**

Tout Adhérent respecte le Cahier des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo au travers des « Spécifications opérationnelles de sécurité » du système Navigo qu'il définit sous sa propre responsabilité.

Les « Spécifications opérationnelles de sécurité » du système Navigo constituent une description des règles et des procédures internes de mise en œuvre du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » par chaque Adhérent à la présente Charte.

Les procédures internes sont établies en tenant compte du périmètre d'activité de l'Adhérent. Toute évolution des « Spécifications opérationnelles de sécurité » du système Navigo relève de la responsabilité de chaque Adhérent.

Chaque Adhérent remet aux ERGOS, à titre confidentiel un exemplaire original, de ses propres « Spécifications opérationnelles de sécurité » du système Navigo, et celles des personnes qu'il a autorisées à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du Système Navigo.



Certains documents, en raison du niveau élevé de confidentialité ne peuvent être remis aux ERGOS, ils seront consultables lors des contrôles prévus dans la présente Charte.

Toutefois chaque Adhérent indiquera dans ses « Spécifications opérationnelles de sécurité » du système Navigo la liste de l'ensemble des documents non remis. Il en va de même de chaque nouvelle version.

### **Article 5.3 – Evolutions du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo**

LES ERGOS sont conjointement responsables des propositions d'évolutions des exigences minimales de sécurité et peuvent décider de s'appuyer sur un groupe de travail spécifique avec tout ou partie des Adhérents et dont l'objet vise à préparer le cadre de ces évolutions (Cahier des Charges).

A ce titre les ERGOS doivent :

- spécifier fonctionnellement et techniquement les évolutions des exigences minimales de sécurité du système Navigo en fonction des risques identifiés et des nouveaux produits tarifaires télébilletiques distribués en Île-de-France ;
- préparer le plan d'évolutions de la sécurité Navigo qui intègre des plannings de mise en œuvre et des estimations financières qui auront été préalablement évoqués avec les membres du Comité de Sécurité Navigo dans le cadre de réunions bilatérales ; Pour les Adhérents non membres du Comité de Sécurité Navigo, le STIF se chargera de définir les délais et les coûts nécessaires, les ERGOS pourront apporter leur expertise en cas de divergence avec un des Adhérents ;
- présenter ce plan aux membres du Comité de Sécurité Navigo dans le cadre du Comité de Sécurité Navigo, avec la planification demandée de mise en application ;
- préciser les éléments techniques permettant aux Adhérents d'acquérir les cartes et SAMs nécessaires au nouveau palier technique défini ;
- spécifier aux Adhérents toutes les procédures opérationnelles dont ils ont besoin pour organiser la phase de migration ;
- assurer la confidentialité et l'organisation de la documentation pour permettre à tous les acteurs, et en particulier aux Adhérents et leurs fournisseurs, de disposer des informations suffisantes et nécessaires pour rédiger leurs propres spécifications opérationnelles de sécurité Navigo.

### **Article 5.4 - Délai d'entrée en vigueur des décisions**

Les décisions prises par le Comité de Sécurité Navigo sont applicables dans un délai fixé par ce dernier basé sur la recommandation des ERGOS et à partir des plannings de développement et déploiement proposés par les membres du comité de Sécurité, incluant la rédaction des évolutions des « Spécifications opérationnelles de sécurité » du système Navigo.

### **Article 6.1 - La responsabilité du contrôle**

Les ERGOS sont conjointement responsables du contrôle du respect des spécifications de sécurité. Elles réalisent ou font réaliser pour leur compte des expertises sur les produits ou les moyens de mise en œuvre du système Navigo.

### **Article 6.2 - Organismes de contrôles de la sécurité Navigo**

Les ERGOS sont chargées du contrôle de la sécurité Navigo. Les ERGOS peuvent effectuer des contrôles, chez les Adhérents ou chez toute personne morale à qui un Adhérent a confié, de quelque manière que ce soit, la fourniture de tout ou partie du système Navigo.

Elles confieront ce contrôle à un tiers indépendants des membres du comité de sécurité si un des membres de celui-ci le demande expressément. Dans ce cas, seules les conclusions des contrôles seront transmises aux ERGOS.

Par ailleurs, le STIF a également la possibilité de désigner d'autres Organismes de contrôle indépendants.

### **Article 6.3 – Portée des contrôles**

Les contrôles portent sur le respect par les Adhérents à la présente Charte :

- des exigences minimales de sécurité au travers de la mise en œuvre des spécifications opérationnelles rédigées par chacun ;
- des décisions de retrait d'un produit dès qu'ils en ont été avertis ;
- de la mise en œuvre des correctifs aux dates prescrites par les ERGOS pour les incidents de sécurité identifiés ;
- de l'application par l'Adhérent du Plan d'Urgence de Sécurité Navigo décidé lors d'une crise sécuritaire.

Pour le contrôle portant sur le respect des exigences minimales de sécurité, chaque début d'année civile, les ERGOS communiquent aux membres du Comité de Sécurité Navigo le plan de contrôle qu'elles ont prévu de réaliser chez les Adhérents.

Si l'un des contrôles visés par le présent article fait apparaître un manquement aux dispositions de la présente Charte, l'ensemble des coûts inhérents à une éventuelle adaptation nécessaire du système de l'Adhérent contrôlé relève de la responsabilité de cet Adhérent. Les Adhérents auront un délai défini par les ERGOS en fonction de la gravité et contraintes techniques pour se mettre en conformité. Passé ce délai les ERGOS feront ou feront faire un nouveau contrôle permettant de vérifier la correction apportée. Ce contrôle sera au frais de l'Adhérent concerné.

Les ERGOS traitent les incidents directement avec les Adhérents jusqu'à leur résolution définitive. Néanmoins, selon le type d'incident et leur gravité, les ERGOS peuvent également déclencher un « Plan d'Urgence de Sécurité Navigo ».

### **Article 7.1 – Le traitement des Incidents de Sécurité**

Le traitement des incidents de sécurité est de la responsabilité des ERGOS. Le traitement d'incident(s) de sécurité s'effectue selon le processus suivant :

1ère étape : Les ERGOS déclenchent le traitement d'un incident suite à un signalement fait par un Adhérent ou un membre du Comité de Sécurité Navigo, et informent le STIF ; Si le signalement de l'incident n'est pas fait dans un délai raisonnable, pendant toute la période allant de l'apparition de l'incident à son signalement aux ERGOS, la responsabilité et les impacts du à ce délai reste à la charge de l'Adhérent qui aurait dû le constater et le signaler. Les ERGOS n'ont pas de moyens propres de détection des incidents et ne peuvent intervenir que suite à contrôle ou sur signalement.

2ème étape : Les ERGOS analysent, avec les Adhérents concernés, l'incident remonté. Les Adhérents se doivent de fournir tous les éléments nécessaires à l'analyse des ERGOS et si besoin un accès à leurs propres systèmes. Si des éléments importants ou les ressources pour l'analyse n'ont pas été transmis aux ERGOS, l'Adhérent sera considéré comme responsable pendant le délai supplémentaire nécessaire à l'analyse.

3ème étape : Les ERGOS suite à cette analyse décident :  
de poursuivre le processus d'analyse si celui-ci n'est pas totalement abouti ou nécessite des actions pour corriger les causes de l'incident,  
de poursuivre le processus et de déclencher le Plan d'Urgence de Sécurité Navigo en fonction des impacts,  
de clore l'incident.

4ème étape : Si les ERGOS décident de poursuivre le processus, elles peuvent, si nécessaire, donner des préconisations, voire des injonctions à un ou plusieurs Adhérents aux fins de résoudre l'incident et cela, même si l'Adhérent est conforme aux Exigences minimales de sécurité ;

5ème étape : En cas de non-exécution des préconisations/injonctions dans les délais fixés par les ERGOS, le STIF appliquera les sanctions prévues à l'article 17 Sanctions de la présente Charte. Cette non-exécution engagera la responsabilité de l'Adhérent.

### **Article 7.2 – Le Plan d'Urgence de Sécurité Navigo**

Les ERGOS déclenchent à leur seule discrétion le « Plan d'Urgence de Sécurité Navigo » et :

Les ERGOS mettent en place une Cellule de Crise de Sécurité Navigo qu'elles président, et elles informent le STIF, les membres du Comité de Sécurité Navigo et si besoin les Adhérent(s) concerné(s) ;

La Cellule de Crise s'adjoit toutes les compétences requises pour résoudre les incidents, notamment en convoquant les correspondants Sécurité du ou des Adhérent(s) concerné(s) ;

Elle définit le contenu du Plan d'Urgence de Sécurité Navigo en fonction de la nature de la crise sécuritaire ;

Elle fait mettre en œuvre, le Plan d'Urgence défini chez le ou les Adhérent(s) concerné(s) ;

Elle décide en dernier ressort des actions à mener par le ou les Adhérent(s) concerné(s).

Dès lors que le STIF a été averti du déclenchement du « Plan d'Urgence de Sécurité Navigo », il convoque le Comité de Sécurité Navigo afin d'assurer la coordination de la communication institutionnelle. La Cellule de Crise remontera au président du Comité de Sécurité Navigo les informations concernant l'Incident, l'analyse de celui-ci et les impacts dès qu'elle les aura déterminés. Le Comité de Sécurité Navigo est le seul à pouvoir communiquer en externe notamment vis-à-vis des médias.

#### Article 7.3 – Contrôles Spécifiques dans le cadre du Plan d'Urgence de Sécurité Navigo

Indépendamment de la solution qui aura pu être trouvée dans le cadre de la « Cellule de Crise de Sécurité Navigo », les ERGOS pourront déclencher un contrôle spécifique chez un Adhérent et chez toute personne morale à qui le STIF a confié, de quelque manière que soit, la fourniture de tout ou partie du système Navigo et pour laquelle cet Adhérent est responsable dans les conditions arrêtées à l'article 12- **RESPONSABILITE DES ADHERENTS A LA CHARTE NAVIGO.**

Ce contrôle s'effectue, en une ou plusieurs visites des ERGOS, avec préavis de 48 heures minimum et obligation de l'Adhérent de nommer un interlocuteur pour permettre aux ERGOS d'être accueillies et d'assurer leur mission.

Les ERGOS rendront compte de l'incident auprès du STIF, de l'Adhérent contrôlé et de la Cellule de Crise des ERGOS, en rapportant : les causes et conséquences de l'incident ; le niveau de gravité de l'incident et toute information permettant de clarifier la responsabilité de l'Adhérent.

Le coût du contrôle est à la charge des ERGOS. Cependant, si le contrôle fait apparaître la responsabilité de l'Adhérent contrôlé, et indépendamment des éventuels préjudices qui pourraient être allégués, celui-ci supportera le coût du contrôle.

Tout Adhérent concerné a un délai d'un mois pour contester les conclusions du contrôle.

En cas de désaccord entre les parties, un débat contradictoire sera organisé par le STIF.

Si aucune solution amiable n'est obtenue, il sera fait application des dispositions relatives au règlement amiable des conflits, prévues dans les contrats relatifs aux modalités d'exploitation des services de transport conclus entre le STIF et les Adhérents.

## **8 – PILOTAGE ET COORDINATION DE L'INTEROPERABILITE NAVIGO**

---

### **Article 8.1 - Le Comité d'Interopérabilité Navigo**

Le Comité d'Interopérabilité Navigo est l'organe de pilotage et de coordination de l'interopérabilité du système Navigo.

### **Article 8.2 - Constitution du Comité d'Interopérabilité Navigo et représentation des membres.**

Les membres du Comité d'Interopérabilité Navigo sont :

- le STIF,
- la RATP,
- SNCF Mobilités,
- l'association OPTILE mandatée par ses membres.

Le STIF, la RATP, SNCF Mobilités et l'association OPTILE désignent respectivement leurs représentants pour siéger au comité. En cas de vacance, un nouveau représentant est désigné dans les meilleurs délais.

### **Article 8.3 – Missions du Comité d'Interopérabilité Navigo**

Le Comité d'Interopérabilité Navigo a pour mission :

- d'élaborer le RCTIF ; d'élaborer le RTTIF ;
- d'émettre des propositions et de donner son avis sur le respect de l'interopérabilité par les Adhérents à la présente Charte ;
- de gérer les incidents à portée communautaire de son ressort.

Le Comité d'Interopérabilité Navigo s'articule autour de deux commissions qui lui sont rattachées : la Commission RCTIF et la Commission RTTIF.

### **Article 8.4 – Organisation du Comité d'Interopérabilité Navigo**

Le STIF préside le Comité d'Interopérabilité Navigo. Chaque représentant des membres bénéficie d'une voix délibérative.

Les décisions sont prises à l'unanimité. En cas de désaccord, le STIF décide en dernier ressort après justification sur la base des exigences de la politique tarifaire des transports collectifs franciliens qu'il décide et des impératifs d'interopérabilité du système Navigo.

Dans le cas où les décisions prises conduisent à des engagements nouveaux, par rapport aux engagements pris par les Adhérents dans les contrats, conclus avec le STIF, régissant les modalités relatives à l'exploitation des services de transport, Les conséquences financières de ces nouveaux engagements font l'objet d'un avenant aux contrats précités.

Le comité se réunit au moins une fois par semestre. Il se réunit, en outre, sur convocation du STIF, éventuellement à la demande d'un des membres, et en cas de crise.

Sur demande de l'un des membres et avec l'accord du STIF, des experts peuvent participer aux réunions des comités.

Pour le bon fonctionnement des comités, chaque membre collabore activement :

- en communiquant à toutes les parties toutes les informations, documents, renseignements et éléments existants qui pourraient être utiles à l'accomplissement de sa mission d'analyse ;
- en contrôlant de manière régulière la mise en œuvre du RCTIF et du RTTIF par lui-même et par les personnes qu'il a autorisées à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du système Navigo ;
- en participant à chaque réunion des comités.

Chaque membre a la responsabilité du personnel et des moyens matériels qu'il met à disposition des comités.

## **Article 8.5 - Rôle particulier du STIF**

Le STIF :

- préside le comité et décide en dernier ressort ;
- arrête la liste des membres du comité ;
- assure le secrétariat des comités (rédaction et envoi des convocations et des ordres du jour, réservations des salles de réunion, rédaction et envoi des comptes-rendus de réunion...) ;
- détient les noms des Adhérents à la présente Charte, et le contrat contenant leur engagement d'adhérer à la Charte ;
- contrôle ou fait contrôler le respect de la bonne application du RCTIF et du RTTIF par les Adhérents (plan de contrôles programmés, contrôles spécifiques en cas d'incidents à portée communautaire) ;
- si nécessaire, se fait assister d'experts ;
- détient les versions officielles successives de l'ensemble de la documentation communautaire de gestion de l'interopérabilité du système billettique Navigo et assure leur diffusion aux membres dans le respect des règles de confidentialité établies ;
- rédige les documents communautaires d'interopérabilité qui sont sous sa responsabilité et approuve l'ensemble des documents communautaires.

Le système Navigo est un système interopérable.

### **Article 9.1 - Périmètre de l'interopérabilité Navigo**

L'interopérabilité Navigo s'articule autour :

du Référentiel Commun Télébillettique Île-de-France (le RCTIF) :

Ce référentiel est constitué par les spécifications techniques d'interopérabilité des équipements et des supports Navigo.

Elles ne portent que sur les spécifications techniques du dialogue équipement – support. Elles se limitent aux exigences techniques d'échanges sécurisés de données entre le support sans contact et l'équipement de lecture. Elles ne concernent donc pas le fonctionnement intrinsèque de l'équipement.

Du Référentiel Traitement Titres d'Île-de-France (le RTTIF) :

Le RTTIF décrit règles communes de traitements des données Navigo et notamment :

- le codage des contrats, des profils sur les supports ;
- le traitement des supports lors des opérations de validation et de vente ;
- le format des listes de données échangées entre les différents systèmes ;
- les spécifications techniques des supports répondant aux exigences fonctionnelles définies par le STIF.

### **Article 9.2 - Produits télébillettiques concernés par le RCTIF**

Les produits Navigo sont dans leur ensemble concernés par le RCTIF. La conformité au RCTIF des produits, proposés par les industriels aux Adhérents, est contrôlée par des Organismes de contrôle indépendants avant leur mise en service, dans les conditions définies aux articles Article 10.2 - Organismes de contrôle et Article 10-3 – Portée des contrôles et selon le principe suivant :

- en cas de contrat de mise au point d'un produit avant fabrication pour le compte d'un Adhérent, le contrôle de conformité au RCTIF dont la version est définie à la signature du marché s'effectue dès la mise au point du produit et avant sa fabrication en série voire, au plus tard, avant sa première mise en service. Dès qu'un produit est mis en service son statut devient « produit existant ».

Le choix des produits ou leur mise en service est du seul ressort de l'Adhérent. De plus, chaque Adhérent peut définir des fonctionnalités supplémentaires spécifiques, ou accepter des fonctionnalités supplémentaires proposées par les fournisseurs, sous réserve que ne soient altérées ni les fonctionnalités d'interopérabilité du RCTIF ni la sécurité du système télébillettique.

Le STIF tient à disposition des membres du Comité d'Interopérabilité Navigo de la présente Charte la liste des produits agréés RCTIF que lui a communiqué le (ou les) Organisme(s) de contrôle et les informe de tout nouvel agrément.

### **Article 9.3 – Elaboration du RCTIF**

Les spécifications techniques d'interopérabilité du RCTIF sont rédigées par le Comité d'Interopérabilité Navigo et plus particulièrement la Commission RCTIF. Les autres parties du RCTIF sont élaborées par le STIF, en collaboration avec le Comité d'Interopérabilité Navigo.

### **Article 9.4 - Evolution du RCTIF**

Toute évolution du RCTIF liée aux spécifications techniques d'interopérabilité est proposée par la commission RCTIF au Comité d'Interopérabilité Navigo qui décide des modifications et des évolutions, en tenant compte des versions antérieures en vigueur et des incidences de ces modifications, notamment :

- les exigences du RCTIF auxquelles les fournisseurs de produit(s) contrôlé(s) conforme(s) ou en cours d'instruction de conformité ont adhéré ;
- le respect de la législation et la réglementation en vigueur.

Les évolutions ne concernant pas les spécifications techniques d'interopérabilité sont élaborées par le STIF, en collaboration avec le Comité d'Interopérabilité Navigo.

L'entrée en vigueur de toute évolution du RCTIF est définie par le Comité d'Interopérabilité Navigo.

### **Article 9.5 – Elaboration du RTTIF**

Les différents documents constituant le RTTIF sont validés par le Comité d'Interopérabilité Navigo et plus particulièrement la Commission RTTIF.

### **Article 9.6 - Evolution du RTTIF**

Toute évolution du RTTIF est proposée par la commission RTTIF au Comité d'Interopérabilité Navigo qui décidera des modifications et des évolutions, en tenant compte des versions antérieures en vigueur et des incidences de ces modifications.

L'entrée en vigueur de toute évolution du RTTIF est définie par le Comité d'Interopérabilité Navigo.

### **Article 9.7 - Validation et suppression des versions du RCTIF/RTTIF**

Sans préjudice des stipulations des articles 9.1 à 9.7, toute nouvelle version du RCTIF et/ou du RTTIF est validée selon le processus suivant :



1ère étape : la commission RCTIF/RTTIF rédige la nouvelle version pour tout ou partie selon l'évolution envisagée, en établissant une liste des implications techniques, et la date recommandée de mise en œuvre opérationnelle ;

2ème étape : le Comité d'Interopérabilité Navigo étudie et valide le document, en complétant éventuellement la liste des implications ;

3ème étape : chaque Adhérent transmet sous sa responsabilité le document pour avis, à toute personne qu'il a autorisée à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du système Navigo et fait retour au comité ;

4ème étape : le Comité d'Interopérabilité Navigo analyse les commentaires communiqués par ses membres, amendent au besoin le document objet des travaux et valide ce dernier document avec la date d'application du Référentiel : en vigueur à partir de JJ/MM/AAAA ;

5ème étape : le STIF diffuse le document validé aux membres et Adhérents.

#### **Article 9.8 - Application des règles d'interopérabilité du système Navigo**

La mise en œuvre des stipulations de la présente Charte, du RCTIF, du RTTIF nécessite la mise en œuvre d'actions spécifiques par les Adhérents et notamment : en intégrant dans leurs marchés les obligations découlant de la présente Charte et les exigences techniques du RCTIF et du RTTIF ;

- en installant et ne mettant en service que des unités de produits conformes à la dernière version du RCTIF en vigueur au moment de la passation du marché permettant l'acquisition de ces unités ;
- en vérifiant la bonne prise en compte des exigences techniques du RTTIF par les systèmes mis en œuvre par la validation des spécifications et par la prononciation de la recette de chaque système. Au travers de cette procédure, les Adhérents sont responsables du respect des règles d'interopérabilité du RTTIF par leurs fournisseurs ;
- en exploitant chaque unité de produit dans le respect de la conformité au RCTIF et au RTTIF : à savoir, maintenir conforme le produit dans le respect des exigences d'interopérabilité.
- et plus particulièrement pour le RCTIF :
  - en respectant les règles du RCTIF en matière de consultation de fournisseurs telles qu'elles figurent en annexe (RCTIF - consultation fournisseurs) : toute autre spécification particulière à un ou plusieurs Adhérent(s) n'entre pas dans le cadre du RCTIF et entre uniquement dans le processus d'achat spécifique à chaque Adhérent ;
  - en demandant à leurs fournisseurs :
  - soit, en cas de mise au point préalable de prototype, de faire contrôler la conformité des produits de télébilletique dès la première mise au point et de

fournir le certificat de conformité au RCTIF en vigueur à la date de passation du marché ;

- soit, en cas d'achat de produits finis de fournir, préalablement à la première mise en service, un certificat de conformité au RCTIF en vigueur à la date de lancement des appels d'offre ;
  - de respecter l'ensemble des contrôles qui permettent de constater l'état de conformité au RCTIF en vigueur.
- 
- en respectant les décisions de contrôle de conformité au RCTIF selon les conditions suivantes :
  - la décision afférente au contrôle de conformité d'un produit est opposable à chaque Adhérent ayant mis en service ledit produit. Chaque Adhérent est responsable devant le STIF du bon traitement des évolutions assurant la conformité au RCTIF du produit qu'il a mis en service et ce même si un autre Adhérent utilise ce même produit ;
  - la décision de conformité d'un produit doit être obtenue par l'Adhérent avant toute mise en service dudit produit.
- 
- en respectant toute décision de retrait de la conformité d'un produit dès qu'ils en ont été avertis, à savoir :
  - en n'achetant plus, dans le futur, des unités du produit, objet du retrait, pour l'utilisation télébilletique en Île-de-France ;
  - en vérifiant si les unités du produit qu'ils ont acquises antérieurement à la décision de retrait de conformité, sont bien conformes ;
  - en n'utilisant plus les unités du produit qui se seraient avérées non conformes, suite aux vérifications effectuées après le retrait.
- 
- en permettant l'accès le plus large à tout élément technique ou document lors de la visite de l'Organisme de contrôle mandaté par le STIF en cas de procédure de contrôle.

## **10 – MODALITÉS DE CONTRÔLE DE L'INTEROPÉRABILITÉ NAVIGO**

---

### **Article 10.1 - La responsabilité du contrôle**

Le STIF est responsable du contrôle du respect des spécifications du RCTIF et du RTTIF. Il réalise ou fait réaliser pour son compte des expertises sur les produits ou les moyens de mise en œuvre du système Navigo. Ces expertises peuvent être réalisées par plusieurs Organismes de contrôle.

### **Article 10.2 - Organismes de contrôle**

Un Organisme de contrôle est un tiers indépendant des Adhérents à la présente Charte, ou de leurs concurrents potentiels, et de tout fournisseur de produit ou de système billettique, chargé :

d'effectuer des contrôles chez les Adhérents ou chez toute personne morale à qui un Adhérent a confié, de quelque manière que ce soit, la fourniture de tout ou partie du système Navigo à la demande du STIF pour les problématiques d'interopérabilité ;  
au regard du RCTIF :

- de contrôler la conformité des produits qui lui sont transmis ;
- d'instruire les demandes dans un délai maximum de 3 mois ;
- de déclarer, en cas de contrôle positif, le produit conforme.

Les Organismes de contrôle sont désignés par le STIF après respect des règles de mise en concurrence qui s'imposent à lui.

Pour le contrôle du respect du RCTIF, le STIF s'engage à ne retenir que des Organismes de contrôle certifiés selon la norme EN 45011, définissant les exigences générales relatives aux organismes procédant à la certification de produits.

Le STIF communique, pour avis simple, aux membres du Comité d'Interopérabilité Navigo de la présente Charte, la liste des Organismes de contrôle désignés.

### **Article 10-3 – Portée des contrôles**

Les contrôles portent sur le respect par les Adhérents à la présente Charte :

- du RCTIF ;
- des décisions de retrait de la conformité RCTIF d'un produit dès qu'ils en ont été avertis.

Les contrôles portant sur le respect des dispositions du RCTIF et des décisions de retrait de conformité au RCTIF peuvent être effectués à titre occasionnel, sur demande du STIF, à ses frais, ou de tout Adhérent pour les produits dont cet Adhérent a la responsabilité, à ses frais.

Si l'un des contrôles visés par le présent article fait apparaître un manquement aux dispositions de la présente Charte, l'ensemble des coûts inhérents à une éventuelle adaptation nécessaire du système de l'Adhérent contrôlé relèvent de la responsabilité de cet Adhérent et ne peuvent donner lieu à aucun financement supplémentaire accordé par le STIF.

## **11 - MODALITES DE TRAITEMENT DES INCIDENTS DE L'INTEROPERABILITE NAVIGO**

---

En cas d'incident d'interopérabilité et d'incidents à portée communautaire, désigné ci-après « incident », le STIF peut, selon le type d'incident et leur gravité, déclencher un « Plan d'Urgence d'Interopérabilité Navigo ».

### **Article 11.1 – Le traitement des Incidents d'Interopérabilité**

Le traitement d'Incident(s) d'interopérabilité s'effectue selon le processus suivant :

1ère étape : le traitement d'un incident d'interopérabilité est déclenché suite à la demande d'un (ou des) membre(s) du Comité d'Interopérabilité Navigo;

2ème étape : le Comité d'Interopérabilité Navigo demande des explications aux Adhérents concernés par l'Incident ;

3ème étape : le Comité d'Interopérabilité Navigo examine les explications fournies et/ou constate la non-transmission des explications demandées et décide :  
de poursuivre le processus,  
ou de clore l'Incident ;

4ème étape : si le Comité d'Interopérabilité Navigo décide de poursuivre le processus, le STIF diligente un Organisme de contrôle pour effectuer un contrôle sur les produits et les installations au niveau des éléments concernés et effectuer des préconisations ;

5ème étape : si les résultats du contrôle font ressortir qu'un Adhérent est à l'origine de l'Incident, le STIF le met en demeure l'Adhérent de respecter les exigences de contrôle dans le cadre des préconisations de l'Organisme de contrôle, et selon les délais fixés par le STIF et établis sur la base des délais préconisés par l'Organisme de contrôle ;

6ème étape : en cas de non-exécution des préconisations dans les délais fixés par le STIF, ce dernier appliquera les sanctions prévues à l'article 17 Sanctions de la présente Charte.

#### **Article 11.2 - Le « Plan d'Urgence d'Interopérabilité Navigo »**

Lorsque le « Plan d'Urgence d'Interopérabilité Navigo » a été déclenché, le Comité d'Interopérabilité Navigo se transforme en « Cellule de Crise d'Interopérabilité Navigo » et s'adjoit toutes les compétences requises pour régler le problème, notamment en convoquant le (ou les) Adhérent(s) concerné(s).

La « Cellule de Crise d'Interopérabilité Navigo » a pour mission de résoudre les incidents d'interopérabilité jusqu'à leur terme en s'appuyant notamment sur les compétences des deux commissions RCTIF et RTTIF.

#### **Article 11.3 – Contrôles spécifiques en cas d'incident à portée communautaire**

Indépendamment de la solution qui aura pu être trouvée en « Cellule de Crise d'Interopérabilité Navigo », le STIF peut déclencher un contrôle chez l'Adhérent et chez toute personne morale à qui il a confié, de quelque manière que soit, la fourniture de tout ou partie du système Navigo et pour laquelle cet Adhérent est responsable dans les conditions arrêtées à l'article 12 - **RESPONSABILITE DES ADHERENTS A LA CHARTE NAVIGO**.

Ce contrôle s'effectue, en une ou plusieurs visite(s) de l'Organisme de contrôle mandaté par le STIF, avec préavis de 48 heures minimum et obligation de l'Adhérent de nommer un interlocuteur pour permettre à l'Organisme de contrôle d'être accueilli et d'assurer sa mission.

L'Organisme de contrôle devra rendre compte de l'Incident auprès du STIF, de l'Adhérent contrôlé et de la Cellule de Crise d'Interopérabilité Navigo, en rapportant : les causes et conséquences de l'Incident ainsi que le niveau de gravité de l'Incident.

Les différents contrôles et mesures constatés par l'Organisme de contrôle sont opposables à l'Adhérent.

Le coût du contrôle est à la charge du STIF. Cependant, si le contrôle fait apparaître la responsabilité d'un Adhérent contrôlé, et indépendamment des éventuels préjudices qui pourraient être allégués, celui-ci supportera le paiement total du contrôle dans le cas d'un Incident, quel que soit le niveau de gravité défini en Cellule de crise.

Tout Adhérent concerné a un délai d'un mois pour contester les conclusions du contrôle. En cas de désaccord entre les parties, un débat contradictoire sera organisé par le STIF.

Si aucune solution amiable n'est obtenue il sera fait application des dispositions, relatives au règlement amiable des conflits, prévues dans les contrats relatifs aux modalités d'exploitation des services de transport conclus entre le STIF et les Adhérents.

## CHAPITRE IV – DISPOSITIONS DIVERSES

### **12 - RESPONSABILITE DES ADHERENTS A LA CHARTE NAVIGO**

---

Les Adhérents :

- intègrent des dispositions relatives au respect des engagements et exigences de la présente Charte dans les contrats qu'ils passent avec toute personne, physique ou morale, pour l'autoriser de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre d'un élément du système Navigo ;
- communiquent au STIF le nom d'un interlocuteur unique pour les questions d'interopérabilité ;
- communiquent au STIF le nom d'un correspondant unique pour les questions de sécurité ;
- communiquent à chaque personne morale à qui ils confient, de quelque manière que ce soit, tout ou partie du système Navigo toutes les informations, tous les documents, renseignements et éléments existants qu'elles ont à connaître pour respecter les exigences de la présente Charte ;
- participent directement ou par l'intermédiaire de leur mandataire à la rédaction des documents techniques et fonctionnelles dont ils ont la responsabilité au sein des comités après décision desdits comités ;
- sont responsables des incidents à portée communautaire détectés dans leurs propres applications du système Navigo ou dans les applications du système Navigo par les personnes qu'ils ont autorisées à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du système Navigo.

Dans ce cadre, le STIF est subrogé dans les droits des Adhérents pour l'ensemble des préjudices que peuvent entraîner pour les autres Adhérents les incidents à portée communautaire précités. Lorsque le STIF perçoit une indemnisation, le STIF et les Adhérents ayant subi un préjudice concluent dans les meilleurs délais un accord sur la rétrocession à ces Adhérents, à proportion de leur préjudice, des sommes ainsi perçues par le STIF ;

- déclarent au STIF tous les incidents à portée communautaire d'interopérabilité identifiés ;
- déclarent aux ERGOS tous les incidents de sécurité identifiés ;
- avertissent le STIF de tout projet d'évolution ayant un impact communautaire d'un élément du système Navigo, et de la date souhaitée de sa mise en œuvre ;
- facilitent le contrôle des Organismes de contrôle.

### **13 - CONFIDENTIALITE**

---

Sous réserve des dispositions spécifiques de la Charte, chacun des Adhérents s'engage à ne pas divulguer à son personnel ou à des tiers, qui n'auraient pas à en connaître, les documents, les informations et les renseignements contenus dans le Cahier des « Exigences minimales de Sécurité », les « Spécifications opérationnelles de sécurité du système Navigo », le RCTIF et les documents constituant le RTTIF, ainsi que tout autre document confidentiel auquel il accède dans le cadre de l'exécution de la présente Charte. Il est responsable des agissements sous ce rapport des personnels ou partenaires qui cesseraient leur activité pour son compte.

La diffusion de tout document lié à la présente Charte ne peut être réalisée après signature d'un accord de confidentialité entre l'Adhérent et le destinataire des informations.

Cet engagement demeure après résiliation ou à l'échéance du contrat ou marché à l'origine de son adhésion.

Du fait de la confidentialité des documents, tout Adhérent devra, en cas de cessation totale d'activité de transport en Île-de-France, respecter les consignes de destruction de tout ou partie des matériels et de la documentation (notamment les « Exigences minimales de Sécurité », les « Spécifications opérationnelles de sécurité » du système Navigo, le RCTIF et le RTTIF).

### **14 - PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

---

Au cours de la mise en œuvre de la présente Charte, chaque Adhérent s'engage à ce que soient respectées la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel, ainsi que le droit d'accès à ces données et, le cas échéant, le droit de rectification, conformément aux lois et réglementations applicables, en particulier la recommandation relative à la collecte et au traitement d'informations à caractère personnel par les

sociétés de transport collectif dans le cadre d'applications billettiques (adoptée le 16 septembre 2003 par délibération n° 03-038 de la Commission Nationale Informatique et Libertés dont les principes sont repris dans la délibération n°2008-161 du 3 juin 2008 portant autorisation unique).

## **15 – MARQUE RCTIF**

---

### **Article 15.1 – Propriété de la marque**

Le STIF est titulaire et propriétaire des marques :

REFERENTIEL COMMUN TELEBILLETIQUE ÎLE-DE-FRANCE, déposée à l'INPI en date du 25 avril 2000, sous le numéro 00 3023735, désignant les produits et services relevant des classes 9, 16, 35, 36, 38, 39 et 42 de la classification internationale des marques, enregistrement publié au BOPI n° 00/39 NL Vol. II du 29 septembre 2000 ;

RCTIF, déposée en date du 25 avril 2000, sous le numéro 00 3023734, désignant les produits et services relevant des classes 9, 16, 35, 36, 38, 39 et 42 de la classification internationale des marques enregistrement publié au BOPI n° 00/39 NL Vol. II du 29 septembre 2000.

### **Article 15.2 - Utilisation de la marque par les Adhérents**

Pour la mise en œuvre de la présente Charte, les Adhérents sont autorisés à faire référence aux termes REFERENTIEL COMMUN TELEBILLETIQUE ÎLE-DE-FRANCE et RCTIF :

- dans les documentations techniques ;
- dans les documents de consultation destinés aux fournisseurs ;
- dans les contrats avec les fournisseurs ;
- et plus généralement à tous les échanges utiles à l'interopérabilité du système Navigo.

## **16 – PROPRIETE ET UTILISATION DES DOCUMENTS DE SECURITE ET D'INTEROPERABILITE.**

---

Pour éviter toute appropriation indésirable par des tiers, le STIF est déclaré propriétaire des Exigences minimales de sécurité, du RCTIF, du RTTIF, de l'acronyme ERGOS et de toute documentation accessoire à ces documents.

En conséquence, chaque Adhérent à la présente Charte reconnaît que le STIF est propriétaire de tous les droits d'utilisation, d'exploitation, de représentation, de reproduction et de diffusion de chaque version des documents mentionnés au premier alinéa du présent article, et ce :

- pour une durée limitée à la durée de protection légale ;
- envers tout utilisateur des documents précités ;
- envers toute personne, pour tout type de destination concernant directement ou indirectement le transport en Île-de-France.

Il est précisé que tout document d'interopérabilité communiqué au Comité d'Interopérabilité Navigo et éventuellement intégrée dans le RCTIF ou dans le RTTIF n'est pas grevée de droits, ni de savoir-faire propriétaire, à l'exception des normes auxquelles il est fait référence dans ces documents. Cette communication relève de la seule responsabilité de celui qui l'effectue auprès du Comité d'Interopérabilité et prend les mesures adéquates pour s'assurer de la transmissibilité des informations auprès du titulaire du droit ou du savoir-faire propriétaire.

Il est précisé que tout document de sécurité communiqué par les ERGOS au Comité de Sécurité Navigo et éventuellement intégré dans d'autres documents de sécurité Navigo n'est pas grevée de droits, ni de savoir-faire propriétaire, à l'exception des normes auxquelles il est fait référence dans ces documents. Cette communication relève de la seule responsabilité de celui qui l'effectue auprès du Comité de Sécurité Navigo et prend les mesures adéquates pour s'assurer de la transmissibilité des informations auprès du titulaire du droit ou du savoir-faire propriétaire.

Le STIF reconnaît que les Adhérents, dans le respect 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.

## **17 - SANCTIONS**

---

Le STIF peut faire cesser, avec effet immédiat, l'exploitation de tout produit ou système à l'origine d'un incident bloquant tel que défini à l'article 3 de la présente charte. En cas de désaccord entre le STIF et l'un des Adhérents, il sera fait application des dispositions, relatives au règlement amiable des conflits, prévues dans les contrats relatifs aux modalités d'exploitation des services de transport conclus entre le STIF et les Adhérents.



## **ANNEXE IV-B-10**

### **SECURITE DU SYSTEME NAVIGO**

Entre:

Le Syndicat des Transports d'Ile-de-France, établissement public à caractère administratif, dont le siège social est situé 41, rue de Châteaudun à Paris (IXème), numéro SIRET : 287 500 078 00020, représenté par sa directrice générale, Madame Sophie MOUGARD, dûment habilitée par délibérations du conseil en date des 1 juin et 6 juillet 2011

Ci-après désigné « le STIF »,

Et :

La Régie Autonome des Transports Parisiens, établissement public à caractère industriel et commercial, inscrit au registre du commerce de Paris sous le numéro RCS Paris B 775 663 438, dont le siège est situé à Paris 12ème, 54 quai de la Rapée, représentée par Madame Patricia DELON, en sa qualité de Directrice du Département Commercial (CML) de la RATP, ci-après dénommée la "RATP",

SNCF Mobilités, établissement public à caractère industriel et commercial, inscrit au registre du commerce et des sociétés de Bobigny sous le numéro 552 049 447, dont le siège est situé 2, place aux Etoiles – 93200 Saint-Denis, représentée par Monsieur Alain KRAKOVITCH, en sa qualité de Directeur Général SNCF Transilien, dûment habilité à cet effet, ci-après désignée « SNCF Mobilités »,

#### **CHAPITRE I : GENERALITES**

##### **1. Contexte**

Les conditions de sécurité du système télébillettique Navigo sont décrites dans la charte du système télébillettique Navigo 2012 annexée aux contrats d'exploitation passés entre le STIF et les transporteurs (Annexe IV-B-9).

La présente convention a pour objectif de confier la gestion opérationnelle de la sécurité conjointement à la RATP et à SNCF Mobilités appelées par la suite dans le cadre de cette gestion : Entités Responsables de la Gestion Opérationnelle de la Sécurité Navigo (ERGOS). La convention décrit également les missions et les principes généraux d'organisation.

Elle constitue l'annexe IV-B-10 des contrats d'exploitation passée entre le STIF et la RATP et le STIF et SNCF Mobilités.

## 2. Objet de la présente annexe

La présente annexe décrit les conditions dans lesquelles la RATP et SNCF Mobilités exercent conjointement le rôle des ERGOS et prennent de ce fait en charge la responsabilité de gestion de la sécurité télébilletique du système télébilletique Navigo telle que définie dans la Charte du système télébilletique Navigo 2012

## 3. Définitions

La présente annexe utilise les termes dans leur définition de la Charte du système télébilletique Navigo 2012 dans sa version en vigueur au jour de signature de la présente annexe.

## 4. Durée de la convention

La présente convention entre en vigueur à compter de la date la plus tardive à laquelle elle est annexée aux contrats d'exploitations STIF-RATP et STIF-SNCF.

Elle arrive à échéance à la fin du contrat d'exploitation auquel le présent document est annexé.

La convention a vocation à être reconduite de manière expresse et d'un commun accord, les parties arrêtant alors les nouvelles dispositions applicables, dans le cadre de la renégociation des contrats STIF-RATP et STIF-SNCF.

## CHAPITRE II : LES MISSIONS DES ERGOS

Ce chapitre décrit les missions demandées aux ERGOS, qui mettent en œuvre l'organisation adaptée.

### 1. Les missions des ERGOS

#### Article 5.1

Les ERGOS réalisent les missions telles que définies dans la Charte Télébilletique Navigo (annexe IV-B-9) :

- La gestion opérationnelle courante de la sécurité Navigo,
  - i. La gestion des incidents,
  - ii. Le contrôle du respect par les Adhérents des exigences de sécurité  
En contrôlant les transporteurs sur la conformité de mise en œuvre du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo, en s'inspirant et adaptant au contexte Ile de France les préconisations des standards en matière de sécurité informatique (ex : ISO 27001, ou tout autre standard offrant les mêmes garanties) ;
  - iii. La mise à jour l'analyse des risques sur la sécurité télébilletique Navigo, une fois par an et autant de fois que les ERGOS le juge nécessaire ;

- iv. L'information de tous les correspondants sécurité Navigo des transporteurs et le STIF des incidents à portée communautaire (qu'ils aient ou non fait l'objet d'un Plan d'urgence de Sécurité) ; Le STIF tiendra à jour la liste des correspondants sécurité des transporteurs et la communiquera dès qu'un changement apparaît aux ERGOS. Celles-ci ne pourront être tenues responsables si un des transporteurs ou le STIF n'est pas prévenu en cas de listes non mises à jour.
  - v. La participation aux définitions des éléments de communication comme « Experts Sécurité » en appui des actions de communications institutionnelles du STIF.
- La gestion opérationnelle des crises de sécurité, le STIF ayant la responsabilité de la communication externe,

La charte télébilletique définit le fonctionnement en cas de crise et indique que Le STIF assure la coordination de la communication institutionnelle en s'appuyant sur les éléments et analyses fournis par les ERGOS.

- La proposition des prescriptions des développements et déploiements d'évolutions sécuritaires.

La démarche sur la prescription des évolutions de la sécurité Navigo qui se traduisent par des évolutions des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo est la suivante :

#### 1<sup>ère</sup> Etape préparatoire Etude d'opportunité et accord de principe

- Préparer une étude d'opportunité des évolutions de la Sécurité Navigo qui intègre pour chaque évolution l'argumentaire associé les plannings estimatifs de mise en œuvre chez l'ERGOS et chez les adhérents et un budget prévisionnel établi par l'ERGOS pour la mise en œuvre des évolutions proposées (développement et déploiement) tant chez l'ERGOS que chez les adhérents ;
- Présenter cette étude d'opportunité au STIF qui décide de présenter l'étude au comité de sécurité ou de demander à l'ERGOS des modifications ;
- Présenter cette étude d'opportunité au comité de sécurité qui décide des suites à donner.

#### 2<sup>ème</sup> Etape Validation budgétaire et Acceptation du Plan d'Evolutions

Suite à un accord de principe du STIF, l'ERGOS doit :

- Etablir la nouvelle version du « Cahier des Exigences minimales de sécurité » du système Navigo qui sera diffusée aux membres et adhérents ;
- Préparer le plan des évolutions de la Sécurité Navigo, les plannings de mise en œuvre chez l'ERGOS et chez les Adhérents et les budgets de développements et déploiements établis :
  - i. par l'ERGOS pour la mise en œuvre de l'ERGOS ;
  - ii. par les Adhérents pour la mise en œuvre chez les adhérents ;

- Présenter ce plan d'évolutions au STIF afin d'obtenir son accord définitif (Acceptation) ;
- Assister les adhérents dans le processus d'évolutions.

Le STIF souhaite identifier très en amont du processus (1<sup>ère</sup> étape) les engagements financiers estimés induits par la mise en œuvre des évolutions prescrites par l'ERGOS et donner son accord de principe.

L'accord de principe du STIF permet à l'ERGOS de poursuivre les travaux et établir les éléments budgétaires associés à la mise en œuvre du Plan d'évolutions et cela avant les phases de développements et déploiements. L'accord définitif du STIF est formalisé par l'acceptation du Plan d'évolutions.

L'acceptation du Plan d'évolutions par le STIF, laisse à l'ERGOS l'entière responsabilité du contenu fonctionnel et technique des documents dont il a la responsabilité.  
Les coûts de développement des entreprises privées sont pris en charge par le STIF.

Les coûts de la RATP et de SNCF Mobilités afférents aux missions de l'ERGOS sont pris en charge dans le cadre de leur contrat d'exploitation respectif.

Si le comité de sécurité et en dernier ressort le STIF décide de ne pas prendre en compte les demandes d'évolutions proposées par les ERGOS, celles-ci peuvent dénoncer la présente convention avec un préavis d'un an. Le STIF prenant alors toutes les responsabilités confiées aux ERGOS dans la présente convention.

## Article 5.2 : Principes

Le STIF et les ERGOS conviennent que la fraude technologique nécessite que les systèmes évoluent au rythme des progrès réalisés dans le domaine concerné. Concernant les cartes et les modules de sécurité SAM (Secure Access Module) du système Navigo il est recommandé d'appliquer les principes suivants :

- mise en place tous les 4 ans d'une évolution du niveau de sécurité.
- mise en place d'une durée de validité des cartes Navigo à 6 ans.

Ces principes seront repris dans les propositions d'évolution du prochain Cahier des Exigences Minimales de Sécurité.

## 2. Information du STIF

Le STIF est informé de manière périodique. Ainsi les ERGOS prévoient de communiquer au STIF les informations suivantes :

Au dernier jour ouvré de chaque trimestre :

- la liste à jour des incidents répertoriés ;  
pour chaque incident :
  - un descriptif succinct de l'origine ;

- la gravité identifiée ;
  - le ou les transporteur(s) concerné(s) ;
  - le statut (en cours, clôturé,...) ;
  - le correctif ou le contournement appliqué.
- la liste mise à jour des évolutions envisagées, suite aux incidents de la période.

Une fois par an (au plus tard le 30 septembre de l'année N), les ERGOS fournissent en réunion de comité de sécurité les documents suivants :

- les résultats du plan de contrôle de l'année N-1, la liste des transporteurs du plan de contrôle en cours de l'année N, et la liste des transporteurs prévus pour le plan de contrôle de l'année N+1 ;
- les résultats de l'analyse de risques effectuée et les évolutions proposées avec les engagements financiers estimés par les ERGOS ;
- le document « Cahier des Charges des Evolutions » pour permettre aux transporteurs de préparer leur devis avec leurs fournisseurs, si des évolutions sont envisagées ;
- les tableaux financiers reprenant les investissements réalisés année N-1 ainsi que les comptes analytiques correspondants à l'activité de la présente annexe ;
- l'analyse détaillée du retour d'expérience sur l'année N-1 et les évolutions induites et engagées pour l'année N et N+1 ;
- le plan de travail de l'année N avec une présentation détaillée des objectifs prioritaires de l'année N+1.

A tout moment de l'exécution de la convention :

- le STIF peut solliciter les ERGOS sous la forme de questions écrites, voire de réunions spécifiques afin d'obtenir des informations complémentaires sur la gestion de la sécurité télébillettique Navigo en Île-de-France ; Les ERGOS apportera les réponses écrites aux questions du STIF ;
- le STIF est informé sans délai de tout incident identifié par les ERGOS étant susceptible d'être relayé par voie médiatique, ou pouvant mettre en cause l'intégrité de la sécurité télébillettique Navigo, ou induisant une potentielle perte de recettes le temps de la mise en place des actions correctives, voire la mise en cause directe du STIF dans sa bonne gestion de la sécurité Navigo.

### CHAPITRE III : DISPOSITION DIVERSES

#### 1. Article : Responsabilité financière des ERGOS

Les conséquences financières des incidents sécuritaires non imputables au STIF ou aux autres adhérents à la charte du système télébillettique Navigo sont à la charge des ERGOS à proportion de leur part de responsabilité respective.

Cette répartition est communiquée au STIF par les ERGOS au plus tard trois mois après la signature de la présente convention. Durant cette période, puis en cas de non communication de la répartition décidée par les ERGOS, la répartition retenue est de 50% pour SNCF Mobilités et 50% pour la RATP.

Les montants de ces dépenses sont communiqués au STIF par les adhérents et sont accompagnés de justificatifs détaillés par poste.

Le STIF consolide les documents et les transmet aux ERGOS et identifie de manière motivée les manquements qu'il considère imputable à la RATP et à SNCF Mobilités.

Celles-ci en prennent connaissance et ont 40 jours ouvrés pour en contester la teneur à compter de leur réception.

En cas de contestation, les parties feront leurs meilleurs efforts pour rechercher un règlement amiable, préalablement à une action contentieuse. Les parties disposent d'un délai de 40 jours ouvrés, à compter de la date de la contestation telle que prévue à l'alinéa précédent, pour se concilier ou constater leur désaccord persistant.

Les montants de la charge financière, une fois ceux-ci acceptés par l'ensemble des parties, sont défalqués des factures émises par la RATP et SNCF Mobilités sur le fondement du présent contrat.

## 2. Transférabilité/Réversibilité Continuité des prestations

Les ERGOS s'engagent à élaborer et mettre à disposition du STIF toutes les ressources de la sécurité Navigo (incluant la documentation) référencés dans la charte et dans cette convention permettant au STIF d'assurer la transférabilité/réversibilité et/ou la continuité des prestations assurées par la présente convention.

La transférabilité/réversibilité et/ou continuité des prestations s'entendent et de manière non limitative à :

- la capacité du STIF de reprendre directement les prestations réalisées par les ERGOS et les confier à un tiers ;
- l'obligation faite aux ERGOS de communiquer au STIF tous les éléments de la sécurité Navigo permettant au STIF d'en reprendre la maîtrise si nécessaire et la continuité de son exploitation et son évolution ultérieure.

L'accès aux secrets (clefs et algorithmes cryptographiques) et leurs procédures de mise en œuvre dans le système de Sécurité Navigo.

## 3. Résiliation

D'un commun accord, les parties peuvent résilier la présente convention par échange de courriers adressés par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans cette hypothèse, la résiliation prend effet 12 mois après la réception de la dernière lettre susvisée.

## **IV – TARIFICATION, GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES ET SUIVI DU TRAFIC**

### **C. DONNEES DE VALIDATION TELEBILLETIQUES**

## **ANNEXE IV-C-1**

### **DEFINITION DES INDICATEURS DE QUALITE ET DE COMPLETUDE DES DONNEES ANONYMISEES DE VALIDATION TELEBILLETTIQUES ET DES SEUILS DE PERFORMANCE ASSOCIES.**

#### **1) Définitions générales.**

Le suivi de la qualité et de la complétude des données de validation télébilletique s'appuie sur 4 indicateurs :

- Indicateur 1F, mesure par jour et par gare de la complétude des données remontées des pôles générateurs de trafic ;
- Indicateur 2, mesure par jour de la complétude des données par réseau ;
- Indicateur 3, mesure par jour du délai de remontée des données ;
- Indicateur 4, mesure par mois et par type de gares (gares fermées / gares ouvertes) du volume des données de validation en entrée ou en correspondance/entrée.

Ces indicateurs sont calculés à partir de l'ensemble des données anonymisées de validations télébilletiques réussies remontées pendant les 30 jours qui suivent la journée de validation mesurée. En particulier, ne sont pas prises en compte :

- les validations transmises au-delà des 30 jours suivant la journée de validation mesurée ;
- les validations des cartes de maintenance et de tests ;
- les validations refusées ;
- les validations effectuées sur les services communaux gratuits pour les voyageurs, les lignes en pool et affrètements, les lignes déléguées aux AOP.

De plus, les validations non affectées à une gare, à une station, ou à une ligne du réseau de surface ne sont pas prises en compte pour l'indicateur 3 (puisqu'elles ne sont acceptées par le SIDV qu'à partir de j+30).

On entend par « gare » le lieu communément appelé « gare » ou « station » au sens du voyageur, sans distinction de lignes ou de réseau circulant dans cet espace.

Pour les indicateurs mesurés par jour, les « jours ouvrés » s'entendent hors jours fériés et hors ponts (1 jour de semaine situé entre un jour férié et un week-end ou entre 2 jours fériés) et les samedis s'entendent hors jours fériés.

#### **2) Indicateur 1F, mesure par jour et par gare de la complétude des données remontées des pôles générateurs de trafic.**

Pour chaque gare est fixé un seuil minimal de volume de validations anonymisées remontées sur une journée en deçà duquel la quantité de données de validations remontées est jugée anormalement basse et insuffisante pour effectuer des analyses correctes :



- pour les jours de semaine hors période de vacances scolaires ;
- pour les jours de semaine de vacances scolaires ;
- pour les samedis de semaine hors période de vacances scolaires ;
- pour les samedis de semaine de vacances scolaires ;

Pour chaque catégorie de jour, le seuil est calculé pour l'année N, en considérant le volume de validations par jour des jours de cette catégorie sur le dernier trimestre N-2 et les 3 premiers trimestres N-1 (exception faite des jours pour lesquels la gare a subi un événement ayant entraîné l'exonération de ce jour), par la formule suivante :

Moyenne - 2 x Ecart-type

Si le calcul du seuil aboutit à une valeur inférieure à 1000, le seuil est fixé à 0.

Une gare ou station est considérée, pour l'année N, comme « générant un trafic moyen ou élevé » si la valeur du seuil pour un jour ouvré hors vacances scolaires sur l'année N est supérieure ou égal à 1500.

Le tableau du paragraphe 7 de la présente annexe détaille la valeur 2015 des seuils par type de jour et par gare. Le STIF communique la valeur des seuils pour l'année N à SNCF Mobilités au plus tard le 1<sup>er</sup> décembre de l'année N-1.

L'indicateur 1F est calculé pour chaque gare, pour chaque journée d'exploitation, hors dimanches et jours fériés. Pour une gare et un jour donnés :

Ind 1F pour la gare G = et le jour J	$\frac{\text{Nombre de validations anonymisées remontées de la gare G 30 jours après le jour J}}{\text{Seuil pour la gare G et le jour J}}$
--	---

### 3) Indicateur 2, mesure par jour de la complétude des données par réseau.

L'indicateur 2 est calculé pour chaque journée d'exploitation pour chacun des réseaux suivants : A ouest, B nord, C, D, E, T4, P, R, N, H, I, J, k, L.

Un seuil minimal de volume de validations anonymisées remontées sur une journée en deçà duquel la quantité de données de validations remontées est jugée anormalement basse et insuffisante pour effectuer des analyses correctes :

- pour les jours de semaine de plein trafic ;
- pour les jours de semaine de vacances scolaires ;
- pour les samedis de semaine de plein trafic ;
- pour les samedis de semaine de vacances scolaires ;

Pour chaque réseau et chaque catégorie de jour, le seuil est calculé pour l'année N, en considérant le volume de validations par jour des jours de cette catégorie sur le dernier trimestre N-2 et les 3 premiers trimestres N-1 (exception faite des périodes de grève et des jours de gratuité)<sup>2</sup>, par la formule suivante :

Moyenne - 2 x Ecart-type

<sup>2</sup> 22/1/2014 (grève A, L, J) ; 14 au 17/3/2014 (gratuité pic de pollution) ; 31/3 au 2/4/2014 (grève L, J) ; 7/4/2014 (grève C) ; 22/5/2014 (grève C, D et Lignes H, J, K, L, N, P, U et T4) ; 11 au 24/6/2014 (grève tous réseaux) ; 23/9/2014 (grève B, D, H, K) ; 24/9/2014 (grève L, J) ; 8 et 9/10/2014 (grève B) ; 27 au 29/10/2014 (grève L, J) ; 3/11/2014 (grève E, P, T4) ; 1/12/2014 (grève E, P) ; 5/12/2014 (grève nationale) ; 24 et 26/12/2014 (grève B, L, J) ; 31/12/2014 (grève E, L, J)

Le tableau ci-dessous détaille la valeur 2015 des seuils par type de jour et par réseau. Le STIF communique la valeur des seuils pour l'année N à SNCF Mobilités au plus tard le 1<sup>er</sup> décembre de l'année N-1.

Réseau	Seuils indicateur 2			
	Seuil JOHV	Seuil JOVS	Seuil SAHV	Seuil SAVS
A	140 000	50 000	70 000	30 000
B	120 000	80 000	60 000	60 000
C	380 000	130 000	130 000	80 000
D	230 000	120 000	100 000	70 000
E	260 000	160 000	100 000	100 000
H	320 000	210 000	170 000	140 000
J	80 000	60 000	40 000	20 000
K	0	0	0	0
L	100 000	70 000	50 000	30 000
N	150 000	70 000	60 000	40 000
P	70 000	50 000	10 000	30 000
R	0	0	0	0
T4	0	0	0	0

Le tableau au 7) de la présente annexe précise, pour chaque gare, à quel réseau elle est rattachée.

$$\text{Ind 2 réseau X} = \frac{\text{Nombre de validations anonymisées Remontées du réseau X 30 jours après le jour J}}{\text{Seuil pour le jour J}}$$

#### 4) Indicateur 3, mesure par jour du délai de remontées des données.

L'indicateur 3 est calculé globalement pour chaque journée d'exploitation :

$$\text{Ind 3 pour le jour J} = \frac{\text{Nombre de validations anonymisées remontées 15 jours après le jour J}}{\text{Nombre de validations anonymisées remontées 30 jours après le jour J}}$$

#### 5) Indicateur 4, mesure par mois et par type de gare (gares ouvertes / gares fermées) du volume des données.

$$\text{Ind 4 pour un type de gares sur le mois M} = \text{Nombre de validations entrée et corresp./entrée remontées de ce type de gares sur le mois M}$$

Cet indicateur ne prend en compte que les validations transmises dans les 30 jours suivants la journée de validation mesurée. Le tableau au 7) de la présente annexe précise, pour chaque gare, si elle ouverte, en entrée contrôlée et en sortie libre, ou en entrée et en sortie contrôlées.

## **6) Jours « incomplets » et périodes « inacceptables ».**

Un jour J est considéré comme un « jour-gare » « incomplet » pour la gare G si l'indicateur 1F est inférieur à 100% pour ce jour et cette gare.

Le STIF statue sur chaque jour-gare « incomplet » pour lequel l'indicateur 1F est inférieur à 80% et qui concerne une gare « générant un trafic moyen ou élevé », conformément à la définition donnée au paragraphe 2 de la présente annexe, pour l'exonérer ou le qualifier comme « inacceptable » ; cette qualification se fait regard de la raison expliquant le niveau anormalement bas du volume de validation indiquée par SNCF Mobilités et de la typologie des facteurs d'incident définie à l'article « Article 63.2 - Traitement des anomalies. » du présent contrat.

Un trimestre calendaire est considéré comme un « trimestre-gare » inacceptable pour la gare G, si cette gare a cumulé sur le trimestre considéré plus de 8 jours « inacceptables ».

Un « jour-réseau » est considéré comme « incomplet » pour le réseau XXX si l'indicateur 2 est inférieur à 100% pour ce réseau. Le STIF statue sur chaque « jour-réseau » pour lequel l'indicateur 2 est inférieur à 80%, pour l'exonérer ou le qualifier comme « inacceptable » compte tenu des informations communiquées par SNCF Mobilités sur les raisons expliquant le niveau anormalement bas du volume de validations.

Les jours et trimestres calendaires inacceptables donnent lieu à des pénalités conformément à l'article 67 du présent contrat.

## **7) Valeur pour l'année 2015 des seuils par type de jour et par gare utilisés pour le calcul de l'indicateur 1F.**

Le tableau ci-après indique la valeur 2015 des seuils pris en compte pour le calcul de l'indicateur 1F. Ces seuils ont été calculés à partir des validations de l'année 2014 en excluant les « jours gare » pour lesquelles il y avait des travaux importants, des interruptions de trafic ou des journées de gratuité. Les seuils sont exprimés en nombre de validations

Pour l'année N (N>2015), les seuils sont calculés conformément aux dispositions du 2) de la présente annexe et leurs valeurs sont communiquées par le STIF à SNCF Mobilités au plus tard le 1<sup>er</sup> décembre N-1.

Légende du tableau :

Pour le type de gare, « O » = ouverte ; « SL » = sortie libre ; « SC » = sortie contrôlée.

JOHV = jour ouvré hors période de vacances scolaires.

JOVS = jour ouvré en période de vacances scolaires.

SAHV = samedi hors période de vacances scolaires.

SAVS = samedi en période de vacances scolaires.

COD_TLB _ARRT _STTN	LIBL_LONG_ ARRT_STTN	Trafic moyen/ élevé	Type gare	Réseau	JOHV	JOVS	SAHV	SAVS
545269	ABLON	Non	O	C	0	0	0	0
386052	ACHERES-GRAND- CORMIER	Non	O	A	0	0	0	0
381657	ACHERES-VILLE	Oui	SL	A	3 300	1 700	1 300	0
271460	AEROPORT CHARLES DE GAULLE 1	Oui	SC	B	5 900	5 400	3 100	3 500
271494	AEROPORT CHARLES DE GAULLE 2-TGV	Oui	SC	B	2 200	3 700	3 000	3 400
113878	ALLEE DE LA TOUR RENDEZ-VOUS	Non	O	T4	0	0	0	0
381491	ANDRESY	Non	O	J	0	0	0	0
543090	ANGERVILLE	Non	O	C	0	0	0	0
381848	ARGENTEUIL	Oui	SC	J	26 700	15 800	8 600	9 000
545467	ARPAJON	Non	O	C	0	0	0	0
381137	ASNIERES	Oui	O	L	1 900	1 000	1 100	0
545251	ATHIS-MONS	Non	O	C	0	0	0	0
386730	AUBERGENVILLE- ELISABETHVILLE	Non	SL	J	1 100	0	0	0
271411	AULNAY-SOUS-BOIS	Oui	SC	B	23 400	16 800	9 700	12 800
547026	AUSTERLITZ	Oui	SC	C	29 800	18 800	11 600	9 300
276543	AUVERS-SUR-OISE	Non	O	H	0	0	0	0
543207	AVENUE DU PRESIDENT KENNEDY	Oui	SC	C	3 700	1 300	0	0
381038	AVENUE FOCH	Oui	SC	C	2 100	0	0	0
381046	AVENUE HENRI MARTIN	Oui	SC	C	1 900	0	0	0
684191	BAGNEUX-SUR-LOING	Non	O	R	0	0	0	0
681437	BALLANCOURT	Non	O	D	0	0	0	0
382002	BECON-LES- BRUYERES	Oui	O	L	2 100	1 700	0	0
393116	BELLEVUE	Non	SL	N	1 200	0	0	0
276550	BELLOY-SAINT- MARTIN	Non	O	H	0	0	0	0
328435	BERCY	Non	O	D	0	0	0	0
276642	BESSANCOURT	Non	O	H	0	0	0	0
393363	BEYNES	Non	O	N	0	0	0	0
328328	BIBLIOTHEQUE FRANCOIS MITTERRAND	Oui	SC	C	65 800	42 400	13 500	23 000
393546	BIEVRES	Non	O	C	0	0	0	0
271478	BLANC-MESNIL	Non	SL	B	0	0	0	0
684407	BOIGNEVILLE	Non	O	D	0	0	0	0
381079	BOIS-COLOMBES	Oui	SC	J	9 200	5 000	2 800	3 300
682203	BOIS-LE-ROI	Non	O	R	0	0	0	0
682518	BOISSISE-LE-ROI	Non	O	D	0	0	0	0
381152	BOISSY-L'AILLERIE	Non	O	J	0	0	0	0
113407	BONDY	Oui	SL	E	6 200	3 800	3 900	2 400
415893	BONNIERES	Non	O	J	0	0	0	0
276485	BOUFFEMONT- MOISSELLES	Non	O	H	0	0	0	0
382440	BOUGIVAL	Non	O	L	0	0	0	0
543181	BOULAINVILLIERS	Oui	SC	C	7 700	1 700	2 700	1 000
393322	BOULEVARD VICTOR	Oui	SC	C	6 500	1 800	0	0
545178	BOURAY	Non	O	C	0	0	0	0
684118	BOURRON-MARLOTTE-	Non	O	R	0	0	0	0

COD_TLB _ARRT _STTN	LIBL_LONG_ ARRT_STTN	Trafic moyen/ élevé	Type gare	Réseau	JOHV	JOVS	SAHV	SAVS
	GREZ							
682138	BOUSSY-SAINT-ANTOINE	Non	SC	D	0	0	0	0
681478	BOUTIGNY-SUR-ESSONNE	Non	O	D	0	0	0	0
545194	BRETIGNY	Oui	SL	C	6 800	3 500	2 500	1 700
545483	BREUILLET-BRUYERES-LE-CHATEL	Non	O	C	0	0	0	0
545491	BREUILLET-VILLAGE	Non	O	C	0	0	0	0
381624	BREVAL	Non	O	J	0	0	0	0
682120	BRUNOY	Oui	SC	D	9 100	5 900	3 800	2 100
276451	BRUYERES-SUR-OISE	Non	O	H	0	0	0	0
681510	BUNO-GIRONVILLE	Non	O	D	0	0	0	0
382655	CERGY LE HAUT	Oui	SC	A	13 300	6 200	6 900	2 500
381905	CERGY-PREFECTURE	Oui	SC	A	25 100	19 200	13 200	6 800
382499	CERGY-SAINT-CHRISTOPHE	Oui	SC	A	13 200	6 200	7 900	3 400
276063	CERNAY	Non	O	H	0	0	0	0
682161	CESSON	Non	O	D	0	0	0	0
545152	CHAMARANDE	Non	O	C	0	0	0	0
276030	CHAMP DE COURSES D'ENGHIEN	Oui	SL	H	1 800	1 300	0	0
393058	CHAMP DE MARS-TOUR EIFFEL	Oui	SC	C	10 600	3 800	3 900	2 400
276519	CHAMPAGNE-SUR-OISE	Non	O	H	0	0	0	0
682450	CHAMPAGNE-SUR-SEINE	Non	O	R	0	0	0	0
115873	CHAMPBENOIST-POIGNY	Non	O	P	0	0	0	0
116509	CHANGIS-SAINT-JEAN	Non	O	P	0	0	0	0
381475	CHANTELOUP-LES-VIGNES	Non	O	J	0	0	0	0
276162	CHAPONVAL	Non	O	H	0	0	0	0
381194	CHARS	Non	O	J	0	0	0	0
682419	CHARTRETTES	Non	O	R	0	0	0	0
382333	CHAVILLE RIVE DROITE	Oui	SL	L	1 700	0	0	0
393207	CHAVILLE RIVE GAUCHE	Non	SL	N	1 100	0	0	0
393173	CHAVILLE-VELIZY	Oui	SL	C	1 500	0	0	0
116111	CHELLES-GOURNAY	Oui	SC	E	21 300	12 800	10 400	7 300
546317	CHEMIN D'ANTONY	Non	O	C	0	0	0	0
113522	CHENAY-GAGNY	Oui	SL	E	3 400	1 900	1 400	1 100
393637	CHILLY-MAZARIN	Non	O	C	0	0	0	0
545285	CHOISY-LE-ROI	Oui	SL	C	12 100	5 900	3 100	3 600
391565	CLAMART	Oui	SL	N	3 300	1 700	0	0
381129	CLICHY-LEVALLOIS	Oui	O	L	2 700	1 300	1 100	0
393272	COIGNIERES	Non	O	N	0	0	0	0
381087	COLOMBES	Oui	SC	J	10 000	6 000	3 500	4 200
682146	COMBS-LA-VILLE-QUINCY	Oui	SL	D	4 100	2 400	1 500	1 100
272047	COMPANS	Non	O	K	0	0	0	0
381459	CONFLANS-FIN-D'OISE	Oui	SC	A	7 300	3 200	2 200	1 600
381897	CONFLANS-SAINT-	Oui	SC	J	9 000	5 100	3 500	2 000

COD_TLB _ARRT _STTN	LIBL_LONG_ ARRT_STTN	Trafic moyen/ élevé	Type gare	Réseau	JOHV	JOVS	SAHV	SAVS
	HONORINE							
681007	CORBEIL-ESSONNES	Oui	O	D	2 000	1 400	1 200	1 000
381863	CORMEILLES-EN- PARISIS	Oui	SL	J	2 400	1 200	0	0
681635	COUDRAY- MONTCEAUX	Non	O	D	0	0	0	0
116731	COUILLY-SAINT- GERMAIN-QUINCY	Non	O	P	0	0	0	0
116301	COULOMMIERS	Non	O	P	0	0	0	0
382200	COURBEVOIE	Oui	O	L	1 600	1 000	0	0
116772	CRECY-EN-BRIE-LA- CHAPELLE	Non	O	P	0	0	0	0
608802	CRETEIL POMP	Oui	SC	D	5 400	5 900	3 100	3 600
116640	CROUY-SUR-OURCQ	Non	O	P	0	0	0	0
271536	DAMMARTIN-JUILLY- SAINT-MARD	Non	O	K	0	0	0	0
276345	DEUIL-MONTMAGNY	Non	O	H	0	0	0	0
276436	DOMONT	Oui	SL	H	2 600	2 000	0	0
545525	DOURDAN	Non	O	C	0	0	0	0
540179	DOURDAN-LA-FORET	Non	O	C	0	0	0	0
271403	DRANCY	Non	O	B	0	0	0	0
276394	ECOUEN-EZANVILLE	Oui	SL	H	1 800	1 100	0	0
545475	EGLY	Non	O	C	0	0	0	0
116046	EMERAINVILLE- PONTAULT-COMBAULT	Oui	SL	E	4 300	2 800	1 300	1 400
276022	ENGHIEN-LES-BAINS	Oui	SL	H	3 600	1 440	2 320	0
545228	EPINAY-SUR-ORGE	Non	O	C	0	0	0	0
271148	EPINAY-SUR-SEINE	Non	O	C	1 000	0	0	0
271122	EPINAY- VILLETANEUSE	Oui	SC	H	9 400	6 800	2 200	4 300
276147	EPLUCHES	Non	O	H	0	0	0	0
386763	EPONE-MEZIERES	Non	O	J	0	0	0	0
381418	ERAGNY-NEUVILLE	Non	O	J	0	0	0	0
276055	ERMONT-EAUBONNE	Oui	SC	H	16 300	8 500	6 000	4 300
276584	ERMONT-HALTE	Non	O	H	0	0	0	0
116327	ESBLY	Non	O	P	0	0	0	0
681601	ESSONNES- ROBINSON	Non	O	D	0	0	0	0
545137	ETAMPES	Oui	SL	C	2 100	1 600	0	0
545145	ETRECHY	Non	O	C	0	0	0	0
681361	EVRY	Non	O	D	0	0	0	0
681387	EVRY- COURCOURONNES	Oui	SC	D	21 300	12 700	12 500	10 300
116277	FAREMOUTIERS- POMMEUSE	Non	O	P	0	0	0	0
682211	FONTAINEBLEAU- AVON	Non	O	R	1 000	0	0	0
682427	FONTAINE-LE-PORT	Non	O	R	0	0	0	0
393405	FONTENAY-LE-FLEURY	Non	SL	N	1 400	0	0	0
276071	FRANCONVILLE-LE- PLESSIS-BOUCHARD	Oui	SL	H	5 200	3 000	1 800	1 100
546291	FRATERNELLE	Non	O	C	0	0	0	0
113894	FREINVILLE-SEVRAN	Non	O	T4	0	0	0	0
276659	FREPILLON	Non	O	H	0	0	0	0
113514	GAGNY	Oui	SL	E	5 000	3 100	2 500	1 800

COD_TLB _ARRT _STTN	LIBL_LONG_ ARRT_STTN	Trafic moyen/ élevé	Type gare	Réseau	JOHV	JOVS	SAHV	SAVS
393439	GARANCIERES-LA QUEUE	Non	O	N	0	0	0	0
382259	GARCHES-MARNES- LA-COQUETTE	Non	SL	L	1 200	0	0	0
271205	GARE DE GENNEVILLIERS	Oui	SL	C	2 500	1 400	0	0
113001	GARE DE L'EST	Oui	SC	P	50 900	31 100	1 000	15 400
686030	GARE DE LYON	Non	O	D	1 000	0	0	0
271007	GARE DU NORD	Oui	SC	H	172 400	137 900	101 400	96 600
113860	GARGAN	Non	O	T4	0	0	0	0
381566	GARGENVILLE	Non	O	J	0	0	0	0
276196	GARGES-SARCELLES	Oui	SC	D	30 000	24 700	14 200	17 100
393348	GAZERAN	Non	O	N	0	0	0	0
276246	GOUSSAINVILLE	Oui	SC	D	5 800	3 900	2 700	2 500
681353	GRAND-BOURG	Non	O	D	0	0	0	0
393645	GRAVIGNY-BALIZY	Non	O	C	0	0	0	0
116012	GRETZ- ARMAINVILLIERS	Non	O	E	0	0	0	0
681379	GRIGNY-CENTRE	Oui	SC	D	6 600	5 300	4 300	4 300
276360	GROSLAY	Non	O	H	0	0	0	0
276592	GROS-NOYER-SAINT- PRIX	Non	O	H	0	0	0	0
116269	GUERARD-LA-CELLE- SUR-MORIN	Non	O	P	0	0	0	0
545129	GUILLerval	Non	O	C	0	0	0	0
281899	HAUSSMANN-SAINT- LAZARE	Oui	SC	E	107 900	69 700	40 300	36 300
381889	HERBLAY	Oui	SL	J	3 700	1 800	0	0
682435	HERICY	Non	O	R	0	0	0	0
393462	HOUDAN	Non	O	N	0	0	0	0
386409	HOUILLES- CARRIERES-SUR- SEINE	Oui	SC	A	22 700	12 500	9 000	3 600
393561	IGNY	Non	O	C	0	0	0	0
393033	INVALIDES	Oui	SC	C	3 500	2 700	1 300	1 000
116616	ISLES-ARMENTIERES- CONGIS	Non	O	P	0	0	0	0
381574	ISSOU-PORCHEVILLE	Non	O	J	0	0	0	0
393074	ISSY	Oui	SL	C	2 500	0	0	0
393306	ISSY-VAL DE SEINE	Oui	SL	C	5 000	1 400	0	0
545301	IVRY-SUR-SEINE	Oui	SL	C	4 700	1 400	2 300	0
393066	JAVEL	Oui	SC	C	8 300	3 800	2 100	1 900
393512	JOUY-EN-JOSAS	Non	O	C	0	0	0	0
545244	JUVISY	Oui	SC	C	39 400	25 100	22 800	19 100
381558	JUZIERS	Non	O	J	0	0	0	0
271171	LA BARRE-ORMESSON	Non	O	H	0	0	0	0
382432	LA CELLE-SAINT- CLOUD	Non	O	L	0	0	0	0
271304	LA COURNEUVE- AUBERVILLIERS	Oui	SL	B	8 900	7 300	6 600	5 800
382218	LA DEFENSE-GRANDE ARCHE	Oui	SC	L	48 000	35 100	21 600	12 800
681452	LA FERTE-ALAIS	Non	O	D	0	0	0	0
116517	LA FERTE-SOUS- JOUARRE	Non	O	P	0	0	0	0

COD_TLB _ARRT _STTN	LIBL_LONG_ ARRT_STTN	Trafic moyen/ élevé	Type gare	Réseau	JOHV	JOVS	SAHV	SAVS
381871	LA FRETTE-MONTIGNY	Non	O	J	0	0	0	0
386003	LA GARENNE- COLOMBES	Oui	SL	L	3 900	2 000	1 500	1 000
682476	LA GRANDE PAROISSE	Non	O	R	0	0	0	0
545459	LA NORVILLE-SAINT- GERMAIN-LES- ARPAJON	Non	O	C	0	0	0	0
164798	LA PLAINE-STADE DE FRANCE	Oui	SC	B	27 600	18 000	8 000	9 200
988709	LA REMISE A JORELLE	Non	O	T4	0	0	0	0
393256	LA VERRIERE	Oui	SL	N	6 400	3 300	2 400	1 900
113886	L'ABBAYE	Non	O	T4	0	0	0	0
116319	LAGNY-THORIGNY	Oui	SL	P	3 700	2 300	1 800	1 200
545160	LARDY	Non	O	C	0	0	0	0
271395	LE BOURGET	Oui	SL	B	10 800	7 800	6 800	5 500
681395	LE BRAS-DE-FER	Oui	SL	D	2 600	0	1 100	0
682179	LE MEE	Non	SL	D	1 200	1 400	0	0
393298	LE PERRAY	Non	O	N	0	0	0	0
681627	LE PLESSIS-CHENET	Non	O	D	0	0	0	0
113472	LE RAINCY- VILLEMOMBLE- MONTFERMEIL	Oui	SC	E	15 700	10 000	7 500	5 400
381095	LE STADE	Non	O	J	0	0	0	0
382366	LE VAL-D'OR	Non	SL	L	1 400	0	0	0
681247	LE VERT-DE-MAISONS	Oui	SL	D	3 400	2 100	1 100	1 000
492108	LES ARDOINES	Oui	SL	C	1 800	0	0	0
113779	LES BOULLEREAUX- CHAMPIGNY	Oui	SL	E	2 000	1 300	0	0
386664	LES CLAIRIERES-DE- VERNEUIL	Non	SL	J	0	0	0	0
113845	LES COQUETIERS	Non	O	T4	0	0	0	0
272146	LES GRESILLONS	Non	SL	C	1 300	0	0	0
386680	LES MUREAUX	Oui	SC	J	7 200	5 100	4 000	2 900
276238	LES NOUES	Non	O	D	0	0	0	0
113852	LES PAVILLONS- SOUS-BOIS	Non	O	T4	0	0	0	0
546226	LES SAULES	Non	SL	C	0	0	0	0
386300	LES VALLEES	Oui	SL	L	2 600	1 500	1 300	0
113803	LES YVRIS-NOISY-LE- GRAND	Non	SL	E	0	0	0	0
393280	LES-ESSARTS-LE-ROI	Non	O	N	0	0	0	0
382473	L'ETANG-LA-VILLE	Non	O	L	0	0	0	0
682153	LIEUSAIN-LE-MOISSY	Oui	SL	D	6 400	4 100	2 200	1 800
381582	LIMAY	Non	O	J	0	0	0	0
276527	L'ISLE-ADAM- PARMAIN	Non	O	H	0	0	0	0
682401	LIVRY-SUR-SEINE	Non	O	R	0	0	0	0
116632	LIZY-SUR-OURCQ	Non	O	P	0	0	0	0
393611	LONGJUMEAU	Non	O	C	0	0	0	0
116137	LONGUEVILLE	Non	O	P	0	0	0	0
382457	LOUVECIENNES	Non	O	L	0	0	0	0
276253	LOUVRES	Oui	SL	D	1 700	1 300	0	0
276576	LUZARCHES	Non	O	H	0	0	0	0
988717	LYCEE HENRI SELLIER	Non	O	T4	0	0	0	0
281873	MAGENTA	Oui	SC	E	36 900	23 700	14 200	14 500



COD_TLB _ARRT _STTN	LIBL_LONG_ ARRT_STTN	Trafic moyen/ élevé	Type gare	Réseau	JOHV	JOVS	SAHV	SAVS
681155	MAISONS-ALFORT- ALFORTVILLE	Oui	SL	D	10 500	6 600	4 100	3 700
386425	MAISONS-LAFFITTE	Oui	SL	A	6 500	4 100	3 200	0
681486	MAISSE	Non	O	D	0	0	0	0
381509	MANTES-LA-JOLIE	Non	O	J	1 200	0	0	0
381590	MANTES-STATION	Non	SC	J	1 200	0	0	0
382812	MAREIL-MARLY	Non	O	L	0	0	0	0
381715	MAREIL-SUR- MAULDRE	Non	O	J	0	0	0	0
116228	MARLES-EN-BRIE	Non	O	P	0	0	0	0
382465	MARLY-LE-ROI	Non	O	L	0	0	0	0
545186	MAROLLES-EN- HUREPOIX	Non	O	C	0	0	0	0
393579	MASSY-PALAISEAU	Oui	SC	C	8 600	4 100	2 200	2 100
383281	MASSY-VERRIERES	Non	O	C	0	0	0	0
381723	MAULE	Non	O	J	0	0	0	0
381483	MAURECOURT	Non	O	J	0	0	0	0
116103	MEAUX	Oui	SC	P	6 500	8 400	1 300	4 400
682005	MELUN	Oui	SC	D	20 900	15 000	11 500	9 400
681411	MENNECY	Non	O	D	0	0	0	0
276675	MERIEL	Non	O	H	0	0	0	0
276667	MERY-VAL D'OISE	Non	O	H	0	0	0	0
393108	MEUDON	Non	SL	N	1 100	0	0	0
393082	MEUDON-VAL-FLEURY	Oui	SL	C	2 900	1 000	1 200	0
381830	MEULAN- HARDRICOURT	Non	O	J	0	0	0	0
271528	MITRY-CLAYE	Oui	SL	B	2 100	1 400	0	0
545111	MONNERVILLE	Non	O	C	0	0	0	0
682302	MONTEREAU	Non	O	R	0	0	0	0
393892	MONTFORT- L'AMAURY-MERE	Non	O	N	0	0	0	0
682104	MONTGERON-CROSNE	Oui	SL	D	3 700	2 100	1 400	0
381160	MONTGEROULT- COURCELLES	Non	O	J	0	0	0	0
276089	MONTIGNY- BEAUCHAMP	Oui	SL	H	3 600	2 300	1 300	1 100
684100	MONTIGNY-SUR- LOING	Non	O	R	0	0	0	0
391003	MONTARNASSE	Oui	SC	N	48 900	27 200	22 200	15 700
382879	MONTREUIL	Oui	SL	L	1 800	0	0	0
116400	MONTRY-CONDE	Non	O	P	0	0	0	0
276493	MONTSOULT- MAFFLIERS	Non	SL	H	0	0	0	0
682278	MORET-VENEUX-LES- SABLONS	Non	O	R	0	0	0	0
116087	MORMANT	Non	O	P	0	0	0	0
116244	MORTCERF	Non	O	P	0	0	0	0
681403	MOULIN-GALANT	Non	O	D	0	0	0	0
116285	MOUROUX	Non	O	P	0	0	0	0
547307	MUSEE D'ORSAY	Oui	SC	C	4 800	3 400	1 600	1 600
116095	NANGIS	Non	O	P	0	0	0	0
386318	NANTERRE- UNIVERSITE	Non	O	L	0	0	0	0
116558	NANTEUIL-SAACY	Non	O	P	0	0	0	0
684126	NEMOURS-SAINT-	Non	O	R	0	0	0	0

COD_TLB _ARRT _STTN	LIBL_LONG_ ARRT_STTN	Trafic moyen/ élevé	Type gare	Réseau	JOHV	JOVS	SAHV	SAVS
	PIERRE							
334482	NEUVILLE UNIVERSITE	Oui	SL	A	2 300	1 600	0	0
381731	NEZEL-AULNAY	Non	O	J	0	0	0	0
113746	NOGENT-LE-PERREUX	Oui	SL	E	4 000	1 100	2 300	0
276758	NOINTEL-MOURS	Non	O	H	0	0	0	0
393876	NOISY-LE-ROI	Non	O	L	0	0	0	0
113217	NOISY-LE-SEC	Oui	SL	E	12 000	8 800	6 100	5 500
681346	ORANGIS-BOIS DE L'EPINE	Oui	SC	D	4 900	0	1 900	0
393447	ORGERUS-BEHOUST	Non	O	N	0	0	0	0
546200	ORLY VILLE	Non	SL	C	1 200	0	0	0
381145	OSNY	Non	O	J	0	0	0	0
116020	OZOIR-LA-FERRIERE	Oui	SL	E	2 100	1 200	0	0
113209	PANTIN	Oui	SL	E	8 900	6 300	4 300	3 400
271486	PARC DES EXPOSITIONS	Non	SL	B	0	0	0	0
381012	PEREIRE-LEVALLOIS	Oui	SC	C	11 100	5 600	3 300	1 400
276469	PERSAN-BEAUMONT	Oui	SC	H	5 000	3 500	2 300	2 100
393504	PETIT-JOUY-LES- LOGES	Non	O	C	0	0	0	0
393652	PETIT-VAUX	Non	O	C	0	0	0	0
271163	PIERREFITTE-STAINS	Oui	SC	D	12 200	10 300	8 500	8 000
276097	PIERRELAYE	Non	SL	H	0	0	0	0
393421	PLAISIR-GRIGNON	Oui	SL	N	3 900	2 200	1 200	1 200
393629	PLAISIR-LES-CLAYES	Non	SL	N	1 100	0	0	0
386573	POISSY	Oui	SC	A	23 700	13 600	10 200	6 700
393041	PONT DE L'ALMA	Oui	SL	C	3 000	0	1 100	0
546192	PONT DE RUNGIS	Non	O	C	0	0	0	0
381111	PONT-CARDINET	Non	O	L	0	0	0	0
682526	PONTHIERRY-PRINGY	Non	O	D	0	0	0	0
276139	PONTOISE	Oui	SC	H	9 500	7 400	4 200	2 400
276154	PONT-PETIT	Non	O	H	0	0	0	0
393165	PORCHEFONTAINE	Non	SL	C	0	0	0	0
381020	PORTE MAILLOT	Oui	SC	C	14 300	7 600	4 300	2 900
111278	PORTE-DE-CLICHY	Oui	SC	C	6 600	4 300	2 200	2 200
276501	PRESLES- COURCELLES	Non	O	H	0	0	0	0
116160	PROVINS	Non	O	P	0	0	0	0
382382	PUTEAUX	Non	O	L	1 000	0	0	0
393314	RAMBOUILLET	Oui	SL	N	5 000	1 800	1 700	1 200
681338	RIS-ORANGIS	Non	O	D	0	0	0	0
116038	ROISSY-EN-BRIE	Oui	SL	E	2 200	1 000	0	0
113696	ROSNY-BOIS-PERRIER	Non	SL	E	0	0	0	0
113704	ROSNY-SOUS-BOIS	Oui	SL	E	3 600	1 700	2 100	1 500
415885	ROSNY-SUR-SEINE	Non	O	J	0	0	0	0
988725	ROUGEMONT- CHANTELOUP	Non	O	T4	0	0	0	0
545509	SAINT-CHERON	Non	O	C	0	0	0	0
382358	SAINT-CLOUD	Oui	SC	L	12 600	6 100	4 700	2 300
393223	SAINT-CYR	Oui	SL	N	3 200	1 700	1 000	0
271015	SAINT-DENIS	Oui	SC	H	21 900	18 400	13 300	12 900
116178	SAINTE-COLOMBE- SEPTVEILLES	Non	O	P	0	0	0	0

COD_TLB _ARRT _STTN	LIBL_LONG_ ARRT_STTN	Trafic moyen/ élevé	Type gare	Réseau	JOHV	JOVS	SAHV	SAVS
545210	SAINTE-GENEVIEVE- DES-BOIS	Oui	SL	C	4 100	1 500	1 800	1 100
682542	SAINT-FARGEAU	Non	O	D	0	0	0	0
366922	SAINT-GERMAIN-BEL- AIR-FOURQUEUX	Non	O	L	0	0	0	0
382804	SAINT-GERMAIN- GRANDE-CEINTURE	Non	O	L	0	0	0	0
276170	SAINT-GRATIEN	Oui	SL	C	2 300	1 000	0	0
276600	SAINT-LEU-LA-FORET	Non	O	H	0	0	0	0
682294	SAINT-MAMMES	Non	O	R	0	0	0	0
545350	SAINT-MARTIN- D'ETAMPES	Non	O	C	0	0	0	0
547315	SAINT-MICHEL NOTRE DAME	Oui	SC	C	28 900	20 300	17 900	14 700
545202	SAINT-MICHEL-SUR- ORGE	Oui	SL	C	3 300	0	1 300	0
382481	SAINT-NOM-LA- BRETECHE-FORET-DE- MARLY	Non	O	L	0	0	0	0
271254	SAINT-OUEN	Oui	SL	C	4 500	1 500	0	0
276105	SAINT-OUEN- L'AUMONE	Non	SL	H	1 100	0	0	0
337980	SAINT-OUEN- L'AUMONE-LIESSE	Non	SL	H	1 300	0	0	0
381426	SAINT-OUEN- L'AUMONE-QUARTIER DE L'EGLISE	Non	O	J	0	0	0	0
393843	SAINT-QUENTIN-EN- YVELINES	Oui	SL	N	16 100	8 200	4 400	3 100
276188	SANNOIS	Non	SL	J	0	0	0	0
381186	SANTEUIL-LE- PERCHAY	Non	O	J	0	0	0	0
276386	SARCELLES-SAINT- BRICE	Oui	SL	H	2 900	1 100	0	0
386417	SARTROUVILLE	Oui	SC	A	23 000	8 300	9 700	3 400
682187	SAVIGNY-LE-TEMPLE- NANDY	Oui	SC	D	10 500	6 400	4 200	3 000
545236	SAVIGNY-SUR-ORGE	Oui	SL	C	7 300	2 600	3 200	1 900
545517	SERMAISE	Non	O	C	0	0	0	0
272039	SEUGY	Non	O	H	0	0	0	0
271445	SEVRAN-BEAUDOTTES	Oui	SC	B	3 100	3 300	1 100	6 600
271429	SEVRAN-LIVRY	Non	SL	B	0	0	0	0
393124	SEVRES RIVE GAUCHE	Non	SL	N	1 200	0	0	0
382341	SEVRES-VILLE- D'AVRAY	Non	O	L	1 100	0	0	0
684217	SOUPPES	Non	O	R	0	0	0	0
164780	STADE DE FRANCE- SAINT-DENIS	Oui	SC	D	20 700	13 300	0	0
382374	SURESNES-MONT VALERIEN	Oui	SL	L	1 500	1 400	0	0
276261	SURVILLIERS-FOSSES	Oui	SL	D	2 400	1 200	0	0
393454	TACOIGNIERES- RICHEBOURG	Non	O	N	0	0	0	0
276634	TAVERNY	Non	O	H	0	0	0	0
272054	THIEUX-NANTOUILLET	Non	O	K	0	0	0	0
682252	THOMERY	Non	O	R	0	0	0	0
381822	THUN-LE-PARADIS	Non	O	J	0	0	0	0

COD_TLB _ARRT _STTN	LIBL_LONG_ ARRT_STTN	Trafic moyen/ élevé	Type gare	Réseau	JOHV	JOVS	SAHV	SAVS
116210	TOURNAN	Non	O	E	0	0	0	0
393835	TRAPPES	Oui	SL	N	4 500	3 000	2 300	1 900
381806	TRIEL-SUR-SEINE	Non	O	J	0	0	0	0
116491	TRILPORT	Non	O	P	0	0	0	0
381178	US	Non	O	J	0	0	0	0
116293	VAIRES-TORCY	Non	SL	P	1 400	0	0	0
381798	VAL-D'ARGENTEUIL	Oui	SC	J	8 500	5 400	2 200	1 300
276535	VALMONDOIS	Non	O	H	0	0	0	0
391532	VANVES-MALAKOFF	Non	SL	N	1 100	0	0	0
393538	VAUBOYEN	Non	O	C	0	0	0	0
276626	VAUCELLES	Non	O	H	0	0	0	0
382267	VAUCRESSON	Non	O	L	0	0	0	0
381814	VAUX-SUR-SEINE	Non	O	J	0	0	0	0
116079	VERNEUIL-L'ETANG	Non	O	P	0	0	0	0
386656	VERNOUILLET- VERNEUIL	Oui	SL	J	2 300	1 100	0	0
682468	VERNOU-SUR-SEINE	Non	O	R	0	0	0	0
393157	VERSAILLES CHATEAU	Oui	SL	C	3 200	1 600	0	1 200
382861	VERSAILLES RIVE DROITE	Oui	SC	L	7 900	5 100	3 400	2 700
393009	VERSAILLES- CHANTIERS	Oui	SC	N	26 200	10 400	10 100	4 100
271437	VERT-GALANT	Oui	SC	B	7 700	4 800	2 600	2 600
276568	VIARMES	Non	O	H	0	0	0	0
681304	VIGNEUX-SUR-SEINE	Oui	SL	D	6 400	3 600	2 900	2 400
681619	VILLABE	Non	O	D	0	0	0	0
272021	VILLAINES	Non	O	H	0	0	0	0
545277	VILLENEUVE-LE-ROI	Oui	SL	C	1 500	0	0	0
681825	VILLENEUVE-SAINT- GEORGES	Oui	SC	D	18 100	14 000	13 500	10 900
681809	VILLENEUVE-TRIAGE	Non	O	D	0	0	0	0
386649	VILLENES-SUR- SEINE	Non	O	J	0	0	0	0
271510	VILLEPARISIS-MITRY- LE-NEUF	Non	SL	B	0	0	0	0
271452	VILLEPINTE	Non	SL	B	0	0	0	0
393413	VILLEPREUX-LES- CLAYES	Oui	SL	N	2 100	1 100	0	0
276220	VILLIERS-LE-BEL- GONESSE- ARNOUVILLE	Oui	SC	D	21 300	14 500	11 500	10 000
116749	VILLIERS- MONTBARBIN	Non	O	P	0	0	0	0
393884	VILLIERS-NEAUPHLE PONTCHARTRAIN	Non	O	N	0	0	0	0
113795	VILLIERS-SUR- MARNE-PLESSIS- TREVISE	Oui	SL	E	9 700	5 800	4 700	3 500
382887	VIROFLAY RIVE DROITE	Non	O	L	0	0	0	0
393215	VIROFLAY RIVE GAUCHE	Oui	SC	N	4 000	1 800	1 300	0
681312	VIRY-CHATILLON	Non	O	D	0	0	0	0
545293	VITRY-SUR-SEINE	Oui	SL	C	2 000	1 800	0	1 300
682500	VOSVES	Non	O	D	0	0	0	0

COD_TLB _ARRT _STTN	LIBL_LONG_ ARRT_STTN	Trafic moyen/ élevé	Type gare	Réseau	JOHV	JOVS	SAHV	SAVS
682443	VULAINES-SUR- SEINE-SAMOREAU	Non	O	R	0	0	0	0
682112	YERRES	Oui	SL	D	4 400	3 800	1 600	1 400

## **V – BIENS ET INVESTISSEMENTS**

**ANNEXE V-1 [CONFIDENTIEL]**  
**PROGRAMME D'INVESTISSEMENT 2016-2019**

**ANNEXE V-1-1 [CONFIDENTIEL]**  
**PROGRAMME D'INVESTISSEMENT 2016-2019**



**ANNEXE V-1-2 [CONFIDENTIEL]**

**SCENARIO MATERIEL ROULANT**

**ANNEXE V-1-3 [CONFIDENTIEL]**

**EOLE**

**ANNEXE V-1-4 [CONFIDENTIEL]**

**MAQUETTE REPORTING PROGRAMME D'INVESTISSEMENT**

## ANNEXE V-2

### GOUVERNANCE DU MATERIEL ROULANT

#### ARTICLE 1 - Préambule

Dans le cadre du contrat entre le STIF et SNCF Mobilités, le STIF et SNCF Mobilités conviennent de la nécessité de définir un cadre commun pour la gestion du matériel roulant appartenant à SNCF Mobilités et effectuant des missions de service public pour le compte du STIF agissant en tant qu'autorité organisatrice des transports en Ile-de-France.

#### 1.1 Définitions préliminaires

Par convention, les termes utilisés recouvrent les définitions suivantes :

- **Matériel** : terme générique désignant les matériels roulants ferroviaires prévus à l'article 2 ;
- **Marché** : contrat (ensemble de documents contractuels) conclu à titre onéreux, dans le respect des procédures applicables, entre l'une des parties et un ou plusieurs opérateurs économiques (Constructeur) ayant pour objet l'acquisition du Matériel ;
- **Opération** : ensemble d'actions organisées, associées à des ressources techniques, humaines et financières, visant soit l'acquisition, soit la rénovation, soit la dotation en équipement, soit les opérations de maintenance patrimoniale du matériel roulant et des liens éventuels avec les installations ;
- **Parc** : ensemble des matériels roulants associé à un réseau ou à une ligne ;
- **Parties** : désigne les signataires de la présente annexe ;
- **Convention de financement** : document contractuel déterminant la consistance d'une opération, ses modalités de financement ainsi que les engagements réciproques de SNCF Mobilités et du STIF ;
- **Constructeur** : titulaire de la conception et de la construction d'un Matériel désigné dans le cadre d'une procédure de passation de marché conduite par SNCF ;
- **Design** : la livrée extérieure des Matériels ainsi que les éléments qui interviennent dans l'ambiance générale intérieure du Matériels, notamment les habillages, les moyens de préhension et l'ambiance lumineuse ;
- **Rame** : ensemble de véhicules formant en service commercial un ensemble autonome de véhicules. Il s'agit soit d'automotrices (circulant seules sous formes d'unités simples, ou couplées entres-elles sous forme d'unités multiples) soit de compositions remorquées (locomotives attelées à plusieurs voitures). Le dénombrement des rames est basé sur un nombre d'unités simples ;
- **Version** : rame dans une configuration déterminée (avec ou sans options) ;
- **Variante** : une version dans une configuration résultant d'adaptations spécifiques à une ligne.

## 1.2 Portée de l'Annexe

La présente annexe formalise les relations entre le STIF et SNCF Mobilités en termes de pilotage, de suivi et d'évaluation des opérations d'acquisition, de modernisation, de dotation en équipement, de maintenance et de déploiement ou redéploiement du Matériel ainsi que des opérations de création ou de modification d'installations de maintenance. Ainsi, sans préjudice des dispositions du contrat STIF – SNCF Mobilités, notamment des titres V et VI et des conventions de financement du Matériel Roulant signées le 3 mai 2012 dans le cadre du dispositif Cézembre et reprises en annexes VI-13 et VI-14, l'Annexe vise à définir pour la durée du contrat :

- les conditions dans lesquelles chacune des parties est associée aux procédures d'acquisition, de rénovation, ou de modification du Matériel Roulant, ainsi qu'aux opérations de création ou de modification d'installation de maintenance ;
- les conditions dans lesquelles les matériels sont remis au STIF en cas de changement d'opérateur ferroviaire ;
- les conditions dans lesquelles SNCF Mobilités assume la responsabilité juridique et technique, et notamment de l'utilisation et du maintien en conditions opérationnelles du matériel roulant ;
- les modalités de rémunération de SNCF Mobilités par le STIF au titre des investissements effectués par elle dans le cadre des Opérations.

La présente annexe se substitue, pour la stricte et exclusive application de l'article 3 ci-dessous intitulé « instances de gouvernance » aux dispositions correspondantes figurant dans le protocole de gouvernance annexé au précédent contrat et dans les conventions de financement antérieures.

## ARTICLE 2 - Périmètre Technique de l'annexe

L'annexe porte sur :

- les Matériels actuels ou futurs qui figurent ou figureront aux bilans annuels de SNCF Mobilités, ou qui sont acquis en crédit-bail ou montage de type Cézembre, et qui participent directement à l'exploitation par cette dernière des services de transports publics réguliers de personnes selon les dispositions du contrat STIF - SNCF Mobilités, dans le cadre des dispositions de l'article L.1241-6 du code des transports ;
- les installations de maintenance affectés en tout ou partie à l'activité Transilien mises en œuvre pour assurer le maintien en conditions opérationnelles des Matériels prévus au précédent alinéa.

Sont exclus du périmètre :

- les matériels exclusivement affectés à l'exploitation d'autres services que ceux visés à l'alinéa précédent, notamment ceux effectuant des prestations dans le cadre des prestations-train ;
- les brevets, produits, logiciels développés en tout ou partie par SNCF Mobilités et résultant de son savoir-faire propre ;

## 2.1 Matériels

Ces matériels sont principalement constitués :

- d'une structure ;
- d'organes de guidage et de roulement (bogies, essieux) ;
- de suspensions ;
- d'équipements embarqués de contrôle et de commande, notamment des fonctions de traction-freinage ;
- pour les automotrices ou les locomotives, d'une chaîne de traction-freinage qui comprend notamment des équipements embarqués de captage ou de fourniture d'énergie embarquée (groupe électrogène ou batteries), de conversion d'énergie et de commande associés ;
- d'organes de freinage ;
- d'organes d'accouplement ;
- d'aménagements et d'équipements destinés à l'embarquement des voyageurs, notamment les portes, les emmarchements fixes ou mobiles ou les comble-lacune ;
- d'aménagements intérieurs définissant le nombre de places offertes et les conditions de déplacement dans la rame, notamment les assises fixes et relevables, les appuis ischiatiques, les systèmes de préhension, les intercirculations ;
- de système de chauffage, de ventilation et de climatisation ;
- de fenêtres et de système d'éclairage ;
- d'équipement d'interphonie, de télécommunication sol-bord et de géo-localisation ;
- des systèmes d'information ou de collecte de données embarqués, notamment des systèmes destinés à l'information ou au comptage et des interfaces homme/machine associées ;
- d'éventuels systèmes de validation embarqués ;
- de dispositifs de sécurité passifs ou actifs ;
- de dispositifs nécessaires à la sûreté des voyageurs et du personnel de bord (y compris les systèmes d'alarme et de vidéosurveillance).

## 2.2 Les matériels d'Assistance des matériels roulants

Ces matériels recouvrent les véhicules ferroviaires, inscrits aux bilans de SNCF Mobilités, destinés à l'assistance des Matériels, telles que les locomotives du PACT (Pôle d'Appui Conduite Transilien). Des procédures allégées spécifiques à définir seront à mettre en œuvre pour ces matériels.

## 2.3 Installations de maintenance

Sont concernés :

- les sites de maintenance centraux Transilien, dénommés par SNCF Mobilités « Technicentre de maintenance ». Ils assurent la maintenance préventive et curative d'une ou plusieurs séries. Ces sites se caractérisent principalement par :
  - une emprise dédiée accueillant des voies de manœuvre, des faisceaux de garage du Matériel, des installations dédiées à l'inspection ou à la maintenance des rames ainsi que des bâtiments accueillant du personnel ou/et des moyens techniques ;
  - des ressources techniques, notamment des équipements de manutention et d'intervention sur le Matériel, des outillages et des pièces de rechange ;
  - des ressources humaines propres.

- les sites de maintenance déconcentrés, dénommés par SNCF Mobilités « SMGL ». Ces sites assurent des opérations ciblées de maintenance. Ces sites se caractérisent principalement par :
  - une emprise commune aux sites de garage ;
  - des ressources techniques limitées aux opérations de maintenance courante ne nécessitant pas d'installations spécifiques ;
  - des ressources spécifiques et détachées.

### **ARTICLE 3 - Instances**

Plusieurs instances sont destinées à assurer la conduite et le suivi des opérations. Ces instances ne remettent pas en cause le travail déjà réalisé par les comités de suivi des conventions de financement conclues antérieurement, ni le travail des Comités de Programme semestriels, en charge du suivi des opérations sur les installations de maintenance dans le PQI (Comité de Programme « Installations Fixes » cf. article 78.2 du contrat). Un calendrier prévisionnel annuel de principe définit l'enchaînement de ces instances.

#### **3.1 Comité de gouvernance Matériel (COMR)**

##### **Compétences**

Le COMR constitue une instance d'information et de décision chargée de mettre en œuvre la présente annexe.

Il est informé de la teneur des Opérations envisagées ainsi que du déroulement des Opérations décidées. Il est également informé :

- des situations engendrant ou résultant de problèmes de Matériel pouvant notamment se répercuter sur l'offre ;
- des conséquences des évolutions d'offre sur la consistance du Parc ;
- des conséquences des évolutions de parc sur les conditions de maintien opérationnel ainsi que les installations de maintenance.

Sans préjudice des instances décisionnelles de chacune des Parties, le COMR donne des orientations, rend des avis et prend des décisions sur la définition, la conduite et le financement des Opérations selon l'article 5.

Le COMR organise en tant que besoin des COPIL ou des COTECH.

##### **Programmation**

Sauf demande expresse du STIF ou de SNCF Mobilités, les COMR sont organisés à une fréquence bimestrielle par le STIF.

##### **Composition**

Les COMR sont composés comme suit :

- pour SNCF Mobilités : directeur de l'exploitation ou son représentant, directeur délégué « matériel et système » ou son représentant, représentant du service « gestion – finance » ;

- pour le STIF : directrice de l'exploitation ou son représentant, responsable de la division « offre ferroviaire » ou son représentant, représentant de la division « budget - finance », représentant de la division « contrat, audit et coordination » ;
- si les Parties l'estiment nécessaire, chacune pourra convier des représentants du maître d'ouvrage de l'infrastructure, un conducteur d'opération, un représentant du Constructeur ou un expert.

Le contenu des comptes-rendus sera soumis à l'accord préalable de chacune des parties avant diffusion.

### **3.2 Comités de pilotage (COPIL)**

#### **Compétences**

Le COPIL assure des missions dévolues par le COMR. Il s'intéresse plus généralement aux Opérations :

- donnant lieu à une convention de financement. Il assure notamment dans ce cadre les fonctions de comité de suivi des conventions instaurées dans les conventions de financement signées antérieurement au Contrat en vigueur ;
- dont l'ampleur, la complexité ou les niveaux de représentation des Parties justifie une instance dédiée.

#### **Programmation et composition**

Le COMR décide de la tenue et de la composition des COPIL. Cette dernière est définie en fonction des décisions à prendre ou des sujets à examiner :

- lorsque le COPIL revêt un caractère décisionnel, les Parties s'accordent préalablement lors d'un Comité de gouvernance sur le niveau de représentation requis pour statuer ;
- lorsque le COPIL examine des sujets qui nécessitent des approfondissements, chaque Partie peut convier un expert interne ou externe.

### **3.3 Comités techniques (COTECH)**

#### **Compétences**

Les COTECH sont des instances thématiques destinées à préparer d'autres instances.

#### **Programmation et composition**

- les COTECH portant sur les questions techniques et opérationnelles se réunissent en tant que de besoin. Ils sont au moins composés des représentants suivants :
  - pour SNCF Mobilités : un représentant de la direction « matériel et système » ;
  - pour le STIF : un représentant de la division « offre ferroviaire » ;
- des COTECH portant sur les questions financières et contractuelles sont organisés systématiquement en amont des instances consacrées au PQI et aux conventions de financement. Les Parties peuvent également convenir d'organiser des COTECH optionnels. Ils sont au moins composés des représentants suivants :
  - pour SNCF Mobilités : un représentant du service « gestion – finance » ;
  - pour le STIF : un représentant de la division « budget - finance » et un représentant de la division « contrat, audit et coordination ».



Les Parties peuvent ajuster la composition des COTECH en fonction des sujets examinés.

## **ARTICLE 4 - Information Du STIF**

### **4.1 Informations mises à disposition par SNCF Mobilités dans le cadre de la gouvernance**

Les informations mises à disposition du STIF par SNCF Mobilités sont de 4 ordres :

- les données de suivi physique et financier pluriannuelles suivantes :
  - consistance du parc, détaillée dans l'article 4.3 ;
  - consistance des installations de maintenance du Matériel Transilien, détaillée dans l'article 4.4;

Ces données sont systématiquement transmises selon un rythme et une consistance convenus, indépendamment de la tenue des instances ;

- les informations spécifiques aux Opérations en cours ou à venir (articles 5.3 et 5.4) ;
- les informations transmises dans le cadre des instances, notamment les supports de réunion et l'ensemble des documents demandés ou produits à ces occasions. Ces documents sont diffusés aux participants selon les modalités définies dans l'annexe V.3 du présent contrat ;
- les informations utiles à la bonne organisation des échanges entre les Parties – en particulier dans le cadre des instances – sous forme notamment d'un organigramme mis à jour annuellement et actualisé en fonction des besoins.

### **4.2 Mise à disposition des données**

Les informations prévues à l'article 4.1 sont communiquées au STIF. Des modalités spécifiques s'appliquent aux documents confidentiels des Marchés de Matériels neufs donnant lieu à une convention de financement.

#### **4.2.1 Principes génériques**

Les données sont communiquées au STIF dans les conditions prévues à l'article 108 du Contrat STIF - SNCF Mobilités relatif à la confidentialité.

Les modalités organisationnelles, techniques et contractuelles de communication des données sont précisées en annexe V.3 du Contrat.

L'entrave dans la mise à dispositions de données contractuelles demandées selon les dispositions prévues à la présente Annexe fait l'objet de pénalités fixées dans l'article 106 « Sanction » du Contrat.

#### **4.2.2 Cas spécifiques des Marchés de Matériel neuf**

SNCF Mobilités communique ou donne accès aux informations sur les Marchés ou les accords commerciaux conclus par SNCF Mobilités et portant :

- soit sur des Matériels neufs spécifiquement conçus pour les besoins du réseau Transilien ;

- soit sur des Matériels neufs pour lesquels une version ou variante est destinée au réseau Transilien.

La mise à disposition des données se fait selon les modalités suivantes :

- communication au STIF de données retranscrites par SNCF Mobilités sur la base des pièces du Marché ou des accords commerciaux : SNCF transmet sous forme électronique les termes de paiements en lien avec l'échéancier de l'exécution physique du Marché, formules d'indexation des prix, clauses de pénalités du Constructeur, caractéristiques générales du Matériel, conditions de sorties de garanties, niveaux de fiabilité.

Le STIF pourra en cas de besoin solliciter SNCF Mobilités pour qu'il lui transmette ponctuellement des éléments complémentaires ;

- consultation par le STIF des pièces du Marché ou des accords commerciaux : après réception d'une demande du STIF, SNCF Mobilités dispose de 7 jours ouvrés pour organiser cette consultation, selon les termes suivants :
  - pour les Marchés ou les accords commerciaux conclus antérieurement à la signature du présent Contrat, seules les pièces existantes soumises à un accord de confidentialité entre les signataires du Marché ou de l'accord commercial sont exclues de la consultation ;
  - pour les Marchés ou les accords commerciaux conclus à compter de la signature du présent Contrat ainsi que pour les nouvelles pièces d'un Marché existant, SNCF Mobilités s'engage à informer le Constructeur que les pièces confidentielles du Marchés pourront être contractuellement consultées par le STIF à sa demande. Dans le cas des Matériels pour lesquels une version ou une variante est destinée au réseau Transilien, seules les pièces qui correspondent à cette variante pourront être consultées.

La durée de la consultation devra permettre au STIF de prendre connaissance des éléments recherchés dans le cadre de l'article 108 « obligation générale de confidentialité » sur la confidentialité et sans pouvoir faire de copie.

### 4.3 Consistance du Parc

La consistance du parc recouvre l'inventaire physique et comptable des Matériels au 31 décembre de chaque année, leur description technique, ainsi que leurs affectations. Les données seront transmises au plus tard le 31 mars de l'année suivante.

#### 4.3.1 Inventaire physique et comptable du parc

Cet inventaire permet d'avoir un recensement exhaustif de tous les véhicules inscrits au parc au 31 décembre de chaque année. Il permet de connaître ou de reconstituer la composition de chaque rame et consigne les données suivantes :

- Pour chaque véhicule :
  - la série (exemple Z2N) ;
  - la sous-série (exemple Z 20500) ;
  - la version (exemple : Z 20500 hybride) ;
  - le matricule (SNCF ou EVN<sup>3</sup>) ;

---

<sup>3</sup> European Vehicle Number (EVN) Technical Specification for Interoperability

- la date d'acquisition et la date d'amortissement correspondante ;
- la date de transformation et la date d'amortissement correspondante ;
- la date d'autorisation de mise en circulation (SNCF ou EPSF) ;
- le matricule de l'élément ou de la rame dans lequel le véhicule est incorporé ;
- la valeur brute du bien ;
- le montant subventionné ;
- les montants annuel et cumulé de la dotation aux amortissements ;
- les valeurs annuelle et cumulée de la reprise de subvention ;
- la valeur nette comptable ;
- le statut du matériel au moment de l'inventaire (en service commercial, accidenté, stocké, en rénovation, en réparation, à radier).
- Pour chaque rame :
  - la ligne d'affectation ;
  - supervision technique de flotte ;
  - la livrée ;
  - les dispositions particulières (pour les équipements ou dotations qui n'équipent que certains véhicules ou qui sont en cours de déploiement) ;
  - le ou les centres qui réalisent des Opérations.

#### **4.3.2 Description technique des Matériels**

La description technique recouvre 2 types de données :

##### ***Données génériques***

Elles permettent de décrire chaque Matériel et de différencier entre-elles les différentes versions ou variantes. Sont notamment précisés :

- la désignation commerciale ;
- la version ;
- le nombre et les particularismes des variantes ;
- le ou les constructeurs ;
- le nombre de niveaux ;
- le nombre de véhicules composant une rame ;
- la disposition des assises fixes et relevables ;
- le nombre de places assises et debout en situation normale et exceptionnelle en précisant les conditions de mesure employées ;
- les performances dynamiques ;
- le type d'embarquement avec un diagramme des différents types d'interface quai-trains rencontrés en situation commerciale ;
- le nombre et la dimension des portes ;
- les aménagements PMR, et notamment l'emplacement des espaces UFR ;
- les indicateurs d'accessibilité ;
- les supports d'information-voyageur en précisant leur nature, les vecteurs de diffusion (visuel et/ou sonore) et de mise à jour (statique ou dynamique) ;

- la présence de système de comptage embarqué ;
- la présence et la nature des systèmes de vidéosurveillance ;
- les livrées appliquées.

Les données sont transmises en veillant à utiliser des dénominations ou des références communes avec l'inventaire physique et comptable pour pouvoir faire correspondre les données entre-elles.

### **Données spécifiques**

Elles correspondent à des caractéristiques nouvelles ou modifiée dans le cadre d'Opérations en cours ou à venir, notamment des rénovations ou des dotations en équipement.

Dès que l'ensemble d'une Opération est achevée pour l'ensemble d'une version ou d'une variante, les caractéristiques correspondantes sont intégrées aux caractéristiques génériques. En cas de changement des aménagements intérieurs, SNCF Mobilités transmet au STIF des diagrammes ou des images qui permettent de prendre connaissance de la nouvelle configuration.

Le STIF peut demander que SNCF Mobilités lui fournisse des informations complémentaires, notamment des diagrammes en élévation ainsi que des diagrammes d'aménagement pour chaque variante tels que SNCF Mobilités en dispose.

### **4.3.3 Affectation du parc**

Les données d'affectation du parc donnent une vision théorique des ressources et des besoins de parc en heure de pointe et hors aléas. Elles sont destinées à avoir une connaissance pluriannuelle et sur l'ensemble du réseau des ressources et des besoins en Matériels pour chaque branche du réseau et pour chaque version de Matériel. Elles permettent de reconstituer les évolutions passées, de prendre connaissance de la situation actuelle et de montrer les évolutions actées ou envisagées pour chaque branche du réseau. A ce titre, les données incorporent une proposition de gestion prévisionnelle, correspondant à l'évolution pluriannuelle des inventaires par série et par affectation.

Le STIF pourra demander un état des lieux des parcs remis à disposition par les autres entités de SNCF Mobilités.

### **Consistance**

Les données sont fournies pour chaque branche et chaque version ou variante de Matériel. Les variantes sont uniquement précisées si elles sont imposées par des contraintes techniques ou opérationnelles (par exemple : présence d'équipements embarqués indispensables pour desservir une section, nombre de caisses imposées par des longueurs de quai). En cas de mutualisation d'un Matériel sur plusieurs branches ou sur plusieurs lignes, SNCF Mobilités fait son possible pour apprécier le nombre de rames nécessaires pour chaque branche (notion de parc desimbriqué). La marge de précision de cette information est alors documentée.

Sont demandés par branche :

- pour les ressources en Matériel : le nombre de rames de chaque version ou variante de Matériel pour couvrir les besoins de la branche ;

- pour les besoins en Matériel :
  - le besoin en rames pour assurer l'offre, en distinguant le nombre de rames :
    - engagées en lignes pour couvrir l'offre : « lignes de roulement » ;
    - stationnées mais immédiatement mobilisables pour couvrir des besoins opérationnels : « réserve d'exploitation » en distinguant les gares dans lesquelles elles sont positionnées et le nombre de rames prévues en matinée et en soirée ;
  - le nombre de rames pour les réserves en précisant si des distinctions sont faites suivant les versions ou les variantes :
    - la réserve pour la maintenance préventive et curative ;
    - la réserve pour aléas ;
    - la réserve patrimoniale.

### ***Précision des données du réseau Transilien***

Pour assurer une vision synoptique du parc, les données sont transmises sous forme d'un tableau consignait dans une même feuille l'ensemble des lignes et des branches (en colonne) ainsi que les dates ou les plages temporelle (en ligne). Les données d'une même colonne ou d'une même ligne doivent être cohérentes en termes de précision. Les dénominations du Matériel utilisées sont cohérentes avec celles employées pour la description de l'offre de référence.

Pour les données nécessitant des précisions ou des mises en gardes, notamment les estimations de parcs desimbriqués, des métadonnées exposeront l'ensemble des précautions à prendre.

Les données sont transmises selon les principes suivants :

- les évolutions passées :
  - les données reconstituées sur la durée du Contrat 2012-2015 sont fournies selon un pas annuel. La date de valeur est le 31 décembre de chaque année ;
  - les données constatées à compter de janvier 2015 sont fournies selon un pas mensuel. La date de valeur des données est la dernière journée du mois considéré ;
- la situation actuelle : les données constatées sont fournies selon un pas mensuel. La date de valeur des données est la dernière journée du mois considéré ;
- les évolutions actées ou envisagées :
  - les données projetées pour les 12 prochains mois sont fournies selon un pas mensuel. La date de valeur des données est la dernière journée du mois correspondant ;
  - au-delà, les données sont fournies selon un pas annuel. La date de valeur est le 31 décembre de chaque année.

### ***Statut des données***

Les données ont une valeur informative pour l'ensemble des données antérieures au contrat en vigueur ainsi que pour toutes les données prévisionnelles.

Les données de suivi des affectations de Matériels prévues dans le cadre de conventions de financement sont contractuelles.

#### **4.4 Maintien en conditions opérationnelles du Matériel et installations de maintenance**

SNCF Mobilités est responsable de l'utilisation et du maintien en conditions opérationnelles du Matériel.

##### **4.4.1 Maintien en conditions opérationnelles du Matériel**

###### ***Politique de maintenance du Matériel***

En tant qu'entité chargée de la maintenance, SNCF Mobilités définit l'organisation et met en œuvre les opérations de maintenance pour garantir le maintien en condition opérationnelle du Matériel sur la totalité de son cycle de vie. Il veille à optimiser le coût du cycle de vie. Elle est seule responsable de la mise en œuvre de la politique de maintenance du Matériel.

SNCF Mobilités présente chaque année au STIF, dans le cadre des COMR, sa politique de maintien en conditions opérationnelles du Matériel en précisant notamment :

- les conditions de mise en œuvre :
  - les opérations de maintenance générique du Matériel en distinguant les examens, les visites et les tests de sécurité ;
  - les sites où sont effectués les différents niveaux de maintenance ;
  - les opérations de maintenance patrimoniale occasionnant des immobilisations (ATP, RG) ;
  - les équipements embarqués d'aides à la maintenance ;
  - les délais d'intervention sur les rames.
- les indicateurs principaux (notamment de fiabilité et de disponibilité) par série, version ou variante en indiquant :
  - la définition de chaque indicateur ;
  - les évolutions pluriannuelles des indicateurs ;
  - les facteurs ou événements expliquant ces résultats ;
  - les tendances pour les années suivantes ;
  - les mesures prises ou envisagées pour remédier aux problèmes ponctuels ou chroniques identifiés.

Au cours d'un exercice annuel peuvent apparaître des impératifs à résoudre à court terme afin notamment, d'optimiser la sûreté de fonctionnement des matériels et/ou de résoudre l'obsolescence des composants électriques, électroniques et mécaniques (ruptures d'approvisionnement, etc.). Ces actions seront présentées a posteriori en début d'exercice annuel suivant.

###### ***Documentation de maintenance***

Pour les Matériels neufs acquis grâce au financement du STIF, la documentation définitive de maintenance produite par le Constructeur est :

- soit consultable par le STIF à sa demande auprès de SNCF Mobilités ;
- soit intégralement transmise au STIF si, pour quelque cause que ce soit, SNCF Mobilités cessait d'assurer la maintenance du Matériel.

#### **4.4.2 Information sur les installations de maintenances**

La maintenance s'appuie sur un réseau de sites de maintenance dont la consistance actuelle et future a une incidence directe sur le maintien en condition opérationnel du Matériel. A ce titre, SNCF Mobilités transmet au STIF au plus tard 1 mois avant le premier Comité de Programme Installations Fixes du présent contrat (cf. article 78.2) :

- un inventaire des sites de maintenance préventive et corrective et ceux de maintenance patrimoniale en indiquant notamment :
  - leur localisation ;
  - la consistance des installations, en présentant leurs particularismes ainsi que les principaux équipements ;
  - leur rayonnement (site central à rayonnement national ou Transilien, site déconcentré) en précisant :
  - le nombre de séries maintenues dans ces installations, y compris celles qui dépendent d'autres entités SNCF ou d'autres entreprises ferroviaires ;
  - la nature des interventions effectuées (sur véhicules ou sur organes) ;
  - la capacité maximale d'accueil par série ;
  - les principales dates et échéances (date de mise en service, principaux jalons d'évolution) ;
- une présentation chaque année en COMR et en Comités de Programme Installations Fixes des Opérations de maintien et de renforcement des capacités de maintenance en rappelant l'impact sur le PQI et en indiquant notamment les retombées escomptées :
  - sur les évolutions organisationnelles ;
  - sur les optimisations du fonctionnement des ateliers, y compris au niveau logistique ;
  - sur les investissements prévus en infrastructures de soutien.

#### **4.4.3 Dossier « maintenance »**

SNCF Mobilités traduira son plan d'amélioration de la maintenance dans un dossier présentant les composantes techniques, financières et organisationnelles ainsi que ses propositions d'investissements.

Dans ce dossier, SNCF Mobilités s'attachera à démontrer la cohérence de son plan d'amélioration avec les Opérations en cours et à venir.

### **ARTICLE 5 - Définition, conduite et financement des Opérations**

Il s'agit de préciser les modalités d'association et de recueil de l'accord du STIF sur les Opérations.

#### **5.1 Rôle de SNCF Mobilités et périmètre d'intervention du STIF**

Le STIF et SNCF Mobilités s'entendent sur la définition, la conduite et le financement des Opérations. Les propositions émanent soit du STIF soit de SNCF Mobilités.

Le STIF est informé de l'ensemble des Opérations impactant la consistance du Matériel et des liens éventuels avec les installations.

Le Matériel, dont le financement de l'acquisition est subventionné par le STIF est exclusivement destiné à circuler commercialement sur le réseau Transilien. Les circulations commerciales dérogeant à ce principe ne sont pas autorisées sans un accord préalable du STIF.

SNCF Mobilités demeure seule compétente pour gérer des affectations temporaires de Matériel dictées par des contraintes opérationnelles et pour entreprendre, sans demander l'avis du STIF, des modifications techniques concernant la sécurité et la sûreté de fonctionnement. Elle reste garante des fonctions de sécurité ferroviaire.

Le STIF émet un avis sur les expérimentations qui touchent aux aménagements intérieurs, aux conditions d'accès, au Design ou l'amélioration de la robustesse opérationnelle des Matériels.

Le STIF est associé à toutes les étapes de la définition de l'Opération, notamment sur les thématiques suivantes :

- déploiement ou changements d'affectation permanents du Matériel dans le cadre d'acquisitions, de mutations, de cession ou de réforme de Matériels ;
- nombre de places maximales assises et totales et performances d'échanges des voyageurs en gare, ce qui se traduit notamment par des choix de diagrammes intérieurs ;
- performances énergétiques du Matériel ;
- confort et aménités à bord, notamment le confort thermique, sonore et lumineux ainsi que les systèmes d'information voyageur embarqués ;
- système de comptage automatique embarqué et les moyens de traitement et de restitution associés ;
- systèmes de validation embarqués ;
- accessibilité pour toutes les catégories de voyageurs et notamment les PMR et les personnes handicapées ;
- niveau de performance et robustesse en exploitation ;
- Design :
  - les couleurs, les motifs, les textures, les caractéristiques et la qualité des tissus des sièges et des appuis ;
  - le revêtement des parois, des sols et des plafonds ;
  - les formes et les structures des moyens de préhension ;
  - l'ambiance lumineuse dans son ensemble (puissance, forme, remplacement) ;
  - l'ambiance générale de la rame, en conformité avec la plateforme design du STIF.

## **5.2 Financement de SNCF mobilités pour les investissements portant sur le Matériel**

Les modalités de rémunération de SNCF Mobilités pour les investissements portant sur le Matériel Roulant sont décrites dans le Titre VI – Régime Financier du contrat.

Les frais de maîtrise d'ouvrage et d'études liés à la constitution du dossier d'initialisation du projet sont couverts forfaitairement dans le contrat d'exploitation. Les frais de maîtrise d'ouvrage et d'études liés aux phases avant-projet détaillé et aux phases de projet et de réalisation sont intégrés dans les conventions de financement.



## 5.3 Définition des Opérations

### 5.3.1 Dossier d'Orientation de la Gouvernance (DOG)

SNCF Mobilités transmet avant le 31 mars de chaque année un dossier (DOG - Dossier d'Orientation de la Gouvernance) consignant l'ensemble de ses propositions argumentées d'évolution pluriannuelles de la consistance du parc et de leurs conséquences sur les installations de maintenance ainsi qu'un bilan des évolutions constatées par rapport aux prévisions antérieures. Ce dossier s'appuie et complète les informations transmises dans le cadre de l'article 4.3.3. Il sert notamment de données d'entrée au Comité de Programme Installations Fixes dans le cas où les propositions ont un impact sur le PQI pour les installations de maintenance. Il veille à conjuguer les visions à court, moyen et long terme en prenant soin notamment à optimiser l'enchaînement des différentes opérations pour minimiser les frais fixes et bénéficier d'économies d'échelles.

Dans le respect des missions conférées par la loi à SNCF Réseau et SNCF Mobilités, le dossier fournira des éléments mettant en évidence les éventuelles conséquences sur les infrastructures et les installations de maintenance ainsi que sur les équipements embarqués des Matériels – notamment des systèmes de contrôle et de commande des trains et des systèmes de signalisation – afin de permettre au STIF de prendre en compte l'ensemble des impacts dans sa décision de financement.

En fonction des enjeux des Opérations, ce dossier comporte :

- une première partie générique et circonstanciée, destinée à présenter une vision d'ensemble des Opérations dans le cadre d'une approche systémique. Elle comporte :
  - un argumentaire permettant de justifier l'ensemble des propositions et des évolutions en tenant compte notamment :
    - des évolutions du contexte réglementaire ;
    - des évolutions quantifiées de fréquentation ;
    - des projets de restructuration et de développement d'offre ;
    - des opérations de prolongement, de modernisation ou d'adaptations des infrastructures des lignes ;
    - des attentes des voyageurs en termes de confort (sur la base d'une analyse précise desdites attentes) ;
    - les gains de robustesse ;
  - la cohérence de ces propositions entre-elles ;
  - un volume prévisionnel pluriannuel d'investissement ;
  - un planning prévisionnel de réalisation ainsi qu'un planning décisionnel.
- une seconde partie destinée à présenter individuellement les Opérations pour lesquelles une convention de financement est envisagée. Chaque Opération est présentée sommairement sous forme de fiches-projet préliminaires :
  - références :
    - intitulé de l'Opération ;
    - identifiant PQI si référencé ;
    - date et numéro de version de la fiche ;
    - référence du rédacteur ;
    - unité d'œuvre et indicateur de suivi physique ;

- nature de l'Opération : acquisition, modernisation, dotation en équipement, déploiement ou redéploiement des Matériels; création ou modification d'installations de maintenance ;
- consistance de l'Opération en précisant :
  - pour les opérations de modernisation ou de dotation en équipement si les évolutions seront ou non considérées comme substantielles ;
  - pour les opérations d'acquisition ou de rénovation, la procédure envisagée par SNCF Mobilités ;
- état d'avancement : initialisation, avant-projet sommaire, avant-projet détaillé, projet ;
- coût estimatif de l'opération ;
- date de lancement et d'achèvement estimés ;
- modalités de suivi de l'Opération ;
- appréciation générique de l'opportunité de l'opération.

Différents scénarios pouvant être envisagés, SNCF Mobilités fournira pour chacun d'eux des éléments de comparaison, notamment opérationnels et financiers. Chaque scénario comportera une simulation pluriannuelle d'évolution du parc telle que définie à l'article 4.3.3. Le tableau comportera uniquement les lignes ou branches impactées par ces scénarii.

### 5.3.2 Dossier d'initialisation (DI)

Le DI reprend et actualise les éléments du DOG en les complétant notamment sur les points suivants :

- recensement des parties-prenantes et les instances de suivi et de décision ;
- périmètre de l'Opération : pour les opérations d'acquisition ou de rénovation des Matériels, SNCF Mobilités propose des spécifications fonctionnelles, sous forme d'expression fonctionnelle des besoins, sur la base de retours d'expériences des matériels actuels, d'enquêtes de perception auprès des voyageurs et d'orientations en termes de Design ;
- appréciation de la faisabilité et de l'opportunité de l'opération :
  - gains escomptés, notamment en termes de performances opérationnelle – particulièrement de robustesse -, de service aux voyageurs, de consommation énergétique ;
  - identification des risques techniques, réglementaires, juridiques, financiers ;
  - matrice de décision ;
- coût prévisionnel estimatifs et clef de financement envisagée :
  - coût intrinsèque de l'Opération, en veillant à optimiser les frais de développement et d'industrialisation ;
  - coûts d'investissements associés (installations fixes, infrastructures, autres Matériels...) ;
- plannings prévisionnels estimatifs :
  - des décaissements avec l'ensemble des paramètres de calcul retenus ;

- d'avancement des études ;
- de réalisation avec notamment l'ensemble des implications sur la gestion prévisionnelle du parc ;
- planning décisionnel en précisant les instances décisionnelles sollicitées ;
- indicateurs techniques, opérationnels, environnementaux et financiers proposés pour suivre et évaluer l'Opération.

Les propositions de SNCF Mobilités sont enrichies en cas de besoin par les éléments obtenus auprès de tiers pour disposer de tous les documents utiles.

## **5.4 Conduite des Opérations préalablement à l'approbation de la convention de financement par le STIF**

### **5.4.1 Rôle des Parties**

#### ***Rôle de SNCF Mobilités***

SNCF Mobilités assume la responsabilité technique et juridique de la définition, de la conduite et de la réalisation des Opérations dans le respect des procédures qui lui sont propres. Elle est à ce titre responsable de l'ensemble des relations avec les constructeurs, les cocontractants, les sous-traitants ou/et les fournisseurs.

#### ***Rôle du STIF***

Le STIF rend des avis, notamment à l'occasion des étapes suivantes :

- chaque année, à l'issue de la transmission du DOG, le STIF examine les propositions de SNCF Mobilités et rend un avis en COMR sur leur opportunité. Il peut demander des précisions à SNCF Mobilités, soumettre un scénario alternatif et demander à SNCF Mobilités de l'examiner ;
- à l'issue de la transmission des études d'initialisation, le STIF examine les propositions de SNCF Mobilités et rend un avis en COMR sur les suites à donner ;
- lors de la rédaction de l'expression fonctionnelle des besoins pour les Opérations d'acquisitions et de rénovation ;
- lors de la définition ou du choix d'une version ou d'une variante francilienne pour les Opérations d'acquisition s'inscrivant dans un Marché existant.

### **5.4.2 Finalisation de la consistance de l'Opération**

Afin de pouvoir statuer formellement sur le financement des Opérations, le STIF demande à SNCF Mobilités de lui fournir un Dossier d'Opération (DO) intégrant notamment les propositions finalisées de SNCF Mobilités en termes de fonctionnalités, de périmètre, de calendrier opérationnel, de conditions techniques de réalisation et de prévisions financières, y compris sur les coûts d'exploitation (dont les coûts de maintenance).

Le DO s'appuie sur les éléments du DI en les complétant en vue de la rédaction d'une convention de financement.

Le dossier de l'Opération précise comment et à quel moment l'avis du STIF est formulé.

L'association du STIF intervient a minima 12 mois avant la date prévisionnelle de décision du STIF et doit aboutir à la finalisation de la consistance du dossier d'opération 2 mois avant cette échéance.

#### **5.4.3 Cas particulier des Opérations donnant lieu à passation d'un Marché en vue de l'acquisition d'un Matériel neuf**

En complément des modalités applicables à l'ensemble des Opérations, des modalités spécifiques s'appliquent aux Opérations qui nécessitent le lancement par SNCF Mobilités d'une procédure d'appel d'offre en vue de l'acquisition d'un Matériel pour répondre aux besoins d'une ou plusieurs lignes franciliennes.

##### **Rôle de SNCF Mobilités**

SNCF Mobilités conserve la maîtrise et la responsabilité du déroulement de la consultation, dans le respect des procédures qui lui sont propres. L'organisation mise en place par SNCF Mobilités vise à :

- acquérir un matériel roulant conforme aux besoins définis par le STIF et optimisé d'un point de vue économique ;
- prendre les dispositions permettant de ne pas faire encourir de risque juridique au STIF tout au long du processus ;
- minimiser les risques d'annulation de la procédure en cas de contestation ou de recours ;
- définir les différentes phases de la procédure, ses jalons décisionnels ainsi que les éléments de clôture de chacune des phases ;
- définir les missions et les responsabilités des parties prenantes, le mode de fonctionnement et l'organisation (instances) mis en place pour assurer le bon déroulement de chacune des phases ;
- identifier les livrables attendus (documents et pièces administratives) permettant de clôturer chaque phase du projet.

##### **Association du STIF**

L'association du STIF intervient notamment au travers du COPIL dans le cadre des dispositions relatives à la confidentialité. Nonobstant l'article 5.4.2, l'association du STIF débute a minima 18 mois avant la date prévisionnelle de décision du STIF et doit aboutir à la finalisation de la consistance du dossier d'opération 2 mois avant cette échéance.

En complément de l'article 3.2, le comité de pilotage ou sa représentation est chargé notamment :

- de donner son accord sur les documents suivants de l'appel d'offres :
  - le cahier des charges fonctionnel, comprenant notamment les principales spécifications techniques et des éléments de Design du matériel envisagé ;
  - le règlement particulier de la consultation qui comprend notamment les critères de jugement des offres ;
  - le calendrier prévisionnel de la procédure.

SNCF Mobilités transmet à cette fin ses propositions de documents au STIF pour avis, à l'état de projet, 3 mois avant l'envoi du Dossier de Consultation des Entreprises.

- de rendre un avis sur les objectifs de négociation ;

- d'examiner les synthèses des propositions techniques en veillant notamment aux éléments de Design émanant des groupes de travail SNCF Mobilités, à l'issue du premier tour de négociation ;
- de rendre un avis sur les objectifs de la négociation finale aboutissant à la remise de l'ultime et meilleure offre (dite BAFO – Best And Final Offer) ;
- d'émettre un avis sur la conduite à tenir en cas de risque d'échec de la consultation (offre non conforme, dépassement notable des estimations...). A cette fin, SNCF Mobilités alertera le Comité de Pilotage dès lors que ce risque apparaît ;
- d'examiner les synthèses des propositions techniques en veillant notamment aux éléments de Design et financières émanant des groupes de travail SNCF, à l'issue de la remise de l'ultime et meilleure offre ;
- de donner son avis sur la proposition de choix de l'offre pressentie et d'autoriser le lancement du processus d'approbation dans le respect des procédures propres à SNCF Mobilités.

En cas d'éventuel désaccord au sein du comité de pilotage, une réunion est organisée entre le STIF et SNCF Mobilités, au plus tard sous huit jours calendaires, au niveau qui permet de résoudre la difficulté.

## **5.5 Approbation et consistance de la convention de financement**

### **5.5.1 Approbation du STIF**

Chaque opération qui donne lieu à une subvention par le STIF donne lieu à une Convention de financement définissant notamment la consistance détaillée de l'opération ; ses conséquences sur l'offre de transport, les infrastructures et les installations de maintenance ; les conditions financières et opérationnelles de l'Opération ainsi que les modalités de suivi.

SNCF Mobilités veille à fournir l'ensemble des pièces contractuelles et informatives de la convention de financement au plus tard 2 mois avant la date prévisionnelle de décision du STIF. La finalisation de la convention de financement doit impérativement intervenir 40 jours avant cette date. Passé ces délais, le STIF pourra ajourner sa décision.

### **5.5.2 Modalités de financement**

#### ***Principes***

Les Conventions de financement fixent le montant prévisionnel de l'Opération et prévoient que le STIF accorde à SNCF Mobilités une subvention maximale plafonnée en euros constants aux conditions économiques de référence du marché de matériel roulant, sauf cas particulier ayant fait l'objet de l'accord des Parties.

En cas dépassement du montant prévisionnel de l'Opération prévu à la convention de financement, les Parties s'engagent à se réunir pour envisager les suites à donner.

Au terme de la Convention de financement, le montant de la subvention du STIF ne peut excéder le montant des dépenses acquittées HT par SNCF Mobilités.

#### ***Frais de maîtrise d'ouvrage et de maîtrise d'œuvre***

Les Conventions de financement doivent présenter les frais de maîtrise d'ouvrage et de maîtrise d'œuvre comme suit :

- nombre d'homme/an par catégorie de personnel (précisant notamment le rattachement hiérarchique) ;
- coût moyen d'un homme/an ;
- coût total prévisionnel.

Les justificatifs présenteront le même niveau de détail pour les frais de personnel internes de SNCF Mobilités.

## **5.6 Mise en œuvre des conventions de financement portant sur des Matériels**

### **5.6.1 Définition et financement des amendements**

Les amendements correspondent à des demandes non prévues initialement à l'Opération. Ils se décomposent en 3 groupes :

#### ***Les amendements « clients »***

Ils sont relatifs à des éléments complémentaires ou options souhaités par le STIF en cours d'Opération pour lesquels une Provision pour Amendements Clients (PAC) est constituée. Les amendements dits « clients » portent sur les éléments suivants :

- Design ;
- diagramme et aménagements intérieurs, notamment :
  - nombre, implantation et types de sièges et d'assises relevables ;
  - nombre, implantation et types des barres de maintien et des poignées ;
  - nombre, implantation des aménagements PMR.
- information voyageur :
  - signalétique intérieure et extérieure hors évolutions réglementaires ;
  - Système d'Information Voyageur Embarqué (SIVE) visuel et sonore.

Ces amendements sont financés par imputation sur la Provision pour Amendements Client (PAC).

Au-delà de cette provision, les amendements « client » seront pris en charge par le STIF.

#### ***Les amendements « réglementaires »***

Ils répondent à une évolution réglementaire ou législative qui s'impose à SNCF Mobilités et/ou au STIF. Ces amendements sont financés par imputation sur la Provision pour Amendements Réglementaires (PAR) après information du STIF.

Au-delà de cette provision, les amendements « réglementaires » seront pris en charge par les Parties à hauteur de leur part respective de financement.

#### ***Les amendements « techniques »***

Ils correspondent aux besoins d'évolution technique de l'Opération de rénovation. Ces amendements sont financés par imputation sur la Provision pour Amendements Techniques (PAT) après information au STIF.

Au-delà de cette provision, les amendements « techniques » seront pris en charge par SNCF Mobilités.

### **5.6.2 Définition de la notion de mise en service différée ou partielle**

La notion de mise en service partielle du matériel roulant financé par la convention de financement couvre autant les aspects quantitatifs, comme par exemple le nombre de rames aptes à circuler en service commercial, que les aspects qualitatifs, comme les non-conformités générant des taux d'incidents supérieurs aux taux contractuels définis dans le marché de matériel roulant.

Ces différentes causes donnent lieu à une indemnisation du STIF dans les conditions définies dans l'article 5.6.3.

#### ***Mise en service différée ou partielle du fait de SNCF Mobilités***

La mise en service différée ou partielle du fait de SNCF Mobilités est mesurée à partir de la date de mise en service commercial du matériel roulant selon les modalités prévues dans chaque Convention de financement.

#### ***Mise en service différée ou partielle du fait du Constructeur***

Pour les Opérations d'acquisition de Matériel, la mise en service différée ou partielle du fait du Constructeur est mesurée à partir de la date de mise en service du matériel roulant sur le réseau Transilien. Elle résulte de la survenance de l'un des événements suivants ou de leur conjugaison :

- retard ou de la non-conformité du matériel roulant fourni par le Constructeur à SNCF Mobilités dans le cadre du marché de matériel roulant ;
- la non-atteinte des niveaux de performances demandés au Constructeur par SNCF Mobilités dans le cadre du marché de matériel roulant.

#### ***Mise en service différée ou partielle du fait du maître d'ouvrage de l'infrastructure***

La mise en service différée ou partielle du fait du maître d'ouvrage de l'infrastructure mesurée à partir de la date de mise en service commercial du matériel roulant dans les modalités prévues par la convention de financement. Elle résulte d'une livraison tardive de l'ensemble des infrastructures et installations fixes du ressort du ou des maîtres d'ouvrage, nécessaires à la mise en service commercial du Matériel.

### **5.6.3 Indemnisation du STIF en cas de mise en service différée ou partielle**

#### ***Versement d'une indemnisation par SNCF Mobilités***

En cas de service partiel ou différé du fait de SNCF Mobilités, sauf en cas d'événements présentant les caractéristiques de la force majeure telle que définie au Titre VII du contrat, une indemnisation est versée par SNCF Mobilités au STIF.

Le montant de l'indemnisation ainsi que son plafonnement sont déterminés dans chaque convention de financement. L'indemnisation est fixée forfaitairement en euros courants par rame et par semaine de retard

Le montant total de cette indemnisation ne pourra être répercuté au STIF sous quelle que forme que ce soit.

### ***Traitement des pénalités et sanctions du Constructeur***

Pour les Opérations d'acquisition de Matériel Roulant, SNCF Mobilités s'engage à établir un relevé faisant apparaître le montant de l'ensemble des sanctions et pénalités acquittées par le Constructeur en compensation du préjudice résultant d'un cas de service partiel ou différé du fait du Constructeur au sens de l'article 5.6.1.

- pénalités et sanctions immobilisables : les pénalités et sanctions acquittées par le Constructeur auprès de SNCF Mobilités viendront en diminution de la valeur du Matériel immobilisée au bilan de SNCF Mobilités, l'assiette de la subvention du STIF sera réduite à hauteur de cette indemnité qui sera identifiée sur les listes des dépenses comptabilisées et acquittées transmises dans le cadre des demandes de versements de SNCF Mobilités (solde annuel) ;
- pénalités et sanctions en exploitation : les pénalités versées par le Constructeur à SNCF Mobilités qui ne viendront pas diminuer la valeur du matériel roulant immobilisée au bilan de SNCF Mobilités feront l'objet d'un titre de recettes émis spécifiquement par le STIF, à l'attention de SNCF Mobilités. Le montant du titre de recette sera égal au prorata de la quote-part de financement du STIF appliqué au montant des pénalités et sanction en exploitation diminué des surcoûts spécifiques supportés par SNCF Mobilités validés dans le cadre du COMR.

SNCF s'engage notamment à mettre en œuvre un suivi comptable permettant d'assurer la traçabilité financière de ces pénalités.

Suite à un accord préalable du COMR, les surcoûts spécifiques non intégrés dans le budget prévisionnel ou dans le contrat STIF-SNCF supportés par SNCF Mobilités du fait du retard dans la livraison du matériel roulant par le Constructeur et les dysfonctionnements liés (surcoûts divers liés aux circulations remplaçant les rames du matériel roulant non livrées ou défaillantes, opérations supplémentaires de maintenance pour le matériel ancien...), seront pris en charge par le STIF à hauteur de sa quote-part de financement sous réserve d'un argumentaire montrant que SNCF Mobilités n'a pu éviter cette situation en tant que pilote du projet, et d'un relevé détaillé par nature de charges visé du contrôleur financier de SNCF Mobilités.

Ce relevé détaillé des coûts spécifiques précisera notamment la liste des factures acquittées, ventilées par nature de dépenses, présentant le même détail analytique que le solde final de la convention.

Dans tous les cas, ces coûts spécifiques feront l'objet d'un suivi comptable spécifique permettant d'assurer leur traçabilité. Ces coûts spécifiques ne seront pas immobilisés sauf à immobiliser la compensation perçue du Constructeur.

SNCF Mobilités s'engage à établir un relevé faisant apparaître le montant de l'ensemble des sanctions et pénalités acquittées par le Constructeur.

### ***Recherche de la responsabilité de la maîtrise d'ouvrage de l'infrastructure***

Si SNCF Mobilités réceptionne le Matériel objet de la convention de financement alors que l'infrastructure sur laquelle il doit circuler n'est pas prête, SNCF Mobilités cherchera à minimiser au maximum les désagréments qui sont engendrés et cherchera des solutions palliatives.



Tout retard dans les essais ou la mise en service commercial du Matériel aux dates prévues dans la convention du fait du maître d'ouvrage de l'infrastructure expose SNCF Mobilités à des charges spécifiques telles que des frais de substitution, des frais de remisage, de gardiennage et de maintenance des matériels roulant, des frais de reprise de formation du personnel ainsi que des frais de stockage de pièces.

SNCF Mobilités veillera à établir un état justificatif de tous les surcoûts engendrés pour elle par ce retard et notamment par le stockage en bon état et la réalisation du maximum du programme d'essais prévu sur une autre infrastructure compatible.

Les parties s'engagent mutuellement à rechercher la responsabilité du maître d'ouvrage opérationnel à qui le retard est imputable afin que l'ensemble des charges spécifiques soient prises en charge par ce dernier.

#### **5.6.4 Modalités de suivi**

Le suivi technique et financier des conventions font l'objet d'un suivi par le COMR dans les conditions et modalités prévues à l'O 3.

Dans ce cadre, SNCF Mobilités :

- suit le calendrier d'exécution physique de la Convention en veillant à ce que l'ensemble des opérations sous-jacentes nécessaires à la bonne exécution de l'Opération – notamment celle du ressort du maître d'ouvrage de l'infrastructure – s'inscrivent dans ce calendrier ;
- établit sous sa responsabilité un bilan physique et financier de chaque Opération qui sera examiné par le STIF au plus tard 2 ans après la fin de l'Opération, sous réserve de la levée des garanties afférents aux matériels roulant concernés ;
- s'engage à faire ressortir dans sa comptabilité les écritures relatives à chaque Opération et conserve l'ensemble des pièces justificatives de dépenses pendant dix ans à compter de la date d'émission des dites pièces.
- deux fois par an, au plus tard le 15/04 et le 15/10, s'engage à transmettre au STIF une actualisation des données pluriannuelles de suivi financier et de réalisation physique des conventions de financement conclues ou à venir lors d'une réunion technique entre services financiers du STIF et de SNCF Mobilités présentant notamment les échéanciers prévisionnels des conventions en cours actualisés (sous format tableur). Les comptes rendus de cette réunion technique sont présentés en COMR.

### **ARTICLE 6 Communication et Design**

#### **6.1 Stratégie de communication et actions de communication relatives au Matériel**

Le STIF est responsable de l'élaboration de la stratégie de communication globale sur le Matériel.

Le STIF et SNCF Mobilités mettent en œuvre ensemble tous les sujets se référant au Matériel dans le cadre d'une communication partagée.

## 6.2 Mise en œuvre

L'ensemble des dispositions relatives à la communication partagée du Matériel est conforme au Chapitre II du Titre III du contrat STIF/SNCF.

De plus, il est précisé que les projets de communication doivent être partagés réciproquement entre les deux parties au minimum 2 semaines avant la décision de réaliser ou non l'opération.

Dans le cas de non respect des points relatifs à la communication partagée, des pénalités sont prévues conformément au chapitre IV du titre III relatif à la Communication au service du voyageur du contrat STIF/SNCF.

## 6.3 Design du Matériel

Le Design est un élément important de la satisfaction des voyageurs. Il influe directement sur le confort et la qualité du service. Il contribue également à l'image du service rendu au voyageur. Le STIF et SNCF Mobilités travaillent étroitement et de manière concertée à l'élaboration de ce Design

Le STIF et SNCF Mobilités peuvent recourir librement aux conseils de prestataires Design tout au long du projet et à n'importe quelle étape.

En termes de Design, toutes les Opérations d'acquisition de matériels neufs ou de rénovations de Matériel doivent être en conformité avec la Plateforme Design du Matériel Roulant Francilien élaborée par le STIF reprise en annexe III-6. Cette plateforme design doit servir de référence dans le choix et les propositions Design. Tous les Matériels devront être commandés ou rénovés avec comme couleur première, le vif argent STIF. Le Design intègre en complément les signes identitaires de SNCF Mobilités, conformément au chapitre III du Titre III relatif à la Communication au service du voyageur du contrat STIF/SNCF.

Pour les Marchés de Matériels neufs, la plateforme Design du Matériel Roulant Francilien, ainsi que les signes identitaires SNCF doivent être intégrés aux cahiers des charges des appels d'offre pour être pris en compte par les soumissionnaires. Cela ne préjuge en aucun cas du rendu final du Design qui fait l'objet d'un travail conjoint du STIF et de SNCF Mobilités selon le planning établi par le marché.

Le STIF valide le rendu à chaque étape du processus et, en dernier ressort, à l'échéance fixée dans le cadre du Marché :

- le rendu final du Matériel tant à l'extérieur, qu'à l'intérieur ;
- le prototype ;
- la première rame commandée pour le réseau Ile-de-France.

Lors du travail de finalisation du Design dans le cadre des conventions de financement, les Parties s'engagent à :

- faire leurs meilleurs efforts pour fournir à chaque étape et au moins 6 semaines avant la réunion de décision, des propositions qui doivent permettre à chacune de les évaluer et les valider ;
- à prévoir dans les conventions de financement les modalités en cas de non application du Design prévu contractuellement.

Dans le cas où le STIF et/ou SNCF Mobilités souhaiteraient apporter des modifications après la finalisation de la convention de financement, les surcoûts engendrés sont pris en charge conformément aux modalités définies à l'article 5.6.1.

## **ARTICLE 7 - Droit de contrôle et droit d'audit du STIF**

Le droit de contrôle et le droit d'audit du STIF applicables à cette annexe sont décrits au Titre VII du contrat.

## **ARTICLE 8 - Sort des Matériels Roulants**

A compter de la signature du présent Contrat, les futures conventions de financement des Matériels neufs prendront en comptes les dispositions ci-après.

### **8.1 Transfert de propriété durant la période d'exploitation par SNCF Mobilités**

#### **8.1.1 Transfert au STIF**

En vertu des dispositions de l'article L. 2121-4-1 du code des transports :

*« Les matériels roulants utilisés par SNCF Mobilités pour la poursuite exclusive des missions prévues par un contrat de service public peuvent être repris par l'autorité organisatrice compétente, qui les met à disposition de SNCF Mobilités pour la poursuite des missions qui font l'objet de ce contrat de service public. Cette reprise se fait moyennant le versement d'une indemnité égale à la valeur nette comptable, nette des subventions versées par ladite autorité organisatrice. Elle ne donne lieu à aucun versement de salaire ou honoraires, ni à aucune perception d'impôts, de droits ou de taxes de quelque nature que ce soit. »*

#### **8.2.2 Transfert à un tiers**

Pendant la durée du présent contrat, il n'y aura aucune cession de matériel roulant. Si toutefois une cession était envisagée, les parties conviennent qu'un accord spécifique devra être envisagé.

### **8.2 Transfert de propriété dès lors que SNCF Mobilités ne serait plus exploitant**

Dans l'attente d'un cadre juridique ad'hoc, les dispositions sur le sort des matériels roulants dans le cas où SNCF Mobilités ne serait plus exploitant sera traité au cas par cas dans les Conventions de financement.

### **8.3 Brevets, innovations, produits logiciels relatifs aux matériels roulants et leurs équipements embarqués**

SNCF Mobilités dispose de droits de propriété intellectuelle et industrielle sur les brevets, innovations, produits, logiciels qu'elle a développés en tout ou partie et qui résultent de son savoir-faire propre. Les parties s'engagent à établir un état des lieux desdits droits avant le 31 décembre 2017.

Les demandes éventuelles d'utilisation par le STIF de ces droits devront être justifiées par les nécessités de l'exercice de ses missions d'autorité organisatrice. Ces demandes d'utilisation seront ensuite examinées au cas par cas par les Parties et feront l'objet d'un ou plusieurs contrats spécifiques.

Ces dispositions survivent jusqu'à l'expiration des droits de propriété intellectuelle concernés.

#### **ARTICLE 9 - Règlement amiable des différends – litiges**

Les modalités de règlement amiable des différends et litiges applicables à cette annexe sont décrites au Titre VII du contrat.

## **ANNEXE V-3**

### **STATUT DES DONNEES TRANSMISES AU STIF DANS LE CADRE DE LA GOUVERNANCE**

Cette annexe définit les règles de transmission des données et documents prévus dans l'annexe de gouvernance du Matériel et précise la composition des instances et leur calendrier.

## Statut des données

### Données informatives

information	Art. Annexe V- 2	date de valeur	date de transmission ou délai de traitement	format	mise à jour	émetteur / destinataire	
Donnée fournie	Lien vers l'annexe V-2 du Contrat	Date à laquelle la valeur est valide	Date limite à laquelle la donnée devra être transmise	Type de format numérique accepté	Fréquence de renouvellement ou de mise à jour des données	Services chargé de transmettre les informations recevant les données	
						émetteur	destinataire
<b>Support de réunion des instances</b>	Art. 3	Au moment de la transmission	5 jours ouvrés avant la tenue de l'instance	<ul style="list-style-type: none"> <li>pdf</li> <li>pptx ou ppt</li> <li>docx ou docxlsx ou xls pour tableaux</li> </ul>	optionnelle, si des éléments nouveaux le nécessitaient	SNCF Mobilités	STIF/DE/OF
<b>Support de réunion COMR</b>	Art 3.1	Au moment de la transmission	5 jours ouvrés avant la tenue de l'instance	<ul style="list-style-type: none"> <li>pdf sauf tableaux</li> <li>pptx ou ppt</li> <li>docx ou doc</li> <li>xlsx ou xls pour les tableaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>optionnelle, si des éléments nouveaux le nécessitaient</li> <li>obligatoire pour les données de suivi budgétaire préalablement aux CSPQI</li> </ul>	SNCF Mobilités	STIF/DE/OF STIF/SG/CAC STIF/SG/BF
<b>Ordre du jour des instances</b>	Art. 3	Au moment de la transmission	15 jours ouvrés avant la tenue de l'instance	<ul style="list-style-type: none"> <li>message électronique</li> </ul>	optionnelle, si des éléments nouveaux le nécessitaient	STIF/DE/OF	SNCF Mobilités/Tn- MRS

<b>Description technique générique des Matériels</b>	Art 4.3.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 31 décembre de l'année <math>n</math></li> <li>• date à stipuler pour les diagrammes</li> </ul>	31 mars de l'année $n+1$	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pdf pour le catalogue complet</li> <li>• xls ou xlsx pour les seules données numériques ;</li> <li>• dwg, ai, svg, jpg, png ou pdf pour les diagrammes ;</li> <li>• jpg, png ou pdf pour les images</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• annuelle</li> <li>• ponctuelle pour les demandes complémentaires et les diagrammes</li> </ul>	SNCF Mobilités	STIF/DE/OF
<b>Affectation du parc</b>	Art 4.3.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dernier jour du mois <math>m</math> pour les données mensuelles</li> <li>• 31 décembre de l'année <math>n</math> pour les données mise à jour annuellement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10<sup>ème</sup> jour ouvré du mois <math>m+1</math></li> <li>• 31 mars de l'année <math>n+1</math></li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• xlsx ou xls un onglet contient les métadonnées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mensuelle pour les données constatées et pour les données projetées des 12 prochains mois</li> <li>• annuelle pour la vision synoptique</li> </ul>	SNCF Mobilités	STIF/DE/OF
<b>Maintien en conditions opérationnelles et installations de maintenance</b>	Art 4.4.2	31 décembre de l'année $n$	transmission de l'état des lieux 1 mois avant le premier Comité de Programme PQI « Installations Fixes »	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pdf sauf tableaux</li> <li>• xlsx ou xls pour les tableaux</li> </ul>	semestriel	SNCF Mobilités	STIF/DE/OF
<b>Dossier « maintenance »</b>	Art. 4.4.3	A définir	A définir	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pdf sauf tableaux</li> <li>• xlsx ou xls pour tableaux</li> </ul>	non	SNCF Mobilités	STIF/DE/OF
<b>PQI</b>				<ul style="list-style-type: none"> <li>• pdf sauf tableaux</li> <li>• xlsx ou xls pour les tableaux</li> </ul>		SNCF Mobilités	STIF/DE/OF STIF/DE/IPDU STIF/SG/CAC STIF/SG/BF

## Données contractuelles

information	Art.	date de valeur	date de transmission ou délai de traitement	format	mise à jour	émetteur / destinataire	
Donnée fournie	Lien vers l'annexe V-2 du Contrat	Date à laquelle la valeur est valide	Date limite à laquelle la donnée devra être transmise	Type de format numérique accepté	Fréquence de renouvellement ou de mise à jour des données	Services chargé de transmettre les informations recevant les données	
						émetteur	destinataire
<b>Inventaire physique et comptable du parc</b>	Art. 4.3.1	31 décembre de l'année $n$	31 mars de l'année $n+1$	xlsx ou xls un onglet contient les métadonnées	annuelle	SNCF Mobilités	STIF/DE/OF STIF/SG/CAC
<b>Affectation du parc reprise dans les conventions de financement</b>	Art 4.3.3	à préciser pour les demandes dans le cadre de la définition des opérations	transmission sous 10 jours ouvrés pour les demandes non planifiées	xlsx ou xls	sur demande, dans le cadre de la définition des opérations	SNCF Mobilités	STIF/DE/OF



## Composition et calendrier prévisionnel des instances

### Composition des instances

Le tableau suivant indique les représentants des Parties en distinguant :

- les personnes conviées systématiquement (●) ;
- les personnes ou entités conviées si les Parties l'estiment nécessaires (○).

Les abréviations utilisées ci-dessous correspondent aux représentants suivants :

<b>STIF</b>	<b>DG</b>	Directrice générale ou secrétaire général
	<b>DE</b>	Directrice de l'exploitation ou son représentant
	<b>DE/OF</b>	Responsable ou représentant(s) de la division « offre ferroviaire »
	<b>SG/BF</b>	Responsable ou représentant(s) de la division « budget - finances »
	<b>SG/CAC</b>	Responsable ou représentant(s) de la division « contrat – audit – coordination »
	<b>Com</b>	Responsable ou représentant de la Communication
<b>SNCF Mobilités</b>	<b>TN</b>	Directeur de Transilien
	<b>TN-DEX</b>	Directeur de l'Exploitation de Transilien
	<b>TN MRS</b>	Directeur Délégué Matériel et Systèmes ou son représentant
	<b>TN MRM</b>	Directeur Délégué Matériel et Maintenance ou son représentant
	<b>TN GF</b>	Responsable de la direction financière ou son représentant
	<b>TN COM</b>	Responsable ou représentant de la Communication
<b>autres</b>	<b>inter</b>	Représentant d'un service interne de l'une des Parties
	<b>MOA GI</b>	Représentant du gestionnaire d'infrastructure de la maîtrise d'ouvrage
	<b>exp.</b>	conducteur d'opération ou un expert externe

instances	STIF						SNCF Mobilités						autres		
	DG	DE	DE OF	SG BF	SG CAC	Com	TN	TN-DEX	TN MRS	TN MRM	TN GF	TN Com	inter	MOA GI	exp.
<b>COFIL</b>	○	●	●	●	●	○	○	●	●	○	●	○	○	●	○
<b>COTECH</b>		○	●	●	●	○			○	○	○	○	○	○	○
<b>COMR</b>		○	●	●	●	○		○	●	○	●	○	○	○	○
<b>CSPQI 'Installations Fixes</b>			●	○	●			○	○	●	○		○	○	○

### Composition des instances

	janv.	fév.	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept.	oct.	nov.	déc.
<b>CSPQI</b>					✓						✓	
<b>COMR</b>		✓		✓		✓		✓		✓		✓

## **VI – REGIME FINANCIER**

## ANNEXE VI-1

### ELEMENTS A PRENDRE EN COMPTE POUR LA FACTURE ANNUELLE

	Euros HT	Euros TTC
<b>Contribution forfaitaire d'exploitation C11</b>		
Montant contractuel d'origine en euros 2015		
Modification du service de référence		
Modification tarifaire		
Montant annuel total y compris modifications du service et des tarifs		
Indice d'actualisation K11		
Montant actualisé C11		
<b>Contribution C12</b>		
Péages SNCF Réseau		
Impôts et taxes		
<b>Compensation de l'écart d'actualisation des charges et hausse tarifaire pour les RD C13</b>		
Objectif de recettes directes d'origine aux tarifs du 01/09/2015		
Impact modification du service de référence		
Impact modification tarifaire		
Objectif de recettes directes au tarif du 01/09/2015 recalé des impacts		
Taux d'évolution tarifaire depuis le 1 <sup>er</sup> septembre 2015 (Tn)		
Indice d'actualisation K11		
Compensation écart d'actualisation des charges et hausses tarifaires C13 : objectif de recettes directes recalé des impacts x (indice d'actualisation K11 – indice Tn)		
<b>CONTRIBUTION C1</b>		
<b>Contribution C2 pour financement des investissements</b>		
Montant contractuel d'origine en euros 2015		
Modification du service de référence		
Montant annuel total		
<b>CONTRIBUTION C2</b>		
Objectif de recettes directes d'origine aux tarifs du 01/09/2015		
Impact modifications tarifaires aux tarifs du 01/09/2015		
Impact modifications de l'offre de référence aux tarifs du 01/09/2015		
Taux d'évolution tarifaire (Tn)		
Objectif de recettes directes recalé des impacts et revalorisé de l'évolution tarifaire Tn		
Recettes directes réalisées		
Correction de recettes directes : neutralisation de l'impact des grèves pour le STIF si RD < Obj RD		
Insuffisance de RD pour gratuité (notamment alerte pollution)		
Recettes directes corrigées		
Partage de l'écart de RD		
<b>CLAUDE DE PARTAGE DES RISQUES</b>		
<b>Incitation financières</b>		
Pénalités pour non-réalisation de l'offre kilométrique		
Pénalités pour non-conformité du matériel roulant		
Bonus/Malus Qualité de service hors régularité et ponctualité		
Bonus/Malus Régularité des trains		
Bonus/Malus Ponctualité voyageurs		
Incitation à la réalisation des investissements		
Pénalités fournitures informations ou autres		
<b>INCITATIONS FINANCIERES</b>		

<b>AJUSTEMENT DES MONTANTS VERSES</b>		
Ajustement de la contribution C2 au vu des investissements réalisés		
<b>REMUNERATION TOTALE</b>		
Coûts transporteurs du service TRS en € 2015		
<b>ACOMPTE VERSE</b>		
<b>NET A FACTURER</b>		

## ANNEXE VI-2

### PRINCIPES DE PARTAGE DES RECETTES DIRECTES POUR LES FORFAITS GRAND PUBLIC SUR SUPPORT TELEBILLETTE

#### **A – PARTAGE DES RECETTES DES FORFAITS « LONGS » SUR SUPPORT TELEBILLETTE EN 2016.**

##### **A.1) Forfaits autres que les forfaits « Toutes zones ».**

Les recettes des forfaits « longs » sur support télébilletique, hors forfaits « toutes zones », sont, en 2016, partagés entre la RATP, SNCF Mobilités et les opérateurs privés sur la base des clés indiquées dans les tableaux ci-dessous.

	Forfaits Navigo et Navigo Solidarité		
	SNCF	RATP	Opérateurs privés
2-3	0,081	0,914	0,005
3-4	0,306	0,528	0,166
4-5	0,532	0,066	0,402

	Forfaits Améthyste		
	SNCF	RATP	Opérateurs privés
Améthyste 1-2 / Ville de Paris	0,019	0,981	0
Améthyste 1-5 / Ville de Paris	0,241	0,747	0,012
Améthyste 1-5 / Hauts de Seine	0,182	0,794	0,024
Améthyste 1-5 / Seine Saint Denis	0,213	0,712	0,075
Améthyste 2-5 / Seine Saint Denis	0,246	0,665	0,089
Améthyste 3-5 / Seine Saint Denis	0,276	0,602	0,122
Améthyste 1-5 / Val de Marne	0,163	0,791	0,046
Améthyste 1-5 / Yvelines	0,612	0,313	0,075
Améthyste 3-5 / Yvelines	0,362	0,128	0,51
Améthyste 1-5 / Essonne	0,605	0,303	0,092
Améthyste 3-5 / Essonne	0,539	0,234	0,227
Améthyste 1-5 / Seine et Marne	0,611	0,202	0,187
Améthyste 4-5 / Seine et Marne	0,386	0,111	0,503
Améthyste 1-5 / Val d'Oise	0,406	0,328	0,266
Améthyste 3-5 / Val d'Oise	0,574	0,131	0,295
Améthyste 4-5 / Val d'Oise	0,419	0,147	0,434

Pour tous les forfaits, la part des recettes dévolue aux opérateurs privés est répartie entre les contrats par le mandataire des dits opérateurs privés en fonction de l'usage des titres sur leurs réseaux respectifs.

## **A.2) Forfaits « Toutes zones ».**

En 2016, compte tenu de l'application des principes de partage stipulés dans le A.1 et le C de la présente annexe, les recettes des forfaits Navigo « Toutes zones », Navigo Solidarité « Toutes zones » et ImagineR (Scolaire et Etudiant) « Toutes zones » sont partagées en sorte d'aboutir à la répartition indiquée dans le tableau ci-dessous pour les recettes tarifaires globales, déduction faite des recettes attribuées à Orlyval et des recettes des titres utilisables uniquement sur les réseaux exploités par les opérateurs privés (Cartes scolaires bus lignes régulières, tickets d'accès à bord vendus sur les lignes exploitées par les opérateurs privés, validations des coupons de circulation locale facturées au titre des forfaits Pass' Local délivrés sur certains réseaux de bus).

	RATP	SNCF	Opérateurs privés
2016	69,2%	25,5%	5,3%

La part des recettes des forfaits Navigo « Toutes zones », Navigo Solidarité « Toutes zones » et ImagineR Etudiant et Scolaire « Toutes zones » dévolue aux opérateurs privés est répartie entre les contrats par le mandataire des dits opérateurs en fonction de l'usage des forfaits sur leurs réseaux respectifs.

## **B – PARTAGE DES RECETTES DES FORFAITS « LONGS » SUR SUPPORT TELEBILLETTE A PARTIR DU 1/1/2017.**

Les dispositions décrites dans cette partie B ne seront validées qu'à compter d'une notification du STIF en confirmant l'effectivité.

A défaut d'une telle notification communiquée à SNCF Mobilités avant le 15/12/2016, ou d'un avenant conclu avant fin 2016 et définissant des modalités de partage des recettes des forfaits longs sur support télébilletique remportant l'adhésion de l'ensemble des transporteurs franciliens et du STIF, s'appliqueront pour les années 2017 à 2019 les modalités de partage prévues pour 2016 telles que décrites au A de la présente annexe.

### **B.1) Principes généraux et conditions de mise en oeuvre.**

Le partage des recettes d'une année est déterminé a posteriori sur la base d'une exploitation des données issues du système décisionnel des données de validation (SIDV).

Cette exploitation se fonde sur la méthodologie décrite de manière détaillée au B.2 de la présente annexe qui, appliquée à une période donnée, produit comme résultat trois proratas, un prorata RATP, un prorata SNCF et un prorata « opérateurs privés ».

Pour une catégorie de forfait et une durée donnée (Navigo annuel, Navigo mois, Navigo Semaine, Navigo Solidarité mois, Navigo Solidarité semaine, Imagine R Scolaire, Imagine R Etudiant, Améthyste), un partage distinct est déterminé par couple de zones et forfaits toutes zones.

Le partage des recettes de l'année N se fait avec les proratas, exprimés avec arrondi mathématique au 1/1000, résultant de la méthode appliquée à la période allant d'octobre N-1 (inclus) à septembre N (inclus). Pour répondre à des besoins d'étude et de prévision, peuvent être produits des proratas provisoires et/ou partiels par application de la méthode à des périodes de 12 mois glissants ou à des périodes infra-annuelle (notamment mois et trimestres calendaires).

La répartition de la part des recettes d'un forfait dévolue aux opérateurs privés est fixée par une décision du conseil du STIF.

Le STIF, les transporteurs et Comutitres mèneront conjointement d'ici octobre 2016 tous travaux et études nécessaires pour acquérir collectivement une appréciation précise et fondée sur les qualités et limites de la méthode décrite au B.2 de la présente annexe ainsi que sur les précisions et ajustements qu'il serait opportun d'y apporter. Sur cette base, ils s'accorderont sur

- le contenu d'un document de spécifications de la procédure de traitement des données de validations pour le partage des recettes des forfaits télébilletiques incluant toute précision sur les modalités, en complément des principes décrits dans la présente annexe, dont la formalisation sera jugée utile (désigné ci-après comme le « document de spécifications ») ;
- l'opportunité de modifier par avenant le B.2 de la présente annexe et d'ajuster, si nécessaire, d'autres dispositions contractuelles en conséquence.

A l'occasion de l'application de la méthode, des situations ou cas particuliers dont les modalités de traitement n'auront pas été anticipées sont susceptibles de se présenter. Dans cette hypothèse, le STIF, les transporteurs et Comutitres conviennent des adaptations nécessaires à apporter à la méthode de calcul et, au regard de l'estimation qui peut être faite de l'impact de ces adaptations sur l'économie des contrats des transporteurs, qualifient ces adaptations de « mineures » ou « significatives » :

- s'il s'agit d'adaptations « mineures », le STIF met à jour en conséquence le « document de spécifications » et communique la version actualisée à Comutitres et aux transporteurs ;
- s'il s'agit d'adaptations « significatives », elles font l'objet d'un avenant.

Comutitres et les transporteurs procèdent à tout test ou contrôle jugé pertinent pour :

- évaluer la pertinence de la méthode et le cas échéant des adaptations envisagées ;
- et vérifier la conformité de la réalisation des calculs aux règles stipulées par la présente annexe et le « document de spécifications ».

Outre l'accès aux données de validation possible via l'open-data et l'adhésion à un « accès expert », le STIF met à leur disposition tous les algorithmes nécessaires à la réalisation des calculs. De plus, dans la mesure où la méthode implique le recours aux tables de « faits détaillés », Comutitres et chaque transporteur peuvent désigner une personne habilitée à accéder à ces tables ; cet accès se fera exclusivement sur le site du STIF et les personnes habilitées devront signer préalablement un engagement à préserver la confidentialité des données consultées.

Le délai de conservation des tables de « faits détaillés » est limité à 2 ans, leur consultation ne sera plus possible au-delà de cette échéance.

Le STIF communique à Comutitres et aux transporteurs

- avant le 25 du mois M+2, les résultats de l'application de la méthode aux titres mensuels ou d'une durée plus longue, pour le mois M et pour la période allant du mois M-11 (inclus) au mois M (inclus) ;
- avant le 55<sup>e</sup> jour suivant la fin du trimestre T, les résultats de l'application de la méthode aux titres hebdomadaires, pour le trimestre T, et pour la période allant du trimestre T-3 au trimestre T.

30 jours après communication des résultats, en l'absence de remarques de Comutitres ou d'un transporteur, les valeurs des proratas sont réputées définitives.

## **B.2) Méthode de calcul du partage.**

### ***B.2.1) Présentation générale.***

Application de la méthode aux validations d'une période située entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre de l'année N, pour une catégorie de forfait et un couple de zones donnés :

- On considère la mobilité visible par le SIDV de chaque titre circulant sur la période analysée.
- La mobilité d'un titre circulant est valorisée en se référant aux prix plein tarif en vigueur au 1/1/N du ticket t+ en carnet et des billets O-D en carnet, la valeur obtenue étant répartie entre RATP, SNCF et opérateurs privés selon le réseau sur lequel la mobilité a été constatée.
- La « recette de mobilité » associée à un titre circulant est égale à la valeur de sa mobilité si elle est inférieure au prix du forfait en vigueur au 1/1/N (ou à la part du prix prise en compte sur la période considérée) ou égale au prix en vigueur au 1/1/N du forfait dans le cas contraire. La « recette de mobilité » associée à un titre circulant se répartit entre RATP, SNCF et opérateurs privés dans les mêmes proportions que la valeur de sa mobilité.
- Les « recettes de mobilité » de l'ensemble des titres circulants visibles par le SIDV sur la période considérée sont additionnées ; étant entendu que la « recette de mobilité » de chaque titre circulant se décompose entre trois parts (RATP / SNCF / opérateurs privés), on obtient sur la période considérée trois montants, les « recettes de mobilité RATP », les « recettes de mobilité SNCF », les « recettes de mobilité opérateurs privés » ; ainsi calculées, ces recettes de mobilité sont en € TTC, c.e. 1/1/N.

Sur un mois ou un trimestre calendaire, le prorata d'un exploitant est égal au rapport entre les « recettes de mobilité » du dit exploitant et les « recettes de mobilité » globales, tous exploitants confondus.

Le calcul des proratas peut se faire en consolidant les « recettes de mobilité » de plusieurs périodes successives, à condition d'avoir préalablement homogénéisé les conditions économiques des « recettes de mobilité » (Des recettes de mobilité en € TTC, c.e. 1/1/N-1. sont actualisée en € TTC, c.e. 1/1/N par application du taux d'évolution tarifaire du forfait concerné entre le 1<sup>er</sup> janvier N-1 et le 1<sup>er</sup> janvier N).



Dans ce cas, le prorata d'un exploitant est égal au rapport entre la somme des « recettes de mobilité » du dit exploitant et la somme des « recettes de mobilité » globales, tous exploitants confondus.

### **B.2.2) Principes spécifiques aux forfaits hebdomadaires et annuels.**

#### **\* Principes spécifiques aux forfaits hebdomadaires (Navigo semaine et Navigo Solidarité semaine) :**

Sont exclues du calcul les données correspondant à des semaines à cheval sur deux trimestres calendaires, la mobilité des titres circulants ne pouvant être connue de manière complète sur de telles semaines en raison du renouvellement des clés d'anonymisation au début de chaque trimestre calendaire.

#### **\* Principes spécifiques aux forfaits Navigo annuel, Améthyste et ImagineR**

Pour les forfaits annuels, la méthode s'applique par mois calendaire, ceci afin d'inclure dans le calcul une part la plus limitée possible de titres circulants qui ne sont pas valides sur toutes la période couverte par le calcul. Le prix de forfait pris en compte pour passer de la valeur de la mobilité à la « recette de mobilité » est égal à 1/12 du tarif du forfait annuel.

### **B.2.3) Concepts et vocabulaire.**

#### B.2.3.1) Notion de parcours modal au sens tarifaire du terme.

La mobilité est valorisée en considérant les billets ou tickets qu'il serait nécessaire d'utiliser pour l'effectuer. On se réfère au pris plein tarif des billets et tickets en carnet car on considère que la majorité des déplacements sont récurrents.

Afin d'être cohérent avec les principes de la tarification des billets au voyage, il faut pour réaliser ce type de valorisation avoir recours à la notion de **parcours modal**.

Un **parcours modal** est un cheminement sans interruption entre une origine et une destination empruntant un seul mode qui peut, éventuellement, inclure un/des changement(s) de véhicule et s'effectuer sur des parties du réseau exploitées par des opérateurs différents. Deux cas spécifiques vont au-delà de cette définition commune :

- Est considéré comme un « **parcours ferré** » un cheminement sur le fer combiné avec un cheminement sur le métro par une correspondance (de ce fait un cheminement sur le métro combiné par une correspondance avec un cheminement sur le fer n'est pas dénombré parmi les parcours métro).
- Est considéré comme un « **parcours bus/tram** » la combinaison de trajets réalisés sur plusieurs bus ou trams différents à condition que la durée entre le début du premier trajet et le début du dernier trajet soit inférieure à une durée Dt+ fixée dans le « document de spécifications », et cela même si un cheminement fer ou métro est intercalé entre certains de ces trajets.

### B.2.3.2) Rappel sur les données du SIDV.

#### **\* Les « validations reconstituées ».**

Le SIDV étudie les successions de validations et identifie celles qui sont réputées impossibles, notamment la succession d'une validation en entrée sur un mode et d'une validation en sortie sur un autre mode ; lorsqu'une succession de validations réputée impossible est repérée, le SIDV crée une « validation reconstituée » pour que la succession de validations devienne cohérente. Plus de 90% des validations reconstituées sont des validations en entrée fer intercalées entre une validation entrée ou correspondance bus ou métro et une validation sortie fer. Les validations reconstituées ne sont, évidemment, pas localisées.

La succession des validations est analysée par le SIDV sur une journée. Ainsi, si la première validation d'une journée est une validation de sortie, cela induit la création d'une validation reconstituée même si la dernière validation du jour précédent une validation en entrée cohérente avec cette validation de sortie.

#### **\* Les « trajets reconstitués ».**

A partir des validations (réelles ou reconstituées), le SIDV reconstitue des trajets. La reconstitution d'un trajet est induite par l'identification d'une validation en entrée (réelle ou reconstituée) ou correspondance qui en détermine l'origine. Si une validation succède à cette validation d'origine dans les 72 heures suivantes, cette validation suivante détermine la destination du trajet reconstitué ; sinon le trajet a une destination indéterminée.

Les trajets reconstitués par le SIDV, pour une bonne part d'entre eux, ne correspondent pas exactement à des parcours modaux tels que définis au B.2.3.1 ci-dessus. Si, par exemple, se succèdent, une validation en entrée fer et une validation bus, le SIDV reconstitue un trajet ferré, dont l'origine est la gare où a été réalisée la première validation et la destination l'arrêt de bus où a été réalisée la deuxième validation ; ce trajet ne correspond pas précisément à un parcours ferré qui, lui, se définit entre deux gares.

### B.2.3.3) Liens entre parcours modaux, validations et trajets reconstitués.

Pour identifier des parcours modaux à partir des données issues du SIDV, on applique les principes suivants :

- \* Un parcours bus/tram est associé à :
  - Une validation en entrée bus ou tram isolée (si la validation a été effectuée à l'heure H, pas d'autre validation en entrée bus ou tram entre H-Dt+ et H+Dt+, la durée Dt+ étant fixée dans le document de spécifications) ;
  - Un groupe de validations en entrée bus ou tram qui se sont succédées dans un laps de temps inférieur à Dt+.
- \* Un parcours métro est associé à une validation en entrée directe métro sauf si on estime probable que lui ait succédé une validation de correspondance métro vers fer.
- \* Un parcours ferré est associé à chaque trajet ferré reconstitué.

**B.2.4) Valorisation des parcours ferrés.** A chaque trajet ferré reconstitué par le SIDV est associé un parcours ferré. Selon les informations dont on dispose sur la localisation des validations d'origine et de destination du trajet reconstitué, on peut identifier pour le parcours ferré associé une gare d'origine et une gare de destination précises ou n'avoir qu'une information partielle ou nulle sur le lieu de la gare d'origine ou de la gare de destination.

Les deux tableaux ci-après précisent, en fonction des éléments connus sur les validations d'origine et de destination du trajet reconstitué, les informations associées à la gare d'origine et à la gare de destination du parcours ferré associé.

Validation d'origine du trajet	Information sur la gare d'origine du parcours ferré associé au trajet		
Validation réelle (entrée fer ou correspondance métro vers fer)	Gare parisienne		Origine = Paris
	Gare de banlieue		Gare d'origine déterminée
Validation reconstituée	Gare d'origine indéterminée, zone tarifaire inconnue		
Validation de destination du trajet	Information sur la gare de destination du parcours ferré associé au trajet		
Correspondance fer=>métro	Destination = Paris		
Sortie fer, entrée fer	Gare parisienne		Destination = Paris
	Gare de banlieue		Gare de destination déterminée
Validation autre que sortie fer, entrée fer ou fer => métro (entrée bus ou tram, entrée métro, métro => fer, ...)	Coordonnées de localisation connues et gare identifiée dans un rayon de Rrd* m (si plusieurs gares, choix de la plus proche)	Gare parisienne	Destination = Paris
		Gare de banlieue	Gare de destination déterminée
	Coordonnées de localisation connues et pas de gare identifiée dans un rayon de Rrd* m		Gare de destination indéterminée, zone tarifaire connue
	Coordonnées de localisation inconnue		Gare de destination indéterminée
Absence de validation suivante dans les 72h	Gare de destination indéterminée		

\* La valeur de Rrd, rayon dans lequel on recherche une gare de destination, est fixée dans le document de spécification.

Cas particuliers :

- Vu le principe de la « section urbaine », « Paris » est considéré comme une gare déterminée.

- Le document de spécifications précise le traitement particulier appliqué aux cas des parcours ferrés dont les gares d'origine et la destination sont identifiées et identiques (O=D).

La valeur d'un parcours ferré dont les gares d'origine et de destination sont identifiées est le prix plein tarif en carnet du billet pour l'origine-destination correspondante. Le document de spécification précise :

- Le traitement des OD pouvant être raillées par plusieurs via ;
- Les principes selon lesquels ce prix est réparti entre RATP et SNCF.

Le document de spécification précise également comment sont valorisés les parcours ferrés dont seule la gare d'origine ou de destination est identifiée (l'autre extrémité étant totalement indéterminée ou seule la zone tarifaire de localisation est identifiée). :

### ***B.2.5) Méthode de calcul pour un forfait et une période précise.***

Dans les explications ci-après, on entend par « titre circulant » un forfait associé à une carte télébilletique visible par le SIDV sur la période analysée.

#### *Etape 1 : dénombrement des parcours modaux par titre et par jour.*

Pour chaque titre et chaque jour, on dénombre :

- les validations en entrée bus, tram et métro
- les validations de correspondance métro vers fer ;
- les trajets fer reconstitués par le SIDV.

Ce dénombrement est réalisé en ayant exclus 3 types de validations :

- Les validations successives : si plusieurs validations sont enregistrées par la même carte, sur le même valideur, en moins de 5 minutes, seule la dernière de ces validations est conservée ;
- Les validations de liaison dans un pôle ferré : si plusieurs validations sont enregistrées par la même carte, dans un même pôle ferré de correspondance dans un délai prédéfini (5 minutes pour le pôle Haussmann / St Lazare, 1 minute ailleurs) seule la dernière de ces validations est conservée.
- Les validations bus ou tram supposées succéder à une correspondance : si plusieurs validations bus ou tram se succèdent dans un laps de temps inférieur à Dt+, durée fixé dans le document de spécifications,, seule la première est conservée.

On note :

$B_1$  = nombre de validations en entrée, bus opérateur privé

$B_2$  = nombre de validations en entrée, bus ou tram RATP

$B_3$  = nombre de validations en entrée, tram SNCF

EM = nombre de validations en entrée directe, métro

CF = nombre de validations de correspondance métro vers fer

F = nombre de trajets fer reconstitués

Conformément aux principes fixés par le B.2.3.3 de la présente annexe, les parcours modaux sont dénombrés comme suit :

- \* Le nombre de parcours bus ou tram, pour chaque opérateur, est égal au nombre de validations en entrée ( $B_1 + B_2 + B_3$ ).
- \* M étant le nombre de parcours métro, on a :
  - si  $EM > CF$ , alors  $M = EM - CF$
  - si  $EM < CF$ , alors  $M = 0$
- \* Le nombre de parcours ferrés est égal au nombre de trajets ferrés reconstitués, F.

#### Etape 2 : valorisation des parcours.

La valorisation des parcours ferrés et la répartition de cette valeur entre RATP et SNCF se fait par application du B.2.4 de la présente annexe et du document de spécifications.

Un parcours métro non combiné avec un parcours ferré est valorisé au tarif du t+ en carnet plein tarif, le mode de partage de cette valeur entre RATP et SNCF est fixé par le document de spécifications.

Un parcours bus ou tram est valorisé au tarif du t+ en carnet plein tarif et sa valeur attribuée à l'exploitant du réseau sur lequel la validation entrée à laquelle est associé le parcours a été réalisée : sont attribuées la valeur de  $B_1$  tickets aux opérateurs privés, de  $B_2$  tickets à la RATP, de  $B_3$  tickets à SNCF Mobilités.

#### Etape 3 : valorisation de la mobilité d'un titre circulant et contraction de cette valorisation en fonction de son prix.

Les valorisations des parcours réalisés sur l'ensemble des jours de validité du titre inclus dans la période considérée sont sommées. Cette addition donne la valorisation globale de la mobilité du titre répartie entre la RATP, SNCF Mobilités et les opérateurs privés. Pour le titre i, on note :

$$Mob(i) = MobRATP(i) + MobSNCF(i) + MobOP(i)$$

Prix(i) est le prix pris en compte pour le titre i conformément aux principes décrits aux B.2.1 et B.2.2 de la présente annexe.

T(i) est le taux de contraction de la valorisation de la mobilité du titre i :

- Si  $Prix(i) < Mob(i)$ , alors  $T(i) = Prix(i) / Mob(i)$
- Si  $Prix(i) \geq Mob(i)$ , alors  $T(i) = 1$

Etape 4 : Calcul des « recettes de mobilité » sur la période considérée.

n est le nombre de titres pris en compte sur la période considérée.

$$\text{« Recettes de mobilité RATP »} = \sum_{i=1}^n T(i) \cdot \text{MobRATP}(i)$$

$$\text{« Recettes de mobilité SNCF »} = \sum_{i=1}^n T(i) \cdot \text{MobSNCF}(i)$$

$$\text{« Recettes de mobilité opérateurs privés »} = \sum_{i=1}^n T(i) \cdot \text{MobOP}(i)$$

## **C – PARTAGE DES RECETTES DES FORFAITS « COURTS », DES BILLETS AU VOYAGE ET AUTRES TITRES.**

### **C.1) Forfaits Mobilis et Ticket Jeune week-end.**

Forfaits Mobilis				Forfaits Tickets Jeune Week End			
	SNCF	RATP	Opérateurs privés		SNCF	RATP	Opérateurs privés
1-2	0,031	0,969	0	1-3	0,192	0,805	0,003
1-3	0,191	0,804	0,005	1-5	0,685	0,238	0,077
1-4	0,517	0,463	0,020	3-5	0,667	0,083	0,250
1-5	0,742	0,238	0,020				

La répartition de la part des recettes directes des forfaits Mobilis et Ticket Jeune Week End dévolue aux opérateurs privés de transport entre les dits opérateurs est fixée par une décision du conseil du STIF.

### **C.2) Forfait Paris Visite.**

Paris Visite									
		SNCF		RATP		Orlyval		Opérateurs privés	
		Adultes	Enfants	Adultes	Enfants	Adultes	Enfants	Adultes	Enfants
1 jour	1-3	0,100	0,100	0,900	0,900	0	0	0	0
	1-5	0,151	0,210	0,452	0,760	0,389	0,009	0,008	0,021
2 jours	1-3	0,100	0,100	0,900	0,900	0	0	0	0
	1-5	0,154	0,162	0,754	0,809	0,074	0,010	0,018	0,019

3 jours	1-3	0,100	0,100	0,900	0,900	0	0	0	0
	1-5	0,248	0,251	0,715	0,722	0,020	0,010	0,017	0,017
5 jours	1-3	0,100	0,100	0,900	0,900	0	0	0	0
	1-5	0,346	0,348	0,618	0,624	0,020	0,010	0,016	0,018

La répartition de la part des recettes directes des forfaits Paris Visite dévolue aux opérateurs privés de transport entre les dits opérateurs est fixée par une décision du conseil du STIF.

### **C.3) Forfaits Congrès.**

		Forfaits Congrès		
		SNCF	RATP	Opérateurs privés
2 jours	1-2 Paris	0,010	0,990	0
	1-2 Stade de France	0,632	0,368	0
	1-3	0,229	0,771	0
	1-4	0,820	0,180	0
	1-5	0,024	0,976	0
3 jours	1-2 Paris	0,010	0,990	0
	1-2 Stade de France	0,632	0,368	0
	1-3	0,229	0,771	0
	1-4	0,827	0,173	0
	1-5	0,028	0,972	0
4 jours	1-2 Paris	0,010	0,990	0
	1-2 Stade de France	0,632	0,368	0
	1-3	0,229	0,771	0
	1-4	0,811	0,189	0
	1-5	0,028	0,972	0
5 jours	1-2 Paris	0,010	0,990	0
	1-2 Stade de France	0,632	0,368	0
	1-3	0,229	0,771	0

	1-4	0,832	0,168	0
	1-5	0,030	0,970	0
7 jours	1-2 Paris	0,010	0,990	0
	1-2 Stade de France	0,632	0,368	0
	1-3	0,229	0,771	0
	1-4	0,835	0,165	0
	1-5	0,032	0,968	0

#### **C.4) Part urbaine (U') du billet Paris-Banlieue (BU).**

Part U' du BU		
SNCF	RATP	Opérateurs privés
0,216	0,784	0

#### **C.5) Tickets t+**

Lorsque le contrat entre le STIF et un opérateur privé prévoit que soit attribuée à cet opérateur une part de recettes directes au titre des tickets t+, celle-ci est calculée de la manière suivante :

- nombre de premières validations réalisées avec un t+ plein tarif extrait de carnet divisé par 0.98 et multiplié par le prix du t+ plein tarif extrait de carnet ;
- nombre de premières validations réalisées avec un t+ demi tarif extrait de carnet divisé par 0.98 et multiplié par le prix du t+ demi tarif extrait de carnet ;
- nombre de premières validations réalisées avec un t+ à l'unité divisé par 0.98 et multiplié par le prix du t+ plein tarif extrait de carnet.

Le coefficient de 0.98 vise à prendre en compte le stock mort.

Les recettes directes au titre du ticket t+, diminuées de la part revenant aux opérateurs privés déterminée selon les principes détaillés aux précédents articles, sont partagées entre la RATP et SNCF Mobilités sur la base des clés de partage indiquées dans le tableau ci-dessous :



	Tickets t+ exclusion faite de la part revenant aux opérateurs privés	
	SNCF	RATP
Tickets t+ à l'unité	0,014	0,986
Tickets t+ en carnet plein tarif	0,014	0,986
Tickets t+ en carnet demi tarif	0,014	0,986

### **C.6) Ticket d'accès à bord.**

Les recettes des tickets d'accès à bord des bus reviennent à 100% à l'entreprise qui les vend.

### **C.7) Carte Scolaire Bus lignes régulières.**

Les recettes des Cartes Scolaires Bus lignes régulières reviennent à 100% à l'entreprise qui les vend.

### **C.8) Autres titres**

	SNCF	RATP	Opérateurs privés
Pompiers	0,038	0,962	0
Orlybus	0	1,000	0
Roissybus	0	1,000	0
Disney	0,018	0,982	0
Police	0,668	0,332	0
ONAC	1	0	0

- Billets B, BUB et part banlieue des billets BU :
- Les recettes des billets origine-destination B (banlieue-banlieue), BUB (banlieue-Paris-banlieue) et la part banlieue des billets BU reviennent à l'entreprise qui effectue le service.
- Fête de la musique :

Ventes réalisées par la RATP :

- 6.8% des recettes collectées reviennent aux opérateurs privés, le partage des dites recettes étant réalisé par leur mandataire ;
- la RATP conserve le solde (93.2% des recettes collectées).

Ventes réalisées par SNCF Mobilités :

- 6.8% des recettes collectés reviennent aux opérateurs privés, le partage des dites recettes étant réalisé par leur mandataire ;
- 16.8% des recettes collectés reviennent à la RATP ;
- SNCF Mobilités conserve le solde (76.4% des recettes collectées).

**ANNEXE VI-3**  
**IMPORT 2016 RECIF**



Feuille Microsoft  
Office Excel

## ANNEXE VI-4

### SUIVI DES PRINCIPAUX POSTES DE CHARGES

Le compte financier de Transilien détaillera les différents postes de charges repris ci-dessous (avec des compléments spécifiques sur certains postes). Chacun des postes de charges fera l'objet d'un commentaire sur l'évolution par rapport à l'année N-1. L'impact des règles de gestion sera notamment indiqué.

#### **1. Traction**

*Indicateurs annuels à retenir pour le suivi du contrat 2016-2019 :*

- nombre de trains-kilomètres couverts par ce poste.

*Décomposition de la ligne de coût dans les rapports annuels :*

- Conduite
- Logistique

#### **2. Energie traction**

*Indicateurs annuels à retenir pour le suivi du contrat 2016-2019 :*

- nombre de trains - kilomètres couverts par ce poste ;
- consommation d'énergie électrique équivalent en Tonnes Brutes Kilométriques Remorquées (TKBR) avec indication des MWh correspondants

#### **3. Prestation-trains**

*Indicateurs annuels à retenir pour le suivi du contrat 2016-2019 :*

- nombre de trains-kilomètres couverts par ce poste ;
- détail des prestations trains par axe

#### **4. Echange de matériel roulant entre activités**

*Décomposition de la ligne de coût dans les rapports annuels :*

- Produits
- Charges

#### **5. Entretien maintenance du matériel roulant**

*Décomposition de la ligne de coût dans les rapports annuels :*

- Automotrices
- Locomotives
- Voitures
- Règles de maintenance
- Frais de structure

#### **6. Exploitation des gares et distribution**

#### **7. Entretien et maintenance des gares**

#### **8. Lutte anti-fraude et sûreté**

*Décomposition de la ligne de coût dans les rapports annuels :*

- LAF et accompagnement
- Sûreté

#### **9. Coût de structure Transilien**

#### **10. Quote-part éléments communs**

### **11. Qualité de service**

*Décomposition de la ligne de coût dans les rapports annuels :  
distinction de chaque poste de coût*

### **12.Charges financières**

*Décomposition de la ligne de coût dans les rapports annuels :*

- Charges financières
- Produits financiers

### **13.Dotations aux amortissements**

*Le détail par type de biens des dotations aux amortissements est indiqué en annexe au rapport annuel*

**ANNEXE VI-5 [CONFIDENTIEL]**  
**COMPTE D'EXPLOITATION PREVISIONNEL**

## ANNEXE VI-6

### PRINCIPES DE CALCUL 2016-2019 DES IMPÔTS ET TAXES FACTURÉS AU STIF AU TITRE DE L'EXPLOITATION DU TRANSILIEN DANS LE CADRE DE LA CONTRIBUTION C12

*La présente annexe détaille les modalités d'affectation au STIF des impôts et taxes à rembourser soit à l'euro-l'euro, soit de manière forfaitaire.*

#### **1/ Taxes Foncières sur le bâti des gares et CFE :**

**Taxe Foncière sur les éléments bâtis :** La taxe foncière s'applique aux propriétés bâties situées en France sur la base de la valeur locative cadastrale.

**Cotisation Foncière des Entreprises (CFE) :** La CFE est assise sur la valeur locative des biens soumis à la taxe foncière. Le montant de la CFE est obtenu en appliquant à la base imposable le taux d'imposition voté par les communes dont relèvent les immobilisations imposables.

#### **Mode de calcul pour 2016-2019 :**

Pour la taxe foncière sur les éléments bâtis et la CFE, concernant les gares b et c en Ile de France au sens du décret 2012-70 du 20 janvier 2012 ainsi que les 3 gares A parisiennes souterraines, les justificatifs détaillés par gare (déclarations fiscales) sont disponibles en avril N+1 pour l'exercice N.

Les montants prévisionnels de 2016 à 2019, qui intègrent les prévisions au titre des 3 gares souterraines transférées en 2015, sont les suivants (en M€ courants) :

	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Taxe foncière Bâtis	5,2	5,3	5,4	5,5
CFE	6,7	6,9	7,0	7,1

Au titre de l'année N il sera facturé le montant prévisionnel, corrigé à partir de l'année 2017 de l'écart réel-prévisionnel établi en avril N au titre de l'année N-1.

Concernant 2019 il sera ajouté à ce montant, en mars 2020, la prévision de l'écart sur l'exercice 2019, établie d'un commun accord sur la base du compte rendu du dernier CET de l'année 2019. A défaut il sera utilisé une seconde fois l'écart constaté au titre de l'exercice 2018.

*Nota Bene :*

*Dans l'hypothèse où la mise en œuvre de nouvelles offres de transport :*

- nécessiterait la mise à disposition à SNCF Mobilités, par le STIF, SNCF Réseau, Gares & Connexions, ou un tiers, de nouveaux éléments bâtis ou non bâtis,*
- et conduirait ces derniers à facturer à SNCF-Mobilités de nouvelles taxes foncières relatives à ces éléments,*

*L'impact de ces nouvelles taxes foncières sur l'équilibre économique du présent contrat sera intégré par voie d'avenant.*

*Il est convenu entre les Parties que ces nouvelles taxes foncières visées dans le présent alinéa seront refacturées au STIF par SNCF Mobilités selon le mode de calcul pour 2016-2019 défini ci-dessus, sous réserve :*

- De l'application des dispositions des conventions de mise à disposition des éléments bâtis ou non bâtis concernés signées par le STIF, SNCF-Réseau, Gares & Connexions, ou un tiers.*
- Que ces nouvelles taxes foncières ne soient pas imputées par ces derniers dans les charges facturées à SNCF Mobilités au titre de l'utilisation des terrains et bâtis nécessaires à la mise en œuvre de ces nouvelles offres de transport.*

## **2/ IFER :**

**Imposition Forfaitaire sur les Entreprises de Réseaux (IFER) :** L'IFER a été créée pour les secteurs de l'énergie, des télécommunications et le transport ferroviaire.

Pour SNCF Mobilités, l'imposition est due chaque année sur la base des matériels roulants dont l'entreprise a la disposition au 1er janvier de l'année d'imposition et qui est destiné à circuler sur le réseau ferré national pour réaliser des opérations de transport de voyageurs.

**Mode de calcul :** Barème fiscal par type de caisses appliqué au nombre de caisses Transilien

Justificatifs : nombre de caisses Transilien

## **3/ CVAE :**

**Cotisation sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE) :** La CVAE représente une part de la valeur ajoutée progressive selon le CA de l'entreprise.

Mode de calcul : Valeur Ajoutée x 1,5% x (1+1%)

Justificatifs : balance détaillée (CA – Péages – Energie – ACE)

En application de la jurisprudence du Conseil d'Etat, la contribution C2 n'entre pas dans le calcul de la CVAE refacturée au STIF.



#### **4/ EPSF et ARAF :**

**Droit Etablissement Public de Sécurité Ferroviaire (EPSF) et Droit Autorité de Régulation des Activités Ferroviaires (ARAF) :** Ces taxes sont assises sur le montant des péages (Hors RCE).

**Mode de calcul EPSF :** 0,5% x Péages hors RCE

SNCF Mobilités établira sa facture en fonction de ce mode de calcul.

Toutefois, dans l'attente de la décision du tribunal administratif, à laquelle se plieront les parties, la Redevance d'Accès sera exclue de l'assiette de calcul de la taxe EPSF qui sera réglée par le STIF.

**Mode de calcul ARAF :** 0,37% x Péages hors RCE

SNCF Mobilités établira sa facture en fonction de ce mode de calcul.

Toutefois, dans l'attente de la décision du tribunal administratif, à laquelle se plieront les parties, le principe de l'application de cette taxe ARAF à l'activité Transilien étant contesté par le STIF, celle-ci ne fera donc l'objet d'aucun règlement par le STIF.

#### **5/ Autres Impôts et taxes :**

La prévision établie en 2015 comprend les impôts et taxes suivants dus par SNCF Mobilités au titre de son activité Transilien :

- Taxe sur les Véhicules de Tourisme de Société (TVTS)
- Taxe sur les dépenses de Publicité
- Taxe sur les Bureaux
- TEOM
- Taxe d'habitation = part de la surface des bâtiments Transilien (4,1%)
- Taxe sur le balayage = part de la surface des bâtiments Transilien (4,1%)
- Taxe sur les Logements Vacants
- Taxe foncière sur les éléments non bâtis
- Taxe pour Frais de Chambres de Commerces et d'Industrie (TFCCI)
- Contribution Sociale Solidarité (C3S) ou ORGANIC
- Agecif
- Taxe d'apprentissage
- Participation à l'effort de construction (PEEC)
- Le Versement Transport (VT)

Les montants forfaitaires exprimés en € constants 2015 sont les suivants :

<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
26,4	26,4	26,4	26,4

**Mode de calcul :** La facturation de ces impôts et taxes sera établie forfaitairement sur la base de ces montants exprimés en € constants 2015 auxquels seront appliqués l'indexation annuelle déterminée selon les modalités de l'article 92-1 du contrat.

## ANNEXE VI-7

### MODALITES DE CALCUL DE LA VALEUR RECETTES DIRECTES « TITRES COURTS » POUR UN JOUR MOYEN

Du fait de la mise en place des forfaits « toutes zones », les recettes des « titres courts » (billets au voyage et forfaits d'une durée inférieure à une semaine) sont susceptibles d'évoluer notablement de début 2016 à début 2017. C'est pourquoi la valeur des recettes directes « titres courts » pour un jour moyen fera l'objet d'un calcul distinct pour le 1<sup>er</sup> semestre 2016, le 2<sup>e</sup> semestre 2016. Elle sera, ensuite calculée annuellement. Cette valeur est calculée pour chacune des catégories suivantes :

- JOHV, jours ouvrés hors période de vacances scolaires,
- SaHV, samedis et ponts hors période de vacances scolaires,
- DiHV, dimanches et jours fériés hors période de vacances scolaires,
- JOV, jours ouvrés en période de vacances scolaires,
- SaV, samedis et ponts en période de vacances scolaires,
- DiV, dimanches et jours fériés en période de vacances scolaires,

Un pont est un jour de semaine situé entre un week-end et un jour férié ou entre deux jours fériés. Les périodes de vacances scolaires sont celles fixées par l'Education nationale pour la zone C. Lorsque la « fin des cours » a lieu un samedi ou un mercredi, ce jour-là est considéré « Vacances Scolaires ».

Les recettes directes des « titres courts » incluent les recettes directes issues des TAB, tickets t+, billets origine-destination et compléments de parcours et des forfaits d'une durée inférieure à une semaine.

La valeur des recettes directes « titres courts » pour un jour moyen est calculée, pour une période donnée (semestre ou année), sur la base de la part SNCF des recettes « titres courts » sur cette période.

#### **Méthode de calcul de la valeur moyenne des recettes directes « titres courts » par catégorie de jour sur une période (semestre ou année) :**

On note RDTC la part SNCF des recettes « titres courts » en € HT sur la période considérée (hors recettes réalisées pendant les jours de grève relevant de l'article 81.5).

Les différents types de jours sont dénombrés sur la période considérée, en n'excluant que les jours de gratuité relevant des articles 86 et 87 (lors d'un pic de pollution, par exemple) et les jours de grève relevant de l'article 81.5, avec les notations suivantes :

- Njohv, nombre de jours ouvrés hors période de vacances scolaires ;
- Nsahv, nombre de samedis et ponts hors période de vacances scolaires ;
- NdiHV, nombre de dimanches et jours fériés hors période de vacances scolaires ;
- Njov, nombre de jours ouvrés en période de vacances scolaires ;

- Nsav, nombre de samedis et ponts en période de vacances scolaires ;
- Ndiv, nombre de dimanches et jours fériés en période de vacances scolaires.

A chaque type de jour est affecté un coefficient traduisant son « poids » par rapport à un jour ouvré hors vacances scolaires :

- 1 pour les jours ouvrés hors période de vacances scolaires,
- Csahv pour les samedis et ponts hors période de vacances scolaires,
- Cdi hv pour les dimanches et jours fériés hors période de vacances scolaires,
- Cjov pour les jours ouvrés en période de vacances scolaires,
- Csav pour les samedis et ponts en période de vacances scolaires,
- Cdiv pour les dimanches et jours fériés en période de vacances scolaires.

N, équivalent de la période considérée en nombre de jours ouvrés hors période de vacances scolaires, est égal à :

$N_{johv} + (N_{sahv} \times C_{sahv}) + (N_{di hv} \times C_{di hv}) + (N_{jov} \times C_{jov}) + (N_{sav} \times C_{sav}) + (N_{div} \times C_{div})$

	Jour ouvré hors période de vacances scolaires	RDTC / N
Valeur moyenne	Samedi hors période de vacances scolaires	$C_{sahv} \times (RDTC / N)$
des	Dimanche/jour férié hors période de vacances scolaires	$C_{di hv} \times (RDTC / N)$
recettes directes	Jour ouvré en période de vacances scolaires	$C_{jov} \times (RDTC / N)$
« titres courts »	Samedi en période de vacances scolaires	$C_{sav} \times (RDTC / N)$
	Dimanche/jour férié en période de vacances scolaires	$C_{div} \times (RDTC / N)$

Valeur des coefficients pour les années 2016 et 2017.

Csahv	0,86
Cdi hv	0,63
Cjov	0,90
Csav	0,78
Cdiv	0,60

Valeur des coefficients à partir de 2018.

L'actualisation des coefficients se fera en calculant la valeur moyenne réelle constatée sur 2017 et suivant les conditions décrites précédemment. Ces coefficients seront utilisés pour calculer la valeur moyenne des années restantes.

**ANNEXE VI-8**

**RESERVE**

## ANNEXE VI-9

### CHARGES ET RECETTES D'INTERCONNEXION

Le présent contrat est établi sur la base d'une prévision de charges et produits liés à l'interconnexion sur la base des hypothèses suivantes (budget 2015 – en M€ 2015 – reconduit pour les années 2016 à 2019) :

<b>Total des charges Interconnexion</b>	<b>-75,3</b>
<b>Total des produits Interconnexion</b>	<b>20,8</b>
<b>Solde Interconnexion</b>	<b>-54,5</b>
<b>Charges de la convention de Maintenance</b>	<b>-17,0</b>

<b>Solde Interconnexion et Maintenance</b>	<b>-71,5</b>
--	--------------

En cas d'écart avec les montants réalisés annuellement, les contributions C11 pourront être modifiées par voie d'avenant. L'ajustement des contributions C11 que prévoira l'avenant établi ultérieurement devra dès lors être financièrement neutre pour le STIF.

La convention STIF-SNCF Mobilités arrivant à échéance fin 2019, SNCF Mobilités pourra demander 6 mois avant cette date une renégociation des termes de cette disposition pour l'année 2020, tenant compte des nouvelles demandes éventuelles de l'Autorité Organisatrice sur le périmètre interconnecté. Ainsi, les nouveaux termes du Contrat entre RATP et SNCF Mobilités seront partagés avec le STIF pour l'ajustement de la contribution qui devra être financièrement neutre pour le STIF.

## **ANNEXE VI-10**

### **MODALITES DE CALCUL DU TAUX D'EVOLUTION TARIFAIRE**

Le taux d'évolution tarifaire est utilisé pour la prise en compte des effets des décisions tarifaires du STIF et pour le règlement des acomptes mensuels de la contribution C13.

#### **1) Prise en compte des effets des décisions tarifaires du STIF :**

Le taux d'évolution tarifaire de l'année  $n$  ( $T_n$ ) utilisé dans la facture annuelle est calculé en faisant le rapport entre les recettes directes de l'année  $n$  ( $RD_n$ ) en € HT courant et les volumes de titres de l'année  $n$  valorisés en € HT aux conditions économiques du 1<sup>er</sup> septembre 2015 et partagés selon les clés et proratas en vigueur sur l'année  $n$ . Il est arrondi à 5 décimales. La mise aux conditions économiques de 1<sup>er</sup> septembre 2015 des recettes des titres dont les tarifs unitaires ne figurent pas dans le tableau du 3) de la présente annexe (exemple les billets OD) sera réalisée par rétroactualisation sur la base de l'évolution tarifaire moyenne de la billetterie banlieue (déterminée conjointement par le STIF et l'Entreprise compte tenu des décisions tarifaires du STIF).

#### **2) Règlement des acomptes mensuels de la contribution C13 :**

Le taux d'évolution tarifaire de l'année  $n$  ( $T_{np}$ ) indiqué à l'article 91-3 du contrat correspond à l'augmentation tarifaire moyenne prévisionnelle entre les tarifs du 1<sup>er</sup> septembre 2015 et ceux de l'année  $n$ .

Le STIF et l'Entreprise partageront les hypothèses sous-jacentes au calcul de l'augmentation prévisionnelle moyenne ( $T_{np}$ ) en prenant en compte les dernières informations connues (recettes directes, augmentation tarifaires décidées par le STIF). En l'absence d'autre information, l'augmentation tarifaire de l'année sera prise égale à l'indice des prix à la consommation prévu pour l'année  $n$  dans la dernière Loi de Finances disponible.

**3) Valeurs unitaires TTC à utiliser pour la mise aux conditions économiques du 1<sup>er</sup> septembre 2015 après division par 1,1** (le taux de TVA au 1/9/2015 étant de 10%) :

Ident. RECIF	Nom titre	
354	Mobilis 1-2	7,00 €
355	Mobilis 1-3	9,30 €
356	Mobilis 1-4	11,50 €
357	Mobilis 1-5	16,60 €
120	Navigo semaine 2-3	19,80 €
126	Navigo semaine 3-4	19,00 €
131	Navigo semaine 4-5	18,45 €
476	Navigo sem. toutes zones	21,25 €
92	Navigo mois 2-3	65,10 €
98	Navigo mois 3-4	62,80 €
103	Navigo mois 4-5	60,70 €
474	Navigo mois toutes zones	70,00 €
36	Navigo annuel 2-3	716,10 € / 11
42	Navigo annuel 3-4	690,80 € / 11
47	Navigo annuel 4-5	667,70 € / 11
478	Navigo Annuel toutes zones	770,00 € / 11
176	Nav. Solid. semaine 2-3	4,95 €
182	Nav. Solid. semaine 3-4	4,75 €
187	Nav. Solid. semaine 4-5	4,60 €
477	Nav.Solid.sem. toutes zones	5,30 €

Ident. RECIF	Nom titre	
353	Forfait Gratuité Transport	0,00 €
361	Tickets jeunes WE 1-3	3,85 €
362	Tickets jeunes WE 1-5	8,35 €
365	Tickets jeunes WE 3-5	4,90 €
369	PV 1J ENF 1-3	5,55 €
371	PV 1J ENF 1-5	11,75 €
377	PV 2J ENF 1-3	9,05 €
379	PV 2J ENF 1-5	17,85 €
385	PV 3J ENF 1-3	12,40 €
387	PV 3J ENF 1-5	25,00 €
393	PV 5J ENF 1-3	17,85 €
395	PV 5J ENF 1-5	30,60 €
368	PV 1J AD 1-3	11,15 €
370	PV 1J AD 1-5	23,50 €
376	PV 2J AD 1-3	18,15 €
378	PV 2J AD 1-5	35,70 €
384	PV 3J AD 1-3	24,80 €
386	PV 3J AD 1-5	50,05 €
392	PV 5J AD 1-3	35,70 €
394	PV 5J AD 1-5	61,25 €

148	Nav. Solid. mois 2-3	16,25 €
154	Nav. Solid. mois 3-4	15,70 €
159	Nav. Solid. mois 4-5	15,15 €
475	Nav.Solid.mois toutes zones	17,50 €
479	Imagine R Etudiant toutes zones	333,90 € / 11
480	Imagine R Scolaire toutes zones	333,90 € / 11
266	Améthyste 75 1-2	36,04 €
269	Améthyste 75 1-5	37,16 €
279	Améthyste 77 1-5	37,16 €
289	Améthyste 78 1-5	37,16 €
299	Améthyste 91 1-5	37,16 €
309	Améthyste 92 1-5	37,16 €
319	Améthyste 93 1-5	37,16 €
329	Améthyste 94 1-5	37,16 €
339	Améthyste 95 1-5	37,16 €
322	Améthyste 93 2-5	24,95 €
294	Améthyste 78 3-5	20,18 €
304	Améthyste 91 3-5	20,18 €
324	Améthyste 93 3-5	20,18 €
344	Améthyste 95 3-5	20,18 €
285	Améthyste 77 4-5	17,20 €
345	Améthyste 95 4-5	17,20 €
351	Carte Police	746,70 € / 12
352	ONAC (compens.Ministère)	

##

400	Congrès 2 jrs 1-2 PARIS	10,10 €
401	Congrès 2 jrs 1-2 STADE F	11,40 €
402	Congrès 2 jrs 1-3	11,40 €
403	Congrès 2 jrs 1-4	15,65 €
404	Congrès 2 jrs 1-5	28,45 €
405	Congrès 3 jrs urs 1-2 PARIS	15,05 €
406	Congrès 3 jrs 1-2 STADE F	17,00 €
407	Congrès 3 jrs 1-3	17,00 €
408	Congrès 3 jrs 1-4	22,25 €
409	Congrès 3 jrs 1-5	36,45 €
410	Congrès 4 jrs 1-2 PARIS	19,65 €
411	Congrès 4 jrs 1-2 STADE F	22,25 €
412	Congrès 4 jrs 1-3	22,25 €
413	Congrès 4 jrs 1-4	31,10 €
414	Congrès 4 jrs 1-5	48,90 €
415	Congrès 5 jrs 1-2 PARIS	25,30 €
416	Congrès 5 jrs 1-2 STADE F	28,55 €
417	Congrès 5 jrs 1-3	28,55 €
418	Congrès 5 jrs 1-4	35,55 €
419	Congrès 5 jrs 1-5	56,80 €
420	Congrès 7 jrs 1-2 PARIS	33,45 €
421	Congrès 7 jrs 1-2 STADE F	37,80 €
422	Congrès 7 jrs 1-3	37,80 €
423	Congrès 7 jrs 1-4	48,95 €



432	Billets B PT	
433	Billets B TR	
434	Billets BUB PT	
435	Billets BUB TR	
436	Billets BU PT	
437	Billets BU TR	
438	Carnet B PT	
439	Carnet B TR	
440	Carnet BUB PT	
441	Carnet BUB TR	
442	Carnet BU PT	
443	Carnet BU TR	
444	Complément de parcours PT	
445	Complément de parcours TR	
446	Billets ayants-droit	
448	Billets militaires	

424	Congrès 7 jrs 1-5	73,15 €
426	CH 12	
427	Ticket t+ unités	1,80 €
428	Ticket t+ carnets PT	1,41 €
429	Ticket t+ carnets TR	1,41 € / 2
430	Ticket d'accès à bord	2,00 €
463	Ticket d'accès à bord Noctilien SNCF	2,00 €
468	Billets Orlyval PT	9,30 €
470	Abonnement Orlyval	62,80 €
469	Billets Orlyval TR	4,65 €
450	Pompiers	1,19 €
451	Fête de la musique	3,50 €
457	Billets Orlybus	7,70 €
458	Billets Roissybus	11,00 €
472	Cartes Parlementaires Province	530,00 € / 12
473	Cartes de circulation Promo METRO	1024,00 €/12
471	Cartes Parlementaires IDF	973,00 € / 12

**ANNEXE VI-11**

**MODELE DE JUSTIFICATIF DES PEAGES SNCF RESEAU**

Mois de janvier (*)	RR	RC	RQ	VS	RCE	Total
<b>RER E</b>						
<b>Paris Est</b>						
<b>RER B</b>						
<b>Paris Nord Ouest</b>						
<b>RER A</b>						
<b>Paris St Lazare Sud</b>						
<b>Paris St Lazare Nord</b>						
<b>SQDF</b>						
<b>RER C</b>						
<b>Paris Montparnasse</b>						
<b>RER D</b>						
<b>Paris Sud Est</b>						
<b>Paris Nord Crépy</b>						
<b>T 4</b>						
<b>Total Transilien</b>						

(\*) à fournir mois par mois avec cumul annuel

Avec :

- RR: Redevance de réservation
- RC : Redevance de circulation
- RQ : Redevance Quai
- VS : Redevance d'accès aux voies de services
- RCE : Redevance Complémentaire d'Electricité
  
- Paris St Lazare Sud : GCO, groupes II et III
- Paris St Lazare Nord : groupes IV, V et VI

**ANNEXE VI-12 [CONFIDENTIEL]**

**MODALITES FINANCIERES POUR LES MODIFICATIONS DE L'OFFRE**

**ANNEXE VI-13 [CONFIDENTIEL]**

**CONVENTION DE FINANCEMENT CONTRIBUTION FORFAITAIRE  
D'INVESTISSEMENT - MATERIEL ROULANT NON ELIGIBLE**

**ANNEXE VI-13-1 [CONFIDENTIEL]**

**ANNEXE VI-14 [CONFIDENTIEL]**

**CONVENTION DE FINANCEMENT CONTRIBUTION FORFAITAIRE  
D'INVESTISSEMENT - MATERIEL ROULANT ELIGIBLE**

**ANNEXE VI-14-1 [CONFIDENTIEL]**

## **VII – MODALITES D’EXECUTION**



<p style="text-align: center;"><b>ANNEXE VII-1</b></p> <p style="text-align: center;"><b>INFORMATIONS PERIODIQUES A FOURNIR</b></p>
---

Cette annexe recense les principales informations à fournir dans les tableaux de bord de suivi des indicateurs du contrat. Les tableaux de bords mensuels et trimestriels détaillés ci-dessous seront complétés par les informations prévues aux annexes I et II du contrat, et plus généralement dans le contrat.

### **1. Tableau de bord mensuel**

Ce tableau de bord est constitué de fichiers électroniques transmis avec un bref commentaire en cas d'évènement particulier à signaler.

- **Recettes**

SNCF Mobilités participe à un travail conjoint des entreprises exploitant les réseaux franciliens, du GIE Comutitres et du STIF afin que le GIE Comutitres soit en mesure d'assurer, à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2017, la déclaration au STIF des données de vente et de recettes directes par contrat et globalement.

D'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2017, SNCF Mobilités s'engage à fournir au STIF un état mensuel incluant pour chaque titre :

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

Cet état est communiqué au STIF sous la forme d'un fichier Excel conforme au modèle de l'annexe VI-3 :

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

- **Qualité de service**

a) Réseau ferroviaire, ligne par ligne, sous format compatible Excel :

- Ponctualité : pourcentage de voyageurs arrivés à destination avec un retard inférieur à 5 minutes

b) Réseau ferroviaire, branche par branche, sous format compatible Excel :

- Evolution de la ponctualité : pourcentage de voyageurs arrivés à destination avec un retard inférieur à 5 minutes

- c) Réseau ferroviaire, branche par branche, sous format compatible Excel :
  - suivi des trains ayant circulé sur les branches : nombre de trains prévus et nombre de trains ayant effectivement circulé relevés dans les gares terminus
- d) RER, par ligne, sous format compatible Excel :
  - suivi des trains ayant circulé aux heures de pointe dans les tronçons centraux des RER A et B : nombre de trains prévus et nombre de trains ayant effectivement roulé relevés dans la gare de référence

- **Production**

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

- **Composition du matériel roulant**

- a) Réseau ferroviaire, branche par branche, sous format compatible Excel :
  - les places x kilomètres prévues de l'offre contractuelle en JOB aux heures de pointe
  - les places x kilomètres des trains de l'offre contractuelle en JOB aux heures de pointe n'ayant pas circulé
  - les places x kilomètres en JOB aux heures de pointe effectivement réalisées.

- **Fréquentation du réseau**

- a) Réseau ferroviaire : statistiques de fréquentation du réseau forme d'un tableau de bord qui précise :
  - mensuellement et annuellement le nombre de voyages pour l'ensemble du réseau et par ligne
  - annuellement le nombre de voyageurs x kilomètres
  - ainsi que les données correspondantes de l'année précédente.
- b) Réseau de surface Noctilien :
  - Le trafic trimestriel et annuel de la fréquentation moyenne par type de nuit (nuit de semaine, nuit de vendredi/samedi, nuit de samedi/dimanche).
- c) Annuellement le trafic par ligne et sur l'ensemble du réseau en nombre de voyageurs\*kilomètres

## **2. Tableau de bord trimestriel**

Ce tableau de bord est constitué de fichiers électroniques accompagnés d'un commentaire spécifique au trimestre.

- **Production**

- a) Réseau ferroviaire, par trimestre et récapitulatif par an
  - production kilométrique prévue de l'offre contractuelle, production kilométrique effectivement réalisée, par branches, exprimées en TK commerciaux, en distinguant la production aux heures de pointe et aux heures creuses
  - production kilométrique prévue de l'offre contractuelle, production kilométrique effectivement réalisée, par lignes, exprimées en TK totaux, en distinguant la production aux heures de pointe et aux heures creuses
  - chaque trimestre, et en récapitulatif annuel : l'analyse par type de causes sur le trimestre

- **Composition du matériel roulant**

- a) Réseau ferroviaire, branche par branche, sous format compatible Excel, par trimestre et en récapitulatif annuel :
  - les places x kilomètres prévues de l'offre contractuelle en JOB aux heures de pointe
  - les places x kilomètres des trains de l'offre contractuelle en JOB aux heures de pointe n'ayant pas circulé
  - les places x kilomètres en JOB aux heures de pointe effectivement réalisées.

- **Fréquentation du réseau**

- a) Réseau ferroviaire : statistiques de fréquentation du réseau forme d'un tableau de bord qui précise :
  - mensuellement et annuellement le nombre de voyages pour l'ensemble du réseau et par ligne

- annuellement le nombre de voyageurs x kilomètres
- ainsi que les données correspondantes de l'année précédente.
- b) Réseau de surface Noctilien
  - Le trafic trimestriel et annuel de la fréquentation moyenne par type de nuit (nuit de semaine, nuit de vendredi/samedi, nuit de samedi/dimanche).  
annuellement le trafic par ligne et sur l'ensemble du réseau en nombre de voyageurs\*kilomètres
- **Qualité de service donnant lieu à bonus-malus :**
  - a) Réseau ferroviaire, ligne par ligne, sous format compatible Excel, par trimestre et en récapitulatif annuel :
    - Ponctualité : pourcentage de voyageurs arrivés à destination avec un retard inférieur à 5 minutes
  - b) Réseau ferroviaire, branche par branche, sous format compatible Excel, par trimestre et en récapitulatif annuel :
    - Evolution de la ponctualité : pourcentage de voyageurs arrivés à destination avec un retard inférieur à 5 minutes
  - c) Réseau ferroviaire, branche par branche, sous format compatible Excel, par trimestre et en récapitulatif annuel :
    - Suivi des trains ayant circulé sur les branches : nombre de trains prévus et nombre de trains ayant effectivement circulé relevés dans les gares terminus
  - d) RER, par ligne, sous format compatible Excel, par trimestre et en récapitulatif annuel :
    - Suivi des trains ayant circulé aux heures de pointe dans les tronçons centraux des RER A et B : nombre de trains prévus et nombre de trains ayant effectivement roulé relevés dans la gare de référence
  - e) Indicateur mesurant le respect de l'intervalle pour la ligne de tram-train ;
  - f) Réseau Noctilien, ligne par ligne :
    - Ponctualité : écart entre l'horaire de passage théorique et le passage réel du bus et compare l'offre réalisée et donc ressentie par le voyageur et l'offre contractuelle
- **Indicateurs soumis à pénalités**
  - a) Accessibilité des Personnes à Mobilité Réduite (à fournir trimestriellement et annuellement)
    - Délai d'information sur les pannes des escaliers mécaniques
    - Délai d'information sur les pannes des ascenseurs
  - b) Ambiance (accueil, propreté et sécurité) (à fournir trimestriellement et annuellement)
    - présence humaine : délai d'assistance aux voyageurs

### 3. Indicateurs transmis à titre d'information

#### a) Réalisation de l'offre

- éléments de suivi en Ile-de France des trains TER et TET desservant l'Ile-de-France, et couverts par le mécanisme des prestations-trains (production et composition des trains aux heures de pointe)
- indicateur des différents niveaux de retard des voyageurs par branche et par ligne: moins de 5 minutes, entre 5 et 15 minutes, plus de 15 minutes
- indicateur du retard moyen des voyageurs par branche et par ligne
- indicateur de régularité pour chacune des 13 lignes ferroviaires et pour chacune des 44 branches des lignes ferroviaires;
- le nombre des arrêts supprimés en gare par mois
- indicateur portant sur le suivi des causes de non ponctualité, selon une grille provisoire dès 2012, et à partir de 2013 selon la grille qui sera élaborée conjointement avec la RATP
- indicateur portant sur le suivi des causes d'irrégularité

#### b) Information voyageurs

- qualité des données transmises au SIM
- transmission des informations circonstanciées
- bilan du déploiement de la Charte sur site suivant les différents espaces et contenus
- un point spécifique est fait sur le déploiement de la carte du réseau régional et de ses mises à jour (pourcentage de déploiement atteint)
- systèmes d'information hors site : état des lieux, activités et projets
- état d'avancement du PQI et projet pour l'année n+1
- expérimentations et retours d'expérience
- information des voyageurs (à fournir trimestriellement et annuellement)
  - Information théorique en situation normale, en gares/stations et dans les véhicules
  - Information dynamique en situation normale, en gares/stations et dans les véhicules
  - Information en situation perturbée prévue
  - Information en situation perturbée imprévue (l'indicateur est mesuré par l'enquête perception du STIF)
  - Pour le Noctilien : information théorique aux points d'arrêt et à bord, information dynamique à bord en situation normale et information en situation perturbée prévue

#### c) qualité de service

- Ambiance (accueil, propreté et sécurité) (à fournir trimestriellement et annuellement)
  - la propreté des gares et des trains l'accueil des voyageurs en gares/stations
  - la disponibilité des équipements de vente et de validation
  - la fermeture des portillons (efficacité des lignes de contrôle)

- la disponibilité des équipements de sécurité (vidéo protection et bornes d'appel)
- Pour le Noctilien : la propreté des bus et le service rendu par le machiniste

d) Accessibilité des Personnes à Mobilité Réduite

- suivi des ascenseurs en arrêt longue durée
- délais de remise en service des équipements
- disponibilité des SISVE
- bilan annuel, gare par gare, des équipements en termes de déploiement quantitatif et de disponibilité des équipements, en particulier pour les automates de vente (guichets surbaissés, guichets munis de boucles magnétiques, portes d'accès au BV à effacement latéral, automates de vente accessibles)
- point d'information annuel sur la formation des agents en contact avec les usagers
- suivi des prises en charge et des réclamations
- le détail des informations des équipements relevant de l'information voyageur (embarqués ou statiques) est dans le cadre des reporting sur l'information voyageur
- suivi annuel des concertations menées avec les associations par un tableau de bord des concertations menées précisant l'objet des réunions, leurs dates, et les principales remarques des associations
- bilan annuel sous forme d'un tableau de bord des expérimentations menées
- Accessibilité des Personnes à Mobilité Réduite (à fournir trimestriellement et annuellement)
  - disponibilité des ascenseurs
  - disponibilité des escaliers mécaniques
  - Respect des délais de remise en service des ascenseurs et escaliers mécaniques
  - Pour le Noctilien : disponibilité des plateformes élévatrices et qualité de l'arrêt au trottoir des bus

e) Suivi du trafic réseau ferré par comptages et enquêtes origine-destination (information annuelle)

- rapports d'analyse et fichiers de comptages manuels et d'enquêtes origine-destination après chaque actualisation et au plus tard au 1er trimestre de l'année n, les comptages et enquêtes origine-destination de l'année n-1.
- résultats des comptages automatiques effectués sur les lignes équipées des systèmes nécessaires via une interface ad hoc

f) Réclamations voyageurs (information trimestrielle)

- Etat statistique du traitement, par média et par ligne, des réponses aux réclamations des clients

- Etat statistique des motifs de réclamation avec une répartition par média et par ligne, et avec une analyse des motifs principaux

#### g) Sécurité et prévention

##### Suivi statistique sûreté comprenant les informations suivantes :

- Nombre d'actes sûreté/Source CEZAR NG
- Atteintes physiques sur les clients
- Ratio atteinte physique Clients/Nombre de voyageurs
- Atteintes physiques sur les agents (Ratio nombre d'incivilités/nombre de voyageurs par ligne exprimé en million de voyageurs)

##### Suivi de l'activité des équipes de la Sûreté Ferroviaire (SUGE) :

- Nombre de trains accompagnés par ligne
- Nombre de gares sécurisées par une présence SUGE dans la journée

##### Suivi de l'activité de la médiation :

- Nombre de trains accompagnés par ligne
- Nombre de présence en gare

##### Suivi statistiques sur l'utilisation des moyens techniques :

- Taux de disponibilité de la vidéo protection
- Taux de disponibilité des bornes d'appels d'urgence
- Nombre appels d'urgence 3117
- Nombre de vidéos mises à disposition des autorités de police par réseau

#### h) Suivi billettique

- Au plus tard au 31 janvier 2017, dès que SNCF Mobilités aura réalisé les travaux de modification programmés, SNCF Mobilités fournit des fichiers hebdomadaires des transactions unitaires de ventes et de SAV sur automates et TPV, transmis tous les mois, comprenant : la date et heure de transaction, l'identifiant de l'équipement, la station/gare de la transaction, le type d'équipement, le type d'acte de vente ou SAV, le support billettique, le produit tarifaire vendu - avec pour la billetterie banlieue l'origine/destination - ou le type d'acte SAV, la quantité de produits vendus ensemble lors de la transaction, le prix unitaire produit, le type et le mode de paiement, le total de la transaction. Ces données seront communiquées au format CSV.
- la liste des types de supports en circulation avec les fournisseurs des dits supports et leur identification commerciale et technique
- pour l'ensemble des types de supports en circulation et pour chaque nom commercial du support :
  - le nombre de passes en circulation
  - le nombre de passes émis dans l'année
  - les caractéristiques techniques des passes émis (nom du masque, protocole RCTIF activé, type de sécurité activée)
  - la durée de vie estimée d'un passe émis dans l'année
  - les quantités commandées annuellement
- La liste des marchés passés relatifs à l'acquisition de supports, ainsi que les marchés programmés. A chaque nouveau marché, SNCF Mobilités communique au STIF les documents relatifs au cahier des charges de l'appel

d'offres du dit marché et informe le STIF au jour de la notification des titulaires sélectionnés. Ces informations sont confidentielles.

- Le coût d'achat par type de passe
  - les quantités distribuées mensuellement dans ses canaux par type de support et par canal avec à minima le niveau de détail du tableau 2 de l'annexe IV-A-1
  - Les conventions entre Comutitres et des tiers non membres visées à l'article 1.6 de l'annexe billettique communautaire.
  - La description des marchés en rapport avec l'activité communautaire passés durant l'année n-1.
- i) Ventes, sous format compatible Excel (information annuelle) :
- ventes mensuelles SNCF de passes Découverte, en nombre
  - les recettes annuelles par actes de SAV payant, en nombre, en valeur, par type et par lieu
  - les éventuelles recettes de frais de dossier, dans l'hypothèse où certains futurs produits tarifaires vendus par SNCF Mobilités en comporteraient
  - Les ventes détaillées par canal de distribution, par catégorie de titres, par gare en indiquant la typologie de gares
  - liste des gares ou stations attachées au réseau Transilien exploitées par SNCF Mobilités avec la description des équipements de vente et leur volumétrie, telle que décrites en annexe IV-B-4
  - liste des équipements de distribution, en service sur le réseau Transilien SNCF, tels que décrits en annexe IV-B-1
  - chiffres de vente par type de canal hors Ile-de-France
- j) Service Après-Ventes (information annuelle)
- nombres d'actes de SAV et de souscription par type, par mois, par canal et par lieu de vente avec à minima le niveau de détail de l'annexe IV-B-3
- k) Lutte contre la fraude (information annuelle)
- Taux de fraude par ligne. Les modes de contrôle et de calcul de cet indicateur de fraude visible sont précisés dans l'annexe IV-B-5.



## ANNEXE VII-2

### LISTE DES DOCUMENTS ET INFORMATIONS A TRANSMETTRE AU STIF SOUMIS A PENALITES

		Date de transmission / modalités d'application	Référence
<b>Titre 1 -Offre et régularité</b>	La mise à jour annuelle de l'annexe I-A-5 décrivant les services de l'année n	15 décembre de l'année n-1	Article 7-2
	Modification temporaires de l'offre contractuelle: événements exceptionnels, travaux programmés	au plus tard le 31/10/n-1	Article 9-3
	Une déclaration de mise en œuvre des modifications pérennes	un délai maximal de quinze jours après la date effective	Article 9-4
	Le dossier de modifications pérennes de l'année n (y compris au 15 décembre de n-1)	au 31 août de l'année n-2	
	Le devis estimatif des modifications	au plus tard le 31 décembre de l'année n-2	
	Le suivi de l'offre réalisée	avant le dernier jour du mois suivant	Article 10-1
	Compositions du matériel roulant des trains	(tableau de bord mensuel ), au plus tard [45 / 60] jours après la fin du trimestre considéré	Article 10-2
	Ponctualité des voyageurs/trains	(tableau de bord trimestriel) ,au plus tard le 31 mars n+1 (rapport annuel),selon l'article 90-3	Article 10-3
<b>Titre 2 -Obligations de qualité de service associées</b>	Le respect du délai et la qualité des réponses aux réclamations	au plus tard [45 / 60] jours après la fin du trimestre considéré (tableau de bord trimestriel)	Article 32-1
<b>Titre 3 - Communication</b>	Plan de communication : un plan d'action prévisionnel semestriel	Au plus tard le 1er novembre n pour la période janvier-juin n+1 Au plus tard le 1er mai n pour la période juillet-décembre n	Article 42
	Un bilan de toutes les actions menées dans l'année n	au plus tard le 31 mars de l'année n+1 (rapport annuel)	Article 43-2
<b>Titre 4 -Tarification, suivi du trafic</b>	Un tableau de bord mensuel	avant le dernier jour du mois suivant	Article 59-2
	Un bilan annuel	au plus tard le 31 mars de chaque année	Article 59-2
	Transmission des éléments pour assurer l'homologation des supports distribués	au plus tard le 31 décembre 2012	Article 59-4
	Le programme annuel prévisionnel des études relatives à l'amélioration ou à l'extension de l'offre de transport de l'année n	4ème trimestre de l'année n-1	Article 58-1
	Les rapports finaux de ces études dès leur achèvement	au plus tard au 1er trimestre de chaque année	
	Les comptages et enquêtes origine-destination de l'année n-1	au plus tard au 1er trimestre de l'année n	Article 59-1
<b>Titre 5 -Biens et investissements</b>	Suivi de la réalisation du PQI	chaque année,quinze jours avant la date du comité de suivi du PQI	Article 78-3
	Les échéanciers prévisionnels d'appels de fonds sur l'ensemble des subventions	en février, juin et octobre de chaque année pour les 3 trois prochains mois de l'année en cours / une fois par an fin octobre de l'année n pour les appels de fonds prévisionnels de l'année n+1	
<b>Titre 6-Régime financier</b>	Les factures prévisionnelles	avant le 10 juin /le 30 septembre /le 10 décembre de l'année n	Article 90
	Le niveau de contribution C2n correspond au montant en euros courants de la contribution C2n estimé pour l'année n	avant le 31 mars de l'année n-1 dans le cadre de la facture annuelle de l'année n-1, conformément à l'article xx	Article 91-4

<b>Titre 7 -Modalités d'exécution</b>	Un tableau de bord mensuel	avant le dernier jour du mois suivant	Article 10-3
	Un tableau de bord trimestriel	au plus tard [45 / 60] jours après la fin du trimestre considéré	
	Un rapport annuel	au plus tard le 31 mars n+1	

## ANNEXE VII-3

### ACCORD DE CONFIDENTIALITE

#### ACTE D'ENGAGEMENT DES PERSONNES, SALARIES ET AGENTS DE XXX RELATIF AUX OBLIGATIONS DE CONFIDENTIALITE, DE DISCRETION ET DE NON-REVENDEICATION EN VERTU DE L'ARTICLE 109 CONFIDENTIALITE DU CONTRAT STIF-SNCF MOBILITES 2016- 2019

**Objet :** Dans le cadre du contrat STIF- SNCF Mobilités 2016-2019, **XX** doit communiquer à **XX** des Informations confidentielles afin de **XXXXXX**.

Les informations transmises à (**nom de la personne**) relatives à l'Objet sont délivrées à titre personnel et sont strictement confidentielles.

En conséquence, je soussigné XXX m'engage à respecter, dans toutes les dispositions de l'article 109 « confidentialité » du contrat STIF- SNCF Mobilités 2016-2019.

JE DECLARE AVOIR CONNAISSANCE QUE TOUT MANQUEMENT DE MA PART AU PRESENT ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITE ET A SES CONDITIONS PEUT CAUSER UN GRAVE PREJUDICE AUX PARTIES ET PEUT ENGAGER MA RESPONSABILITE, EN PARTICULIER AUX TITRES DE L'ARTICLE 226-13 DU CODE PENAL ET DE L'ARTICLE 1146 DU CODE CIVIL.

Le présent engagement est valable à compter de sa signature et pendant toute la durée du Contrat STIF- SNCF Mobilités 2016-2019.

Fait à Paris, le .....

Nom et Prénom

Fonction

Direction

Signature

## **ANNEXE VII-4**

### **MODALITES DE MISES A DISPOSITION DE JEUX DE DONNEES SNCF MOBILITES SUR LA PLATEFORME OPEN DATA DU STIF EN VUE DE REUTILISATION AU SENS DE LA LOI N° 78-753 DU 17 JUILLET 1978**

La présente annexe a pour objet de définir les modalités de mise à disposition de jeux de données SNCF Mobilités sur la plateforme Open Data du STIF, en vue de leur réutilisation au sens de la *loi* n° 78-753 du 17 juillet 1978 (*loi* CADA).

#### **1. Les modalités**

Dans le cadre de la politique d'ouverture des données transports, SNCF Mobilités autorise le STIF à mettre à disposition des utilisateurs, sur sa plateforme Open Data, certains jeux de données, dont la liste figure l'article 2 de la présente annexe.

On entend par « Utilisateur », tout tiers qui télécharge et réutilise, au sens de la *loi* n° 78-753 du 17 juillet 1978, les données mises à disposition sur la plateforme Open Data du STIF.

SNCF Mobilités autorise le STIF à mettre à disposition des Utilisateurs des Données SNCF Mobilités compilées, ou non, avec des données d'autres transporteurs d'Ile-de-France et du STIF, sur sa plateforme Open Data et permettre leurs réutilisations au sens de la *loi* n° 78-753 du 17 juillet 1978 (*loi* CADA), selon les modalités définies ci-dessous.

Les jeux de données SNCF Mobilités, préalablement définis à l'article 2.2 de la présente annexe, seront mis à disposition des Utilisateurs soit :

- par le biais du webservice STIF ou autre API, et/ou
- sous forme de fichiers de données brutes.

Concernant les jeux de données SNCF Mobilités qui seront mis à disposition par Webservices ou autre API, une licence d'accès dynamique aux webservices (conditions générales d'utilisation) devra être conclue par l'Utilisateur pour accéder au service et aux jeux de données SNCF Mobilités concernés. Un barème de redevance est mis en place, prévoyant la gratuité pour certains Utilisateurs.

Les jeux de données SNCF Mobilités mis à disposition sous forme de fichiers de données brutes sur la plateforme sont soumis à l'acceptation par l'Utilisateur d'une licence (type licence libre Etalab ou ODBL) en fonction du jeu de données SNCF Mobilités, tel que précisé à l'article 2.2. Cette mise à disposition se fera à titre gratuit.

Les modèles de licences sont rédigés en accord avec les Entreprises de transports d'Ile-de-France. Le STIF veillera lors de la rédaction à prendre en compte les recommandations du comité Jutand, notamment à veiller à la sécurité, quant aux flux des voyageurs, et à la neutralité des données.

Pour offrir aux Utilisateurs une complémentarité des données transports disponibles en Ile-de-France, le STIF référencera sur sa plateforme certains jeux de données que les opérateurs mettent à disposition sur leur propre plateforme. Notamment pour SNCF Mobilités, le nombre de montants en gare SNCF : Nombre de voyageurs montant dans les trains par gare et par tranche horaire (en distinguant au minimum 6h-10h/10h-16h/16h-20h/après 20h), un JO, SA, Di.

Le STIF souhaite que davantage de données de trafic soient progressivement mises à disposition sur les plateformes Opendata des transporteurs. Dans ce cadre SNCF Mobilités pourra proposer de manière progressive des données complémentaires sous réserve de réciprocité de l'ensemble des transporteurs d'Ile-de-France.

SNCF Mobilités reste libre des données qui sont intégrées à sa plateforme open data. Le STIF pourra compléter les référencements à mesure de l'évolution des contenus.

## 2. Le catalogue des jeux de données SNCF Mobilités mis à disposition sur la plateforme Open data du STIF

Le catalogue, ci-dessous, prévoit :

- la liste des jeux de données multimodales pour lesquelles SNCF Mobilités a donné son accord de diffusion sur la plateforme STIF, et leur description, qui seront mis à disposition sur la plateforme Open Data du STIF; cet accord est donné sous condition que l'ensemble de la donnée multimodale tous transporteurs soit homogène.
- les licences de réutilisation (licence libre Etalab ou ODBL) applicables aux jeux de Données SNCF Mobilités mis à disposition sous forme de fichiers brutes ;
- Les modalités de mises à disposition par jeu de Données SNCF Mobilités: par API et/ou par fichiers de données brutes ;
- Les formats de mise à disposition ;
- La périodicité des mises à jour.

N°	Thème	Description	Licence	Lot	maj	Format
14	TC, structure du réseau	Tracés des parcours par ligne de bus du réseau d'Ile-de-France	OdBI	2	semestriel	shp
15	TC, Information Voyageur	Horaires prévus à l'offre de transport en commun	OdBI	1	bimensuel	GTFS
25	TC, Information Voyageur	Liste des lignes accessibles UFR	OdBI	1	bimensuel	csv
26	TC, Information Voyageur	Description du niveau d'accessibilité du réseau ferré, par gares et lignes	OdBI	1	bimensuel	csv
30	TC, structure du réseau	Liste des lignes de transport (Référentiel CodifLigne)	libre	1	mensuelle	csv

31	TC, structure du réseau	Description des arrêts par ligne de transport	libre	1	bimensuel	csv
32	TC, structure du réseau	Liste des arrêts de transport en commun (Référentiel Reflex)	libre	1	bimensuel	csv
35	TC, usages	Données de validation par station / ligne, par titre et par jour	OdBI	2	semestriel	csv
36	TC, usages	Profil Horaire des validations par station / ligne et par type de jour	OdBI	2	semestriel	csv
45	TC, services	Recherche d'itinéraires (Web services)	WS	3	Dynamique	Json
46	TC, services	Les données d'accessibilité en temps d'un lieu - Isochrones (Web services)	WS	3	Dynamique	Json
47	TC, services	L'état des ascenseurs (Web services)	WS	3	Dynamique	Json
48	TC, services	Les perturbations en cours ou futures (Web services)	WS	3	Dynamique	Json
49	TC, services	Les horaires prévus de l'offre de transport (Web services)	WS	3	Dynamique	Json
50	TC, services	Les prochains passages aux arrêts en temps réel (Web service)	WS	3	Dynamique	Json
51	TC, services	Objets transports à proximité d'un lieu (Web service)	WS	3	Dynamique	Json
52	TC, services	Prix d'un trajet (Web service)	WS	3	Dynamique	Json
53	TC	Indicateurs d'offre par ligne / arrêt (fréquence de passages par jour type et par tranches horaires)	libre	2	annuel	csv
54	TC	Liste des équipements en gare (référentiel ascenseurs, escaliers mécaniques)	Odbl		semestre	csv
55	TC	Indices des codes couleurs des lignes ferrées	?	3	annuel	csv
57	TC	Liste des points de vente	Odbl	2	annuel	csv