



ANNEXES au CONTRAT

entre

le Syndicat des Transports d'Ile-
de-France

et

la Régie Autonome des Transports
Parisiens

2016 – 2020

I – L’OFFRE ET LA REGULARITE ASSOCIEE	5
I - L’OFFRE ET LA REGULARITE ASSOCIEE	6
A. L’OFFRE FERREE	6
ANNEXE I-A-1- DESCRIPTION DE L’OFFRE CONTRACTUELLE	7
ANNEXE I-A-2 SERVICE COMPLEMENTAIRE POUR LES NUITS FESTIVES EXCEPTIONNELLES	27
ANNEXE I-A-3 LISTE ET NOMBRE D’EVENEMENTS EXCEPTIONNELS PRIS EN COMPTE DANS L’OFFRE CONTRACTUELLE	28
ANNEXE I-A-4 VOLUME D’OFFRE CONTRACTUEL	29
ANNEXE I-A-5 MODALITES DE CALCUL DES REFACTIONS DE CHARGES POUR NON REALISATION DE L’OFFRE CONTRACTUELLE EN VOLUME	33
ANNEXE I-A-6 - LISTE DES TRAVAUX DE L’ANNEE N AYANT UNE INCIDENCE SIGNIFICATIVE SUR L’OFFRE CONTRACTUELLE– FERMETURE DE STATIONS/GARES	37
ANNEXE I-A-7- PROCESSUS DE PROGRAMMATION DES TRAVAUX A 3-5 ANS	39
ANNEXE I-A-8 DEFINITION DES INDICATEURS SOUMIS A BONUS MALUS	40
ANNEXE I-A-9 CHARTE DE FONCTIONNEMENT DES RETOURS D’EXPERIENCE SUR LA GESTION DES SITUATIONS PERTURBEES	48
I - L’OFFRE ET LA REGULARITE ASSOCIEE	51
B. L’OFFRE RESEAU DE SURFACE	51
ANNEXE I-B-1 L’OFFRE CONTRACTUELLE	52
ANNEXE I-B-2 L’OFFRE CONTRACTUELLE AU 1er JANVIER	56
ANNEXE I-B-3 SERVICE COMPLEMENTAIRE POUR LES NUITS FESTIVES EXCEPTIONNELLES	61
ANNEXE I-B-4 LISTE ET NOMBRE D’EVENEMENTS EXCEPTIONNELS PRIS EN COMPTE DANS L’OFFRE DE REFERENCE	62
ANNEXE I-B-5 - CAS PARTICULIERS DES SERVICES CONVENTIONNES PAR DES TIERS ET AFFRETEMENTS AU 1 ^{er} JANVIER 2016	65
ANNEXE I-B-6 MODALITES DE CALCUL DE LA NON REALISATION DE L’OFFRE CONTRACTUELLE	67
ANNEXE I-B-7 INDICATEUR DE REGULARITE ET DE PONCTUALITE	71
ANNEXE I-B-8 INFORMATIONS A FOURNIR PERIODIQUEMENT	78
ANNEXE I-B-9 EVOLUTION DE L’OFFRE	80
ANNEXE I-B-10 SUIVI DES LIGNES IMPACTEES PAR DES TRAVAUX	83
ANNEXE I-B-11 TAUX DE CHARGE	84
ANNEXE I-B-12 INDICE DE PERTUBATION	86
ANNEXE I-B-13 ANALYSE DES TEMPS DE PARCOURS	87
I - L’OFFRE ET LA REGULARITE ASSOCIEE	89
C. ENGAGEMENT DE SERVICE ET D’INFORMATION EN CAS DE GREVES	89
ANNEXE I-C-1 PLAN D’INFORMATION VOYAGEUR POUR LE DISPOSITIF DE CONTINNUITE DU SERVICE	90
ANNEXE I-C-2 MODALITES DE REMBOURSEMENT DES VOYAGEURS POUR LE DISPOSITIF DE CONTINUITÉ DU SERVICE	91
ANNEXE I-C-3 PLAN DE TRANSPORT ADAPTE POUR LE DISPOSITIF DE CONTINUITÉ DU SERVICE	92
II – LES OBLIGATIONS DE QUALITE DE SERVICES ASSOCIEES A L’EXECUTION DE L’OFFRE CONTRACTUELLE	93
II - LES OBLIGATIONS DE QUALITE DE SERVICES ASSOCIEES A L’EXECUTION DE L’OFFRE CONTRACTUELLE	94
A. INFORMATION VOYAGEURS	94
ANNEXE II-A-1 MISE EN OEUVRE DU SCHEMA DIRECTEUR D’INFORMATION VOYAGEUR	95
ANNEXE II-A-2 - CHARTE DES SUPPORTS ET CONTENUS	101
Annexe II-A-3 - ECHANGES DE DONNEES DE L’INFORMATION VOYAGEUR EN TEMPS REEL	102

Annexe II-A-3-1 - MODALITES PARTICULIERES DE MISES EN ŒUVRE DES ECHANGES DE DONNEES TEMPS REEL A L'ARRIVEE DU RELAIS STIF _____	107
ANNEXE II-A-3-2 – ECHANGES DE DONNEES IV TR AVANT L'ARRIVEE DU RELAIS STIF _____	111
ANNEXE II-A-4 – PRINCIPES D'ALIMENTATION DES INFORMATIONS SUR L'OFFRE THEORIQUE _____	118
ANNEXE II-A-5 – PRINCIPES D'ALIMENTATION ET D'UTILISATION DES REFERENTIELS TRANSPORTS _____	124
ANNEXE II-A-6 – UTILISATION DES CARTES REGIONALES EDETEES PAR LE STIF _____	127
ANNEXE II-A-7 – GOUVERNANCE POUR LA PRODUCTION ET LA DIFFUSION DES CARTOGRAPHIES MULTI-OPERATEURS _____	130
ANNEXE II-A 8 – PRESCRIPTIONS POUR LA CONCEPTION DE CARTOGRAPHIES VOYAGEURS EN ILE DE FRANCE _____	134
ANNEXE II-A-9 – CONDITIONS D'UTILISATION PAR LE STIF DES DONNEES RATP D'INFORMATION VOYAGEUR _____	135
II - LES OBLIGATIONS DE QUALITE DE SERVICES ASSOCIEES A L'EXECUTION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE _____	138
B. SECURITE _____	138
ANNEXE II-B – RELATIVE A LA SECURITE _____	139
II - LES OBLIGATIONS DE QUALITE DE SERVICES ASSOCIEES A L'EXECUTION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE _____	140
C- INDICATEURS DE QUALITE SOUMIS A PENALITES BONUS MALUS _____	140
ANNEXE II-C-1 – PRESENTATION DU SYSTEME DE QUALITE DE SERVICE _____	141
ANNEXE II-C-2 - INDICATEURS RELATIFS A L'INFORMATION VOYAGEURS _____	146
ANNEXE II-C-3 - INDICATEURS RELATIFS A L'AMBIANCE _____	162
ANNEXE II-C-3-a ANNEXE CONFIDENTIELLE- GRILLE D'EVALUATION DE L'ACCUEIL AUX COMPTOIRS ET GUICHETS METRO/RER _____	Erreur ! Signet non défini.
ANNEXE II-C-3-b ANNEXE CONFIDENTIELLE - GRILLE DE MESURE DE LA PROPRETE DES STATIONS/GARES DU METRO ET RER _____	182
ANNEXE II-C-3-c CONFIDENTIELLE– GRILLE DE MESURE DE LA PROPRETE DES TRAINS DU METRO ET RER _____	183
ANNEXE II-C-4 - INDICATEURS RELATIFS A L'ACCESSIBILITE _____	184
ANNEXE II-C-5 - INDICATEURS RELATIFS A LA VENTE _____	196
ANNEXE II-C-6 - INDICATEUR D'EVOLUTION DE LA PERCEPTION DES VOYAGEURS _____	199
II - LES OBLIGATIONS DE QUALITE DE SERVICES ASSOCIEES A L'EXECUTION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE _____	203
D - CITOYENNETE _____	203
ANNEXE II-D-1 - ETATS STATISTIQUES _____	204
ANNEXE II-D-2 - MODE OPERATOIRE DE LA TYPOLOGIE FRANCILIENNE DES MOTIFS DE RECLAMATION - ANNEE 2016 et ANNEES 2017-2020 _____	207
ANNEXE II-D-3 - GRILLE DE LA TYPOLOGIE FRANCILIENNE DES MOTIFS DE RECLAMATIONS 2016 _____	212
ANNEXE II-D-4 - GRILLE 2017 TYPOLOGIE FRANCILIENNE DES MOTIFS DE RECLAMATIONS NIVEAU 3 COMMUN _____	214
ANNEXE II-D-5 - PROCEDURE DE COLLABORATION _____	224
ANNEXE II-D-6 - PRESENTATION POUR LE POINT ANNUEL EN COMITE DE SUIVI _____	227
ANNEXE II-D-7 - PROCEDURES D'ALERTE EN CAS D'INCIDENT GRAVE OU DE CRISE _____	228
ANNEXE II-D-8 - FORMULAIRE DE SIGNALEMENT D'OBSTACLE _____	229
ANNEXE II-D-9 – CHARTE DE FONCTIONNEMENT DES COMITES DE LIGNE _____	232
III – UNE COMMUNICATION _____	235
AU SERVICE DU VOYAGEUR _____	235
ANNEXE III-1 - PRESENTATION DU STIF ET PHRASES SUR LE ROLE DU STIF _____	236
ANNEXE III-2 - LICENCE D'EXPLOITATION DES MARQUES _____	238
ANNEXE III-3 - TABLEAU DE CLASSIFICATION DES ACTIONS DE COMMUNICATION _____	242

IV – TARIFICATION, GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES ET SUIVI DU TRAFIC	250
IV – TARIFICATION, GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES ET SUIVI DU TRAFIC	251
A. TARIFICATION	251
ANNEXE IV-A-1 – LISTE DES PRODUITS TARIFAIRES ET DE LEURS CANAUX DE DISTRIBUTION	252
ANNEXE IV-A-2 – COMITE DE SUIVI BILLETTIQUE	261
ANNEXE IV-A-3 – VISUEL DES CARTES NAVIGO	262
IV – TARIFICATION, GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES ET SUIVI DU TRAFIC	265
B. GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES	265
ANNEXE IV-B-1 – EQUIPEMENT DE VENTE ET DE SERVICE APRES-VENTE	266
ANNEXE IV-B-3 – DESCRIPTION DES ACTES ET CANAUX DE SERVICE APRES-VENTE	274
ANNEXE IV-B-4 – ESPACE DE VENTE ET DE SAV RATP	275
ANNEXE IV-B-5 – METHODE DE CALCUL ET DE CONTROLE DU TAUX DE FRAUDE	280
ANNEXE IV-B-6 - EQUIPEMENTS DE VALIDATION	281
ANNEXE IV-B-7 EQUIPEMENTS DE CONTROLE ET DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE	283
ANNEXE IV-B-8 BILLETTIQUE COMMUNAUTAIRE	285
ANNEXE IV-B-9 - CHARTE SYSTEME TELEBILLETIQUE NAVIGO TRANSPORTS PUBLICS D’ILE DE France	304
ANNEXE IV-B-11 SECURITE DU SYSTEME NAVIGO	321
IV – TARIFICATION, GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES ET SUIVI DU TRAFIC	326
C. DONNEES DE VALIDATION TELEBILLETIQUES	326
ANNEXE IV-C-1 – DEFINITION DES INDICATEURS DE QUALITE ET DE COMPLETUDE DES DONNEES ANONYMISEES DE VALIDATION TELEBILLETIQUES ET DES SEUILS DE PERFORMANCE ASSOCIES	327
ANNEXE IV-C-2 – DISPOSITIF DE MESURE POUR DETERMINER LES TAUX DE VALIDATION SUR LES RESEAUX DE SURFACE	332
V – BIENS ET INVESTISSEMENTS	336
ANNEXE V-1 ANNEXE CONFIDENTIELLE PROGRAMME D’INVESTISSEMENT 2016-2020 - SYNTHESE FINANCIERE ET PHYSIQUE	337
ANNEXE V-2 ANNEXE CONFIDENTIELLE PROGRAMME D’INVESTISSEMENT 2016-2020 – SYNTHESE FINANCIERE ET PHYSIQUE	338
ANNEXE V-3 - PROTOCOLE DE GOUVERNANCE DU MATERIEL ROULANT ENTRE LE STIF ET LA RATP	339
ANNEXE V-4 ACCORD ENTRE LE STIF ET LA RATP FIXANT LE MONTANT DE L’INDEMNITE DUE AU TITRE DES TRANSFERTS DE PROPRIETE DES BIENS DE REPRISE ET DEFINISSANT LE REGIME DES OUVRAGES CONSTITUTIFS DE L’INFRASTRUCTURE TRAMWAY ET TRANSPORT EN COMMUN EN SITE PROPRE (TCSP)	340
VI – REGIME FINANCIER	341
ANNEXE VI-1- ELEMENTS A PRENDRE EN COMPTE POUR LA FACTURATION ANNUELLE	342
ANNEXE VI-2 - PRINCIPES DE PARTAGE DES RECETTES COLLECTEES	343
ANNEXE VI-3 - IMPORT MENSUEL RECIF	347
ANNEXE VI-5 – ANNEXE CONFIDENTIELLE COMPTE PREVISIONNEL D’EXPLOITATION	350
ANNEXE VI-6 - ANNEXE CONFIDENTIELLE CALCUL DE LA CONTRIBUTION C2	351
ANNEXE VI-7 – FORMULE D’INDEXATION DES CONTRIBUTIONS DE GESTIONNAIRE D’INFRASTRUCTURE	352
ANNEXE VI-8 ANNEXE CONFIDENTIELLE – CONVENTION TRIPARTITE SUR LE CREDIT-BAIL (LOT 1 et 2)	353
ANNEXE VI-9 ANNEXE CONFIDENTIELLE – CONVENTION BILATERALE SUR LE CREDIT-BAIL (LOT 1 et 2)	353
ANNEXE VI-10 – PROCEDURE DE MODIFICATION DU SERVICE DE REFERENCE EN COURS DE CONTRAT	354
ANNEXE VI-12 - MODALITES DE CALCUL DU TAUX D’EVOLUTION TARIFAIRE	355
ANNEXE VI-13 - MODALITES DE CALCUL DE LA VALEUR RECETTES DIRECTES « TITRES COURTS » POUR UN JOUR MOYEN	358
ANNEXE VI-14 ANNEXE CONFIDENTIELLE - SERVICES ET OFFRES SUPPLEMENTAIRES	360

VII – MODALITES D’EXECUTION	361
ANNEXE VII-1 – MODALITES DE MISES A DISPOSITION DE DONNEES RATP SUR LA PLATEFORME OPEN DATA DU STIF EN VUE DE REUTILISATION AU SENS DE LA LOI N° 78-753 DU 17 JUILLET 1978	362
ANNEXE VII-2 - MODELE D’ACTE D’ENGAGEMENT	367
ANNEXE VII-3 INFORMATIONS PERIODIQUES A FOURNIR	368

I – L'OFFRE ET LA REGULARITE ASSOCIEE

I - L'OFFRE ET LA REGULARITE ASSOCIEE

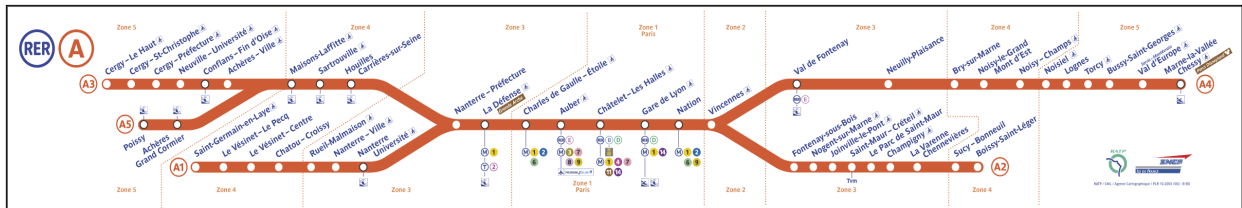
A. L'OFFRE FERREE

ANNEXE I-A-1- DESCRIPTION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE

Cette annexe vise à décrire le format des informations transmises par la RATP concernant l'offre contractuelle, tel que décrit aux articles 8 et 14 du contrat.

1- Informations relatives au RER

1.1 Le schéma de la ligne RER



1.2 Les caractéristiques de la ligne RER

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

Longueur des branches	
Vincennes-Nanterre Préfecture :	xx km
Vincennes-Boissy Saint Léger :	xx km
Vincennes-Marne la Vallée Chassy :	xx km
Nanterre Préfecture-Saint Germain :	xx km
Nanterre Préfecture – Cergy le Haut	xx km
Nanterre Préfecture - Poissy	xx km

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

Production prévue pour l'année n	
Vincennes-Nanterre Préfecture (tronçon central): <ul style="list-style-type: none"> • Millions de TK commerciaux • Millions de TK totaux • Nombre de passages à Châtelet dans les deux sens de circulation aux heures de pointe du matin • Nombre de passages à Châtelet dans les deux sens de circulation aux heures de pointe du soir 	xx TK xx TK
Vincennes-Boissy Saint Léger : <ul style="list-style-type: none"> • Millions de TK commerciaux • Millions de TK totaux 	xx TK xx TK
Vincennes-Marne la Vallée Chessy : <ul style="list-style-type: none"> • Millions de TK commerciaux • Millions de TK totaux 	xx TK xx TK
Nanterre Préfecture-Saint Germain : <ul style="list-style-type: none"> • Millions de TK commerciaux • Millions de TK totaux 	xx TK xx TK
Nanterre Préfecture – Cergy le Haut <ul style="list-style-type: none"> • Millions de TK commerciaux • Millions de TK totaux 	xx TK xx TK
Nanterre Préfecture – Poissy <ul style="list-style-type: none"> • Millions de TK commerciaux • Millions de TK totaux 	xx TK xx TK

1.3 Tableaux de marche RER

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

La production prévue sera présentée sur la base calendaire.

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

1.4 Horaires et matériel roulant RER

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

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

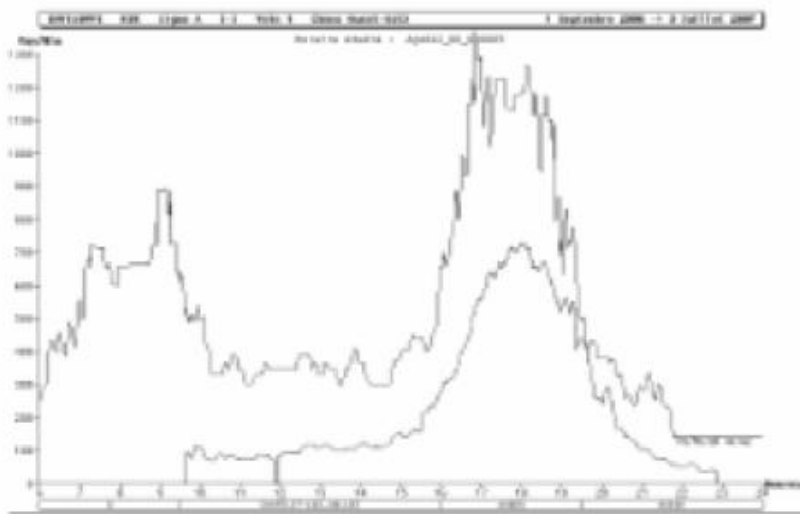
CODE MISSIONS	QVAS	OPPE	NEGE	QURI	NEGE	QYEN
N° Ordre	16	14	20	16	22	20
Nbre éléments	2	2	3	2	3	2
Type Matériel	2n	mi	ms	2n	ms	mi
Capacité à 4 Voy./m²	2580	1760	1887	2580	1887	1760
Saint-Germain-en-Laye			5 5		5 20	
Le Vésinet Le Pecq			5 8		5 23	
Le Vésinet Centre			5 10		5 25	
Chatou Croissy			5 12		5 27	
Rueil-Malmaison	5 0		5 14		5 29	
Nanterre Ville	5 3		5 17		5 32	
Nanterre Université	5 5		5 19		5 34	
Nanterre Prefecture	5 7	5 14	5 21	5 29	5 36	5 44
LaDéfense	5 9	5 16	5 23	5 31	5 38	5 46
Charles de Gaulle Etoile	5 13	5 20	5 28	5 35	5 43	5 50
Auber	5 16	5 23	5 31	5 38	5 46	5 53
Châtelet Les Halles	5 19	5 26	5 33	5 41	5 48	5 56
Gare de Lyon	5 22	5 29	5 36	5 44	5 51	5 59
Nation	5 25	5 32	5 39	5 47	5 54	6 2
Vincennes	5 28	5 35	5 42	5 50	5 57	6 5
Fontenay-sous-Bois			5 45		6 0	
Nogent-sur-Marne			5 47		6 2	
Joinville-le-Pont			5 49		6 4	
Saint-Maur Créteil			5 52		6 7	
Le Parc de Saint-Maur			5 53		6 8	
Champigny			5 56		6 11	
La Varenne Chennevières			5 58		6 13	
Sucy Bonneuil			6 1		6 16	
Boissy-Saint-Léger			6 5		6 20	
Val de Fontenay	5 32	5 39		5 54		6 9
Neuilly-Plaisance	5 35	5 42		5 57		6 12
Bry-sur-Marne	5 37	5 44		5 59		6 14
Noisy-le-Grand Mont d'Est	5 39	5 46		6 1		6 16
Noisy Champs	5 42	5 49		6 4		6 19
Noisiel	5 45	5 52		6 7		6 22
Lognes	5 47	5 54		6 9		6 24
Torcy	5 50	5 57		6 12		6 27
Bussy-Saint-Georges	5 53			6 15		6 30
Val d'Europe	5 58			6 19		6 34
Marne-la-Vallée Chessy	6 1			6 23		6 38

1.5 Les distances inter-gares

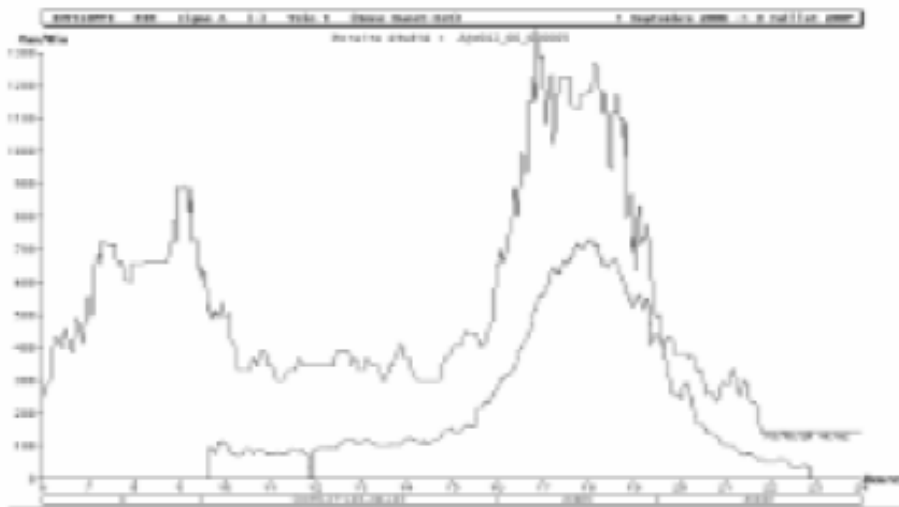
	Intergare		Intergare
Saint-Germain-en-Laye			
Le Vésinet Le Pecq			
Le Vésinet Centre			
Chatou Croissy			
Rueil-Malmaison			
Nanterre Ville			
Nanterre Université			
Nanterre Prefecture			
LaDéfense			
Charles de Gaulle Etoile			
Auber			
Châtelet Les Halles			
Gare de Lyon			
Nation			
Vincennes		Vincennes	
Fontenay-sous-Bois		Val de Fontenay	
Nogent-sur-Marne		Neuilly-Plaisance	
Joinville-le-Pont		Bry-sur-Marne	
Saint-Maur Créteil		Noisy-le-Grand Mont d'Est	
Le Parc de Saint-Maur		Noisy Champs	
Champigny		Noisiel	
La Varenne Chennevières		Lognes	
Sucy Bonneuil		Torcy	
Boissy-Saint-Léger		Bussy-Saint-Georges	
		Val d'Europe	
		Marne-la-Vallée Chessy	

1.6 Offre et demande RER par JO type, pour l'inter-gare et le sens les plus chargés

JO hiver



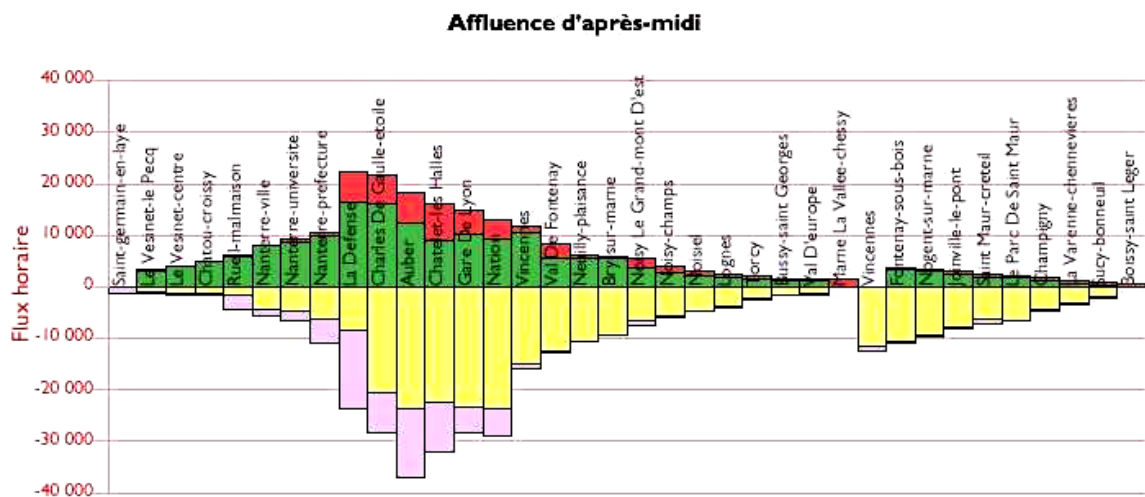
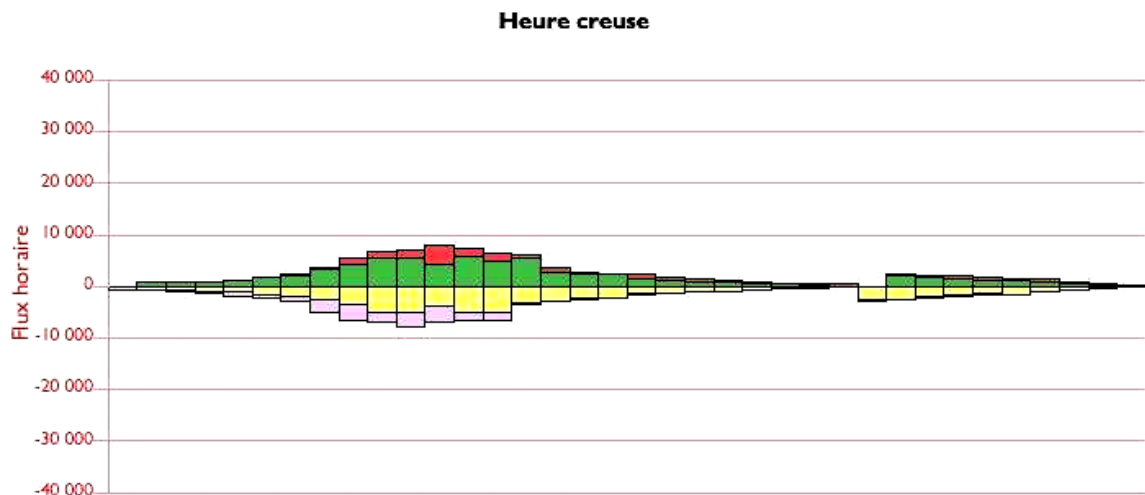
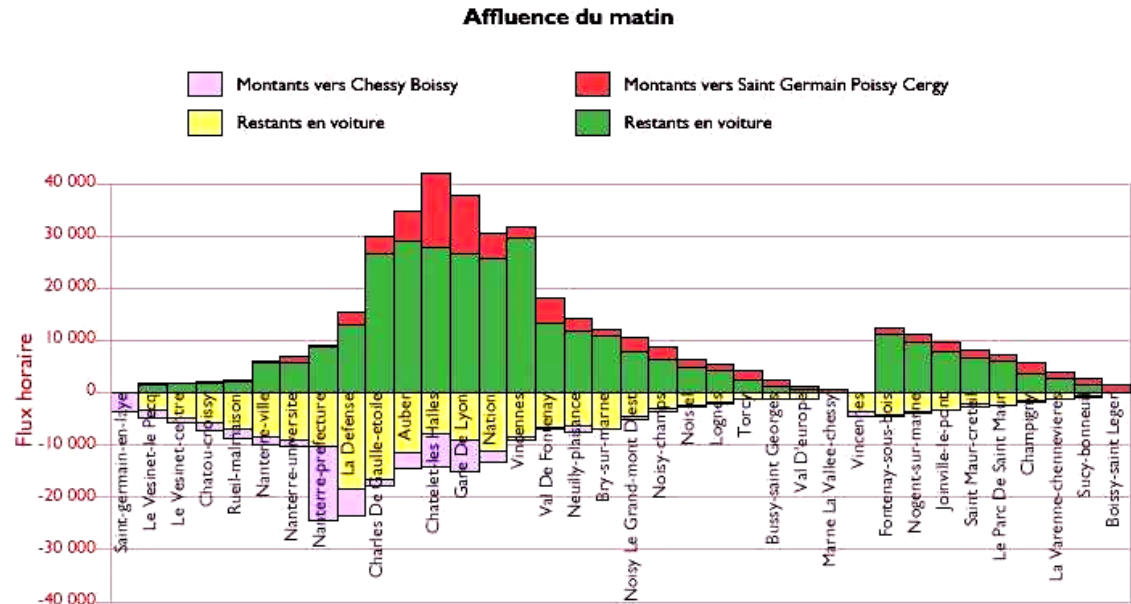
JO Demi saison



Données à communiquer pour les JO d'hiver et pour chaque sens

1.7 Serpents de charge RER

En précisant à quel jour et quelle heures correspondent ces données :



1.8 Calendrier d'application des tableaux de marche RER

La description des tableaux de marche doit reprendre 100% de l'offre contractuelle.

Jour	janvier	février	mars	avril	mai	Juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
1		JO										
2		JO										
3		SA										
4		DF										
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
26												
27												
28												
29												
30												
31												

Légende : chaque couleur correspond à type de période

Hiver	
Juillet	
Août	

Cette description reprend 100% de l'offre contractuelle.

1.9 Nombre de trains RER par heure

Ces tableaux seront fournis par sens, pour les JO, Samedis et Dimanches d'hiver ainsi que les services de juillet et d'août.

Gare	Heure d'affluence du matin			Heures creuses	Affluence du soir	Heures de nuit
	de xxhxx à xxhxx 4 trains en 10mn (24 trains/heure)	de xxhxx à xxhxx 5 trains en 10 mn (30 trains/heure)	de xxhxx à xxhxx 4 trains en 10mn (24 trains/heure)	de xxhxx à xxhxx 4 trains en 20mn (12 trains/heure)	de xxhxx à xxhxx 4 trains en 10mn (24 trains/heure)	de xxhxx à xxhxx 4 trains en 30mn (8 trains/heure)
Marne la Vallée-Chessy	6	12	12	3	6	4
Val d'Europe	6	6	12	3	6	4
Bussy-Saint-Georges	6	6	12	3	6	4
Torcy	12	18	12	6	6	4
Lognes	12	6	12	6	6	4
Noisiel	12	12	12	6	6	4
Noisy-Champs	12	12	12	6	6	4
Noisy-le-Grand	12	18	12	6	12	4
Bry-sur-Marne	6	6	12	6	6	4
Neuilly-Plaisance	6	12	12	6	6	4
Val de Fontenay	12	18	12	6	12	4
Boissy-Saint-Léger	6	6	12	6	6	4
Sucy-Bonneuil	6	6	12	6	6	4
La Varenne-Chennevières	12	12	12	6	12	4
Champigny	12	12	12	6	12	4
Le Parc Saint-Maur	12	12	12	6	12	4
Saint-Maur-Créteil	12	12	12	6	12	4
Joinville le Pont	12	12	12	6	12	4
Nogent sur Marne	12	12	12	6	12	4
Fontenay-sous-Bois	12	12	12	6	6	4
Vincennes	24	30	24	12	18	8
Nation	24	30	24	12	24	8
Gare de Lyon	24	30	24	12	24	8
Châtelet-les Halles	24	30	24	12	24	8
Auber	24	30	24	12	24	8
Charles de Gaulle-Etoile	24	30	24	12	24	8
La Défense	24	30	24	12	24	8
Nanterre-Préfecture	24	24	24	12	18	8
Nanterre-Université	12	18	12	6	12	4
Nanterre-Ville	6	12	12	6	12	4
Rueil-Malmaison	12	18	12	6	12	4
Chatou-Croissy	6	6	12	6	6	4
Le Vésinet-Centre	6	6	12	6	6	4
Le Vésinet-Le Pecq	12	12	12	6	12	4
Saint-Germain-en-Laye	6	6	12	6	6	4

1.10 Offre par tableau de marche RER (nombre de trains)

Gare	Sens Est->Ouest					Sens Ouest->Est				
	Hiver		Eté			Hiver		Eté		
	JO	SD	JO juillet	JO août	SD	JO	SD	JO juillet	JO août	SD
Marne la Vallée-Chessy	112	95	91	91	75	102	88	76	76	75
Val d'Europe										
Bussy-Saint-Georges										
Torcy										
Lognes										
Noisiel										
Noisy-Champs										
Noisy-le-Grand										
Bry-sur-Marne										
Neuilly-Plaisance										
Val de Fontenay										
Boissy-Saint-Léger										
Sucy-Bonneuil										
La Varenne-Chennevières										
Champigny										
Le Parc Saint-Maur										
Saint-Maur-Créteil										
Joinville le Pont										
Nogent sur Marne										
Fontenay-sous-Bois										
Vincennes										
Nation										
Gare de Lyon										
Châtelet-les Halles										
Auber										
Charles de Gaulle-Etoile										
La Défense										
Nanterre-Préfecture										
Nanterre-Université										
Nanterre-Ville										
Rueil-Malmaison										
Chatou-Croissy										
Le Vésinet-Centre										
Le Vésinet-Le Pecq										
Saint-Germain-en-Laye	109	104	111	111	80	105	102	85	85	80

1.11 Horaires des premiers et derniers RER par gare

Gares (46)	Sens 1			Sens 2				Correspondances			Accès PMR
	Premier train	Dernier train		Premier train	Dernier train			Méto	RER	SNCF	
Marne-la Vallée-Chessy	05:13	-	00:20	06:01	01:15	-	-			SNCF	
Val d'Europe	05:15	-	00:23	05:58	01:12	-	-				
Bussy-Saint-Georges	05:20	-	00:27	05:53	01:08	-	-				
Torcy	05:09	-	00:31	05:50	01:05	-	01:20				
Lognes	05:11	-	00:33	05:47	01:02	-	01:17				
Noisiel	05:13	-	00:35	05:45	01:00	-	01:15				
Noisy-Champs	05:16	-	00:38	05:42	00:57		01:12				
Noisy-le-Grand-Mont- Bry-sur-Marne	05:19	-	00:41	05:39	00:55		01:09				
Bry-sur-Marne	05:21	-	00:43	05:37	00:52		01:07				
Neuilly-Plaisance	05:23	-	00:45	05:35	00:50		01:05				
Val de Fontenay	05:26	-	00:48	05:32	00:48		01:02		E	SNCF	
Boissy-Saint-Léger	05:02	00:17		06:05	-	01:15	-				
Sucy-Bonneuil	05:04	00:20		06:01	-	01:12	-				
La Varenne- Champigny	05:07	00:23		05:58	-	01:09	-				
Champigny	05:09	00:25		05:56	-	01:07	-				
Le Parc de Saint-Maur	05:12	00:27		05:53	-	01:04	-				
Saint-Maur-Créteil	05:14	00:29		05:52	-	01:03	-				
Joinville le Pont	05:16	00:31		05:49	-	01:00	-				
Nogent sur Marne	05:18	00:34		05:47	-	00:58	-				
Fontenay-sous-Bois	05:20	00:35		05:45	-	00:56	-				
Vincennes	05:23	00:38	00:52	05:28	00:43	00:54	00:58				
Nation	05:26	00:41	00:55	05:25	00:40	00:50	00:55	1-2-6-9			
Gare de Lyon	05:29	00:44	00:58	05:22	00:38	00:48	00:53	1 - 14	D	SNCF	
Châtelet-les Halles	05:32	00:47	01:01	05:19	00:35	00:45	00:50	1,4,7,14	B - D		
Auber	05:35	00:50	01:04	05:16	00:32	00:42	00:47	3-7-8-9	E		
Charles de Gaulle-Etoile	05:38	00:53	01:07	05:13	00:29	00:39	00:44	1 - 2 - 6 - 7 - 14			
La Défense	05:42	00:57	01:11	05:09	00:25	00:35	00:40	1		SNCF	
Nanterre-Préfecture	05:44	00:59	01:13	05:07	00:23	00:33	00:38				
Nanterre-Université	05:46	01:01	01:15	05:05	-	00:31				SNCF	
Nanterre-Ville	05:49	01:03	01:17	05:03	-	00:29					
Rueil-Malmaison	05:19	01:05	01:20	05:00	-	00:26					
Chatou-Croissy	05:20	01:07		05:12	-	00:24					
Le Vésinet-Centre	05:23	01:09		05:10	-	00:22					
Le Vésinet-Le Pecq	05:25	01:11		05:08	-	00:20					
Saint-Germain-en-Laye	05:29	01:15		05:05	-	00:17					

1.12 Equipement des gares

	Accessibilité PMR	Nombre d'ADUP	Nombre de guichets de vente manuelle
Gare A			
Gare B			
...			
Gare N			

1. Informations relatives au métro

Le schéma de la ligne de métro



2.2 Les caractéristiques de la ligne de métro

Caractéristiques de la ligne	
Longueur de la ligne :	xxx km
Nombre de stations :	xxx gares
Vitesse commerciale théorique :	xxx km/h
Horaires d'ouverture du service :	xxhxx - xxhxx

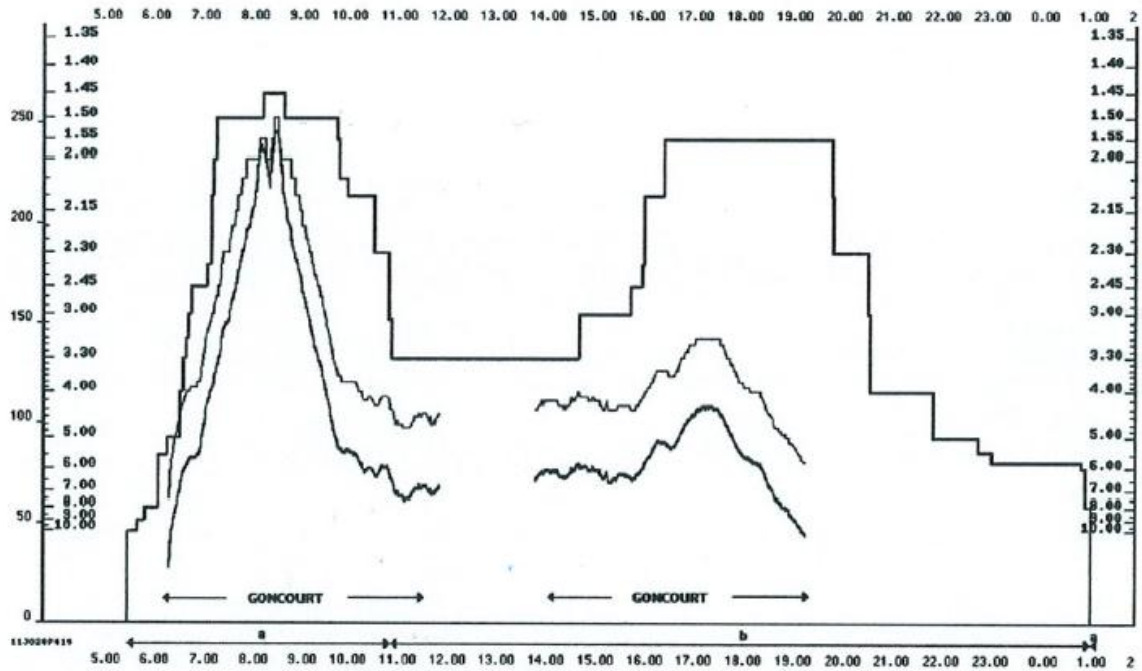
Production prévue pour 2007	
Ligne 1 - millions de TK totaux	xx TK

2.3 Tableaux de marche de la ligne de métro

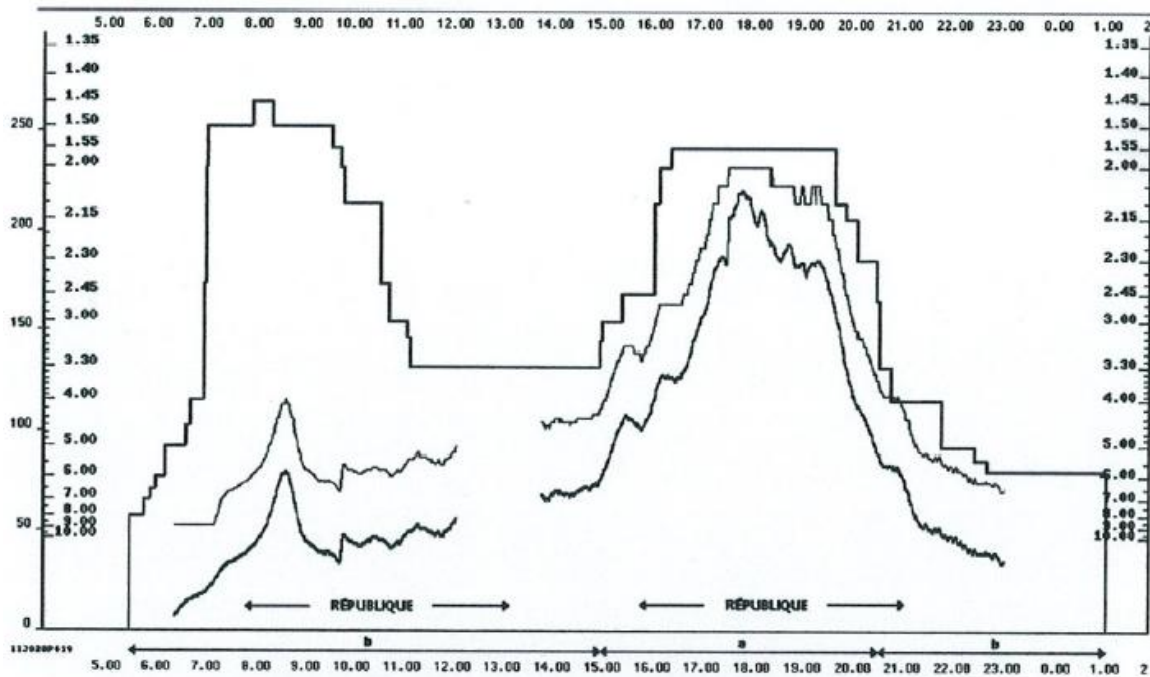
Jour Période	Type de trafic	Nombre prévisionnel de jours	Nombre de passages sens 1	Nombre de passages sens 2	Nombre de trains Maxi	TK Com.	TK Tot.
JO Hiver spécial	Plein trafic	x	x	x	X	x	x
Vendredi +1h		x	x	x	X	x	x
JO Hiver SA	Plein trafic	x	x	x	x	x	x
Hiver DF	Plein trafic	x	x	x	x	x	x
Hiver +1h DF		x	x	x	x	x	x
Hiver JO	Plein trafic	x	x	x	x	x	x
mi-saison spécial	Nuit festive	x	x	x	x	x	x
Vendredi Mi saison +1h		x	x	x	x	x	x
JO Demi saison	Allégé	x	x	x	x	x	x
Vendredi Juillet +1h		x	x	x	x	x	x
JO Juillet	Réduit	x	x	x	x	x	x
Vendredi août +1h		x	x	x	x	x	x
JO Août	Très réduit	x	x	x	x	x	x
SA Été	Réduit	x	x	x	x	x	x
DF été +1h		x	x	x	x	x	x
DF Été	Réduit	x	x	x	x	x	x
TOTAL		365	x	x		x	x

2.4 Offre et demande métro par JO type, pour l'interstation et le sens les plus chargés

JO hiver



Ligne 11 - Jours ouvrables de septembre 2005 à juin 2006 voie 1 en direction de Châtelet



Ligne 11 - Jours ouvrables de septembre 2005 à juin 2006 voie 2 en direction de Mairie des Lilas

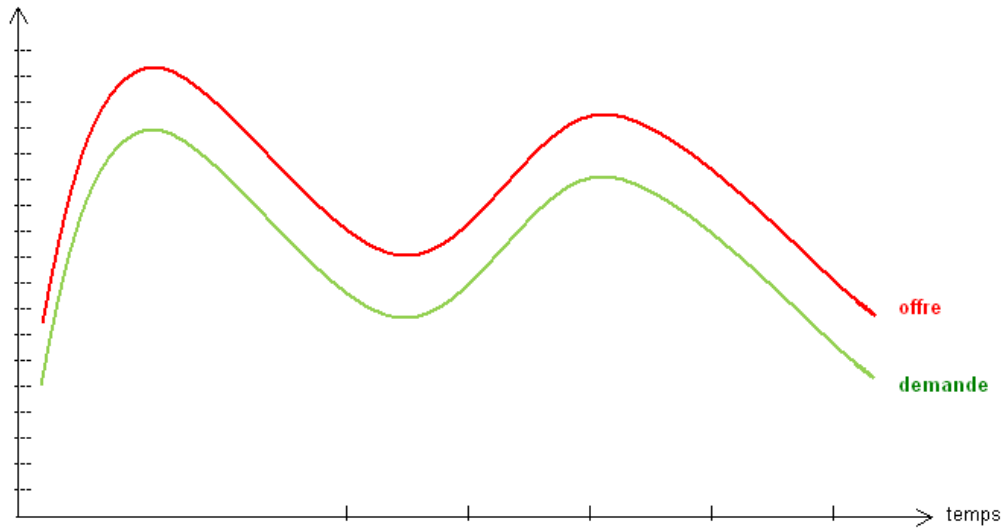
JO type	
Interstation	
Sens	

Données à communiquer pour tous les JO et pour chaque sens

Ces informations seront en outre représentées de façon pédagogique selon le modèle suivant :

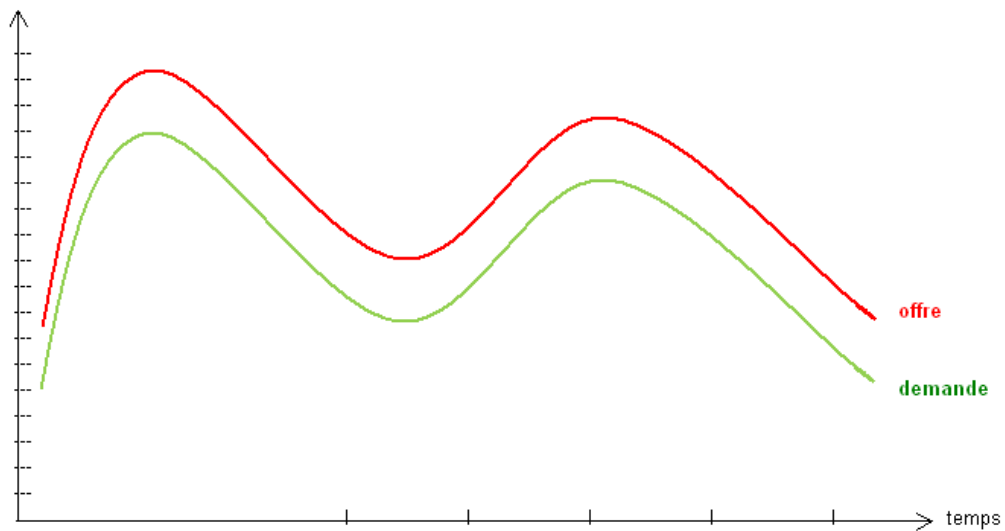
JO hiver

Nombre de personnes/places disponibles

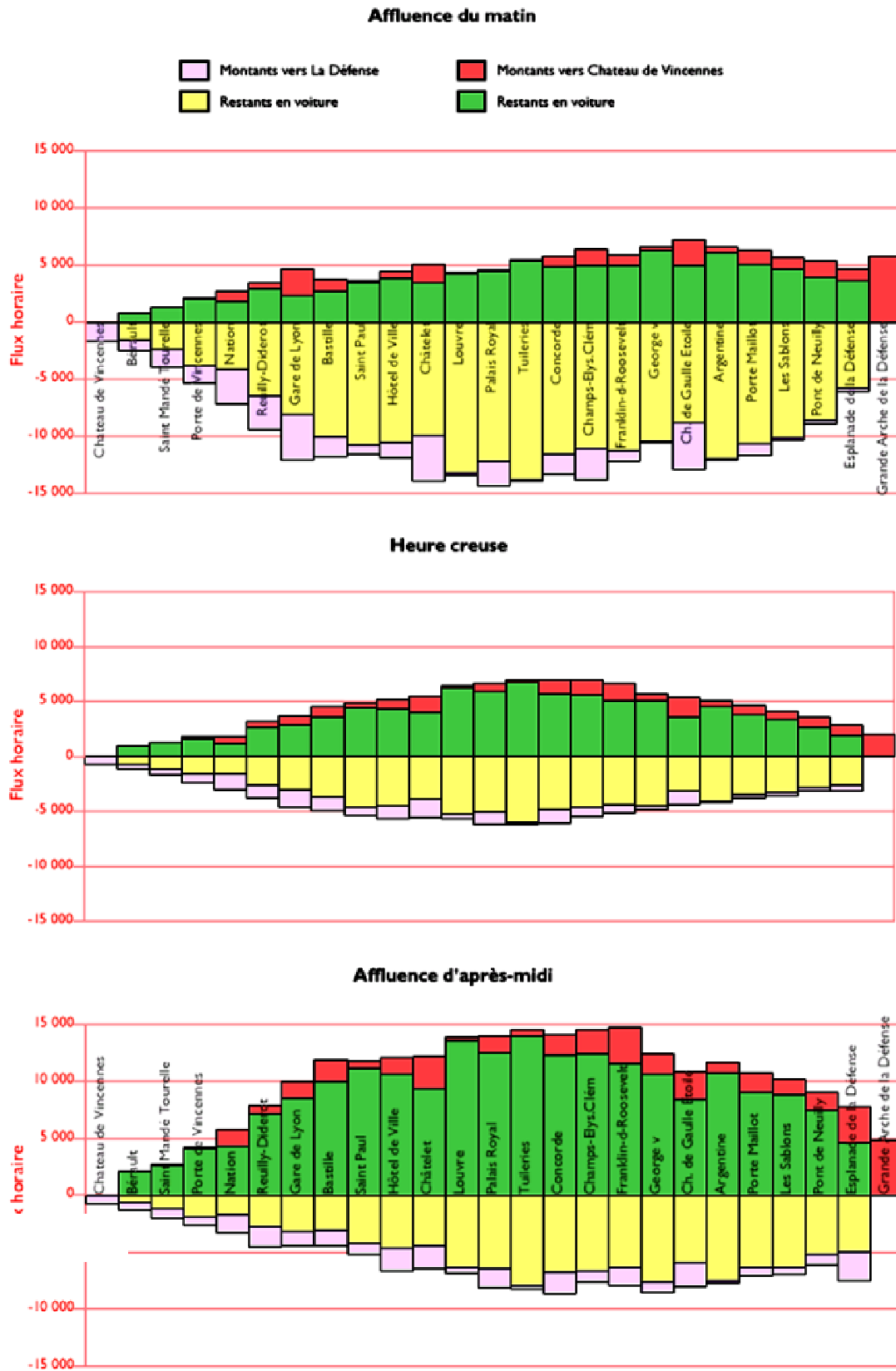


JO Demi saison

Nombre de personnes/places disponibles



2.5 Serpents de charge métro



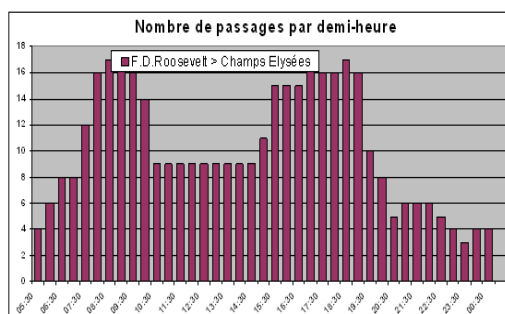
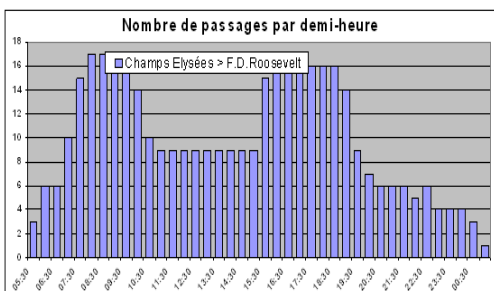
Ligne 01

lundi 1 janvier 2007	DI PLEIN TRAFIC
mardi 2 janvier 2007	JD ALLÉGÉ
mercredi 3 janvier 2007	JD ALLÉGÉ
jeudi 4 janvier 2007	JD ALLÉGÉ
vendredi 5 janvier 2007	JD ALLÉGÉ
samedi 6 janvier 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 7 janvier 2007	DI PLEIN TRAFIC
lundi 8 janvier 2007	JD PLEIN TRAFIC
mardi 9 janvier 2007	JD PLEIN TRAFIC
mercredi 10 janvier 2007	JD PLEIN TRAFIC
jeudi 11 janvier 2007	JD PLEIN TRAFIC
vendredi 12 janvier 2007	JD PLEIN TRAFIC
samedi 13 janvier 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 14 janvier 2007	DI PLEIN TRAFIC
lundi 15 janvier 2007	JD PLEIN TRAFIC
mardi 16 janvier 2007	JD PLEIN TRAFIC
mercredi 17 janvier 2007	JD PLEIN TRAFIC
jeudi 18 janvier 2007	JD PLEIN TRAFIC
vendredi 19 janvier 2007	JD PLEIN TRAFIC
samedi 20 janvier 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 21 janvier 2007	DI PLEIN TRAFIC
lundi 22 janvier 2007	JD PLEIN TRAFIC
mardi 23 janvier 2007	JD PLEIN TRAFIC
mercredi 24 janvier 2007	JD PLEIN TRAFIC
jeudi 25 janvier 2007	JD PLEIN TRAFIC
vendredi 26 janvier 2007	JD PLEIN TRAFIC
samedi 27 janvier 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 28 janvier 2007	DI PLEIN TRAFIC
lundi 29 janvier 2007	JD PLEIN TRAFIC
mardi 30 janvier 2007	JD PLEIN TRAFIC
mercredi 31 janvier 2007	JD PLEIN TRAFIC
jeudi 1 février 2007	JD PLEIN TRAFIC
vendredi 2 février 2007	JD PLEIN TRAFIC
samedi 3 février 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 4 février 2007	DI PLEIN TRAFIC
lundi 5 février 2007	JD PLEIN TRAFIC
mardi 6 février 2007	JD PLEIN TRAFIC
mercredi 7 février 2007	JD PLEIN TRAFIC
jeudi 8 février 2007	JD PLEIN TRAFIC
vendredi 9 février 2007	JD PLEIN TRAFIC
samedi 10 février 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 11 février 2007	DI PLEIN TRAFIC
lundi 12 février 2007	JD PLEIN TRAFIC
mardi 13 février 2007	JD PLEIN TRAFIC
mercredi 14 février 2007	JD PLEIN TRAFIC
jeudi 15 février 2007	JD PLEIN TRAFIC
vendredi 16 février 2007	JD PLEIN TRAFIC
samedi 17 février 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 18 février 2007	DI PLEIN TRAFIC
lundi 19 février 2007	JD ALLÉGÉ
mardi 20 février 2007	JD ALLÉGÉ
mercredi 21 février 2007	JD ALLÉGÉ
jeudi 22 février 2007	JD ALLÉGÉ
vendredi 23 février 2007	JD ALLÉGÉ
samedi 24 février 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 25 février 2007	DI PLEIN TRAFIC
lundi 26 février 2007	JD ALLÉGÉ
mardi 27 février 2007	JD ALLÉGÉ
mercredi 28 février 2007	JD ALLÉGÉ
jeudi 1 mars 2007	JD ALLÉGÉ
vendredi 2 mars 2007	JD ALLÉGÉ
samedi 3 mars 2007	SA PLEIN TRAFIC
dimanche 4 mars 2007	DI PLEIN TRAFIC
	etc etc
	etc etc
	etc etc
	etc etc
	etc etc
	etc etc
	etc etc
	etc etc

2.7 Nombre de passages par demi-heure à l'interstation de métro la plus chargée

Données communiquées annuellement pour chaque ligne, pour les JO, samedis et dimanches d'hiver. Ces tableaux sont fournis par type de TM.

Fréquences un JO d'hiver : (nombre de passages par 1/2 heure)



de :	à :	de Champs Elysees vers F.D. Roosevelt	de F.D. Roosevelt vers Champs Elysees
05:30	06:00	3	4
06:00	06:30	6	6
06:30	07:00	6	8
07:00	07:30	10	8
07:30	08:00	15	12
08:00	08:30	17	16
08:30	09:00	17	17
09:00	09:30	16	17
09:30	10:00	16	16
10:00	10:30	14	14
10:30	11:00	10	9
11:00	11:30	9	9
11:30	12:00	9	9
12:00	12:30	9	9
12:30	13:00	9	9
13:00	13:30	9	9
13:30	14:00	9	9
14:00	14:30	9	9
14:30	15:00	9	9
15:00	15:30	9	11
15:30	16:00	15	15
16:00	16:30	16	15
16:30	17:00	16	15
17:00	17:30	17	17
17:30	18:00	16	16
18:00	18:30	16	16
18:30	19:00	16	17
19:00	19:30	14	16
19:30	20:00	9	10
20:00	20:30	7	8
20:30	21:00	6	5
21:00	21:30	6	6
21:30	22:00	6	6
22:00	22:30	5	6
22:30	23:00	6	5
23:00	23:30	4	4
23:30	00:00	4	3
00:00	00:30	4	4
00:30	01:00	3	4
01:00	01:30	1	

398

398

Station (25)	Premier métro	Dernier métro	Premier métro	Dernier métro	Métro	RER	SNCF	PMR
Château de Vincennes	05:30	00:40	05:59	01:15				
Bérault	05:31	00:41	05:57	01:13				
Saint-Mandé	05:32	00:42	05:56	01:12				
Porte de Vincennes	05:34	00:44	05:54	01:10			T3	
Nation	05:35	00:45	05:52	01:09	2-6-9	A		
Reuilly – Diderot	05:37	00:47	05:51	01:07	8			
Gare de Lyon	05:35	00:48	05:49	01:05	14	A-D	SNCF	
Bastille	05:36	00:50	05:47	01:03	5-8			
Saint-Paul	05:38	00:52	05:45	01:01				
Hôtel de Ville	05:40	00:54	05:44	01:00	11			
Châtelet	05:41	00:55	05:42	00:59	4-7-11-14	A-B-D		
Louvre – Rivoli	05:42	00:56	05:41	00:57				
Palais-Royal – Musée du Louvre	05:43	00:57	05:40	00:56	7			
Tuileries	05:44	00:59	05:39	00:55				
Concorde	05:46	01:00	05:38	00:54	8-12			
Champs-Élysées – Clemenceau	05:47	01:01	05:36	00:52	13			
Franklin D. Roosevelt	05:49	01:03	05:35	00:51	9			
George V	05:50	01:04	05:33	00:49				
Charles de Gaulle – Étoile	05:51	01:05	05:32	00:48	2-6	A		
Argentine	05:53	01:07	05:31	00:47				
Porte Maillot	05:54	01:08	05:30	00:45		C		
Les Sablons	05:56	01:10	05:34	00:44				
Pont de Neuilly	05:57	01:11	05:32	00:42				
Esplanade de la Défense	05:59	01:13	05:31	00:41				
La Défense	06:01	01:15	05:30	00:40		A	T2 - SNCF	

Pour les vendredis et samedis :

Station (25)	Voie 1		Voie 2		Correspondances			PMR
	Premier métro	Dernier métro	Premier métro	Dernier métro	Métro	RER	SNCF	
Château de Vincennes	05:30	01:41	05:59	02:15				
Bérault	05:31	01:42	05:57	02:13				
Saint-Mandé	05:32	01:43	05:56	02:12				
Porte de Vincennes	05:34	01:44	05:54	02:10			T3	
Nation	05:35	01:46	05:52	02:09	2-6-9	A		
Reuilly – Diderot	05:37	01:48	05:51	02:07	8			
Gare de Lyon	05:35	01:49	05:49	02:05	14	A-D	SNCF	
Bastille	05:36	01:51	05:47	02:03	5-8			
Saint-Paul	05:38	01:53	05:45	02:01				
Hôtel de Ville	05:40	01:54	05:44	02:00	11			
Châtelet	05:41	01:55	05:42	01:59	4-7-11-14	A-B-D		
Louvre – Rivoli	05:42	01:57	05:41	01:58				
Palais-Royal – Musée du Louvre	05:43	01:58	05:40	01:57	7			
Tuileries	05:44	01:59	05:39	01:55				
Concorde	05:46	02:00	05:38	01:54	8-12			
Champs-Élysées – Clemenceau	05:47	02:02	05:36	01:53	13			
Franklin D. Roosevelt	05:49	02:03	05:35	01:51	9			
George V	05:50	02:04	05:33	01:50				
Charles de Gaulle – Étoile	05:51	02:06	05:32	01:49	2-6	A		
Argentine	05:53	02:07	05:31	01:48				
Porte Maillot	05:54	02:08	05:30	01:46		C		
Les Sablons	05:56	02:10	05:34	01:45				
Pont de Neuilly	05:57	02:11	05:32	01:43				
Esplanade de la Défense	05:59	02:13	05:31	01:42				
La Défense	06:01	02:15	05:30	01:41		A	T2 - SNCF	

ANNEXE I-A-2 SERVICE COMPLEMENTAIRE POUR LES NUITS FESTIVES EXCEPTIONNELLES
--

Pendant la nuit de la Saint Sylvestre (nuit du 31 décembre au 1er janvier) et celle de la fête de la musique (nuit du 21 juin au 22 juin) de chaque année, la RATP maintient toute la nuit les services suivants :

- Métro : lignes 1, 2, 4, 6, 9 et 14 avec ouverture des seules stations importantes ou de correspondance ;
- RER : lignes A et B dans leur totalité.

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

1- Métro :

1-1 Circulation des trains :

Pendant la nuit de la Fête de la Musique, les lignes 1, 2, 4, 6, 9, 14 circulent toute la nuit entre 1h15 et 5h30 et entre 2h15 à 5h30 pendant la nuit du 31 décembre au 1^{er} janvier, avec des intervalles de 3mn à 6mn selon les lignes.

1-2 Stations ouvertes :

- Ligne 1 : Château de Vincennes, Nation, Gare de Lyon, Bastille, Châtelet, Concorde, Franklin-D-Roosevelt, George V, Charles de Gaulle-Etoile, Porte Maillot, Pont de Neuilly, Grande Arche de la Défense
- Ligne 2 : Nation, Père Lachaise, Belleville, La Chapelle, Barbès- Rochechouart, Anvers, Pigalle, Place de Clichy, Charles de Gaulle-Etoile, Dauphine
- Ligne 4 : Mairie de Montrouge, Porte d'Orléans, Denfert-Rochereau, Montparnasse, Saint-Michel, Châtelet, Les Halles, Strasbourg-Saint-Denis, Gare de l'Est, Gare du Nord, Barbès - Rochechouart, Porte de Clignancourt,
- Ligne 6 : Nation, Bercy, Place d'Italie, Denfert-Rochereau, Montparnasse, Cambronne, La Motte Picquet-Grenelle, Bir-Hakeim, Trocadéro, Boissière, Kléber, Charles de Gaulle-Etoile
- Ligne 9 : Mairie de Montreuil, Porte de Montreuil, Nation, Oberkampf, Strasbourg-Saint-Denis, Grands Boulevards, Havre-Caumartin, St Augustin, Franklin-D-Roosevelt, Alma-Marceau, Trocadéro, La Murette, Porte de Saint-Cloud, Pont de Sèvres
- Ligne 14 : Olympiades, Bibliothèque, Saint-Emilion, Bercy, Gare de Lyon, Châtelet, Pyramides, Madeleine, St Lazare

2- RER :

2-1 Circulation des trains :

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

2-2 Gares ouvertes :

- Ligne A : Nation, Gare de Lyon, Châtelet les Halles, Auber, Charles de Gaulle-Etoile, La Défense et les 29 gares de banlieue
- Ligne B : Denfert-Rochereau, Saint-Michel, Port Royal, Luxembourg, Châtelet les Halles, Gare du Nord et les 26 gares de banlieue.

ANNEXE I-A-3 LISTE ET NOMBRE D'ÉVÈNEMENTS EXCEPTIONNELS PRIS EN COMPTE DANS L'OFFRE CONTRACTUELLE
--

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

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

Le kilométrage indiqué est inclus dans le volume d'offre contractuelle décrit en annexe I-A-4.

La liste des renforts exceptionnels considérés est la suivante :

1. Métro

- Salons : Agriculture, Auto, cheval, Nautique ;
- Foire de Paris, Foire du Trône ;
- de 20 à 30 événements au Parc des Princes ;
- Internationaux de France de tennis au stade Roland Garros ;
- de 10 à 20 événements au Stade de France ;
- Marche des fiertés, Solidays, Techno parade, Tropical Carnaval, Rock en Seine ;
- Défilés militaires du 14 juillet ;
- Arrivée du Tour de France ;
- Renforts magasins au mois de décembre ;
- Renforts matin du 1^{er} janvier ;
- Les Nuits Festives exceptionnelles du Jour de l'An et de la fête de la musique.

2. RER ligne A

- Les Nuits Festives exceptionnelles du jour de l'An et de la Fête de la Musique
- Renforcements de capacité le soir (formation en UM jusqu'à fin de service) pour 5 à 10 soirées

3. RER ligne B

- Les Nuits Festives exceptionnelles du jour de l'An et de la Fête de la Musique
- Renforcement de soirée pour des matchs ou concerts au Stade de France pour 15 à 20 soirées
- Renforcement de capacité le soir (formation en UM jusqu'à fin de service) pour 10 à 15 soirées dont la fête de l'Humanité, le 14 Juillet, le salon du cheval et la dernière semaine d'août

4. Nuits Festives Supplémentaires

Trois Nuits Festives exceptionnelles supplémentaires pour le métro et le RER non comprises dans l'offre contractuelle pourront être mises en œuvre sur décision du STIF par voie d'avenant au contrat.

Les dates de ces trois Nuits Festives exceptionnelles supplémentaires non identifiées auront été précisées par le STIF au moins 6 mois avant leur mise en œuvre.

5. Détails et bilan annuel

Le détail des TKC, VKC métro et RER par ligne et par événement est communiqué en complément de cette liste sous forme informatique, ainsi que les stations de métro ouvertes la nuit du 31 décembre.

Un bilan portant sur la réalisation des événements exceptionnels sera réalisé annuellement.

ANNEXE I-A-4
VOLUME D'OFFRE CONTRACTUEL

Les niveaux annuels d'offre figurant dans la présente annexe sont établis pour les 5 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-3 (hors nuits festives supplémentaires), et ne tiennent compte que des effets calendaires propres à chacune des années du contrat. Ces volumes sont élaborés sur la base d'un calendrier indicatif couvrant la durée du contrat. Ils feront l'objet d'une mise à jour au plus tard à l'échéance annuelle de transmission de l'offre de référence de l'année N.

Les données kilométriques (trains x km commerciaux TKC, trains x km totaux TKT et voitures x km commerciales VKC pour le RER) détaillées par ligne (métro) ou branche de ligne (RER) figurent dans l'annexe suivante communiquée sous forme informatique au format Excel.

1- Métro

Production aux heures de pointe

	2016		2017		2018		2019		2020	
	TKC	TKT	TKC	TKT	TKC	TKT	TKC	TKT	TKC	TKT
Ligne 1	0,668	0,668	0,664	0,664	0,666	0,666	0,664	0,664	0,668	0,668
Ligne 2	0,420	0,420	0,417	0,417	0,418	0,418	0,417	0,417	0,420	0,420
Ligne 3-3 bis	0,414	0,414	0,412	0,412	0,412	0,412	0,412	0,412	0,414	0,414
Ligne 4	0,438	0,438	0,435	0,435	0,436	0,436	0,435	0,435	0,438	0,438
Ligne 5	0,516	0,516	0,512	0,512	0,512	0,512	0,512	0,512	0,516	0,516
Ligne 6	0,478	0,478	0,474	0,474	0,476	0,476	0,474	0,474	0,478	0,478
Ligne 7-7bis	0,710	0,710	0,705	0,705	0,706	0,706	0,705	0,705	0,710	0,710
Ligne 8	0,670	0,670	0,665	0,665	0,666	0,666	0,665	0,665	0,670	0,670
Ligne 9	0,691	0,691	0,685	0,685	0,687	0,687	0,685	0,685	0,691	0,691
Ligne 10	0,248	0,248	0,247	0,247	0,247	0,247	0,247	0,247	0,248	0,248
Ligne 11	0,235	0,235	0,233	0,233	0,234	0,234	0,233	0,233	0,235	0,235
Ligne 12	0,444	0,444	0,441	0,441	0,442	0,442	0,441	0,441	0,444	0,444
Ligne 13	0,707	0,707	0,703	0,703	0,705	0,705	0,703	0,703	0,707	0,707
Ligne 14	0,363	0,363	0,360	0,360	0,362	0,362	0,360	0,360	0,363	0,363
Total métro	7,003	7,003	6,953	6,953	6,968	6,968	6,953	6,953	7,003	7,003

Unité : millions

Production hors heures de pointe

	2016		2017		2018		2019		2020	
	TKC	TKT	TKC	TKT	TKC	TKT	TKC	TKT	TKC	TKT
Ligne 1	3,965	4,010	3,952	3,996	3,949	3,994	3,952	3,996	3,965	4,010
Ligne 2	2,589	2,594	2,579	2,584	2,576	2,581	2,579	2,584	2,589	2,594
Ligne 3-3 bis	2,517	2,530	2,508	2,521	2,507	2,520	2,508	2,521	2,517	2,530
Ligne 4	2,826	2,830	2,815	2,819	2,813	2,817	2,815	2,819	2,826	2,830
Ligne 5	3,078	3,086	3,068	3,075	3,064	3,071	3,068	3,075	3,078	3,086
Ligne 6	3,008	3,016	2,999	3,006	2,997	3,005	2,999	3,006	3,008	3,016
Ligne 7-7bis	4,499	4,527	4,484	4,512	4,483	4,511	4,484	4,512	4,499	4,527
Ligne 8	4,103	4,111	4,089	4,098	4,084	4,092	4,089	4,098	4,103	4,111
Ligne 9	3,936	3,965	3,928	3,956	3,917	3,946	3,928	3,956	3,936	3,965
Ligne 10	1,714	1,727	1,711	1,725	1,708	1,722	1,711	1,725	1,714	1,727
Ligne 11	1,393	1,398	1,387	1,392	1,387	1,392	1,387	1,392	1,393	1,398
Ligne 12	2,954	2,962	2,935	2,943	2,944	2,953	2,935	2,943	2,954	2,962
Ligne 13	4,427	4,440	4,415	4,427	4,413	4,426	4,415	4,427	4,427	4,440
Ligne 14	2,316	2,334	2,310	2,328	2,312	2,329	2,310	2,328	2,316	2,334
Total métro	43,324	43,529	43,180	43,382	43,155	43,358	43,180	43,382	43,324	43,529
Orlyval	0,701	0,711	0,700	0,710	0,700	0,710	0,700	0,710	0,701	0,711

Unité : millions

dont TKC inscrits à l'offre contractuelle pour les évènements exceptionnels :

	2016	2017	2018	2019	2020
Ligne 1	0,011	0,011	0,012	0,012	0,012
Ligne 2	0,006	0,006	0,007	0,007	0,008
Ligne 3	0,002	0,002	0,002	0,002	0,002
Ligne 3 bis	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Ligne 4	0,005	0,004	0,006	0,006	0,005
Ligne 5	0,004	0,004	0,004	0,004	0,004
Ligne 6	0,007	0,006	0,008	0,008	0,009
Ligne 7	0,003	0,003	0,003	0,003	0,003
Ligne 7 bis	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Ligne 8	0,022	0,024	0,024	0,024	0,024
Ligne 9	0,018	0,019	0,021	0,021	0,022
Ligne 10	0,022	0,022	0,022	0,022	0,022
Ligne 11	0,002	0,002	0,002	0,002	0,002
Ligne 12	0,006	0,004	0,006	0,004	0,006
Ligne 13	0,016	0,016	0,016	0,016	0,016
Ligne 14	0,003	0,003	0,004	0,004	0,003
Total Métro	0,126	0,125	0,136	0,134	0,138

Unité : millions

Remarques :

- Les lignes 3 et 3 bis sont considérées comme une seule ligne pour le calcul de la franchise.
- Les lignes 7 et 7 bis sont considérées comme une seule ligne pour le calcul de la franchise.
- La production du métro Orlyval ne distingue pas la production heures de pointe de la production hors heures de pointe. Le volume indiqué correspond à la production sur l'ensemble du service.
- Le détail des évènements exceptionnels correspondant aux TK chiffrés figure dans l'annexe I-A-3

Nuits festives exceptionnelles supplémentaires

La production moyenne pour trois nuits festives supplémentaires par an est de l'ordre de 0,038 millions de TKC.

2- RER A

Production aux heures de pointe

	2016			2017			2018			2019			2020		
	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC
Vincennes - Nanterre P	1,099	1,102	10,715	1,090	1,093	10,905	1,098	1,101	10,985	1,090	1,093	10,905	1,099	1,102	10,991
Val de Fontenay - Chessy	0,411	0,411	4,110	0,408	0,409	4,081	0,411	0,411	4,109	0,408	0,409	4,081	0,411	0,411	4,106
Vincennes - Boissy	0,204	0,210	1,939	0,203	0,209	2,027	0,204	0,210	2,042	0,203	0,209	2,027	0,204	0,210	2,043
Nanterre P - Saint-Germain	0,144	0,146	1,362	0,143	0,145	1,427	0,144	0,146	1,437	0,145	1,427	0,144	0,146	1,438	
Total RER A	1,858	1,870	18,126	1,844	1,855	18,439	1,857	1,869	18,573	1,844	1,855	18,439	1,858	1,869	18,578

Unité : millions

Production hors heures de pointe

	2016			2017			2018			2019			2020		
	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC
Vincennes - Nanterre P	2,514	2,516	23,760	2,508	2,510	24,028	2,506	2,508	24,013	2,508	2,510	24,041	2,514	2,516	24,088
Val de Fontenay - Chessy	2,320	2,393	22,409	2,313	2,385	22,342	2,314	2,387	22,356	2,313	2,385	22,351	2,320	2,393	22,411
Vincennes - Boissy	1,202	1,227	11,170	1,199	1,223	11,535	1,199	1,223	11,536	1,199	1,223	11,541	1,202	1,227	11,568
Nanterre P - Saint-Germain	0,845	0,887	7,864	0,842	0,885	8,114	0,843	0,885	8,116	0,842	0,885	8,118	0,845	0,887	8,137
Total RER A	6,882	7,024	65,203	6,861	7,003	66,019	6,862	7,003	66,022	6,861	7,003	66,051	6,881	7,023	66,204

Unité : millions

dont TKC inscrits à l'offre contractuelle pour les événements exceptionnels :

	2016			2017			2018			2019			2020		
	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC
Vincennes - Nanterre P	0,001	0,001	0,045	0,001	0,001	0,031	0,001	0,001	0,031	0,001	0,001	0,031	0,001	0,001	0,031
Val de Fontenay - Chessy	0,001	0,001	0,024	0,001	0,001	0,024	0,001	0,001	0,024	0,001	0,001	0,024	0,001	0,001	0,024
Vincennes - Boissy	0,000	0,000	0,025	0,000	0,000	0,014	0,000	0,000	0,014	0,000	0,000	0,014	0,000	0,000	0,014
Nanterre P - Saint-Germain	0,000	0,000	0,018	0,000	0,000	0,009	0,000	0,000	0,009	0,000	0,000	0,009	0,000	0,000	0,009
Total RER A	0,003	0,003	0,113	0,003	0,003	0,078	0,003	0,003	0,078	0,003	0,003	0,078	0,003	0,003	0,078

Unité : millions

Nuits festives exceptionnelles supplémentaires

La production moyenne pour trois nuits festives supplémentaires par an est de l'ordre de 0,004 millions de TKC.

3- RER B

Production aux heures de pointe

	2016			2017			2018			2019			2020		
	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC
Gare du Nord - Bourg la Reine	0,588	0,601	4,701	0,583	0,596	4,662	0,585	0,599	4,682	0,583	0,596	4,662	0,587	0,601	4,698
Bourg la Reine - Robinson	0,019	0,019	0,155	0,019	0,019	0,154	0,019	0,019	0,154	0,019	0,019	0,154	0,019	0,019	0,155
Bourg la Reine - St-Rémy	0,264	0,265	2,109	0,261	0,263	2,092	0,263	0,264	2,100	0,261	0,263	2,092	0,263	0,265	2,107
Total RER B	0,871	0,886	6,965	0,863	0,879	6,908	0,867	0,882	6,937	0,863	0,879	6,908	0,870	0,885	6,960

Unité : millions

Production hors heures de pointe

	2016			2017			2018			2019			2020		
	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC
Gare du Nord - Bourg la Reine	1,702	1,713	12,754	1,700	1,711	12,745	1,699	1,710	12,734	1,700	1,711	12,744	1,704	1,714	12,766
Bourg la Reine - Robinson	0,164	0,169	1,219	0,164	0,169	1,218	0,164	0,169	1,217	0,164	0,169	1,217	0,164	0,169	1,220
Bourg la Reine - St-Rémy	1,542	1,613	11,829	1,538	1,609	11,806	1,538	1,609	11,805	1,538	1,609	11,806	1,543	1,614	11,838
Total RER B	3,407	3,494	25,803	3,403	3,489	25,768	3,401	3,488	25,756	3,403	3,489	25,767	3,410	3,497	25,825

Unité : millions

dont TKC inscrits à l'offre contractuelle pour les évènements exceptionnels :

	2016			2017			2018			2019			2020		
	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC	TKC	TKT	VKC
Gare du Nord - Bourg la Reine	0,001	0,001	0,084	0,001	0,001	0,084	0,001	0,001	0,084	0,001	0,001	0,083	0,001	0,001	0,083
Bourg la Reine - Robinson	0,000	0,000	0,009	0,000	0,000	0,009	0,000	0,000	0,009	0,000	0,000	0,009	0,000	0,000	0,009
Bourg la Reine - St-Rémy	0,001	0,001	0,053	0,001	0,001	0,052	0,001	0,001	0,052	0,001	0,001	0,052	0,001	0,001	0,052
Total RER B	0,002	0,001	0,145	0,002	0,002	0,145	0,002	0,002	0,145	0,002	0,002	0,144	0,002	0,002	0,144

Unité : millions

Nuits festives exceptionnelles supplémentaires

La production moyenne pour trois nuits festives supplémentaires par an est de l'ordre de 0,003 millions de TKC.

ANNEXE I-A-5
MODALITES DE CALCUL DES REFACTIONS DE CHARGES
POUR NON REALISATION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE EN VOLUME

1- Référence

La RATP mesure pour chacune des lignes de métro et branche de RER la production kilométrique réalisée exprimée en train x kilomètres commerciaux. Cette production est mesurée selon les principes décrits à l'article 11-1 pour le métro et 16-1 pour le RER.

Une réfaction de charges est appliquée si la production kilométrique réalisée par la RATP, telle que mesurée selon les principes décrits aux articles 11-1 et 16-1 se trouve être annuellement inférieure à la production de l'offre contractuelle définie dans l'Annexe I-A-1, actualisée des différents avenants conclus au cours de la période d'exécution du contrat minorée des franchises détaillées ci-dessous, sauf cas de force majeure :

Les niveaux de franchise, appréciés soit par ligne (métro), soit par branche de ligne (RER), s'établissent à :

Sous Réseau	Mesure	Franchise (%)
Métro Heures de pointes	Par ligne	3,5%
Métro Hors Heures de pointes	Par ligne	3,5%
RER Heures de pointes	Par branche	4,0%
RER Hors Heures de pointes	Par branche	2,0%

Distinction production heures de pointe / hors heures de pointe sur le métro et RER

L'engagement de production de l'offre contractuelle métro et RER sur l'ensemble du service distingue, à l'exception de la ligne Orlyval qui est mesurée sur l'ensemble de la journée :

- Pour le métro et les tronçons centraux RER : la période des heures de pointe, couvrant pour les Jours Ouvrables les heures de pointe du matin (de 7 heures 30 à 9 heures 30) et celles du soir (de 16 heures 30 à 19 heures 30), dans le sens de la charge pour le métro, dans les deux sens de circulation sur les tronçons centraux pour le RER
- Pour les branches RER hors tronçons centraux : la période des heures de pointe, couvrant pour les Jours Ouvrables les heures de pointe du matin (départ entre 7h00 et 9h00) et celles du soir (arrivée entre 17h00 à 20h00), dans le sens de la charge pour les branches de RER à l'exception des tronçons centraux
- Pour l'ensemble des lignes : la période des heures hors heures de pointe, correspondant aux autres périodes de production de l'offre contractuelle.

L'engagement de production de l'offre contractuelle métro et RER est assorti, pour chacune de ces deux périodes séparément, d'une franchise annuelle, précisée ci-avant.

2- Modalités de calcul pour la production heures de pointe du métro

Pour le métro, la RATP détermine quotidiennement le nombre de passages aux heures de pointe généralement sur la première station située après le terminus d'expédition (ou après la convergence sur les lignes à fourche) sur la voie de plus fort trafic par une méthode exhaustive basée sur les outils de suivi des circulations.

Le nombre de passages non réalisés est converti en kilomètres commerciaux, selon les longueurs des lignes figurant à l'offre contractuelle annuelle.

Les jours de grève concernés par l'article 26 sont neutralisés de même que les événements décrits à l'article 116(force majeure) et les périodes heures de pointe concernées par des travaux ayant généré des interruptions de trafic totales ou partielles impactant la station de mesure. Le détail du report des TKC concernés sera fourni au STIF.

Tableau descriptif des points de mesure

LIGNE	POINTE DU MATIN	POINTE DU SOIR
1	BERAULT	ARGENTINE
2	AVRON	VICTOR HUGO
3	PERE LACHAISE	PEREIRE
4	SIMPLON	ALESIA
5	OURCQ	CAMPO FORMIO
6	PICPUS	BOISSIERE
7	PLACE D'ITALIE	CORENTIN CARIOU
8	CRETEIL PREFECTURE	BOUCICAUT
9	MARAICHERS	EXELMANS
10	BOULOGNE JEAN JAURES	JUSSIEU
11	PORTE DES LILAS	HOTEL DE VILLE
12	MAX DORMOY	CONVENTION
13	PLACE DE CLICHY	MALAKOFF - RUE E DOLET
14	COUR ST EMILION	PYRAMIDES

Périmètre de la mesure

Sur les 14 lignes du métro hors lignes 3 bis et 7 bis, dont les TK sont comptabilisés respectivement avec les lignes 3 et 7.

3- Modalités de calcul pour la production heures de pointe du RER

- **Tronçons centraux**

Pour chaque ligne de RER, la RATP détermine quotidiennement l'ensemble des circulations qui parcourent tout ou partie du tronçon central, pendant la période des heures de pointe indiquée ci-avant. La production kilométrique est calculée en convertissant les distances parcourues par chaque train pendant la période de pointe du matin et la période de pointe du soir en kilomètres commerciaux selon les distances intergares qui figurent à l'offre contractuelle annuelle.

Périmètre de la mesure

Sur la ligne A, de la gare de Nanterre-Préfecture à la gare de Vincennes, incluses.
Sur la ligne B, de la gare de Gare du Nord à la gare de Bourg-la-Reine, incluses.

Les événements décrits à l'article 116 (force majeure) sont neutralisés.

• Branches

Pour chaque branche de RER, la RATP détermine l'ensemble des trains partant vers le tronçon central pendant la période des heures de pointe du matin indiquée ci-dessus et l'ensemble des trains qui sortent du tronçon central vers la branche pendant la période des heures de pointe du soir indiquée ci-dessus. La production kilométrique est calculée en convertissant les distances parcourues sur la branche par chaque train pendant la période de pointe du matin et la période de pointe du soir en kilomètres commerciaux selon les distances intergares qui figurent à l'offre contractuelle annuelle.

Périmètre de la mesure

RER A :

- Vincennes – Marne la Vallée Chessy
- Vincennes – Boissy Saint Léger
- Nanterre Préfecture - St Germain en Laye

RER B :

- Bourg la Reine – Robinson
- Bourg la Reine - Saint Rémy lès Chevreuse

Les événements décrits à l'article 116(force majeure) sont neutralisés.

4- Modalités de calcul des réfections de charges

4-1 Principe général

Pour chaque élément d'application des réfections de charges (par ligne pour le métro ou par branche ou tronçon central de ligne pour le RER), le montant de la réfaction de charges est calculé conformément aux dispositions des articles 11-1-4 pour le métro et 16-1-4 pour le RER.

Cette réfaction de charges est calculée soit par ligne, soit par branche.

Dans le cas du métro, où les franchises s'appliquent par ligne, la réfaction de charges dite « par réseau » est la somme des réfections de charges des lignes, arrondie au millier d'euros le plus proche.

Dans le cas du RER, où les franchises s'appliquent par branche ou tronçon central, la réfaction de charges de la ligne « RER A » (respectivement « RER B ») est la somme des réfections de charges des branches et du tronçon central de la ligne A (respectivement ligne B), arrondie au millier d'euros le plus proche.

4-2 Montant des réfections de charges

Les montants unitaires et les montants plafonds annuels (ensemble des heures « pointe » et « hors pointe ») encourus sur chaque sous-réseau sont définis ci-dessous :

Sous Réseau	Calcul de la réfaction de charges	Montant unitaire au TK (euros HT 2011par TK)	Montant plafond annuel
Métro	Par ligne	6,83€	Réseau : 5,5 M€
RER A	Par branche	13,80€	Ligne : 3 M€
RER B	Par branche	13,80 €	Ligne : 2 M€

5- Reporting

Cet indicateur est transmis au STIF selon une fréquence mensuelle.

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

- Indisponibilité de personnel
- Causes techniques
- Incidents voyageurs
- Causes sociales
- Pertes externes
- Difficultés SNCF
- Ajustement d'offre

Pour les causes de non production RER, il est convenu que la RATP mène un travail en lien avec la SNCF pour identifier quelques causes communes et leur codification, notamment pour la cause « difficultés SNCF », afin de fournir au STIF ce suivi à partir de 2017 pour les RERA et RERB. Une expérimentation sera menée en ce sens en 2016 sur la ligne B, puis sur la ligne A.

ANNEXE I-A-6 - LISTE DES TRAVAUX DE L'ANNEE N AYANT UNE INCIDENCE SIGNIFICATIVE SUR L'OFFRE CONTRACTUELLE- FERMETURE DE STATIONS/GARES

Conformément aux articles 10-4 et 15-3 du contrat, cette annexe sera complétée et transmise au STIF chaque année au plus tard le 31/10/N-1. Elle sera ensuite mise à jour trimestriellement et transmise au STIF au plus tard une semaine avant chaque comité de suivi offre (COSO).

Cette annexe est établie en cohérence avec la SNCF pour les lignes de RER A et B et en lien avec le processus de programmation décrit à l'annexe I-A-7.

1- Liste des travaux sur les lignes de métro, de tramway, et RER A et B

Le tableau présentera les informations suivantes :

- ➔ Ligne métro/ Tramway/ branche RER
- ➔ Nature des travaux ayant un impact sur l'offre de transport
- ➔ Période des travaux ayant un impact sur l'offre de transport
- ➔ Conséquences sur l'offre de transport, avec estimation du nombre de voyageurs impactés (par heure de pointe, journée ou week-end en fonction du type de fermeture), et de l'incidence sur l'offre kilométrique commerciale
- ➔ Moyens de prise en charge des voyageurs, avec le cas échéant le type de service de substitution proposé ('1' ou '2', cf. articles 10-4 et 15-3)

Ligne métro/branche RER	Nature des travaux	Période des travaux	Conséquences sur l'offre de transport	incidence sur l'offre kilométrique commerciale	Moyen de prise en charge des voyageurs

Dans le cadre des échanges techniques qui font suite à la transmission de l'annexe, la RATP fournira au STIF:

- Pour les travaux faisant l'objet d'un service de substitution par bus ('type 1', cf. articles 10-4 et 15-3), l'offre kilométrique substituée et le nombre de places offertes par les navettes de bus de remplacement (par heure de pointe pour les travaux en semaine, ou par journée pour les travaux de w-e).
- Dans le cas de travaux avec substitution de type 2 (cf. articles 10-4 et 15-3), une fiche par opération travaux précisant le plan de transport de substitution proposé : lignes et OD renforcés, description du type de renfort en fréquence et en capacité de places offertes, allongement du temps de parcours sur la zone interrompue et sur les principaux itinéraires de report.

2- Fermetures de stations de métro / stations de tramway / gares de RER

Métro :

Station /semaines	Ligne	Dates	S1	S2	xxx	xxx	xxx	xxx	S52
Total stations fermées									

Stations	Motif

RER :

Gare /semaines	Ligne	Dates	S1	S2	xxx	xxx	xxx	xxx	S52
Total gares fermées									

Gares	Motif

TRAMWAY

Stations /semaines	Ligne	Dates	S1	S2	xxx	xxx	xxx	xxx	S52
Total stations fermées									

Stations	Motif

ANNEXE I-A-7- PROCESSUS DE PROGRAMMATION DES TRAVAUX A 3-5 ANS

La RATP conformément au titre V planifie sur un horizon 3-5 ans les travaux qui peuvent avoir un impact sur l'offre de service. RATP s'engage à limiter l'amplitude des périodes de travaux aux strictes nécessités des chantiers et s'efforce de:

- dimensionner les plages travaux de sorte à minimiser l'impact pour les voyageurs
- tenir compte de la faisabilité des substitutions dans le dimensionnement des plages

La RATP et la SNCF identifient lors d'un travail commun les chantiers à 3-5 ans dont l'impact est jugé particulièrement significatif pour les voyageurs franciliens, et/ou pour lesquels un travail commun est nécessaire pour étudier les meilleurs plans de transport alternatifs à l'échelle du réseau (concomitance chantiers, faisabilité des reports ou renforts, homogénéisation de l'information voyageurs).

Au premier trimestre de chaque année, le STIF organise une réunion avec la RATP et la SNCF afin de partager une vision commune des chantiers majeurs prévus dans les 5 ans à venir sur la Région Ile-de-France. L'objectif est d'identifier en amont les principaux chantiers concomitants et d'étudier la prise en charge des voyageurs avec une vision globale des impacts sur la Région Ile-de-France. Les éléments sont présentés par la RATP et la SNCF à titre d'information et comprennent autant que possible :

Les enjeux du projet, les objectifs et le planning prévisionnel

Les modalités de réalisation des travaux envisagées (type d'interruption, durée, période)

Une estimation des impacts voyageurs et les modalités de prise en charge voyageurs envisagées.

Ces éléments peuvent permettre au STIF d'émettre des recommandations sur le mode de réalisation des chantiers qui de son point de vue serait à privilégier.

Cette étape doit permettre à la RATP d'arrêter, après concertation avec le STIF, les modalités de réalisation des chantiers dont les impacts sont jugés particulièrement significatifs.

ANNEXE I-A-8 DEFINITION DES INDICATEURS SOUMIS A BONUS MALUS

I. RESEAU METRO

I.A – Attente des voyageurs en dehors des heures de pointe

Service de référence :

Cet indicateur est mesuré hors heures de pointe sur les périodes suivantes :

- heures creuses du matin : 5h30/7h30
- heures creuses de journée : 9h30/16h30
- heures creuses de soirée : 19h30/21h00
- heures de nuit : 21h00/1h30

Suite à la mise en œuvre des renforts pluriannuels métro décrits dans l'article 10-3, l'heure creuse de soirée est susceptible d'être prolongée jusqu'à 21h30.

Les voyageurs attendent sur le quai :

1- Du lundi au vendredi hors vacances scolaires :

- moins de 5 minutes aux heures creuses du matin, sauf :
 - o sur les lignes 7, 13 et 14 (4 minutes),
 - o sur la ligne 3bis (5 minutes 30)
 - o sur les lignes 2, 5 et 8 (6 minutes)
 - o sur les lignes 10 et 7bis (7 minutes)
- moins de 4 minutes aux heures creuses de journée, sauf :
 - o sur les lignes 8 et 12 (4 minutes 30)
 - o sur les lignes 10, 3bis et 7bis (5 minutes 30)
- moins de 5 minutes aux heures creuses de soirée, sauf :
 - o sur les lignes 8 et 12 (5 minutes 30)
 - o sur les lignes 10, 3bis et 7bis (6 minutes 30)
- moins de 8 minutes aux heures de nuit, sauf :
 - o sur les lignes 10, 3bis et 7bis (10 minutes)

2- Du lundi au vendredi pendant les vacances scolaires :

- moins de 6 minutes aux heures creuses du matin, sauf :
 - o sur les lignes 7, 13 et 14 (5 minutes),
 - o sur la ligne 3bis (6 minutes 30)
 - o sur les lignes 2, 5 et 8 (7 minutes)
 - o sur les lignes 10 et 7bis (8 minutes)
- moins de 5 minutes aux heures creuses de journée, sauf :
 - o sur les lignes 8 et 12 (5 minutes 30)
 - o sur les lignes 10, 3bis et 7bis (6 minutes 30)
- moins de 6 minutes aux heures creuses de soirée, sauf :
 - o sur les lignes 8 et 12 (6 minutes 30)
 - o sur les lignes 10, 3bis et 7bis (7 minutes 30)
- moins de 8 minutes aux heures de nuit, sauf :
 - o sur la lignes 10, 3bis et 7bis (10 minutes)

3- Les samedis et dimanches

- moins de 8 minutes en journée sauf sur la ligne 7bis aux heures creuses du matin et aux heures creuses de soirée (9 minutes)
- moins de 10 minutes aux heures de nuit

Périmètre de la mesure

Sur les 16 lignes de métro.

Objectif de conformité et montant des bonus-malus

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

	Borne inférieure	Valeur médiane	Objectif	Montant du bonus malus
Ligne 1	95%	96,5%	98%	180 000
Ligne 2	95%	96,5%	98%	108 000
Ligne 3	95%	96,5%	98%	108 000
Ligne 3 bis	95%	96,5%	98%	27 000
Ligne 4	95%	96,5%	98%	180 000
Ligne 5	95%	96,5%	98%	108 000
Ligne 6	95%	96,5%	98%	144 000
Ligne 7	95%	96,5%	98%	180 000
Ligne 7 bis	95%	96,5%	98%	27 000
Ligne 8	95%	96,5%	98%	108 000
Ligne 9	95%	96,5%	98%	144 000
Ligne 10	95%	96,5%	98%	72 000
Ligne 11	95%	96,5%	98%	72 000
Ligne 12	95%	96,5%	98%	108 000
Ligne 13	95%	96,5%	98%	144 000
Ligne 14	95%	96,5%	98%	90 000
TOTAL				1 800 000

Méthode de mesure

Tous les jours, de 6h15 à 0h30 sont relevées les heures effectives de passage des trains dans les stations du réseau. Une matrice Origine - Destination indique pour une station donnée le flux de voyageurs présents sur chaque quai par tranche horaire.

Tous les mois, la cohérence de la mesure est vérifiée par la lecture des rapports journaliers des chefs de régulation.

Calcul du taux

En regard de l'heure de passage d'un train dans une station et du temps écoulé depuis le passage du train précédent, sont comptabilisés en attente :

- normale les voyageurs ayant eu un temps d'attente conforme au service de référence,
- anormale les voyageurs ayant eu un temps d'attente supérieur.

On obtient ainsi pour chacune des lignes :

- le pourcentage de clients en attente normale,
- le pourcentage de clients en attente anormale.

Le calcul de la régularité de l'ensemble des lignes s'obtient en pondérant les pourcentages précédents par le trafic réel mensuel relevé aux appareils de contrôle.

Les jours de grève concernés par l'article 26 sont neutralisés.

Reporting

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

Incitation financière

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

- si le pourcentage de clients en attente normale est supérieur ou égal à l'objectif, la RATP obtient le bonus maximum défini pour la ligne
- si le pourcentage de clients en attente normale est inférieur ou égal à la borne inférieure, la RATP obtient le malus maximum défini pour la ligne
- si le pourcentage de clients en attente normale est compris entre la borne inférieure et l'objectif, la RATP obtient un bonus malus égal à : $(\text{bonus max}) \times (\text{pourcentage} - \text{médiane}) / (\text{objectif} - \text{médiane})$

I.B – Performance du métro aux heures de pointe

Service de référence

Le service de référence est défini en annexe I-A-4. Il s'agit de l'offre contractuelle prévue aux heures de pointes des journées ouvrables

Périmètre de la mesure

Sur les 16 lignes de métro, avec cumul des TK prévus et réalisés de la ligne 3bis avec la ligne 3, et de la ligne 7bis avec la ligne 7. Il y a donc 14 indicateurs de performance.

Objectif de conformité et montant des bonus-malus

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

	Borne inférieure	Valeur médiane	Objectif	Montant du bonus malus
Ligne 1	93,5%	95%	96,5%	180 000
Ligne 2	93,5%	95%	96,5%	108 000
Ligne 3 et 3bis	93,5%	95%	96,5%	135 000
Ligne 4	93,5%	95%	96,5%	180 000
Ligne 5	93,5%	95%	96,5%	108 000
Ligne 6	93,5%	95%	96,5%	144 000
Ligne 7 et 7bis	93,5%	95%	96,5%	207 000
Ligne 8	93,5%	95%	96,5%	108 000
Ligne 9	93,5%	95%	96,5%	144 000
Ligne 10	93,5%	95%	96,5%	72 000
Ligne 11	93,5%	95%	96,5%	72 000
Ligne 12	93,5%	95%	96,5%	108 000
Ligne 13	93,5%	95%	96,5%	144 000
Ligne 14	93,5%	95%	96,5%	90 000
TOTAL				1 800 000

Méthode de mesure et calcul du taux

La méthode est identique à la méthode définie pour le suivi de la production aux heures de pointes.

Reporting

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

Incitation financière

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

- si la performance mesurée est supérieure ou égale à l'objectif, la RATP obtient le bonus maximum défini pour la ligne
- si la performance mesurée est inférieure ou égale à la borne inférieure, la RATP obtient le malus maximum défini pour la ligne
- si la performance mesurée est comprise entre la borne inférieure et l'objectif, la RATP obtient un bonus malus égal à : $(\text{bonus max}) \times (\text{performance} - \text{médiane}) / (\text{objectif} - \text{médiane})$

II. RESEAU RER : LIGNES A ET B

La définition des indicateurs est identique pour les lignes A et B

II.A Ponctualité des RER en co-responsabilité avec la SNCF

Service de référence

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

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

Périmètre de la mesure

Sur chacune des deux lignes RER A et RER B de bout en bout.

Objectif de conformité et montant des bonus-malus

Le montant des bonus-malus maximum sont les suivants :

	Borne inférieure	Objectif	Montant du bonus malus mensuel RATP	Montant du bonus malus mensuel SNCF	Montant du bonus malus annuel RATP	Montant du bonus malus annuel SNCF
Ligne A	87%	94%	80% RATP, soit 134 000 €	20% SNCF soit 34 000€	80% RATP, soit 1 608 000 €	20% SNCF, soit 408 000 €
Ligne B	84%	94%	50% RATP, soit 76 000 €	50% SNCF soit 76 000 €	50% RATP, soit 912 000 €	50% SNCF, soit 912 000 €
TOTAL			210 000 €	110 000 €	2 520 000 €	1 320 000 €

Méthode de mesure

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

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

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

Calcul de la ponctualité voyageurs

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

Ce nombre de voyageurs retardés provient de la matrice origine/destination, réactualisée chaque jour proportionnellement au trafic réel enregistré au passage des lignes de contrôle.

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

Les jours de grève concernés par l'article 26 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 voyageurs est supérieure ou égale à l'objectif, la RATP obtient le bonus maximum défini pour la ligne
- si la ponctualité voyageurs est inférieure ou égale à la borne inférieure fixée pour la ligne, la RATP obtient le malus maximum défini pour la ligne
- si la ponctualité voyageurs est comprise strictement entre la borne inférieure et l'objectif, la RATP obtient un malus égal à : $(\text{bonus max}) \times (\text{objectif} - \text{ponctualité}) / (\text{objectif} - \text{borne inférieure})$

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 2016-2020 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 230 000€.
- 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 230 000€ s'applique.

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

II.B Evolution de la ponctualité voyageurs par branche

Service de référence

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

Périmètre de la mesure

Sur chacune des branches des deux lignes RER A et RER B situées dans le domaine RATP hors tronçons centraux.

Méthode de mesure et calcul de la ponctualité par branche

La méthode de mesure et le calcul de la ponctualité sont identiques au 2.1 mais sont restreints pour chaque branche aux voyageurs descendant dans une gare de cette branche.

Les jours de grève concernés par l'article 26 sont neutralisés.

Reporting

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

Montant des bonus-malus

Les montants des bonus-malus maximum sont les suivants :

	Montant du bonus malus
Branche A1 : Saint-Germain-en-Laye à Nanterre-Université	296 000 €
Branche A2 : Boissy-Saint-Léger à Fontenay-sous-Bois	296 000 €
Branche A4 : Marne-La-Vallée-Chessy à Val de Fontenay	296 000 €
Branche B2 : Sceaux à Robinson	296 000 €
Branche B4 : Parc de Sceaux à Saint-Rémy-Lès-Chevreuse	296 000 €
TOTAL	1 480 000 €

Incitation financière au progrès sur les branches

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

Variation annuelle et montant du bonus-malus pour la RATP

Montant :	Malus max	1/2 malus max	0	1/2 bonus max	bonus max
Saint-Germain	Inférieure à -4	entre -4 et -2	entre -2 et +2	entre +2 et +4	Supérieure à +4
Boissy-Saint-Léger	Inférieure à -4	entre -4 et -2	entre -2 et +2	entre +2 et +4	Supérieure à +4
Marne-La-Vallée - Chessy	Inférieure à -4	entre -4 et -2	entre -2 et +2	entre +2 et +4	Supérieure à +4
Robinson	Inférieure à -2,5	entre -2,5 et -1,5	entre -1,5 et +1,5	entre +1,5 et +2,5	Supérieure à +2,5
Saint Rémy-Lès-Chevreuse	Inférieure à -2,5	entre -2,5 et -1,5	entre -1,5 et +1,5	Entre +1,5 et +2,5	Supérieure à +2,5

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

Service de référence

Le service de référence, défini en annexe I-A-4, permet de calculer le nombre de trains théoriques prévus devant circuler dans les tronçons centraux aux heures de pointe.

Périmètre de la mesure

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

Méthode de mesure

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

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

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

Les jours de grève concernés par l'article 26 sont neutralisés.

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

Le détail des jours neutralisés est communiqué au STIF.

Objectif de conformité et montant des bonus-malus

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

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

Calcul du taux de trains ayant circulé

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

Reporting

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

Incitation financière

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

- si le taux de trains ayant circulé est supérieur ou égal à l'objectif, la RATP obtient le bonus maximum défini pour la ligne
- si le taux est inférieur ou égal à la borne inférieure, la RATP obtient le malus maximum défini pour la ligne
- si le taux est compris entre la borne inférieure et l'objectif, la RATP obtient un bonus malus égal à :

$$(\text{bonus max}) \times (\text{taux} - \text{médiane}) / (\text{objectif} - \text{médiane})$$

II.D Mesure des trains ayant circulé sur les branches du domaine RATP hors tronçons centraux

Service de référence

Le service de référence, défini en annexe I-A-4, permet de calculer le nombre de trains théoriques prévus devant circuler sur les branches tout au long de la journée.

Lorsqu'un plan de transport adapté est adopté, le nombre de trains théoriques considérés est calculé selon ce plan de transport adapté. Le détail de ces adaptations est communiqué au STIF.

Périmètre de la mesure

La mesure est effectuée sur les 5 branches du domaine RATP. Les tronçons centraux ne sont pas comptabilisés.

Méthode de mesure

La RATP mesure chaque jour ouvrable pour chaque branche de chaque ligne de RER le nombre de trains ayant circulé sur la branche en dénombrant les trains arrivés à leur terminus théorique. Les jours de grève concernés par l'article 26 sont neutralisés.

Objectif de conformité et montant des bonus-malus

L'indicateur donne lieu à bonus-malus.

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

	Borne inférieure	Valeur médiane	Objectif	Montant du bonus-malus
Branche A1 : Saint-Germain-en-Laye à Nanterre-Université	96 %	98 %	100 %	50 000 €
Branche A2 : Boissy-Saint-Léger à Fontenay-sous-Bois	96 %	98 %	100 %	50 000 €
Branche A4 : Marne-La-Vallée-Chessy à Val de Fontenay	96 %	98 %	100 %	105 000 €
Branche B2 : Sceaux à Robinson	96 %	98 %	100 %	40 000 €
Branche B4 : Parc de Sceaux à Saint-Rémy-Lès-Chevreuse	96 %	98 %	100 %	105 000 €
TOTAL				350 000 €

Calcul du taux de trains ayant circulé

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

Reporting

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

Incitation financière

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

- si le taux de trains ayant circulé est supérieur ou égal à l'objectif, la RATP obtient le bonus maximum défini pour la ligne
- si le taux est inférieur ou égal à la borne inférieure, la RATP obtient le malus maximum défini pour la ligne
- si le taux est compris entre la borne inférieure et l'objectif, la RATP obtient un bonus malus égal à :

$$(\text{bonus max}) \times (\text{taux} - \text{médiane}) / (\text{objectif} - \text{médiane})$$

ANNEXE I-A-9 CHARTRE DE FONCTIONNEMENT DES RETOURS D'EXPERIENCE SUR LA GESTION DES SITUATIONS PERTURBEES

1- Contexte

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

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

C'est ainsi que le nouveau Plan de Déplacements Urbains d'Ile-de-France, tel qu'approuvé par le Conseil du STIF du 9 février 2011, intègre la mise en place d'améliorations dans la gestion du service aux voyageurs lors des situations perturbées, à l'issue d'un travail commun piloté par le STIF, réalisé par les opérateurs RATP, SNCF Mobilités 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.
- Informer les voyageurs en temps réel en cas de situation perturbée (cf. action 2.6).
Il s'agit d'imaginer de nouvelles approches et de mettre en place les mesures possibles pour que les voyageurs touchés par une situation perturbée n'aient plus le sentiment d'être livrés à eux-mêmes. Au-delà du traitement d'un incident par un opérateur, cette action touche tous les partenaires engagés dans les transports publics.»

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

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

2- Périmètre et objectifs de la démarche

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

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

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

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

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

3- Fonctionnement des retours d'expérience

Constitution des réunions

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

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

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

Objectif général

L'objectif de ces réunions est essentiellement :

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

Déroulement des réunions

Les réunions pourront se tenir au STIF, ou dans les locaux d'un opérateur, afin de permettre une visite des installations de la ligne concernée.

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

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

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

Suites des réunions

Le STIF élaborera un compte-rendu de ces réunions.

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

- sur un sujet purement opérationnel, les opérateurs pourront présenter au STIF au cours des comités contractuels suivants les actions menées, et les résultats obtenus.
- sur un sujet impliquant le STIF :

- en intégrant ces éléments aux travaux communs en cours, tels que le SDIV, ou les schémas directeurs ou de secteur
- en mettant en place de nouvelles modalités de travail pour les sujets qui ne renvoient pas aux schémas directeurs déjà engagés

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

I - L'OFFRE ET LA REGULARITE ASSOCIEE

B. L'OFFRE RESEAU DE SURFACE

ANNEXE I-B-1
L'OFFRE CONTRACTUELLE

Les niveaux annuels d'offre figurant dans la présente annexe sont établis pour les 5 années du contrat sur l'offre en place en début de contrat. Ils ne prennent en compte aucune évolution de l'offre en cours de contrat. Ces niveaux annuels intègrent les événements exceptionnels récurrents décrits aux annexes I-B-3 et I-B-4 et ne tiennent compte que des effets calendaires propres à chacune des années du contrat. Ces volumes sont élaborés sur la base d'un calendrier indicatif couvrant la durée du contrat. Ils feront l'objet d'une mise à jour au plus tard à l'échéance annuelle de transmission de l'offre de référence de l'année N.

Les données kilométriques détaillées par ligne (KCC et KT) figurent dans l'annexe suivante, communiquée sous format informatique, compatible Excel et sans cellule fusionnée.

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

1. Sous-réseau Tramway

Le sous-réseau est constitué des 7 lignes de tramway T1, T2, T3 : T3a* et T3b*, T5, T6, T7 et T8. L'engagement annuel porte sur les km parcourus par des rames de tramway pour T1, T2, T3 : T3a et T3b, T5, T6, T7 et T8.

*Tous les indicateurs du contrat sont suivis de façon distincte : T3a et T3b.

	Année	KCC	KT
Tramways	2016	11,216*	11,390*
	2017	*	*
	2018	*	*
	2019	*	*
	2020	*	*

* : pour 2016, ces valeurs sont portées à titre d'information et s'entendent hors avenants n°15, hors ajustements trimestriels devant être validés en COSO; la référence contractuelle pour les années 2016 à 2020, valeur au 1er janvier 2016 sera arrêtée mi-décembre 2015.

2. Sous-réseau bus en site propre

Le sous-réseau est constitué de deux lignes : les lignes 393 et TVM. L'engagement annuel porte sur les km parcourus par les lignes 393 et TVM.

	Année	KCC	KT
Bus en site propre	2016	3,812*	3,897*
	2017	*	*
	2018	*	*
	2019	*	*
	2020	*	*

* : pour 2016, ces valeurs sont portées à titre d'information et s'entendent hors avenants n°15, hors ajustements trimestriels devant être validés en COSO; la référence contractuelle pour les années 2016 à 2020, valeur au 1er janvier 2016 sera arrêtée mi-décembre 2015.

2.1 Sous-réseau Bus Mobilien Paris

Le sous-réseau est constitué des 23 lignes de bus de Paris retenues dans le Plan de Déplacements Urbains (PDU) pour former le réseau Mobilien.

Conformément au PDUIF révisé, les lignes de bus appartenant à ce sous réseau sont les suivantes : 21, 26, 27, 31, 38, 43, 54, 60, 62, 64, 65, 68, 74, 76, 80, 81, 86, 91, 92, 95, 96, PC1 et PC3

	Année	KCC	KT
Bus Mobilien Paris	2016	19,714*	21,546*
	2017	*	*
	2018	*	*
	2019	*	*
	2020	*	*

* : pour 2016, ces valeurs sont portées à titre d'information et s'entendent hors avenants n°15, hors ajustements trimestriels devant être validés en COSO; la référence contractuelle pour les années 2016 à 2020, valeur au 1er janvier 2016 sera arrêtée mi-décembre 2015.

2.2 Sous-réseau Bus Mobilien Banlieue

Conformément au PDUIF révisé, le sous-réseau est constitué des 47 lignes de bus de banlieue retenues dans le Plan de Déplacements Urbains (PDU) pour former le réseau Mobilien en cours de développement.

Les lignes de bus appartenant à ce sous réseau sont les suivantes : 103, 105, 108, 113, 115, 118, 121, 123, 125, 126, 129, 133, 143, 144, 147, 148, 150, 152, 153, , 164, 170, 171, 172, 173, 178, 179, 180, 183, 187, 189, 208, 255, 258, 268, 272, 275, 285, 289, , 303, 304, 308, 318, 323, 325, 379, 399 et 467.

	Année	KCC	KT
Bus Mobilien Banlieue	2016	42,808*	47,011*
	2017	*	*
	2018	*	*
	2019	*	*
	2020	*	*

* : pour 2016, ces valeurs sont portées à titre d'information et s'entendent hors avenants n°15, hors ajustements trimestriels devant être validés en COSO; la référence contractuelle pour les années 2016 à 2020, valeur au 1er janvier 2016 sera arrêtée mi-décembre 2015.

2.3 Sous-réseau Bus Paris (autres que Mobilien)

Le sous-réseau est constitué de 37 lignes, il comprend les lignes numérotées de 20 à 99 à l'exception de celles faisant partie du sous réseau bus Mobilien Paris, ainsi que le Montmartrobus (ligne 8).

Les lignes de bus appartenant à ce sous réseau sont les suivantes : 8, 20, 22, 24, 28, 29, 30, 32, 35, 39, 42, 46, 47, 48, 52, 53, 56, 57, 58, 61, 63, 66, 67, 69, 70, 72, 73, 75, 82, 83, 84, 85, 87, 88, 89, 93 et 94.

	Année	KCC	KT
Bus Paris	2016	24,919*	26,503*
	2017	*	*
	2018	*	*
	2019	*	*
	2020	*	*

* : pour 2016, ces valeurs sont portées à titre d'information et s'entendent hors avenants n°15, hors ajustements trimestriels devant être validés en COSO; la référence contractuelle pour les années 2016 à 2020, valeur au 1er janvier 2016 sera arrêtée mi-décembre 2015.

2.4 Sous-réseau Bus Banlieue (autres que Mobilien)

Le sous-réseau est constitué de 170 lignes et comprend les lignes numérotées de 100 à 597, à l'exception de celles faisant partie du sous réseau de bus Mobilien banlieue, ainsi que les lignes figurant à l'annexe I-B-5 qui liste les services conventionnés par des tiers.

Les lignes de bus appartenant à ce réseau sont les suivantes : 101, 102, 104, 106, 107, 109, 110, 111, 112, 114, 116, 117, 119, 120, 122, 124, 127, 128, 131, 132, 134, 137, 138, 139, 140, 141, 145, 146, 151, 156, 157, 158, 159, 160, 162, 163, 165, 166, 167, 169, 174, 175, 176, 177, 181, 182, 184, 185, 186, 188, 190, 191, 192, 194, 195, 196, 197, 199, 201, 203, 206, 207, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 220, 221, 234, 235, 237, 238, 239, 241, 244, 247, 248, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 256, 261, 262, 269, 270, 274, 276, 278, 281, 283, 286, 290, 291, 292, 294, 297, 299, 301, 302, 306, 310, 312, 317, 319, 320, 321, 322, 330, 333, 334, 337, 340, 341, 346, 347, 349, 350, 351, 352, 355, 356, 360, 361, 366, 367, 368, 370, 372, 378, 380, 385, 388, 389, 390, 391, 394, 395, 396, 421, 426, 459, 471, 485, 486, 487, 488, 492, 512, 520, 524, , 537, 538, 544, 545, 548, 566, 574, 577, 579, 582, 594, 595 et 597.

	Année	KCC	KT
Bus Banlieue	2016	75,607*	82,115*
	2017	*	*
	2018	*	*
	2019	*	*
	2020	*	*

* : pour 2016, ces valeurs sont portées à titre d'information et s'entendent hors avenants n°15, hors ajustements trimestriels devant être validés en COSO; la référence contractuelle pour les années 2016 à 2020, valeur au 1er janvier 2016 sera arrêtée mi-décembre 2015.

2.5 Sous-réseau Noctilien

Le sous-réseau Noctilien comprend 32 lignes de bus: N01, N02, N11, N12, N13, N14, N15, N16, N21, N22, N23, N24, N31, N32, N33, N34, N35, N41, N42, N43, N44, N45, N51, N52, N53, N61, N62, N63, N66, N71, N122, N153.

	Année	KCC	KT
Noctilien	2016	4,786*	5,237*
	2017	*	*
	2018	*	*
	2019	*	*
	2020	*	*

* : pour 2016, ces valeurs sont portées à titre d'information et s'entendent hors avenants n°15, hors ajustements trimestriels devant être validés en COSO; la référence contractuelle pour les années 2016 à 2020, valeur au 1er janvier 2016 sera arrêtée mi-décembre 2015.

2.6 Total du réseau de surface

Le tableau ci-dessous est la somme les kilomètres des 7 sous-réseaux constitutifs du réseau de surface :

	Année	KCC	KT
Total réseau de surface	2016	182,864*	197,698*
	2017	*	*
	2018	*	*
	2019	*	*
	2020	*	*

* : pour 2016, ces valeurs sont portées à titre d'information et s'entendent hors avenants n°15, hors ajustements trimestriels devant être validés en COSO; la référence contractuelle pour les années 2016 à 2020, valeur au 1er janvier 2016 sera arrêtée mi-décembre 2015.

ANNEXE I-B-2 L'OFFRE CONTRACTUELLE AU 1er JANVIER
--

Cette annexe vise à décrire le format des informations transmises par la RATP concernant l'offre contractuelle, telle que décrite à l'article 19 du contrat.

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

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

Informations contractuelles relatives au réseau de surface

1.1. Calendrier général d'application des tableaux de marche

Le STIF souhaite avoir connaissance des hypothèses reconnues du calendrier des TM.

Pour cela à partir de 2017, la RATP fournit un calendrier général prévisionnel annuel d'application des tableaux de marche du premier trimestre de l'année N+1 (2017) au 1er octobre de l'année N (2016) et du reste de l'année N+1 (2017) au 15 février de l'année N+1 (2017).

La présentation de ce calendrier pourrait être la suivante :

Janvier	TM appliqué
Lundi 1 ^{er}	VS
Mardi 2	PTH
Mercredi 3	PTH
Jeudi 4	TM Pont
...	...

Un calendrier récapitulatif sera également transmis indiquant, par type de jour et par période, le nombre de jours concernés (ex : 30 samedis PTH).

A chacun de ces stades, il sera transmis les KCC du réseau de surface (bus d'une part et tramways/BSP d'autre part), globalement par type de TM, selon des 12 types.

La description de ces 12 tableaux de marche types doit représenter au global annuellement 100% de l'offre contractuelle kilométrique.

Après analyse et échange entre le STIF et la RATP, ce calendrier d'application sera arrêté respectivement au 1^{er} novembre de l'année N pour le 1^{er} trimestre et au 15 mars de l'année N+1 pour les trois autres trimestres, le calendrier définitif étant remis au 31/03/N+1.

1.2. Calendrier détaillé par ligne

La RATP fournit, au plus tard au 31 mars de l'année N (voir annexe I-B-8) dans le cadre du service de référence, un calendrier d'application des tableaux de marche sur l'année N pour l'ensemble des lignes du réseau de surface, soit un calendrier par ligne, afin de prendre en compte les spécificités d'exploitation.

Cette transmission s'appliquera au plus tard pour le service de référence 2017.

Un calendrier récapitulatif sera également transmis indiquant, par type de jour et par période, le nombre de jours concernés (ex : 30 samedis PTH).

Toute modification ultérieure devra faire l'objet d'une communication en Comité de Suivi Offre (COSO).

1.3. Description du kilométrage par ligne

	Période	Lundi	Mardi	Mercr edi	Jeu di	Vendre di	Same di	Dimanc he	Total			
Lignes		KCC	KCC	KCC	KCC	KCC	KCC	KCC		KCC TM de Base des 4 périodes	KCC contractuel s	%
Ligne L	PT	KCCLu	KCCMa	KCCMe	KCCJe	KCCVe	KCCSa	KCCDi	Total PT			
	VS	KCCLu	KCCMa	KCCMe	KCCJe	KCCVe	KCCSa	KCCDi	Total VS			
	PH1	KCCLu	KCCMa	KCCMe	KCCJe	KCCVe	KCCSa	KCCDi	Total PH1			
	PH2	KCCLu	KCCMa	KCCMe	KCCJe	KCCVe	KCCSa	KCCDi	Total PH2			%
	total									Total bases	Réf. Annuelle	

Pour chaque ligne, le nombre de TM est supérieur à ceux correspondant aux 12 jours types contenus dans les fiches lignes dans la mesure où il existe des adaptations locales, notamment selon les jours de la semaine. Chaque ligne est susceptible d'être graphiquée sur la base d'une trentaine de TM. Aussi, la description de ces 12 tableaux de marche types doit représenter au global annuellement 100% de l'offre contractuelle kilométrique ; par ligne la variation ne peut être supérieure à plus ou moins 3%.

1.4. Liste des lignes par sous réseaux au 1^{er} janvier

Le détail des KCC et des KT par ligne est donné par sous-réseau et en précisant le dépôt, au format Excel, sans cellule fusionnée.

Sous-réseaux	Ligne	Dépôt	KCC	KT
Mobilien Paris	Ligne L	Dépôt V	Nombre 1	Nombre 2
...
Sous total Mobilien Paris	X lignes	-	Xx KCC	Yy KT
Mobilien Banlieue	Ligne S	Dépôt A	Nombre 3	Nombre 4
...

1.5. Les fiches d'offre

Pour chaque ligne, est fourni :

- un plan de la ligne comportant notamment la localisation des points d'arrêts et leur nom dit « plan sectionné ».
- un schéma de la ligne comportant notamment l'indication des points d'arrêt et des communes traversées.

Pour chaque ligne sont fournies des fiches descriptives pour les 3 principaux jours (LàV, samedi et dimanche) et pour les quatre périodes de base (PT, VS, phase 1 (juillet), phase 2 (août) soient 12 fiches d'offre. A compter du 1er janvier 2018 au plus tard, si la ligne comporte des offres spécifiques sur certains jours pour une ou plusieurs périodes de base ces fiches d'offres sont également fournies.

La fiche, au format informatique compatible Excel, indique notamment :

- le schéma de la ligne
- la période concernée
- la longueur de la ligne et le kilométrage du TM
- la longueur de chaque mission, le nombre de départs par heure, le kilométrage journalier de la mission (en groupant les missions du même sens et en utilisant un code couleur par sens)
- l'intervalle minimum en heures de pointe, en heures creuses, et en fin de soirée
- le nombre de véhicules maximum en ligne
- le type de véhicule



103 MIN DE RUNGIS ECOLE VETERINAIRE MARCHÉ

+ 1 heure

Sous Réseau Mobilien Banlieue

Plein trafic



Longueur de la ligne 14,156 km				Type de matériel exploité Standard																																															
Départs semaine				Départs semaine																																															
Nombre de voitures/mati				Kilométrage commercial												Intervalle mini pratique												Intervalle maxi pratique												Intervalle heures creuses											
31				4279												3,2												36												30											
Mission	Longueur	Premier départ	Dernier départ	3h	4h	5h	6h	7h	8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h	20h	21h	22h	23h	24h	1h	2h	Total	Nb kms																						
De EV & GH	9,294	650	128					4	10	12	9	8	8	7	8	7	7	11	12	10	8	3	2					1	1	122	1132,648																				
De EV & MR	13,738	515	2430					3	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	2	2	2	2			85	806,512																					
De EV & CI	4,495	725	720																										1	4,495																					
De EV & CI 1	5,800	1245	1245																										1	5,800																					
De GC & MR	5,531	437	1804					1	2	2	1																		8	44,248																					
De GH & EV	9,675	480	2048					1	2	5	10	10	9	8	8	8	7	8	11	12	8	4	3					118	1141,882																						
De MR & EV	14,217	807	2430					3	4	7	4	5	3	3	3	3	3	5	4	5	4	4	2	2	2	2			71	1009,407																					
De CHV & EV	8,015	447	447					1																					1	8,015																					
De CI & EV	4,608	752	1302												1														2	9,216																					
De MR & GC	5,532	1922	117																										3	16,596																					
				383																																															
Départs samedi				Départs samedi																																															
Nombre de voitures/mati				Kilométrage commercial												Intervalle mini pratique												Intervalle maxi pratique												Intervalle heures creuses											
14				587												7,6												36												34,1											
Mission	Longueur	Premier départ	Dernier départ	3h	4h	5h	6h	7h	8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h	20h	21h	22h	23h	24h	1h	2h	Total	Nb kms																						
De EV & GH	9,294	725	220					2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2					1	1	50	464,200																					
De EV & MR	13,738	515	130					3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2			57	752,896																					
De GC & MR	5,531	437	810					1	1																				2	11,062																					
De GH & EV	9,675	480	2115					1	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	1					40	483,750																						
De MR & EV	14,217	807	130					2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2			57	810,368																					
De CHV & EV	8,015	447	447					1																					1	8,015																					
De MR & GC	5,532	147	217																										2	11,064																					
				219																																															
Départs dimanche				Départs dimanche																																															
Nombre de voitures/mati				Kilométrage commercial												Intervalle mini pratique												Intervalle maxi pratique												Intervalle heures creuses											
12				2965												3,2												36												30,6											
Mission	Longueur	Premier départ	Dernier départ	3h	4h	5h	6h	7h	8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h	20h	21h	22h	23h	24h	1h	2h	Total	Nb kms																						
De EV & GH	9,294	647	128					1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2						49	454,916																						
De EV & MR	13,738	830	2430					1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2			40	549,400																						
De GC & MR	5,531	830	640					2																					2	11,062																					
De GH & EV	9,675	1814	2058																										13	126,775																					
De GH & EVM	10,034	830	1550					2	3	4	4	4	4	4	3	2	3											33	331,122																						
De MR & EV	14,217	1549	2430																										30	284,340																					
De MR & EVM	14,576	830	1529					1	2	2	2	3	2	2	2	1												19	278,844																						
De MR & GC	5,532	2447	117																										2	11,064																					
				178																																															

CHV PONT DE CHOISY-NEV EV ECOLE VETERINAIRE CI CIMETIERE D'ALFORTVILLE GH GEORGES HALGOUTY MR MIN DE RUNGIS GC GARE DE CHOISY EVM ECOLE VETERINAIRE MARCHÉ



Régie Autonome des Transports Parisiens
54 Quai de la Rapée
75590 Paris Cedex 12
Département Bus

SERVICE DE REFERENCE AU 1ER JANVIER 2012

1.6. Le taux de charge à l'annexe I-B-11

1.7. L'indice de perturbation conformément à l'annexe I-B-12

1.8. Les éléments constitutifs du tableau de marche (TM)

Pour chaque ligne, les éléments constitutifs du tableau de marche (TM) sont :

- des tableaux de régulation ;
- des graphiques à plat
- les données de l'offre de transport avec, pour chaque TM de chaque ligne, le code dépôt, le sous-réseau, le code ligne, le code public, la période de référence, la date de référence du TM, le jour d'application, l'identifiant du TM, le libellé du TM, le nombre d'heures commerciales (TRU), le nombre d'heures de battement, le % de battement/TRU, le nombre d'heures HLP de remisage, le nombre d'autres heures, le nombre d'heures conducteurs, le nombre de voitures max en exploitation, les KCC, la vitesse commerciale UTP moyenne journalière, avec une décimale après la virgule. Les données seront présentées sur une seule feuille Excel.

L'ensemble des tableaux de marche (TM) est transmis pour les trois jours de base (LàV, Samedi, Dimanche) et des quatre périodes (PT, VS, Phase 1, Phase 2) constituant les TM de base. A compter du 1er janvier 2018 au plus tard lorsque la ligne comporte plus que les 12 TM de base, ces TM sont également transmis en détaillant les mêmes éléments constitutifs que les 12 TMs de base.

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

1.9. Format complémentaire d'échange des TMs

Le STIF et la RATP conviennent de définir dans les 6 premiers mois de l'année 2016, un format électronique complémentaire, de type Excel ou compatible, des fichiers des Tableaux de Régulation existants sur la base d'un cahier des charges établi par le STIF. Ce format (données et structure du fichier) sera défini conjointement et devra permettre une exploitation facilitée des données. Une fois ce format arrêté, la RATP transmettra au STIF l'ensemble des TMs de toutes les lignes du réseau de surface sous ce nouveau format avec un effet rétroactif sur l'année en cours.

Le nouveau format permettra notamment de connaître, pour chaque course concernée, les temps de parcours des entrées/sorties du dépôt (courses non commerciales).

Le nouveau format des TR sera automatiquement pris en compte, dès lors que le TR est modifié.

Les éléments constitutifs du TM constituent une donnée confidentielle, couverte par la clause répertoriée à l'annexe VII-2.

1.10. Informations sur les Journées Agents (JA)

La RATP fournira :

- Les JA par dépôt, en début et en fin de contrat, en précisant les lignes rattachées à chaque dépôt;
- Les JA avant/après pour chaque ligne qui fait l'objet d'un projet de renfort (cf. annexe I-B-9);
- Les JA avant/après pour chaque ligne qui fait l'objet d'un recalage des temps de parcours (cf. annexe I-B-13).

ANNEXE I-B-3 SERVICE COMPLEMENTAIRE POUR LES NUITS FESTIVES EXCEPTIONNELLES
--

Pendant la nuit de la Saint Sylvestre (nuit du 31 décembre au 1^{er} janvier) et celle de la fête de la musique (nuit du 21 juin au 22 juin) de chaque année, la RATP aménage le service Noctilien à moyens constants, au moins à hauteur de l'offre de samedi-dimanche.

Le service complémentaire mis en place assure la continuité du service offert entre l'heure de fin de service de nuit et l'heure de prise de service du matin prévues dans le service contractuel, tel que précisé ci-dessous :

1 Noctilien

L'offre de transport des Nuits Festives exceptionnelles est au moins égale à une offre de samedi-dimanche. Toutefois, l'exploitation des lignes traversantes et celle des deux rocade ne sont pas assurées. Les moyens ainsi disponibles sont redistribués sur toutes les autres lignes radiales en service.

1.1 Lignes Noctilien en exploitation :

Les lignes N21, N22, N23, N24, N31, N32, N33, N34, N35, N41, N42, N43, N44, N45, N51, N52, N53, N61, N62, N63, N66, N71, N122, N153 circulent toute la nuit entre 0h30 et 5h30.

Les lignes au terminus Châtelet sont déplacées : N 21 et N 122 à Gare Montparnasse, N 22 à Place d'Italie, N 23 à Gare de l'Est, N 24 à Gare St Lazare.

Les itinéraires des lignes N21, N23, N24, N32, N35, N51, N53, N122 et N153 sont modifiés.

1.2 Lignes Noctilien non exploitées :

Les lignes de rocade N01, N02 ainsi que les lignes traversantes N11, N12, N13, N14, N15, N16.

1.3 Impact kilométrique

Manifestation	Brève description	Périodicité	Durée (jours)	Dates	Lignes concernées	Impact KCC*
Fête de la Musique	Renfort	Annuelle	1	21 juin	Cf. ci-dessus	1605
Saint Sylvestre	Renfort	Annuelle	1	31 décembre	Cf. ci-dessus	1605

* Valeurs 2015

Le dispositif des nuits festives exceptionnelles pourrait évoluer en fonction des mesures qui seront éventuellement prises par le conseil du STIF suite à l'étude « Transport la nuit », modifiant la présente annexe en conséquence par voie d'avenant.

ANNEXE I-B-4
LISTE ET NOMBRE D'ÉVÈNEMENTS EXCEPTIONNELS
PRIS EN COMPTE DANS L'OFFRE DE REFERENCE

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

La liste des évènements est révisée annuellement et transmise au STIF pour l'année N au plus tard le 31/03 de la même année. Le kilométrage supplémentaire par ligne est indicatif. Il est inclus dans le service contractuel. Il est calculé à partir de la valeur moyenne de l'évènement pour l'année 2015.

Le détail des KCC et KT bus et tramway par ligne et par évènement est communiqué sous forme informatique (Excel) en complément du tableau ci-dessous.

Chaque Centre Bus adapte son offre au cas par cas, en fonction des calendriers et des prévisions de fréquentation communiqués par les organisateurs.

La RATP effectuera à la demande du STIF un retour sur les principaux évènements exceptionnels.

Sur demande du STIF ou de la RATP, le kilométrage par ligne pourra être révisé, à la hausse comme à la baisse. Ce point sera arbitré en Comité de Suivi Offre.

La liste des renforts exceptionnels et les KCC correspondants pour l'année 2015 est la suivante pour le réseau de surface :

Manifestation	Brève description	Périodicité	Durée (jours)	Dates	Lignes concernées	Impact KCC inscrits à la Référence 2015
Salon de l'Agriculture	Renfort	1 fois par an	9	21/02 au 01/03	12 (T2)	4 952
					13 (T3a)	9 374
Salon du Livre	Renfort	1 fois par an	3	20/03 au 22/03	13 (T3a)	1 022
Foire de Paris	Renfort	1 fois par an	12	29/04 au 10/05	12 (T2)	6 945
					13 (T3a)	7 404
Salon du Deux roues	Renfort	1 fois tous les 2 ans	16	04/10 au 19/10	13 (T3a)	5 458
Salon Nautique	Renfort	1 fois par an	9	05/12 au 13/12	12 (T2)	5 150
					13 (T3a)	3 016
Roland Garros	Renfort	Annuelle	14	25/05 au 07/06	241	3 014
Base de Loisirs Vaires Torcy	Renfort	Annuelle	79	15/06 au 01/09	211	13 644
Salon du Bourget	Renfort	1 fois tous les 2 ans	3	19/06 au 21/06	350	880
Fête de l'Humanité	Renfort	1 fois par an	3	11/09 au 13/09	350	880
Nuit Festive (Saint Sylvestre)	Renfort	Annuelle	1	01/01	Noctilien	1 605
Nuit Festive (Fête de la Musique)	Renfort	Annuelle	1	22/06	Noctilien	1 605
Ouverture Grands Magasins	Affluence de voyageurs suite à l'ouverture exceptionnelle du Centre Commercial Belle Epine à Thiais , les dimanche de fin d'année ou certains jours de soldes ou certains jours fériés ou les samedi renforcés	Pluri-annuelle	14	10/01, 11/01, 06/04, 08/05, 14/05, 25/05, 28/06, 11/11, 05/12, 06/12, 12/12, 13/12, 19/12, 20/12	14 (TVM)	8 644
					17 (T7)	1 800
					192	1 170
					285	1 474
	Affluence de voyageurs suite à l'ouverture exceptionnelle du Centre Commercial Les 4 Temps à La Défense , les jours fériés et pendant certains jours des périodes de soldes	Pluri-annuelle	15	10/01, 11/01, 17/01, 24/01, 08/05, 27/06, 28/06, 01/11, 11/11, 05/12, 06/12, 12/12, 13/12, 19/12, 20/12	141	906
					144	753
					159	1 217
					258	1 228
					275	935

(suite page suivante)

Ouverture Grands Magasins	Affluence de voyageurs suite à l'ouverture exceptionnelle du Centre Commercial Rosny 2 , les dimanche de fin d'année ou certains jours de soldes ou certains jours fériés	Pluri-annuelle	9	11/01, 06/04, 08/05, 14/05, 25/05, 11/11, 06/12, 13/12, 20/12	116	1 404
					118	630
					221	2 835
	Affluence de voyageurs suite à l'ouverture exceptionnelle les dimanche de fin d'année ou certains jours de soldes ou certains jours fériés	Pluri-annuelle	6	25/01, 08/05, 11/11, 06/12, 13/12, 20/12	21	492
					38	1 854
	Affluence de voyageurs suite à l'ouverture exceptionnelle du Centre Commercial Les Arcades Mont d'Est , les dimanche de fin d'année ou certains jours de soldes ou certains jours fériés	Pluri-annuelle	9	11/01, 06/04, 08/05, 14/05, 25/05, 11/11, 06/12, 13/12, 20/12	320	1 908
	Affluence de voyageurs suite à l'ouverture exceptionnelle du Centre Commercial Vache Noire à Arcueil , les dimanche de fin d'année ou certains jours de soldes ou certains jours fériés	Pluri-annuelle	10	11/01, 06/04, 08/05, 14/05, 25/05, 28/06, 11/11, 06/12, 13/12, 20/12	187	1 630
	Affluence de voyageurs suite à l'ouverture exceptionnelle du Centre Commercial Vélizy 2	Pluri-annuelle	9	11/01, 06/04, 14/05, 25/05, 11/11, 29/11, 06/12, 13/12, 20/12	16 (T6)	1 521
	Affluence de voyageurs suite à l'ouverture exceptionnelle des Centres Commerciaux Bay1 et Bay2 , les dimanche de fin d'année ou certains jours de soldes ou certains jours fériés	Pluri-annuelle	9	11/01, 06/04, 08/05, 14/05, 25/05, 11/11, 06/12, 13/12, 20/12	220	1 512
	Affluence de voyageurs suite à l'ouverture exceptionnelle du Centre OKABE à Kremlin-Bicêtre , les dimanche de fin d'année ou certains jours de soldes ou certains jours fériés	Pluri-annuelle	10	11/01, 06/04, 08/05, 14/05, 25/05, 28/06, 11/11, 06/12, 13/12, 20/12	185	1 390
	Renfort	Pluri-annuelle	7	04/01, 11/01, 18/01, 25/01, 06/12, 13/12, 20/12	22	446
				52	1 029	
				72	497	
Affluence de voyageurs suite à l'ouverture exceptionnelle du Centre Commercial Terre Ciel Chelles 2 , les dimanche de fin d'année ou certains jours de soldes ou certains jours fériés	Pluri-annuelle	9	11/01, 06/04, 08/05, 14/05, 25/05, 11/11, 06/12, 13/12, 20/12	113	414	
Affluence de voyageurs suite à l'ouverture exceptionnelle du Centre Commercial Cora à Massy , les dimanche de fin d'année ou certains jours de soldes ou certains jours fériés	Pluri-annuelle	5	08/05, 25/05, 06/09, 11/11, 20/12	28/04/1900	29/01/1901	
Total					101 033	

ANNEXE I-B-5 - CAS PARTICULIERS DES SERVICES CONVENTIONNES PAR DES TIERS ET AFFRETEMENTS AU 1^{er} JANVIER 2016

La RATP transmet au STIF les conventions ou les avenants aux conventions afférentes à ces contrats. Dès la signature d'un nouveau contrat ou avenant, la RATP transmet ces éléments au STIF.

1. Services conventionnés avec entreprises

Code STIF	Indice	Desserte	Contributeurs financiers
100 100 211	211	Noisiel (site de Nestlé)	Entreprise Nestlé
100 510 001	538	Port de Gennevilliers	Port Autonome
100 577 001	577	River Piazza Asnières	Paris River Plaza SAS

2. Lignes exploitées également dans le cadre d'un CT2 ou affrétées sans participation tiers

2.1.Lignes exploitées également dans le cadre d'un CT2

Code STIF	Indice	Desserte	Part RATP	Autre exploitant
100 315 349	349	Roissy Fret	60%	40%

2.2.Lignes affrétées de jour

Code STIF	Indice RATP	Desserte	Entreprises affrétées
100 100 421	421	Gare Vaires-Torcy -gare Emerainville- Pontault-Combault	CEAT
100 100 467	467	Rueil-Malmaison RER -Pont de Sèvres	Transdev Nanterre
100 113 026	426	Boulogne-Billancourt (Hôtel de ville) - La Celle Saint-Cloud (gare SNCF)	Transdev Nanterre
100 113 459	459	Rueil-Malmaison (Henri Regnault) - Saint-Cloud (gare)	Transdev Nanterre
100 113 471	471	Saint-Cloud (Les Coteaux) - Versailles (gare Rive Droite)	Transdev Nanterre
100 102 485	485	Athis-Mons-Noyer-Renard/Delalande-Pasteur	Athis cars
100 102 486	486	Athis-Mons-Porte de l'Essonne /Juvisy RER	Athis cars
100 102 487	487	Athis-Mons-Porte de l'Essonne / Juvisy RER	Athis cars
100 102 488	488	Athis-Mons-Place Henry Deudon /Juvisy-sur-Orge RER	Athis cars
100 102 492	492	Chilly-Mazarin - Place de la Libération / Savigny-sur-Orge Prés Saint-Martin	Athis cars

2.2.Lignes affrétées Noctilien

Code STIF	Indice RATP	Desserte	Entreprises affrétées
100 987 790	790	Châtelet - Saint-Rémy-Lès-Chevreuse	Groupeement RATP Dev / SAVAC
100 987 791	791	Gare Saint-Lazare - Saint-Germain-en-Laye RER	Groupeement RATP Dev / SAVAC

3. Services ayant vocation à être délégués

3.1. Services urbains gratuits pour les voyageurs

Code STIF	Indice	Desserte	Contributeurs
100 574 001	574	Clichy la garenne	Commune
100 579 001	579	Clamart	CA Sud de Seine
100 594 001	594	Fontenay aux Roses	CA Sud de Seine
100 597 001	597	Malakoff	CA Sud de Seine

3.2. Services urbains payants pour les voyageurs

Code STIF	Indice RATP	Desserte	Contributeurs
100 100 330	330	Pantin	Commune
100 524 001	524	Fontenav-sous-Bois	Commune
100 502 001	537	Saint-Ouen	Commune
100 504 001	544	Suresnes	Commune
100 566 002	566	Colombes	Commune
100 512 001	582	Choisy-le-Roi	Commune

ANNEXE I-B-6
MODALITES DE CALCUL DE LA NON REALISATION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE

Conformément à l'article 22-1, l'offre contractuelle est mesurée en kilomètres commerciaux.

1. Non réalisation pour causes d'aléas externes

1.1. Principe général

Sont entendus par aléas externes :

- Les difficultés de circulations;
- Les manifestations ;
- Les travaux ;
- Les accidents ;
- Les intempéries ;
- Les incidents voyageurs (malaise, incident entre voyageurs...).

Cas particulier des TM travaux :

Il s'agit de travaux de voirie programmés en particulier ceux relatifs aux aménagements du réseau de transports collectifs perturbant de façon longue et significative l'exploitation normale du service et nécessitant pour la RATP la mise en place de TM travaux (Annexe I-B-10). Ces TM travaux deviennent temporairement les nouveaux TM de référence, pour le calcul de l'indicateur régularité-punctualité.

1.2. Franchise pour aléas externes

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

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

1.3. Montant de valorisation des aléas externes

Les KCC de l'offre contractuelle non réalisés annuellement pour causes d'aléas externes font l'objet d'une réfaction trimestrielle en vue de remboursement sur la base des coûts au kilomètre de maintenance et d'énergie non engagés par la RATP en fonction du mode tramway ou du mode bus. Le montant du remboursement au STIF est défini comme suit :

Modes	Calcul du remboursement	Valorisation
		des coûts du KCC (énergie et maintenance) (€ HT 2011)
tramway	Par ligne	1,91 € ₂₀₁₁
Bus	Par ligne	1,09 € ₂₀₁₁

Cette valorisation trimestrielle est calculée par ligne. La valorisation annuelle est la somme des valorisations trimestrielles des lignes.

2. Non réalisation pour causes internes

2.1. Principe général

La non-réalisation de l'offre contractuelle peut être liée à des causes internes d'indisponibilité du personnel, d'indisponibilité du matériel roulant et de causes techniques pour le mode tramway (hors causes sociales). La RATP n'encourt pas de pénalité lorsque le niveau de la production constaté est égal à l'offre contractuelle annuelle minorée de la franchise.

2.2. Franchise pour causes internes

Pour les causes internes, l'engagement de production de l'offre contractuelle est assorti d'une franchise trimestrielle dégressive pour les causes internes pour les sous-réseaux, Mobilien Paris, Mobilien Banlieue, Bus Paris, Bus Banlieue et Noctilien hors causes sociales. Pour les sous-réseaux Tramways et BSP, la franchise trimestrielle est de 0,3% dès 2016.

La franchise est appréciée trimestriellement, par ligne, avec un effet dégressif pour les sous-réseaux bus et constante pour les sous-réseaux tramways et BSP, selon les taux suivants :

Année	Bus	Tram & BSP
2016	0,7 %	0,3%
2017	0,6 %	0,3%
2018	0,5 %	0,3%
2019	0,4 %	0,3%
2020	0,3 %	0,3%

La RATP s'engage à mettre en œuvre les moyens supplémentaires pour atteindre 0,7% de franchise pour causes internes pour Bus. Dès lors que la RATP atteint 0,7% de franchise pour causes internes pour Bus, le STIF s'engage à verser un bonus. Chaque année, le bonus est calculé en fonction du résultat atteint selon les montants ci-dessous :

Franchise causes internes annuelle atteinte pour le Bus	Montant du bonus annuel (en M€ _{courants})
de 0,60 % à 0,51%	1 M€
de 0,50 % à 0,41%	2 M€
de 0,40 % à 0,31%	3 M€
égale ou inférieure à 0,30 %	4 M€

La RATP s'engage à procéder à un renfort d'effectifs à hauteur de 50.000 jours-agents.

Montants des pénalités des causes internes

La RATP encourt une pénalité annuelle (somme des pénalités calculées par trimestre) pour non réalisation de l'offre par KCC non réalisé au-delà de la franchise mentionnée ci-dessus hors cas de force majeure mentionnée à l'article 116.

Le montant des pénalités est défini comme suit :

Mode	Calcul de la pénalité	Pénalité unitaire au km (€ HT 2011)
Tramway	Par ligne	6,25 € ₂₀₁₁
Bus	Par ligne	5,08 € ₂₀₁₁

Cette pénalité trimestrielle est calculée par ligne. La pénalité annuelle est la somme des pénalités trimestrielles des lignes.

3. Surpénalité pour situations inacceptables

Dans le cas où la non-réalisation de l'offre trimestrielle par ligne pour causes internes hors causes sociales serait supérieure ou égale de + 2 points à la franchise contractuelle de l'année en vigueur, alors le montant de la pénalité ci-dessus est multiplié par 1,5 pour les KCC non réalisés à partir de ce seuil (franchise contractuelle de l'année en vigueur + 2 points), cette situation correspondant à une situation inacceptable. Le montant maximal annuel tel que défini au 10/ de l'article 22-1 du contrat ne s'applique pas au montant financier lié spécifiquement à la surpénalité.

4. Non réalisation pour causes sociales

Les KCC de l'offre contractuelle non réalisés annuellement pour causes sociales font l'objet d'une réfaction annuelle (somme des réfections calculées par trimestre) en vue de remboursement sur la base des coûts au kilomètre de maintenance et d'énergie non engagés par la RATP en fonction du mode tramway ou du mode bus. Le montant du remboursement au STIF est défini comme suit :

Modes	Calcul du remboursement	Valorisation des coûts du KCC (énergie et maintenance) (€ HT 2011)
tramway	Par ligne	1,91 € ₂₀₁₁
Bus	Par ligne	1,09 € ₂₀₁₁

Cette réfaction trimestrielle est calculée par ligne. La réfaction annuelle est la somme des réfections trimestrielles des lignes.

5. Non réalisation pour haut-le-pied de régulation (retours directs au terminus sans voyageurs)

A compter du 1^{er} janvier 2017 les KCC non réalisés pour « retours directs au terminus sans voyageurs » (dits HLP de régulation) sont suivis dans le cadre des tableaux de bord, mais ne font pas l'objet d'une reprise financière.

6. Ajustements de l'offre (AO)

Les ajustements d'offre correspondent aux adaptations mineures de l'offre sur des périodes le plus souvent courtes pour un motif justifié par une variation ponctuelle de la demande : ponts,

ouvertures/fermetures de centres commerciaux ou d'établissements scolaires non programmées, évènements sportifs ponctuels, affluence ponctuelle pour motifs divers, etc.

Les KCC pour « Ajustement de l'Offre » sont suivis dans le cadre des tableaux de bord, mais ne font pas l'objet d'une reprise financière.

7. Plafond

Le montant maximal annuel pour les réfections pour aléas externes et les pénalités pour causes internes y compris les causes sociales et hors surpénalité est fixé à 14M€₂₀₁₅ pour le réseau de surface en 2016. Chaque année, ce montant maximal est égal à la somme de 14M€₂₀₁₅ et du montant maximal du bonus annuel perçu au titre du 6/ de l'article 22-1 du contrat.

ANNEXE I-B-7 INDICATEUR DE REGULARITE ET DE PONCTUALITE
--

Régularité et ponctualité du réseau de surface

La régularité est mesurée par le système SIEL sur chaque ligne du réseau de surface (ou SAEIV équivalent pour les lignes affrétées).

Service de référence

La fréquence ou l'horaire sont donnés par les tableaux de marche (TM) de chaque ligne, en fonction de la période et des types de jours. Dans le cas particulier des TM travaux, l'intervalle entre deux passages est calculé en conformité avec ces TM, l'horaire est celui indiqué dans le TM Travaux.

La période est considérée à la fréquence quand les horaires de passage indiqués dans le TR de base sont espacés de 14 minutes ou moins.

La période est considérée à l'horaire quand les horaires de passage indiqués dans le TR de base sont espacés de 15 minutes ou plus.

Deux catégories de périodes sont distinguées :

- Pour les périodes à horaire, l'indicateur enregistre l'écart en minutes entre l'heure de passage réelle du bus et l'horaire prévu du TR de l'offre de référence (ou commandée exceptionnellement de manière durable) dans une plage horaire allant jusqu'à l'heure prévue + 10 minutes, soit H+600"
- Pour les périodes à fréquence, l'indicateur compare l'intervalle réellement observé à l'intervalle du TM de l'offre de référence (ou du commandé exceptionnellement de manière durable), dans une plage de conformité allant jusqu'à l'intervalle prévu + 2 minutes, soit H+120".

Une liste des lignes, pour lesquelles un TM commandé est appliqué de manière durable et sur lequel la régularité est mesurée, sera fournie par la RATP à chaque COSO en mentionnant l'écart en KCC du TM commandé appliqué à comparer du TM de référence, ainsi que la période d'application.

Il existe des lignes qui ne sont concernées que par un type de période (fréquence ou horaire) et plus généralement, des lignes concernées par les deux types de périodes (fréquence et horaire).

Dans ce dernier cas, la catégorie de la ligne correspond à son type prépondérant au moment de la mesure.

Compte tenu des variations possibles entre les TM de base et les TM commandés, souvent justifiées par des raisons impérieuses et ponctuelles d'exploitation indépendantes de la volonté de la RATP, une variation plafonnée sera tolérée en termes de KCC.

On définit ainsi un taux de conformité du TM commandé par le rapport entre les KCC journaliers du TM commandé et ceux du TM de l'offre de référence.

Les valeurs des seuils de tolérance sont les suivants :

- Tramway, BSP, et Noctilien : 100%
- Mobilien Paris et Banlieue : 98%
- Bus Banlieue et Paris : 98 %

Dans le cas où le taux de conformité du TM commandé de la ligne ne serait pas respecté (inférieur au TM de l'offre de référence), le résultat de la régularité du jour de la ligne sera minoré de l'écart entre le taux de conformité du TM appliqué et le seuil requis.

Périmètre de la mesure

L'indicateur est mesuré pour les lignes de tramways, de bus en site propre, Mobilien Paris, Mobilien Banlieue, Bus Paris, Bus Banlieue et Noctilien. L'indicateur est calculé par ligne et agrégé par sous-réseaux et par groupe de sous-réseaux :

- Tramways, bus en site propre,
- Mobilien Paris et Mobilien Banlieue,
- Bus Paris et Bus Banlieue,
- Noctilien.

Cas particulier : Les lignes affrétées (Annexe I-B-5) doivent également être mesurées suivant ces principes d'ici le 1^{er} janvier 2018 et sous réserve du financement par le STIF des équipements et du fonctionnement d'un SAEIV fournissant les données élémentaires compatibles.

Pour les autres lignes non équipées du SAEIV SIEL ou relevant de cas particulier (lignes 215, 330, 334, 355, 372, 520, 524, 538, 545, 548, 566, 579, 582, 594 et 597), les mesures seront réalisées manuellement dans l'attente du financement par le STIF des équipements SAEIV et de la mise en œuvre par la RATP d'ici le 1^{er} janvier 2018.

Objectif de conformité

Pour l'année 2016, les méthodes de calculs et périmètres d'enquête seront les mêmes qu'en 2015.

Les modes de calcul et périmètres d'enquête changeant en 2017 par rapport au précédent contrat pour être au plus près du ressenti des voyageurs, les valeurs des objectifs seront à repositionner en 2017 en fonction des observations des résultats moyens relevés au second semestre 2016 et d'un principe de progression raisonnable au cours du contrat.

Dans le cas où les résultats moyens relevés au second semestre 2016 seraient inférieurs à la valeur objectif de 2015, alors les valeurs objectifs de 2017 à 2020 seront égales respectivement à :

- 2017 = résultats moyens relevés en 2016 + 0,5 point
- 2018 = résultats moyens relevés en 2016 + 1,0 point
- 2019 = résultats moyens relevés en 2016 + 2,0 points
- 2020 = valeur objectif de 2015

Chaque année, les valeurs encadrantes seront supérieures et inférieures de 3 points à l'objectif.

Si les résultats moyens constatés par sous-réseau s'écartent de 3 points ou plus de la valeur objectif de 2015 :

- les parties conviennent de réviser ces objectifs courant 2017 et en cours de contrat.
- A défaut d'un autre accord, les valeurs objectifs de 2017 à 2020 seront égales respectivement :
 - 2017 = valeur objectif 2015 - 0,75 x (valeur objectif 2015 - moyenne des 6 mois observés 2016)
 - 2018 = valeur objectif 2015 - 0,5 x (valeur objectif 2015 - moyenne des 6 mois observés 2016)
 - 2019 = valeur objectif 2015 - 0,25 x (valeur objectif 2015 - moyenne des 6 mois observés 2016)
 - 2020 = valeur objectif 2015

	Année	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Tramways et Bus en site propre	2016	94%	97 %	100%
	2017	objectif -3%	résultats moyens relevés 2016 +0,5 point	objectif +3%
	2018	objectif -3%	résultats moyens relevés 2016 +1,0 point	objectif +3%
	2019	objectif -3%	résultats moyens relevés 2016 +2,0 points	objectif +3%
	2020	objectif -3%	97%	objectif +3%
Mobilien Paris et Mobilien Banlieue	2016	90%	93 %	96%
	2017	objectif -3%	résultats moyens relevés 2016 +0,5 point	Objectif +3%
	2018	objectif -3%	résultats moyens relevés 2016 +1,0 point	Objectif +3%
	2019	objectif -3%	résultats moyens relevés 2016 +2,0 points	Objectif +3%
	2020	objectif -3%	93%	Objectif +3%
Bus Paris et Bus Banlieue	2016	86,7%	89,7%	92,7%
	2017	objectif -3%	résultats moyens relevés 2016 +0,5 point	Objectif +3%
	2018	objectif -3%	résultats moyens relevés 2016 +1,0 point	Objectif +3%
	2019	objectif -3%	résultats moyens relevés 2016 +2,0 points	Objectif +3%
	2020	objectif -3%	89,7%	Objectif +3%
Noctilien	2016	83,9%	86,3%	89,3%
	2017	objectif -3%	résultats moyens relevés	Objectif +3%

			2016 +0,5 point	
	2018	objectif -3%	résultats moyens relevés 2016 +1,0 point	Objectif +3%
	2019	objectif -3%	résultats moyens relevés 2016 +2,0 points	Objectif +3%
	2020	objectif -3%	86,3%	Objectif +3%

Conformément au paragraphe précédent, si les résultats moyens constatés par sous-réseau s'écartent de 3 points ou plus de la valeur objectif de 2015, les valeurs du tableau ci-dessus seront revues pour tenir compte du mécanisme qui s'applique.

Montant du bonus-malus

Le montant maximum du bonus/malus est de 2 100 000 euros (deux millions cent mille €).

Tramways et Bus en site propre	300 000 euros
Mobilier Paris et Mobilien Banlieue	850 000 euros
Bus Paris et Bus Banlieue	850 000 euros
Noctilien	100 000 euros

Le calcul s'effectue conformément à l'annexe II-C-1.

Méthode de mesure

La RATP effectue les mesures via le système SIEL (ou SAEIV équivalent pour les lignes affrétées). Les mesures sont effectuées de manière automatique, dans les deux sens et sur les points SAE significatifs de chaque ligne (au terminus départ, au dernier arrêt SIEL avant le terminus et a maxima sur 2 autres points de la ligne) afin notamment de qualifier la régularité sur tout le linéaire de la ligne, au service de tous les voyageurs et de toutes les communes.

De plus, les mesures seront effectuées les mêmes jours pour l'ensemble des lignes d'un même centre bus.

Pour les périodes à fréquence, il est regardé si l'intervalle observé entre deux passages est conforme :

Périodes à la fréquence à l'intervalle prévu +2 minutes (120'')

Sur la plage horaire mesurée :

On compte le nombre de minutes de dépassement au-delà de la promesse $i+2'$ (soit $H+120''$), pour chaque intervalle de bus. On somme ces minutes de dépassement et on les rapporte à l'amplitude de la période, pour avoir le pourcentage de minutes de dépassement ou le pourcentage de conformité de la ligne.

Périodes à l'horaire

Pour les périodes où la ligne est à l'horaire, il est regardé si l'heure de passage observée appartient :

- à l'intervalle ($H ; H+5'$ soit $H+300''$) ou à l'intervalle ($H+5'=H+300' ; H+10'=H+600''$), H étant l'heure prévue de passage

Sur la plage horaire mesurée:

- entre H^* et $H+5'$ (soit $H+300''$), on considère que les passages sont conformes à 100% ;
- entre $H+300''$ et $H+600''$, on considère que les passages sont conformes à 50% ;
- au-delà de $H+600''$, on considère que les passages ne sont pas conformes.

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

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

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

Organisation de la mesure

La RATP effectue les mesures 1 jour sur 2 de chaque mois (ex : jours impairs), du premier au dernier service avec possibilité d'écarter les jours ayant été fortement impactés par des événements externes, non récurrents (manifestations, neige..).

Dans les cas exceptionnels d'un dysfonctionnement du système SIEL (ou SAEIV équivalent), les résultats seront estimés à la valeur moyenne des trois derniers mois.

A titre d'information, le STIF pourra demander le détail de jours mesurés mais non retenus dans le calcul de l'indicateur

Prise en compte du trafic

Un traitement complémentaire assurera la pondération par le trafic mensuel de chaque ligne, afin de fournir les résultats globaux par sous-réseaux et par groupe, en pourcentage de voyageurs satisfaits.

Calcul de la note par groupe

Le résultat mensuel pour chacun des trois groupes est la moyenne arithmétique des résultats mensuels des lignes constitutives des sous-réseaux du groupe. Le résultat annuel (moyenne arithmétique des résultats trimestriels) sert de base au calcul du bonus/malus.

Reporting

L'indicateur est fourni par ligne et par sous-réseau mensuellement, trimestriellement et annuellement au STIF. En cas de demande ponctuelle, la RATP fournira au STIF le détail mensuel de l'indicateur sous un délai de 7 jours ouvrables.

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

Le STIF pourra demander à la RATP, pour un ou plusieurs centre-bus, le planning réalisé des jours de mesure de la régularité/ponctualité.

Cas particulier : Méthode de mesure des lignes non équipées d'un SAEIV

La méthode est de type MPTR (Mesures de Performances en Temps Réel).

Des comptages manuels des bus sont réalisés par la RATP pendant des périodes selon les points cités ci-dessus pour les lignes équipées de SIEL.

La RATP portera à la connaissance des transporteurs affrétés la méthode, le planning prévisionnel de mesure de la régularité ainsi que les résultats.

Organisation de la mesure

4 comptages par mois :

- 1 comptage, d'une durée minimale de 1 heure, à la pointe la plus chargée, au point le plus chargé, un mardi ou un jeudi.
- 3 comptages, selon un plan de sondage validé par l'entité chargée de la mesure, au point le plus chargé de la plage horaire :
 - Une mesure de contre pointe : ce comptage s'effectue à la pointe opposée du précédent (60 minutes), un mardi ou un jeudi,
 - Une mesure heure creuse du matin de 10h00 à 12h00 (un lundi, mercredi ou vendredi)
 - Une autre mesure heure creuse. Selon le mois, ce comptage est :
 - soit en soirée de 19h00 à 21h00 (un jour du lundi au vendredi), si la ligne fonctionne sur cette plage horaire (ou sur une plage voisine si le dernier départ s'effectue peu avant 21h00),
 - soit le week-end durant une plage horaire de 120mn identifiée comme heures creuses.

Les dates fixées dans le plan de sondage sont impératives, sauf événement exceptionnel (grève, manifestation). Le report des mesures non réalisées doit s'effectuer dans le même mois et dans les mêmes conditions.

Le STIF pourra demander le plan de comptage réalisé par ligne.

Calcul de la note par ligne

La période est considérée à la fréquence quand les horaires de passage indiqués dans le TM de base sont espacés de 14 minutes ou moins. La période est considérée à l'horaire quand les horaires de passage indiqués dans le TM de base sont espacés de 15 minutes ou plus.

Période à fréquence

- On considère la période de 60 minutes (heures de pointe) ou 120 minutes (heures creuses) où le flux est le plus élevé. Sur cette période, on détermine le nombre total n de voyageurs en voiture lors du comptage et on calcule le débit à la minute.
- Sur la période considérée, on repère ensuite les passages présentant un intervalle, par rapport au passage précédent, supérieur à la promesse affichée de $(i + 2'$ soit 120'').

Pour chacun de ces intervalles, on calcule la différence en minutes entre l'intervalle constaté et la promesse.

- Le nombre g de voyageurs gênés sur la période analysée se détermine en multipliant la somme de ces différences par le débit à la minute.
- Pour avoir le résultat mensuel de la ligne, on somme l'ensemble des voyageurs comptés (N) ainsi que l'ensemble des voyageurs gênés (G) lors des différents comptages effectués dans le mois. Le résultat de la ligne est le ratio $(N-G)/N$.

Période à horaire

On considère la période de 60 minutes (heures de pointe) ou 120 minutes (heures creuses) où le flux est le plus élevé. Sur cette période, on détermine le nombre total n de voyageurs en voiture lors du comptage.

- Par référence aux horaires de passage affichés, on établit ensuite pour chaque créneau [H , $H+5'$ soit 300"] promis, s'il existe au moins 1 passage. Pour un passage effectué après le créneau (H , $H+5'$) et avant la fin du créneau suivant, on estime que 50 % des voyageurs de la voiture sont lésés. Pour un passage effectué après la fin du créneau suivant, on estime que 100% des voyageurs de la voiture sont lésés.
- Le résultat mensuel de la ligne s'obtient en sommant l'ensemble des voyageurs comptés (N) ainsi que l'ensemble des voyageurs gênés (G) lors des différents comptages effectués dans le mois. Le résultat de la ligne est le ratio $(N-G)/N$.

Calcul de la note par sous-réseau

Le résultat mensuel de chaque ligne est consolidé avec les résultats des autres lignes de chaque sous-réseau.

ANNEXE I-B-8 INFORMATIONS A FOURNIR PERIODIQUEMENT

1. Informations à fournir périodiquement

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

- L'annexe I-B-2, décrivant l'offre contractuelle au premier janvier, qui est actualisée pour tenir compte des changements intervenus au cours de l'année civile précédente (calendriers sommaire et détaillé d'application des TM, description du kilométrage par ligne, liste des lignes par sous-réseaux, fiches d'offre et éléments constitutifs des tableaux de marche) ;
- L'ensemble des éléments constitutifs des tableaux de marche (TM) de Plein Trafic (PT), Vacances Scolaires (VS), Phase 1 (Ph1) et Phase 2 (Ph2) de semaine (LàV), samedi et dimanche des quatre périodes et jours de base constitués des tableaux de régulation et des graphiques à plat par ligne avec l'indication en minutes des temps de roulage commercial (y compris les HLP en ligne), des temps de battement, des temps de remisage, des autres temps, le nombre maximum de voitures, les KCC du TM et la vitesse commerciale (en moyenne journalière pour chaque TM).
- A partir du 1er janvier 2018, et tels qu'énoncés pour les TMs ci-dessus, les autres TM des semaines de base des périodes de base (pour les lignes contenant plus que douze TM de base),
- Le calendrier d'application des tableaux de marche tel que défini par l'annexe I-B-2 ;
- L'annexe I-B-4 décrivant la liste des événements exceptionnels et les informations relatives à la consistance de l'offre mise en place pour chaque événement ;
- L'annexe I-B-5 décrivant les services conventionnés par des tiers et affrètements ;
- La liste des travaux prévus sur les 12 mois à venir ayant une incidence significative sur le niveau de l'offre contractuelle suivant les modalités définies à l'annexe I-B-10 ;
- Le descriptif des installations et des équipements de chaque centre bus ;
- Les éléments financiers et les principales unités d'œuvre seront transmis annuellement selon l'article 105-4.

Informations à communiquer pour le suivi de la production (tableau de bord papier et sous format Excel sans cellule fusionnée) :

- la production kilométrique prévue de l'offre contractuelle incluant les mises en service de l'année en cours
- la production kilométrique commandée
- la production kilométrique effectivement réalisée, exprimée en KCC et KT ;
- les écarts entre l'offre contractuelle et l'offre réalisée par type de cause (en KCC et en pourcentage) en distinguant :
 - o les causes internes,
 - o les aléas externes (dont force majeure pour le bus)
 - o les causes sociales,
 - o les « haut-le-pied de régulation »
 - o les Ajustements d'Offre

L'indice de perturbation (IP) par ligne tel que défini à l'annexe I-B-12

A compter du 1^{er} janvier 2017, (voire 2016, si la mise en production le permet) pour le sous-réseau Tramway, pour les heures de pointe 7h15-9h15 et 17h00-19h00, au départ de chaque terminus, et au passage dans chaque interstation dimensionnante:

- o le nombre de départ/passage théorique prévu à l'offre contractuelle,

- le nombre de départ/passage commandé,
- le nombre de départ/passage effectivement réalisé ».

Ces données seront fournies chaque mois, en valeur mensuelle, et en cumul trimestriel et annuel (les types de causes de non réalisation seront fournis sur une base mensuelle à compter du 01/01/2017).

Informations à communiquer pour le suivi de la régularité

La régularité moyenne mensuelle par ligne, regroupées par sous-réseaux, exprimée en %.

Ces données seront fournies chaque mois, en valeur mensuelle, et en cumul trimestriel et annuel.

2. Informations à fournir à chaque Comité de Suivi d'Offre

La RATP envoie au STIF, deux semaines avant chaque Comité de Suivi d'Offre et en vue d'une validation en séance :

- Les réajustements limités et des adaptations proposées de l'offre contractuelle annuelle sans incidence financière (par ligne et consolidé par sous-réseau).

La RATP actualise pour chaque Comité de Suivi d'Offre :

- la liste des travaux prévus sur les 12 mois à venir ayant une incidence significative sur le niveau de l'offre contractuelle suivant les modalités définies à l'annexe I-B-10 . Dans le cas des Tramways, le détail des services de substitution envisagés (itinéraire, offre) devra être précisé;
- Une liste des lignes, pour lesquelles un TM commandé est appliqué de manière durable et sur lequel la régularité est mesurée, en mentionnant l'écart en KCC du TM commandé appliqué à comparer du TM de référence ainsi que la période d'application (cf. Annexe I-B-7).
- le tableau de suivi des opérations de maintenance de l'infrastructure tramway (I-A-6)
- le tableau de suivi des lignes en TM travaux (annexe I-B-10).

A l'occasion du Comité de Suivi d'Offre, la RATP fournira également au STIF un bilan des correspondances garanties mis en œuvre ainsi que du réemploi du matériel roulant sur des services de substitution en Île-de-France.

ANNEXE I-B-9 EVOLUTION DE L'OFFRE

La présente annexe vise à décrire les éléments que la RATP remet au STIF lors d'une évolution de l'offre. Par évolution de l'offre sont entendues les modifications de l'offre contractuelle avec ou sans incidence financière, la création de nouvelles lignes liées ou non aux projets du Plan de Mobilisation ou Contrats de Projets.

Le niveau de détail attendu dans l'AVP est défini par la délibération n°2011/0631 du STIF du 6 juillet 2011.

1) Modifications d'offres hors Contrats de Projets

a. Modifications d'offre sans incidence financière

La RATP propose à l'accord du STIF, au plus tard 2 semaines avant chaque Comité de Suivi d'Offre et en vue d'une validation en séance, les réajustements limités et les adaptations proposées de l'offre contractuelle qui n'impactent pas les moyens (véhicules, agents) en ayant recueilli l'accord préalable des collectivités concernées dans le cas de modifications d'itinéraire et/ou de points d'arrêts.

La RATP fournit au STIF, si celui-ci en fait la demande, les éléments techniques listés ci-dessous (b).

b. Modifications d'offre avec incidence financière

Le STIF et la RATP recherchent en permanence l'amélioration de l'offre de transport, pour une meilleure adéquation de l'offre à la demande, nécessitant l'examen de modification du réseau de surface.

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

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

- Les éléments de contexte ;
- Une description fonctionnelle du projet (dans le cas des changements de structure de lignes : évolution avant/après de l'itinéraire, 1 carte avec modification d'itinéraire et inversion du code couleur (vert = nouveau, rouge = abandonné), 1 carte de l'itinéraire final (sans faire apparaître la modification) ;
- Pour tous les cas, le nombre de JA annuel avant la modification d'offre, l'évolution du nombre de départs par heure, des KCC, des KT, du nombre de JA hebdomadaire et annuel, nombre de voitures, pour le renfort et par rapport à la référence ;
- Une estimation du nombre de voyages supplémentaires annuels ;
- Une date de mise en service ;
- Les fiches de lignes ;
- Un bilan financier ;
- Les éléments constitutifs des TM.

Ce dossier technique permet de déterminer l'impact ou non de l'évolution d'offre sur la rémunération de la RATP. Pour que l'ensemble des acteurs de la RATP et du STIF puissent réaliser les différentes opérations relatives à la construction et au traitement des dossiers de saisine en vue de leur présentation aux CA du STIF, le calendrier suivant est arrêté.

- Etape 1 : à To (date du CA moins 80 jours ouvrés) : Envoi par le STIF de la liste des opérations à étudier pour le CA et des cahiers des charge (fiches navette).

- Etape 2 : à To+5 jours ouvrés : RATP et STIF se rencontrent pour échanger sur ces opérations
- Etape 3 : à To+10 jours ouvrés : suite a estimations RATP et derniers échanges, le STIF adresse à la RATP le cahier de charges définitif de l'opération (fiche navette définitive) pour lancement des études de TM
- Etape 4 : à To+30 jours ouvrés : La RATP termine la réalisation, en Centre Bus, de l'ensemble des TM
- Etape 5 : à To+40 jours ouvrés : La RATP adresse au plus tard le dossier de saisine au STIF.

Dans le cas où l'étape 4 se situe dans la période incluant les périodes de vacances d'été (juillet et août), la chronologie des opérations est augmentée de 10 jours.

Le rétro-planning décrit ci-dessus correspond à un calendrier de principe qui sera adapté, en accord entre les parties, pour permettre d'intégrer de nouveaux projets, identifiés ultérieurement à la date « To », en particulier pour traiter des situations de surcharge ou des demandes de collectivités à prioriser.

Lors de la réalisation des TM, en cas d'identification par la RATP de moyens non optimisés par rapport aux niveaux d'offre définis par le cahier des charges, la RATP en informe le STIF et propose une adaptation du cahier des charges pour optimiser les moyens.

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

La RATP transmet systématiquement une déclaration de mise en œuvre des modifications dans un délai maximal de 15 jours après la date effective de mise en service.

2) Modifications d'offres liées aux Contrats de Projets

Des éléments chiffrés sont produits préalablement lors des étapes du DOCP, du Schéma de Principe et de l'Avant Projet. Les hypothèses détaillées de l'AVP (unités d'œuvre et coûts par unités d'œuvre) sont transmises au STIF par la RATP. Pour les lignes de bus concernées par des modifications liées au Contrat de Projet, la RATP transmet au STIF les variations par ligne des KCC et des KT, en indiquant une marge d'erreur. Par la suite, un projet d'exploitation permet de définir les niveaux d'offre et de dépenses afférents au projet.

Dans le cadre de la réalisation de nouvelles infrastructures relevant des Contrats de Projets et du Plan de Mobilisation des transports et pour les projets pour lesquels la RATP aura été désignée comme exploitant, la RATP réalisera le projet d'exploitation de chaque projet concerné.

Pour les projets pour lesquels la RATP n'aurait pas été désignée comme exploitant, elle réalisera la partie du projet d'exploitation concernant la restructuration des lignes de bus de son réseau. Les documents seront présentés conformément à la demande du STIF dans les délais impartis.

Un projet d'exploitation doit être scindé en deux parties : la nouvelle infrastructure d'une part et la restructuration du réseau de bus associée d'autre part. Les deux parties sont cohérentes et se complètent, notamment dans le cadre du bilan global de l'opération. Elles peuvent faire l'objet de rendus différents, à des temporalités différentes.

Le STIF et la RATP travaillent ensemble à l'élaboration des éléments suivants. Les rendus font l'objet de réunions préalables, d'analyse et/ou de modification. Les dates de transmission s'appliquent aux éléments finalisés.

A ce titre, les éléments ci-dessous, fournis par la RATP, doivent être transmis au STIF, à savoir :

a. Des éléments liés à la restructuration du réseau de bus

Afin que la RATP puisse respecter le délai minimal de remise des éléments liés la restructuration du réseau de bus et aux terminus envisagés par rapport à l'AVP (chiffrage, adaptations des itinéraires du réseau bus et des terminus...), ces éléments seront validés par le STIF.

La RATP remet au STIF :

- Les éléments qui doivent permettre en particulier de reconstituer la traçabilité des principales évolutions d'offre depuis l'AVP, incluant les facteurs explicatifs des éventuels écarts dès lors que ceux-ci ont fait l'objet d'un compte rendu écrit.

- Un document détaillé sur le réseau de bus avec les unités d'œuvre et le coût par unité d'œuvre pour la globalité des lignes, ainsi que la variation des KCC et KT pour chaque ligne, avec des marges d'erreurs.

Le document établit de façon détaillée des propositions pour le réseau de bus et son évolution prévue avec notamment la définition de la réorganisation du réseau de bus (itinéraires, arrêts...), les aménagements de voirie et de terminus à réaliser, le comparatif entre l'offre actuelle et l'offre proposée (l'amplitude, la fréquence, le type de matériel...) et le bilan des différentes opérations, cela y compris sur d'autres lignes ou réseaux impactés par le projet. La RATP fournira les données ligne par ligne et l'ensemble des éléments tels que définis à l'article 1) de la présente annexe.

Le STIF et la RATP portent une attention particulière aux amplitudes horaires avant/après et aux correspondances entre nouvelles lignes de bus restructurées et la nouvelle infrastructure, ainsi qu'avec les autres modes lourds.

Ce dossier sur la restructuration du réseau bus peut être envoyé de manière séparée du dossier d'exploitation, défini ci-dessous.

b. Des éléments sur l'exploitation de la nouvelle infrastructure

La RATP remet au STIF :

- Un tableau récapitulatif et explicatif du détail des éventuels écarts entre les coûts et les unités d'œuvre de l'avant-projet et ceux du projet d'exploitation

Préalablement, et comme au moment de l'AVP, la RATP transmet au STIF le détail du calcul des unités d'œuvre des principaux postes ainsi que les hypothèses retenues.

Les tableaux comparatifs et les explications portent notamment sur les temps de parcours, les intervalles, les KCC, le nombre de JA, le nombre de véhicules... et sont accompagnés d'une justification des écarts observés entre AVP et PEX.

Le projet d'exploitation

Le projet d'exploitation à réaliser comprend notamment :

- le coût prévisionnel d'exploitation détaillé avec, pour tous les postes de dépenses ou d'économies : le nombre d'unités d'œuvre nécessaires et leur coût (exploitation de la ligne, entretien du matériel roulant, entretien des installations fixes, consommations d'énergie, restructuration bus, amortissement et frais financiers, taxes et aléas) par ligne ;
- le trafic total attendu et sur l'interstation la plus chargée, comparé le cas échéant au trafic des dernières années ainsi qu'une note explicative des montants et des valorisations de trafic ;
- l'hypothèse du taux de fraude et des recettes ;
- le nombre d'agents de contrôle, de SDL ;
- les éléments constitutifs des TM.

Concernant les lignes de bus modifiées dans le cadre du projet d'exploitation, il sera également fourni pour chacune des lignes modifiées tous les éléments d'unités d'œuvre, de coûts, de trafic et recettes, comme pour toute modification d'offre.

Ces éléments ou informations à fournir au STIF ne sont pas exhaustifs. Le STIF pourra demander des éléments complémentaires en tant que de besoin de manière à expertiser le PEX. Les éléments complémentaires demandés par le STIF seront à fournir dans un délai de 10 jours ouvrés.

ANNEXE I-B-10 SUIVI DES LIGNES IMPACTEES PAR DES TRAVAUX

Il est prévu lors de la durée du contrat des travaux, principalement des travaux de voirie programmés (liés ou non à des travaux de Contrats de Projets), ayant pour possible conséquence d'impacter la circulation des lignes du réseau de surface, notamment bus.

Dans certains cas, lorsque la perturbation est longue et significative, celle-ci perturbe l'exploitation normale du service et nécessite pour la RATP la mise en place de TM travaux. Le principe de la mise en place d'un TM Travaux doit être proposé en Comité de Suivi d'Offre, la RATP fournissant préalablement au STIF les éléments permettant de justifier sa demande (IP, KCC perdus dont KPDC et KER, évolution de la vitesse commerciale, du trafic...), et après une période d'observation de 6 semaines. Ces TM travaux deviennent temporairement les nouveaux TM de référence pour le calcul de l'indicateur régularité-punctualité

Afin de suivre les lignes impactées par des travaux, la RATP remet au STIF lors de chaque Comité de Suivi d'Offre un document de synthèse sur les travaux des 12 mois à venir et effectue un point à chaque séance sur les lignes sur la base notamment des informations ci-dessous :

- Le secteur identifié (commune, arrondissement) ;
- La nature des travaux/des opérations ;
- La date de début et la durée prévisionnelle des travaux ;
- Les lignes concernées ;

Et pour chaque ligne : la date prévisionnelle/effective de mise en place du TM travaux et sa date prévisionnelle/effective de fin ;

- La vitesse commerciale avant et pendant travaux ;
- Le delta de KCC entre le TM de référence et le TM travaux ;
- IP avant et pendant travaux ;
- L'évolution du trafic ;
- Taux de charge.

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

Dans le cas de nouvelles infrastructures liées au Contrat de Projets Etat-Région et au contrat Région-Département, le retour du TM de référence s'appliquera au plus tard à la date de mise en service du mode lourd, sauf accord des parties pour une date antérieure.

Suivi de l'impact des travaux des nouvelles infrastructures et des travaux de voirie :

Sur chaque territoire fortement impacté par des travaux de voirie, Le STIF souhaite la mise en place d'un observatoire pour le suivi des impacts des phases travaux sur les lignes de bus concernées mais également à terme (livraison du projet) et sur l'évolution de la vitesse commerciale des bus, selon un ensemble d'indicateurs pour évaluer le comportement des lignes (TP, VC, IP, trafic...).

La pertinence du contenu de chaque observatoire devra être validé et pourra faire l'objet de données complémentaires permettant d'enrichir l'analyse (suivi trafic VP, comptages...).

ANNEXE I-B-11 TAUX DE CHARGE

Le taux de charge est un indicateur de suivi de la fréquentation des lignes du réseau de surface. Il permet d'apprécier la charge à l'heure de pointe et son évolution. L'indicateur est donné au format Excel.

Modalités de calcul

Deux taux de charge sont calculés :

- Le taux de charge brut (nombre de voyageurs transportés sur la capacité de l'offre contractuelle)

$$Tb = \frac{\sum_1^n Qi}{\sum_1^n Ki}$$

Qi représente le nombre de voyageurs au départ du point de comptage (i)

Ki représente le nombre de places offertes tel que prévu par l'offre contractuelle (i)

- Le taux de charge pondéré (par le flux voyageurs au point de comptage)

$$Tp = \sum_1^n \left(Tbi \times \frac{Qi}{\sum_1^n Qi} \right)$$

Tbi représente le taux brut du point de comptage (i)

Qi représente le flux voyageur du point de comptage (i)

Le taux de charge brut permet de caractériser le bon dimensionnement de la référence et le taux de charge pondéré permet de caractériser le ressenti voyageurs.

Les comptages sont effectués :

- 2 fois par mois pour chaque ligne, deux jours de semaine de Plein Trafic (mardi et jeudi) et sur les périodes Phase 1 (juillet) et Phase 2 (août) afin de procéder à une moyenne ;
- dans le sens de la pointe la plus chargée (n'est retenue que la période d'une heure) ;
- au point de plus forte charge, en fonction du jour où le comptage est effectué.

Lors de chaque comptage de ligne, plusieurs éléments sont relevés et retranscrits au format informatique :

- le jour et la plage horaire du comptage ;
- la direction et le point d'arrêt de la ligne ;
- l'heure de passage théorique des bus (du TR de Plein Trafic correspondant au jour enquêté) ;
- l'heure de passage effective des bus et leur numéro de coquille ;
- le nombre de voyageurs de chaque bus.

Le tableau de synthèse calculera le taux de charge brut par rapport à la capacité prévue par l'offre contractuelle et le taux de charge pondéré par rapport au flux de voyageurs.

Envoi des informations

La RATP fournit au STIF:

- un tableau récapitulatif au format Excel des taux de charge moyens annuels bruts et pondérés des lignes du réseau de surface et regroupés par sous-réseau ;
- le détail des comptages mensuels et les moyennes correspondantes donnés, pour chaque ligne et regroupé par sous-réseaux, au sein d'un document au format Excel.

Ces données sont fournies chaque mois en valeur mensuelle, et en cumul trimestriel et annuel.

La RATP et le STIF étudieront lors de l'année suivant la signature du contrat les prescriptions sur les modalités de comptage.

Pour toute demande de renfort d'offre en heure de pointe, un tableau récapitulatif au format Excel des taux de charge moyens brut et pondérés des lignes considérés sur une année glissante est fourni par la RATP au STIF avec le détail par mois, actualisé à partir du mois n-1 concernant la demande. Les données seront envoyées au STIF sous un délai de 10 jours ouvrés. Le STIF et la RATP examineront ensemble les solutions qu'il serait possible d'apporter à la ligne.

ANNEXE I-B-12 INDICE DE PERTUBATION

L'indice de perturbation permet de suivre l'adaptation des temps de parcours et des battements des TM aux conditions de circulation et d'examiner les mesures correctives en cas d'écarts importants.

Mode opératoire

On établit par sous réseau, le cumul des kilomètres perdus pour difficultés de circulation (KPDC) ainsi que des kilomètres équivalent retard (KER).

Les KER sont obtenus en multipliant le temps supplémentaire reconnu à chaque service du fait des retards par la vitesse commerciale de la ligne (Vc). Ce cumul est bien représentatif de la désorganisation du service générée par les conditions externes.

$$\text{KER} = \frac{\text{TS supplémentaire retard (mn)} \times \text{Vc de la ligne (km/h)}}{60}$$

Ce cumul est rapporté à l'offre proposée (les kilomètres commandés ou KC) et exprimé en pourcentage.

$$\text{IP} = 100 * (\text{KPDC} + \text{KER}) / \text{KC}$$

Suivi de l'indicateur

Le suivi se fait trimestriellement sur la base du relevé mensuel du mois considéré (hors juillet et août), en valeur cumulée ainsi qu'en moyenne annuelle.

Lorsque les TM sont relativement bien adaptés aux conditions externes, l'indice se situe en principe entre 1,5 et 2,0%, en fonction du sous-réseau.

Lorsque l'indice d'un sous-réseau s'écarte durablement de cette fourchette, le STIF et la RATP conviennent de regarder ensemble les mesures correctives qui pourraient être apportées.

ANNEXE I-B-13

ANALYSE DES TEMPS DE PARCOURS

Les horaires théoriques des TM fournis au titre du contrat peuvent diverger positivement ou négativement avec les valeurs relevées lors de la réalisation de l'offre, pour toute période et/ou tout type de jour.

Pour mesurer ces écarts, la RATP procédera à l'analyse des temps de parcours de 70 à 80 lignes par an, réparties sur chaque centre-bus, soit en moyenne 3 à 4 lignes par an et par centre.

L'objectif est de réaliser une revue de l'ensemble des lignes du réseau de surface durant la période du contrat. La liste des lignes soumise à analyse chaque année sera établie sur la base des propositions du STIF et de la RATP, à nombre de ligne égal entre l'AO et l'opérateur. Pour chaque ligne retenue, il sera procédé à des relevés s'étendant sur une durée de 12 mois couvrant l'ensemble des jours de chacune des périodes d'application des TM.

Ce sujet est traité dans le cadre d'un Comité de Suivi des Temps de Parcours (COSTP) se réunissant trimestriellement. Ce comité examine la liste des lignes à étudier, les relevés et diagnostics et les propositions à mettre en œuvre.

L'analyse inclura également celle de l'écart entre temps de battement théorique et temps de battement réel des TM de l'offre de référence.

Sur demande du STIF, la RATP effectue un retour d'expérience sur l'atteinte des objectifs (réduction des écarts) grâce aux actions mises en œuvre.

Le COSTP

Le COSTP constitué de la RATP et du STIF. Il est l'instance chargée du suivi de ce travail d'analyse et se réunit tous les trimestres pour :

- définir la liste des lignes de bus dont les temps de parcours seront analysés de manière détaillée. L'objectif est de retenir 70 à 80 lignes par an, réparties sur l'ensemble des centre-bus,
- examiner les retours d'analyse de la RATP,
- envisager les plans d'action pour résorber au maximum les décalages entre les temps de parcours théoriques et les temps de parcours constatés et idem pour les temps de battement dans la campagne de mesure (aménagement de voirie, sensibilisation des collectivités pour le respect des aménagements et de la circulation des voiries, redéploiements de moyens d'une ligne à l'autre, ajout de moyens supplémentaires, recalage des temps dans la journée, etc...).

La RATP envoie au STIF, deux semaines avant chaque Comité de Suivi des Temps de Parcours, en vue d'une analyse et validation en séance :

- Les propositions de la RATP pour la liste des lignes prévues pour les 12 prochains mois pour l'analyse des temps de parcours ;
- Les relevés et diagnostics par ligne sur les écarts entre temps de parcours théorique et temps de parcours réel, y compris sur les temps de battement sur la base d'un format à préciser conjointement ;
- La réalisation d'un diagnostic des points durs de circulation ;
- Les propositions d'ajustements et actions à mettre en œuvre par ligne.

A compter du 1^{er} janvier 2018, les TM des lignes pour lesquelles il aura été décidé par le COSTP d'un ajustement des temps de parcours à moyens constants ou à offre constante devront être réalisés sur la base de deux bus au maximum en terminus lorsque la fréquence de la ligne est supérieure ou égale à 6 minutes.. Le STIF et la RATP conviennent que les lignes qui présenteraient un excédent de temps de parcours feront également l'objet d'un recalage de leurs temps de parcours. Les moyens éventuellement ainsi dégagés seront réinvestis sur la même ligne en offre si nécessaire ou sur d'autres lignes du réseau de surface nécessitant un ajustement des temps de parcours ou de l'offre.

La RATP actualise pour chaque Comité de Suivi des Temps de Parcours un historique des lignes suivies dans ce cadre afin de distinguer les lignes :

- analysées et ayant fait l'objet d'une modification des temps de parcours sur la base de propositions et actions à mettre en œuvre définies conjointement,
- analysées mais n'ayant pas fait l'objet d'une modification des temps de parcours suite aux conclusions des relevés,
- en cours d'analyse suite à la réalisation des relevés (traitement des données en cours)
- en cours de relevés,
- restant à observer en indiquant si possible une année prévisionnelle de réalisation des relevés si la planification de ce relevé a été fixée conjointement par le STIF et la RATP,
- les éventuelles modifications de structures survenues depuis les ajustements de TP.

Méthode d'analyse

Compte tenu du travail déjà mené par la RATP et sur la base du dossier remis au STIF le 20 mars 2015 concernant les 40 lignes à traiter prioritairement (lignes 21, 26, 31, 63, 65, 76, 85, 91, 96, 115, 120, 121, 133, 144, 150, 153, 159, 160, 164, 176, 183, 248, 249, 304, 318, 350, 360, 399, 30, 47, 56, 69, 73, 75, 84, 151, 221, 252, 317 et 322), la RATP et le STIF ont convenu de la mise en œuvre de l'ajustement des TP sur ces lignes (sauf la ligne 26 déjà traitée le 1^{er} septembre 2015 suite à accord des parties) et de la mise à jour de la référence contractuelle selon le calendrier suivant :

- 20 lignes au 1^{er} janvier 2016
- 10 lignes au 1^{er} février 2016
- 9 lignes au 1^{er} mars 2016

Pour les autres lignes faisant l'objet d'une analyse, il est mesuré, sur 12 mois consécutifs, les temps de parcours tous les jours, qui représenteront les trois jours type et quatre périodes de base. Les résultats de l'analyse permettront de connaître l'écart entre le temps de parcours théorique et le temps de parcours réel. L'analyse portera également sur les temps de battement.

Il sera notamment établi un graphique, par type de jour et par période (soit 12 graphiques).

Le premier COSTP de 2016 arrêtera la liste de lignes dont la campagne de mesures s'échelonnera au cours des douze mois suivants. La RATP envoie sa proposition de liste de lignes au STIF, au plus tard 15 jours avant le COSTP.

Une fois les chronométrages réalisés sur 12 mois, chaque ligne sera analysée par la RATP lors du trimestre suivant.

Au début du 2^{ème} trimestre après la fin des mesures, la RATP aura terminé ses analyses et propositions et sera en capacité d'envoyer au STIF, deux semaines avant le COSTP suivant ses propositions.

Sauf exception, la validation des nouveaux TM devra être opérationnelle au début du 3^{ème} trimestre après la fin des mesures.

Pour chaque ligne proposée pour un recalage des TP, la RATP présentera une étude dans une note appropriée en précisant le nombre de JA avant et après recalage des TP.

Plans d'action

Les préconisations établies par la RATP permettront au COSTP de formaliser un plan d'action pour traiter les écarts significatifs qui auraient été détectés. A titre d'exemple et de manière non exhaustive, les propositions suivantes pourront être envisagées :

- saisie des gestionnaires de voirie et les forces de l'ordre pour signaler l'opportunité de réaliser des aménagements de voirie ou des ajustements dans le réglage des feux ;
- des ajustements de temps de parcours par transfert de moyens, d'une période à l'autre ou d'une ligne à l'autre ;
- des ajustements de temps de parcours, à offre constante ou à moyen constants.

I - L'OFFRE ET LA REGULARITE ASSOCIEE

C. ENGAGEMENT DE SERVICE ET D'INFORMATION EN CAS DE GREVES

ANNEXE I-C-1 PLAN D'INFORMATION VOYAGEUR POUR LE DISPOSITIF DE CONTINUITÉ DU SERVICE

1. Le contenu et les délais du plan d'information

48 heures avant une perturbation importante, la RATP communique publiquement (par diffusion d'un communiqué de presse) sur le risque d'une perturbation et donne rendez vous pour une information détaillée le lendemain.

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

Le jour même de la perturbation, dès 6h30, une information précise est donnée sur les niveaux de service selon le sous réseau utilisé. Le début et la fin prévisionnelle de la perturbation devront être obligatoirement indiqués.

Les voyageurs seront informés de l'amplitude horaire et des niveaux de service pour chacune des lignes de métro et pour chacun des sous-réseaux bus. Pour les RER, la RATP s'engage à communiquer aux voyageurs la liste des horaires des trains qu'elle s'engage au minimum à faire circuler durant la grève

2. Les supports

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

Les supports de communication sont les suivants :

Une information téléphonique

- Par un numéro vert gratuit mis spécialement en service en cas de perturbation importante, permettant d'obtenir les niveaux de service pour les métros, RER et les bus ;
- par le numéro habituel du serveur vocal RATP (3246 – 0,34€/min) pour les tendances de circulation.

Une information à distance

- sur internet avec le site « ratp.fr » ;
- vers les téléphones portables : Portail Mobile RATP sur le wap qui renseigne sur les prévisions de circulation et les niveaux de service,
- Vers le Système d'Information Multimodal du STIF : la RATP 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.

Une information dans la presse quotidienne régionale ;

Des annonces sonores en stations pour le métro et en gare pour le RER ;

Un affichage en gare des horaires des trains pour les RER que la RATP s'engage au minimum à faire circuler durant la grève

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

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, en cas de préjudice avéré pour le voyageur, et par sous-réseau.

* **Pour les forfaits Navigo et Navigo Solidarité 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 forfaits Imagine R et Navigo annuel**, le remboursement se fait via la réduction de la mensualité M+1 (ou M+2 selon le temps disponible pour préparer la mise en œuvre des traitements) pour les abonnés supposés emprunter le sous-réseau concerné au regard de leur commune de résidence. Pour ces abonnés, la réduction sera effectuée à hauteur de $1/365^{\text{ème}}$ du coût annuel du titre utilisé par jour d'inexécution du service.

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.

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

En cas de perturbations significatives résultant d'un préavis de grève pour un jour donné, conformément à l'article 24, la RATP met en place un plan de transport adapté sur la base d'un niveau de service de 50 % du service normal par sous-réseau aux heures de pointe :

- pour le sous réseau métro
- pour le sous réseau RER A
- pour le sous réseau RER B
- pour le sous réseau Tramway
- pour le sous réseau Bus en Site Propre
- pour le sous réseau Bus Mobilien Paris
- pour le sous réseau Bus Mobilien Banlieue
- pour le sous réseau Bus Banlieue
- pour le sous réseau Bus Paris
- Pour le sous réseau Noctilien

Des plans de transports adaptés sont élaborés sur la base de ces niveaux de service. Ils déterminent pour chacun des sous-réseaux les fréquences et horaires des trains par gare.

Ces plans de transports adaptés sont consultables au STIF.

**II – LES OBLIGATIONS DE QUALITE DE
SERVICES 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

ANNEXE II-A-1 MISE EN OEUVRE DU SCHEMA DIRECTEUR D'INFORMATION VOYAGEUR

- I/ INFORMATIONS DELIVREES AUX VOYAGEURS :

- 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.

La RATP recherchera en particulier à contribuer à la mise en œuvre d'un langage transport cohérent 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 :

La RATP prévoit l'adaptation 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), dans les pôles rénovés.

La RATP s'engage en particulier à :

- indiquer, à chaque fois que cela est possible, notamment si les informations des autres transporteurs sont disponibles, l'ensemble des informations sur les réseaux en correspondance, sur les mêmes supports et selon les mêmes représentations que ceux du réseau géré par la RATP, y compris les informations de prochains passages et de perturbations des réseaux en correspondance ;
- respecter une cohérence de l'information délivrée sur tout le réseau francilien et faciliter sa lisibilité, notamment à travers la cohérence des signes, l'exhaustivité des informations et la recherche de cohérence et de simplicité des dénominations ;
- expérimenter 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, la RATP 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, la RATP s'engage à dédier les écrans d'information voyageurs aux seuls contenus d'information voyageurs.

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

- 2/ L'INFORMATION DIFFUSEE A DISTANCE, NOTAMMENT SUR LES MEDIAS NUMERIQUES :

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

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

Pour assurer la cohérence des services délivrés aux voyageurs, les systèmes développés s'appuieront notamment sur des ressources communautaires ou interopérables avec les systèmes du STIF et des autres opérateurs franciliens.

La RATP conservant l'utilisation de sa recherche d'itinéraire, elle veillera aux respects des principes précités dans le cadre de sa contribution à la promotion et au développement du service auprès des voyageurs. Ces services se baseront de façon majoritaire sur les données communautaires de manière à délivrer des services multi-opérateurs conformément aux orientations du SDIV. La RATP aura accès gratuitement à ces données communautaires.

Des technologies identiques étant disponibles au niveau communautaire, le STIF ne pourra prendre en charge, ni en investissement, ni en fonctionnement les coûts afférant à la mise en œuvre et au fonctionnement de ces services. Les raccordements éventuels de la RATP à des services communautaires complémentaires à ceux décrits dans le présent contrat, feront l'objet d'accords spécifiques. Ces raccordements et accès aux services communautaires par la RATP seront gratuits sur la durée du contrat. Ils devront toutefois faire l'objet d'études préalables pour permettre les adaptations éventuellement nécessaires.

La RATP s'assurera (en dehors des phases d'expérimentations) des capacités de ses systèmes à contribuer prioritairement aux Système d'Information Multimodal du STIF notamment lors d'enrichissement de données utiles à la mise en œuvre de services portant sur le transport collectif aux voyageurs.

La RATP informera le STIF des différentes évolutions fonctionnelles majeures mises en œuvre pour les services aux voyageurs portant sur le transport collectif conformément aux engagements de l'article 32 du présent contrat.

Afin d'enrichir et moderniser les chartes existantes la RATP 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.

II/ NATURE DES INFORMATIONS DELIVREES ET ECHANGEES

L'information multimodale relève du communautaire et de la maîtrise d'ouvrage du STIF. Il revient à la RATP d'y contribuer pour ce qui relève de son champ de compétence.

La RATP conserve par ailleurs, conformément à l'article 32, sa capacité d'innovation dans le cadre de sa contribution à la promotion et au développement du service auprès des voyageurs.

Les échanges d'information entre la RATP et le STIF ont 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.

Les informations aujourd'hui échangées s'enrichiront tout au long du contrat car elles sont le socle des services auxquels les voyageurs auront accès demain.

La RATP s'engage dans ce cadre :

- à participer aux réflexions et études qui permettront ses développements.
- à apporter l'expertise utile à ses projets
- à contribuer de manière proactive et collaborative à la dynamique communautaire.

A la date de signature du présent contrat, les coûts liés aux échanges de données et utilisation des services, dont les spécifications, processus sont finalisés et connus par le STIF et la RATP à la signature du contrat, sont inclus dans l'équilibre financier du contrat et ne donneront pas lieu à une facturation spécifique.

Toutes les évolutions envisagées feront l'objet d'études préalables pour identifier les contraintes techniques, organisationnelles et financement associés. Ces études se feront dans les meilleurs délais et seront évaluées par le STIF.

Les échanges de données entre la RATP et le STIF se font suivants 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.

Toute évolution technique ultérieure de part ou d'autre devra :

- être formalisée conformément aux procédures prévues au contrat, permettant d'assurer la continuité et la maîtrise du système au cours du temps.
- donner lieu à un délai d'instruction pour l'analyse d'impact puis pour la réalisation de tests de continuité de service - non régression, avec réponse formelle du partenaire. Ce délai sera fixé entre la RATP et le STIF pour chaque nouvelle évolution.

Toute nouvelle version applicable des spécifications fonctionnelles et techniques de ces échanges de données (local agreement SIRI, webservice prochains passages, référentiels STIF Reflex et CodifLignes...), devra être validé par les deux parties en Commission de Suivi de la Qualité de Service telle que définie à l'article 38 du présent contrat.

1/ ENRICHISSEMENT DES REFERENTIELS NECESSAIRES AUX ECHANGES DE DONNEES 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, la RATP s'engage :

- 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, la RATP s'engage à :

- Participer aux groupes de travail animés par le STIF,
- Etudier les impacts techniques, organisationnels et financiers liés à la mise en œuvre de ces évolutions 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...) seront étudiées progressivement au cours de la période du contrat.

Les principes de mise en œuvre et d'alimentation des référentiels, communs à tous les transporteurs, figurent dans l'Annexe II-A-5.

2/ LES DONNEES SUR L'OFFRE THEORIQUE

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.

Les données fournies au STIF par la RATP doivent être représentatives de l'offre du réseau, dans sa complétude, et sa véracité. Pour cela des critères de qualité sont définis conjointement entre le STIF et la RATP. Ils permettent l'amélioration continue de la qualité des données.

Le STIF s'engage par ailleurs à tendre vers la même exigence de qualité sur les données de même nature qu'il fournit à la RATP.

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 refondre le système en place. Ce projet de refonte nécessite l'implication de tous les opérateurs de transport franciliens. A cette fin, la RATP s'engage à participer aux groupes de travail animés par le STIF et étudier les impacts techniques, organisationnels et financiers liés à la refonte des systèmes de gestion de l'offre théorique dans le cadre du projet de refonte du STIF.

3/ CONCEPTION ET MISE EN ŒUVRE DE L'ARCHITECTURE TEMPS REEL 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).

Toutes ces informations sont désignées ci-après 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 et des gestionnaires des espaces transports. 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 quand il sera opérationnel.
- 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 quand il sera opérationnel selon les formats et processus définis 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 (annexe II-A-2).

Le STIF et la RATP s'accordent sur la nécessité de diffuser les données temps réel (informations circonstanciées et prochains passages) avec les précautions utiles sur les supports d'information à distance ou en mobilité. Les modalités de diffusion de ces informations sont décrites à l'article 32 du contrat

La RATP s'engage, par ailleurs, à participer aux travaux communautaires initiés par le STIF dans la durée du prochain contrat. Ces travaux viseront notamment à mettre en cohérence la formulation des messages d'information circonstanciée (nature et contenu notamment) ainsi que d'étudier les possibilités de collectes utiles et d'usage d'informations de type « événements » sur le réseau, par contribution directe des voyageurs. Le financement des évolutions nécessaires des systèmes d'information de la RATP sera prévu dans le cadre d'accords spécifiques.

4/ ACCES AUX WEBSERVICES DU STIF ET DE LA RATP :

4.1 Accès de la RATP aux « webservices » du STIF :

Dans le cadre de sa contribution d'une part à la fourniture de ses Données et d'autre part à la promotion et au développement du service auprès des voyageurs, la RATP pourra :

- accéder gratuitement à l'ensemble des « webservices » actuels et futurs du STIF, portant sur les transports collectifs, mis en œuvre sur la plateforme Open Data du STIF,
- accéder aux « webservices » relatifs aux échanges de données temps réel multi-transporteurs selon les dispositions de l'annexe II-A-3.

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, la RATP 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 circonstancielles :

Concernant les informations circonstancielles, prévues et imprévues, dans l'attente de la disponibilité du relais d'informations temps réel mis en place par le STIF, la RATP met à disposition les données d'informations circonstancielles au STIF selon les conditions décrites à l'annexe II-A-3.2.

5/ LES CARTOGRAPHIES MULTI-TRANSPORTEURS :

Les différentes représentations cartographiques de l'offre de transport présentes sur le réseau ainsi que sur les médias à distance seront multi-transporteurs à mesure de la mise à jour des différents plans produits par la RATP et au plus tard fin 2017 pour les plans (plans de secteurs) et, au plus tard au terme du contrat pour le reste de la gamme des plans (plan de proximité, plan de ligne). Ils présentent l'ensemble de l'offre de transport public sur la zone géographique couverte.

La RATP 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, la RATP 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).

Lors de la mise en œuvre de ces « Prescriptions » sur la gamme de supports dont la RATP a la responsabilité, la RATP et le STIF s'entendront pour formaliser les ajustements nécessaires afin de tenir compte des spécificités du réseau RATP. Compte tenu de l'existant, il est convenu que la RATP n'utilise pas le pictogramme « BUS » de la prescription cartographique (annexe II-A-8) et continue d'utiliser son pictogramme actuel sur la gamme des supports dont elle a la responsabilité.

Le document « prescriptions pour la conception de cartographies voyageurs en Ile de France » 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. Ces mises à jour feront l'objet d'une validation de l'ensemble des transporteurs.

La RATP 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, la RATP 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 ;
- la RATP s'engage à généraliser la diffusion des cartes régionales sur tous les canaux (documents affichés et distribués dans les espaces ; fichiers type PDF et plans dynamiques sur supports à distance) au plus tard fin 2016 dans le respect des conditions d'utilisation visées à l'annexe II-A-6.1 ;
- la RATP s'engage à contribuer à cette actualisation et à la validation du contenu sur les lignes de son réseau en remontant au STIF les informations relatives aux modifications survenues entre 2 versions de ces documents.

Concernant les documents existants, le STIF s'engage à mettre à jour ces cartes au moins une fois par an.

Les plans de bassin :

La RATP met en œuvre la réalisation de 'cartes bassin', et est responsable ensuite de leur production sur des périmètres prévus 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.

Dans l'attente de la mise en place du référentiel des tracés, le STIF fournit l'ensemble des données pertinentes dont il dispose, sur l'offre existante et à venir, pour permettre le démarrage des travaux de conception des plans. Pour les données non disponibles la RATP se met en relation avec les autres opérateurs pour collecter l'information nécessaire.

Les plans de proximité et de lieux :

La RATP réalise des plans de proximité, conformément aux « prescriptions pour la conception de cartographies voyageurs en Ile de France » (Annexe II-A-8) en intégrant les ajustements à définir entre la RATP et le STIF pour tenir compte des spécificités du réseau RATP. Les principes de gouvernance sont exposés dans l'annexe II-A-7.

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

Expérimentations et nouvelles représentations :

La RATP expérimentera la mise en place de représentations innovantes (spidermap, ...) dans l'esprit de compléments et de manière cohérente à la gamme de plan existante.

Dans ce cadre la RATP proposera 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 - CHARTE DES SUPPORTS ET CONTENUS

SUR CD-ROM

Annexe II-A-3 - ECHANGES DE DONNEES DE L'INFORMATION VOYAGEUR EN TEMPS REEL

1. OBJECTIFS DES ECHANGES DE DONNEES DE L'INFORMATION VOYAGEUR EN TEMPS REEL

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.

- 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 IV TR».

Le STIF et la RATP conviennent que ces informations ne sont pas uniformément présentes et diffusées sur l'ensemble des sous-réseaux de la RATP (bus, tramway, métro et RER). Certaines de ces informations sont présentes et diffusées sur les systèmes d'informations voyageurs de la RATP (ex : heure estimée au point de destination uniquement pour les bus ; les deux prochains temps d'attente dans les espaces pour les bus, Tramway et Métro). Enfin, certaines informations susmentionnées n'existent pas dans les systèmes.

La transmission des Données IV TR entre transporteurs a pour objectif d'améliorer l'information des voyageurs, notamment en leur assurant une information Temps Réel, 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. A la date de signature du présent contrat la version du profil SIRI est : « Profil SIRI IDF 2.4.1 ».

Avant l'arrivée du serveur relais STIF cible 2016, les échanges de données seront réalisés en interface avec les systèmes existants. L'annexe II.A.3.2 (« Echange de données IV TR avant l'arrivée du relais STIF ») comprend :

- 1) Mise à disposition des données RATP (prochains passages) pour le service « prochains passages » par Webservices
- 2) Mise à disposition des données d'information de perturbation prévue et imprévue par message structuré

A l'arrivée du serveur relais, les échanges seront réalisés via la norme SIRI profil IDF 2.4.1. L'annexe II.A.3.1 (« Echange de données IV TR à l'arrivée du serveur relais STIF ») comprend :

- 1) Présentation du profil SIRI IDF 2.4.1
- 2) Présentation du contrat de service entre la RATP et le STIF pour la mise en œuvre du protocole d'échange SIRI 2.4.1

Pour permettre la mise en œuvre de fonctionnalités nouvelles, l'instance de gouvernance du « Local Agreement SIRI IDF » pourra proposer des évolutions du profil et de ses modalités d'application.

Toute nouvelle version applicable des spécifications fonctionnelles et techniques de ces échanges de données, devra être validée par les deux parties en Commission de Suivi de la Qualité de Service telle que définie à l'article 38 du présent contrat.

L'ensemble des engagements et exigences décrit 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

La RATP et le STIF s'engage à échanger les Données IV TR (transmission des Données RATP et récupération des données des autres Partenaires) dans les conditions et selon les modalités définies dans le « Local Agreement SIRI IDF 2.4.1 » en assurant à tous l'exhaustivité, la qualité, l'intégrité, la disponibilité et la sécurité des dites Données.

2.1 : Engagements de la RATP :

La RATP s'engage à :

- produire et mettre à disposition des autres transporteurs, des responsables de la diffusion de l'information voyageurs dans les gares routières et du STIF, les Données IV TR présentes dans les systèmes d'information nécessaires pour leur diffusion :
 - dans les espaces de transport identifiés (pôles multimodaux, gares et stations de correspondances, gares routières) qui sont de leur responsabilité, à partir de requêtes/réponses ou abonnement ;
 - des autres sites et sur les supports à distance ;
- diffuser les Données TR produites et mises à disposition par les autres transporteurs dans les espaces de transport et les médias à distance dont la RATP a la responsabilité. Cette diffusion est assujettie au type d'écran installé et à leur lieu d'implantation dans les espaces RATP ;
- mettre en place, maintenir et exploiter le concentrateur RATP pour les échanges de Données Temps Réel, vers le relais STIF, à l'issue de sa mise en œuvre celui-ci par le STIF ;
- 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 les développements qui en découlent.

2.2 Engagements du STIF :

Le STIF s'engage à :

- mettre à disposition de la RATP les Données IV TR des autres transporteurs présentes dans les systèmes d'information afin qu'elles soient diffusées :
 - dans les espaces de transport identifiés (pôles multimodaux, gares et stations de correspondances, gares routières) qui sont de sa responsabilité;
 - sur les supports à distance (y compris médias) ;
- mettre en place, maintenir et exploiter le relais STIF pour les échanges de Données IV TR, avec le concentrateur RATP et les Partenaires ;

3 : MODALITES DE PRODUCTION DES DONNEES TEMPS REEL PAR LES TRANSPORTEURS EN ILE DE FRANCE

3.1 exigences de qualité :

Pour les données de « Prochains passages » :

Les données produites par la RATP correspondent au périmètre fonctionnel vu par le voyageur sur les écrans en station ou à bord des véhicules : prochains horaires de passages (rer) ou prochains temps d'attente (bus et métro) aux arrêts, avec quais et voies s'il y a lieu, code mission s'il y a lieu, code ligne, mentions « retardé », ou « supprimé » s'il y a lieu, destination, desserte s'il y a lieu.

Pour les données « Informations circonstancielles » :

- Ces données correspondent aux messages (textes affichés sur les écrans ou sur des affiches et affichettes) qui décrivent sous forme d'information textuelle les écarts de l'offre par rapport à l'offre de référence.

Dans l'attente de la mise en œuvre du relais d'informations des données temps réel (Annexe II-A-3-1), il est convenu que la RATP transmet des informations circonstancielles sur les perturbations imprévues dans les mêmes flux d'informations que ceux visés à l'annexe II-A-4 pour les informations circonstancielles prévues.

Toutes les Données Temps réel, 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 des gares et stations

L'état de fonctionnement des ascenseurs des stations et gares accessibles est transmis au STIF (ou son prestataire désigné) dans un fichier Excel, selon les modalités décrites ci-dessous

Eléments de qualité

La RATP fournit l'état du fonctionnement des ascenseurs trois fois par jour du lundi au vendredi et une fois par jour les samedis, dimanches et fêtes tel que prévu au contrat à l'article 33

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

Evolutions

Sur la durée du contrat, la RATP étudiera la faisabilité technique de remontée centralisée des données TR des ascenseurs des lignes notamment équipées du système Symphonie et des conditions financières associées.

4 : MODALITES DE REUTILISATION ET DE DIFFUSION DES DONNEES TEMPS REEL PRODUITES PAR LES AUTRES TRANSPORTEURS D'ILE DE FRANCE

Exigences de qualité :

Pour les données de « Prochains passages » :

Les données reçues à diffuser par la RATP 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 « retardé », ou « supprimé » s'il y a lieu, destination, desserte s'il y a lieu.

La RATP diffuse dans les délais cohérents avec les principes d'information temps réel, les données fournies par les producteurs d'information voyageurs. Elle respecte l'intégrité des données IV TR reçues. Les adaptations techniques répondant aux problématiques de cohérence de diffusion et de format sont de la responsabilité des producteurs de données IV TR. La RATP ne serait être tenue responsable de la qualité (inexactitude, actualisation), des erreurs et de la cohérence des données IV TR des autres producteurs transmises par le relais unique du STIF.

Pour les données « Informations circonstancielle :

Ces données correspondent aux messages texte diffusés sur les écrans, affiches et affichettes ou les médias à distance ou en mobilité des Partenaires de transports décrivant, sous forme d'information textuelle, toutes conséquences des écarts de l'offre par rapport à l'offre de référence.

La RATP diffuse dans les délais cohérents et en respectant les principes d'information temps réel, les messages fournis par les producteurs d'information. Elle respecte l'intégrité des données reçues, dès lors qu'elles auront été définies (format, modalités de fournitures,..) dans les groupes de travail sur l'information circonstancielle.

La RATP peut utiliser les données IV TR produites par les autres transporteurs pour développer des systèmes internes pour la gestion des situations opérationnelles par ses agents, mais aussi des systèmes externes pour les clients, notamment sur des médias distants de manière cohérente avec les dispositions de l'article 32 du contrat. Ces systèmes de diffusion de l'information doivent être compatibles avec les objectifs de l'amélioration de l'information voyageurs.

5 : MISE EN OEUVRE

5.1 Echéances

Les principales échéances à respecter sont les suivantes :

- Avant fin 2016 :
 - la RATP s'engage à fournir au STIF conformément à l'annexe II.A.3.2, les prochains passages TR via les webservices, et l'information circonstancielle prévue et imprévue par messages structurés.
 - la RATP s'engage à ce que des échanges bi-directionnels SIRI soient opérationnels avec le relais STIF pour un nombre d'arrêt restreint dont la liste est à définir conjointement, conformément à l'annexe II-A-3-1.
- Fin 2016 : la RATP s'engage à ce que l'ensemble des échanges entre transporteurs transitent obligatoirement par le seul intermédiaire du relais STIF. Pour cela le STIF s'engage mi-2016 à mettre en service son relais unique permettant la réalisation des tests et la stabilisation technique des échanges. Le STIF et la RATP conviennent également, pour tenir cette échéance, de la nécessité de finaliser les études d'impacts techniques et de faisabilité sur les systèmes d'information ;

Toutes autres échéances portant notamment sur les évolutions fonctionnelles et techniques liées à ces échanges seront étudiées et définies d'un commun accord au sein de l'instance de gouvernance du « Local Agreement SIRI IDF ».

5.2 : Propriété des données IV TR RATP

La RATP conserve la propriété pleine et entière des données IV TR qu'elle produit et qu'elle met à disposition des Partenaires, du Stif et des tiers dans les conditions précisées à l'article 32-3 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 IV TR RATP. Les modalités de mises à disposition des Données RATP sur la plateforme Open Data du STIF et la liste des jeux de Données RATP, en vue de leur réutilisation au sens de la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978, sont prévues à l'annexe VII-1.

En tout état de cause, la RATP ne saurait engager sa responsabilité en cas de dommage lié à une mauvaise utilisation ou à une modification par le STIF des Données ou en cas d'inadéquation des Données aux objectifs poursuivis par le STIF par la mise en œuvre de sa plateforme Open Data.

La RATP pourra dans tous les cas librement réutiliser et rediffuser l'ensemble des données IV TR qu'elle produit relatives à son offre de transport de la manière qu'elle le souhaite en respectant les dispositions de l'article 32 du contrat.

5.3 : Modalités financières :

Ces échanges de données IV TR se font de manière réciproque et sans contrepartie financière entre les Partenaires.

Les coûts liés aux évolutions de ces échanges de données IV TR (producteur et diffuseur) à compter de la signature du présent contrat seront traités directement entre la RATP et le STIF et feront l'objet de financements spécifiques.

5.4 : Modalités particulières

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

Annexe II-A-3-1 - MODALITES PARTICULIERES DE MISES EN ŒUVRE DES ECHANGES DE DONNEES TEMPS REEL A L'ARRIVEE DU RELAIS STIF

1/ Objet de l'annexe

Cette annexe décrit les modalités techniques et opérationnelles d'échanges des Données Temps Réel entre la RATP 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 la RATP, les Partenaires et le STIF. A l'arrivée du relais STIF, ce dispositif permettra à la RATP de fournir ses Données IVTR aux autres transporteurs et, réciproquement, de recevoir des Données IVTR de ces derniers en vue de les diffuser dans les espaces et médias distants dont elle a la responsabilité. Le relais STIF est dédié aux échanges des Données temps réel permettant la diffusion des informations voyageurs sur les équipements sur sites. Un dispositif technique STIF sera dédié aux échanges de Données temps réel permettant la diffusion des informations voyageurs sur les médias distants.

Il est convenu entre le STIF et la RATP que si ce dispositif technique STIF (médias distants) devait faire l'objet de spécifications fonctionnelles et techniques différentes de la présente annexe, cela fera l'objet d'un accord et d'un financement spécifiques entre la RATP et LE STIF.

Ces échanges de Données IV TR seront réalisés en trois étapes :

- 1) Echanges restreints avec le serveur relais STIF (limité à un nombre restreint de sites).
- 2) Echanges avec le service relais STIF cible (totalité des sites).
- 3) Echanges avec le service d'un dispositif technique STIF pour la diffusion sur les médias distants.

2/ Description des étapes

2.1) Echanges restreint avec le relais STIF (limité à un nombre restreint de sites)

A la mise en service du serveur relais (échéance fin 2015), et afin d'assurer une montée en charge progressive du relais STIF et du concentrateur temps réel RATP, des sites pilotes en nombre limité permettront de valider les modalités opérationnelles de mise en œuvre des échanges bidirectionnels en SIRI 2.4.1 (et versions suivantes).

Durant cette phase, la RATP et le STIF auront pour objectif de fiabiliser les processus et d'assurer la montée en charge du relais STIF et du concentrateur de données TR RATP.

Les services offerts sont les services « Prochains passages » (SM) et messages d'informations circonstanciées au format texte (GM) ainsi que les services : état de fonctionnement (CheckStatus), liste des points d'arrêt (StopPointsDiscovery) (côté producteur et diffuseur) et liste de lignes (LinesDiscovery) (côté diffuseur).

2.2) Echanges avec le service relais STIF cible (totalité des sites)

En cible, au plus tard au 1^{er} janvier 2017, les échanges de Données IVTR avec le STIF et les autres transporteurs se feront progressivement sur l'ensemble :

- des espaces de transport identifiés (pôles multimodaux, gares et stations de correspondances et gares routières (en mode requête/réponse ponctuelle ou abonnement) ;
- des autres sites et médias distants (en mode requête/réponse ou en abonnements dont le volume devra être défini par les deux Parties lors d'ateliers techniques).

Dans le cadre des groupes de travail animés par le STIF sur l'information circonstancielle et par l'instance de gouvernance du Local Agreement SIRI, des spécifications particulières seront menées sur le profil SIRI IDF pour prendre en compte le format structuré SX de l'information circonstancielle.

2.3) Echanges avec le dispositif technique du STIF pour la mise à disposition des Données IV TR sur médias distants

En cible, au plus tard au 1^{er} janvier 2017, les échanges et diffusions de Données sur les médias distants avec le STIF et les autres Transporteurs seront assurées par ce dispositif technique STIF. La RATP réalisera, avec les spécifications techniques fournis par le STIF, une étude d'impacts techniques sur ses systèmes d'information voyageurs, process, délais et coûts associées. Cette étude s'effectuera dans les meilleurs délais et sera évaluée par le STIF et fera l'objet d'un accord et financement spécifique entre le STIF et la RATP. Les conventions en vigueur entre opérateurs de transports seront maintenues sur la durée nécessaire à la disponibilité opérationnelle de ce dispositif STIF.

La mise en œuvre de ces deux premières étapes fera l'objet d'un contrat de service entre le STIF et la RATP qui sera partagé par les deux parties et validé par la Commission de suivi de la qualité de service. Le contrat de service sera adapté lors de la mise en service du dispositif technique du STIF dédié aux médias distants.

3/ Obligations de la RATP et du STIF

La RATP et le STIF s'engagent à :

- surveiller le bon fonctionnement de leur infrastructure (équipements et liaisons de transmission qui lui incombent) nécessaire à l'échange des Données Temps Réel ;
- administrer en permanence la capacité de traitement de l'infrastructure à l'évolution du trafic d'échanges;
- adapter, en cas de besoin, la capacité de traitement de l'infrastructure à l'évolution du trafic d'échanges. Toute adaptation d'infrastructure fera l'objet d'études d'impacts techniques, process et coûts associés et discussions spécifiques entre la RATP et le STIF.
- 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. La RATP et le STIF s'assureront 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.

En outre, la RATP 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 leur savoir-faire, de leur expertise 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, la RATP et le STIF s'engagent à :
 - a. fournir avec diligence toutes les informations qui leur seront demandées à l'exclusion de celles qui seraient jugées confidentielles ;
 - b. établir une concertation étroite et continue avec les autres Partenaires, pour veiller à la réalisation des objectifs de la présente annexe ;

5. **conseil et mise en garde** : la RATP et le STIF s'engagent à conseiller et mettre en garde les autres 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. la RATP et le STIF sont en particulier soumis à un devoir d'alerte à l'égard des autres Partenaires concernant :
- toutes mesures d'amélioration des différentes tâches confiées et/ou de réduction du coût desdites tâches compte tenu de leurs besoins respectifs, sous réserve qu'il n'en résulte pas une diminution de la qualité de service ;
 - l'atteinte des objectifs cités dans l'annexe II A 3 ;
 - la cohérence permanente des moyens et des choix pris par leurs équipes durant toute la durée du Contrat ;
 - les évolutions technologiques pouvant concerner le projet. A ce titre, la RATP et le STIF s'engagent à informer les autres Partenaires au travers de l'instance de gouvernance du « Local Agreement SIRI IDF » de ces évolutions qui présenteraient un risque d'altération des échanges ;
 - le respect des délais propres au projet; au cas où la RATP et le STIF auraient connaissance d'un événement ou d'un fait quelconque, y compris s'il est imputable à un autre Partenaire, susceptible d'entraîner un retard par rapport à ces délais, la RATP et le STIF s'engagent à en aviser sans délai et, de préférence, par écrit les autres Partenaires concernés ;
 - De prévenir les autres Partenaires d'une interruption de service prolongée.
 - Les limites techniques et les besoins d'évolutions nécessitant un arbitrage de moyen.

Les Parties 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** : la RATP et le STIF s'engagent à instruire et adapter si nécessaire leurs interventions aux consignes d'exécution particulières qui pourraient être formulées au cours de l'exécution du présent Contrat ;
7. **sécurité** : la RATP 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 Temps Réel et des transmissions, ainsi que la sécurité physique de ses installations ;
8. **respect des prescriptions techniques** : la RATP 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 d'une convention ad-hoc établie entre l'Entreprise et les Partenaires.
9. la mise en œuvre des dispositifs d'échanges ne doivent produire aucune régression quant aux services d'information voyageurs sur sites et sur les médias distants.

La RATP et le STIF garantissent aux Partenaires leur 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.

4/ Périmètre du contrat de service

4.1/ Descriptions fonctionnelles et techniques des échanges

Les descriptions fonctionnelles des échanges seront décrites dans l'annexe II-A-3-1 « Local Agreement SIRI profil Ile-de-France » dans sa version 2.4.1 et suivantes.

Les versions supportées à un instant « t » sur la durée du Contrat par la RATP et le STIF seront précisées dans un document (contrat de service, référence XXXX) qui sera défini et partagé pour chacun des Partenaires au sein de l'instance de gouvernance du « Local Agreement SIRI IDF ». Ce document précisera a minima les paramètres suivants :

- 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 la RATP 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, nombre de zones d'embarquement par mode d'interrogation)
- 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, ...)
- Charge et sollicitations des serveurs

4.2/ Maintien en condition opérationnelle

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

Pour la RATP, la description reprendra en particulier les éléments suivants :

- Taux de disponibilité de la plateforme RATP de production
- Garantie de temps de rétablissement
- Plage horaire de fonctionnement
- 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 de production
- Garantie de temps de rétablissement
- Plage horaire de fonctionnement
- Plage horaire d'intervention technique
- Plage horaire d'intervention fonctionnelle

Pour le STIF et la RATP :

- Assistance (Procédures d'escalades) en cas de dysfonctionnement constaté par l'une des Parties ou l'un des Partenaires.

ANNEXE II-A-3-2 – ECHANGES DE DONNEES IV TR AVANT L'ARRIVEE DU RELAIS STIF

CONTEXTE

Le STIF, en qualité d'autorité organisatrice, a notamment pour mission, conformément aux dispositions de l'article L.1231-8 du code des transports, de mettre en place un service d'information multimodale, qui regroupe des données des transporteurs d'Ile de France relatives aux réseaux de transport collectif (ci-après le « Service d'Information Multimodale »).

Dans ce cadre, et conformément à l'article 32 du Titre II du contrat et aux annexes II-A-1 et II-A-3, les Parties ont établi :

- un Web service, c'est-à-dire un dispositif d'accès sous forme de flux Internet, entre le site de RATP et le site Vianavigo du STIF afin de permettre l'accès à certaines données horaires dont RATP est propriétaire, concernant les réseaux de transport exploités par la RATP (prochains passages).
- Un protocole d'échange de données d'informations circonstanciées prévues et imprévues par message structuré

La présente annexe organise et définit les modalités d'une mise en œuvre de ces services, dans les conditions définies ci-après.

Ces services prennent fin avec la mise en place des dispositifs d'échanges de Données de la RATP et du STIF tels que décrits dans l'annexe II-A-3.1

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

I – Modalités particulière de mise à disposition des données RATP pour le service « prochains passages » par webservices

I.1 – OBJET

Le présent chapitre a pour objet de définir les conditions de mise à disposition, par la RATP, d'un dispositif d'accès sous forme de web services permettant au STIF d'accéder à certaines données horaires des réseaux de transport RATP (prochains passages), dont la RATP est l'unique propriétaire, telles que définies à l'article I.3 ci-après.

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

I.2 – OBLIGATIONS DE RATP

I.2.1 Définition des données de prochains passages

Les données mises à disposition du STIF par RATP sont les informations sur les prochains passages à l'arrêt, en gare et station exploitées par RATP, en temps réel (ci-après désignées les « Données Prochains Passages »).

I.2.2 Définition des conditions d'accès aux Données Prochains Passages

La RATP met à disposition du STIF, à titre non exclusif et gratuit, pour la durée du Contrat STIF RATP, 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 Prochains Passages.

En situation nominale, le volume des données transmises, est différencié par mode de transport :

RER	Horaires des six (6) prochains passages, à une gare et dans une direction donnée
Métro	Horaires des quatre (4) prochains passages, à une station et dans une direction donnée
Bus	Horaires des deux (2) prochains passages, à un arrêt et dans les deux directions données
Tramway	Horaires des deux (2) prochains passages, à un arrêt et dans une direction donnée
Noctilien	Horaires des deux (2) prochains passages, à un arrêt et dans les deux directions données

Le nombre de prochains passages précisés dans le tableau correspondent aux échanges de Données « Temps Réel », mais en aucun cas au périmètre vu du voyageurs sur sites dans les espaces.

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

La charge moyenne estimée sur les interrogations STIF des Données Prochains Passages est de 1 000 à 1 500 requêtes par minute (2 000 par minute en crête).

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

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

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

La RATP s'engage à maintenir ce Web service jusqu'à mise à disposition dispositif technique STIF (médiats distants), 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.

I.3 – PROPRIETE DU WEB SERVICE ET DES DONNEES PROCHAINS PASSAGES

La RATP est et demeure l'unique propriétaire du Web service qu'elle met à la disposition du STIF dans le cadre des présentes, ainsi que des Données Prochains Passages concernées.

Le Web service ne fait en aucun cas l'objet d'une cession. Par conséquent, le STIF s'interdit de le céder, de le mettre à disposition de toute autre personne, ou d'en faire tout autre usage qui serait contraire aux stipulations de la présente l'Annexe. Le STIF pourra toutefois mettre à la disposition de prestataires, auxquels il pourra avoir recours, le Webservice à condition que celui-ci soit nécessaire à la réalisation de la mission confiée au prestataire dans les limites des présentes et que le STIF fasse respecter les clauses de la présente annexe au dit prestataire. Dans ce cas le STIF en informera la RATP.

Les modalités de réutilisation/exploitation des Données Prochains Passages par le STIF sont prévues à l'annexe II-A-9 droit data

Dans le cadre de sa politique open data, le STIF souhaite mettre à disposition des réutilisateurs sur sa plateforme Open Data certaines données RATP. Les modalités de mises à disposition des données RATP sur la plateforme Open Data du STIF et la liste des jeux de données RATP, en vue de leur réutilisation au sens de la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978, sont prévues à l'annexe VII-9.

I.4 – OBLIGATIONS DU STIF

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

Le STIF s'engage à faire mention de la source ou de la propriété de la RATP sur ses médias distants, selon les mêmes modalités de présentation (notamment concernant le format) que celles concernant ses propres données et s'interdit de modifier, de quelque manière que ce soit, les Données Prochains Passages à l'exception de mise en forme ou de présentation des Données. Il est entendu que les données seront agrégées avec les données des autres transporteurs d'Ile-de-France.

I.5 - RESPONSABILITES

Le dispositif de transmission des données (web services) et les données, fournis dans le cadre de l'Annexe, sont sous la seule responsabilité de la RATP. Néanmoins, le STIF accepte et reconnaît que la RATP 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.

La RATP 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.

La RATP 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 la RATP.

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

II – Modalités particulière de mise à disposition des données d'information de perturbation prévue et imprévue

II.1 - OBJET

Le présent chapitre a pour objet de définir les conditions de mise à disposition par la RATP des Données RATP relatives aux perturbations prévues et imprévues.

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

II.2 – OBLIGATIONS DE LA RATP

2.1 Définition des données de perturbation

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

2.2 Définition des conditions d'accès des Données RATP

La RATP met à disposition du STIF les Données Perturbation sous forme de fichiers au format XML (encodage UTF-8) sur un serveur SFTP du STIF. Ces fichiers seront déposés au fil de l'eau avec une mise à jour en fonction de l'évolution de la perturbation.

Structure des fichiers respectant le XSD suivant :

En bleu, les éléments. En gras les propriétés obligatoires.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<xs:schema elementFormDefault="qualified" xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema">
  <xs:element name="incident">
    <xs:complexType>
      <xs:sequence>
        <xs:element ref="periodeValidite"/>
        <xs:element ref="cause"/>
        <xs:element ref="ligne" minOccurs="1" maxOccurs="unbounded"/>
        <xs:element ref="informations"/>
      </xs:sequence>
      <xs:attribute name="id" type="xs:string" use="required"/>
      <xs:attribute name="perturbationId" type="xs:string" use="required"/>
      <xs:attribute name="dateCreation" type="xs:dateTime" use="required"/>
    </xs:complexType>
  </xs:element>

  <xs:element name="periodeValidite">
    <xs:complexType>
      <xs:attribute name="debut" type="xs:dateTime" use="required"/>
      <xs:attribute name="fin" type="xs:dateTime" use="required"/>
    </xs:complexType>
  </xs:element>

  <xs:element name="cause">
    <xs:complexType>
      <xs:attribute name="id" type="xs:string" use="required"/>
      <xs:attribute name="texte" type="xs:string" use="required"/>
    </xs:complexType>
  </xs:element>
</xs:schema>
```

```

    </xs:complexType>
  </xs:element>

  <xs:element name="ligne">
    <xs:complexType>
      <xs:sequence>
        <xs:element ref="consequence"/>
        <xs:element ref="localisation"/>
        <xs:element name="arret" type="xs:string" minOccurs="0"
maxOccurs="unbounded"/>
      </xs:sequence>
      <xs:attribute name="reseau" type="xs:string" use="required"/>
      <xs:attribute name="code" type="xs:string" use="required"/>
      <xs:attribute name="codeSTIF" type="xs:string" use="required"/>
    </xs:complexType>
  </xs:element>

  <xs:element name="consequence">
    <xs:complexType>
      <xs:attribute name="id" type="xs:string" use="required"/>
      <xs:attribute name="texte" type="xs:string" use="required"/>
    </xs:complexType>
  </xs:element>

  <xs:element name="localisation">
    <xs:complexType>
      <xs:attribute name="type" use="required">
        <xs:simpleType>
          <xs:restriction base="xs:string">
            <xs:enumeration value="ligne"/>
            <xs:enumeration value="arrets"/>
          </xs:restriction>
        </xs:simpleType>
      </xs:attribute>

      <xs:attribute name="importance" type="xs:string" use="required"/>
    </xs:complexType>
  </xs:element>

  <xs:element name="informations">
    <xs:complexType>
      <xs:sequence>
        <xs:element name="titre" type="xs:string"/>
        <xs:element name="description" type="xs:string"/>
      </xs:sequence>
    </xs:complexType>
  </xs:element>
</xs:schema>

```

L'attribut IMPORTANCE prend les valeurs suivantes :

- 0 : bloquant (rouge)
- 1 : perturbation (orange)
- 2 : information (vert)

La RATP 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.

Exemple de fichier transmis :

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="yes"?>
<incident id="124187" perturbationId="49283" dateCreation="2015-07-05T12:23:00+02:00">
  <periodeValidite debut="2015-07-05T12:23:00+02:00" fin="2015-07-06T01:15:00+02:00"/>
  <cause id="11" texte="Malaise voyageur"/>
  <ligne reseau="Métro" code="4" codeSTIF="100110004">
    <consequence id="74" texte="Trafic retardé"/>
    <localisation type="ligne" importance="1"/>
  </ligne>
  <informations>
    <titre>Métro 4 : Malaise voyageur &gt; Trafic retardé</titre>
    <description>Dimanche 5 juillet 2015 à 12h23, en raison d'un malaise voyageur, le trafic est ralenti sur la ligne 4 du Métro</description>
  </informations>
</incident>

```

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

La RATP s'engage à fournir les Données RATP sur la durée du contrat et à communiquer au STIF toute information de nature à modifier ou perturber cette mise à disposition.

II.3 – PROPRIETE DES DONNEES PERTURBATION

La RATP est et demeure l'unique propriétaire des Données Perturbation qu'elle met à la disposition du STIF dans le cadre du contrat.

Les modalités de réutilisation/exploitation des Données RATP par le STIF sont prévues à l'annexe II-A-9 droit data

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

II.4 – OBLIGATIONS DU STIF

Le STIF s'engage à faire mention de la source ou de la propriété de la RATP sur ses médias distants, selon les mêmes modalités de présentation (notamment concernant le format) que celles concernant ses propres données et s'interdit de modifier, de quelque manière que ce soit, les Données Perturbations à l'exception de mise en forme ou de présentation des Données. Il est entendu que les données seront agrégées avec les données des autres transporteurs d'Ile-de-France.

II.5 - RESPONSABILITES

Le dispositif de transmission des données (web services) et les données, fournis dans le cadre de l'Annexe, sont sous la seule responsabilité de la RATP. Néanmoins, le STIF accepte et reconnaît que la RATP 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.

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

La RATP 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 s'engage à respecter et faire respecter l'exactitude, exhaustivité et complétude des « Données Perturbation » transmises par la RATP.

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 RATP.

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

III. Modalités communes de mise en œuvre pour les deux services

III.1- 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 la présente 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.

III.2 - 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.

III.3 - 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 la présente 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 la RATP, de la parfaite et complète exécution des parties sous-traitées.

III.4 - DESCRIPTION DU TRAITEMENT DES FAITS TECHNIQUES

A) Préambule

L'objectif de cet article est de présenter les procédures à mettre en place pour le traitement des faits techniques constatés par le STIF lors de l'utilisation des Données RATP.

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.

Niveaux de service :

Les dysfonctionnements sont catégorisés selon 4 anomalies :

- **Anomalie N1 - critique :** le mode d'alerting est indisponible
- **Anomalie N2 - majeur :** le module d'alerting subit des pannes ou des interruptions de manière intermittente
- **Anomalie N3 - moyen :** problème n'ayant que peu d'impact sur le service d'alerting et d'envoi de mail. Problème survenant dans certains cas non courants
- **Anomalie N4 - mineur :** problème mineur ne provoquant pas de dégradation des fonctionnalités

Niveau	Response time	Prime time	Fix time
Anomalie N1	2 heures	8 heures	3 jours
Anomalies N2	4 heures	24 heures	5 jours
Anomalies N3	6 heures		10 jours
Anomalies N4	2 jours		6 semaines

- Response time : le temps donné à la RATP pour analyser l'erreur et faire un retour au client une fois le bug constaté
- Prime time : le temps donné à la RATP pour fournir et déployer une solution de contournement
- Fix time : le temps donné à la RATP pour fournir et déployer un correctif

Ces temps sont mesurés à compter du signalement fait par le STIF à la RATP suivant une modalité à convenir

Ces délais de réponse sont valables **aux horaires normaux de bureau, du lundi au vendredi**

Proposition :

Le STIF aura à disposition un droit d'écriture sécurisé sur l'outil de référencement des anomalies. L'outil est accessible pour tous les Utilisateurs ayant une adresse email et un compte configurés par l'administrateur. Une adresse email générique peut être utilisée. A chaque modification d'états d'un fait technique, tous les intervenants sur un fait technique reçoivent un mail.

B) Processus de traitement des faits techniques

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

C) Confirmer l'anomalie

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

La description de l'anomalie devra être la plus précise possible et comporter les éléments suivants :

- La date et heure de constat.
- La suite de manipulations effectuées qui provoquent l'anomalie constatée
- Les requêtes effectuées
- Le résultat obtenu et le résultat attendu

Un échange avec la RATP 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.

D) Analyser l'anomalie

La RATP 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, la RATP propose si nécessaire de livrer un correctif sur son environnement d'intégration après en avoir informé le STIF.

E) Corriger l'anomalie

La RATP 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.

Utilisation de l'adresse mail générique

En outre, pour les besoins d'escalade, une adresse mail générique sera définie entre les parties pour faciliter les échanges.

ANNEXE II-A-4 – PRINCIPES D'ALIMENTATION DES INFORMATIONS SUR L'OFFRE THEORIQUE

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

Toute évolution devra faire l'objet d'une étude préalable (impacts techniques, spécifications fonctionnelles, coûts et délais). Ces études se feront dans les meilleurs délais et seront évaluées par le STIF. Le financement de ces évolutions sera pris en charge par le STIF.

Toute modification de la présente annexe sera effectuée par voie d'avenant.

1. INFORMATIONS SUR L'OFFRE THEORIQUE FOURNIES PAR LA RATP

La RATP fournit au STIF ses données d'offre théorique, ainsi qu'un certain nombre d'autres informations listées ci-après :

1.1. Données d'offre théorique

L'offre de référence regroupe toutes les lignes ferrées (RER, Métro -y compris Orlyval, tramway, funiculaire) et les lignes bus (bus RATP, lignes affrétées, Noctilien) déclarées au plan de transport.

Les données de référence concernant l'information voyageur comprennent :

- les données réseau, structurées conformément à la codification en vigueur dans les référentiels communautaires (Cf Annexe II-A-5);
- les courses et calendrier d'application, ainsi que les codes missions dans le cas des RER, à la mise en service du nouvel outil de conception de l'offre RER;
- les correspondances bus intra-transporteurs, et correspondances bus – station et station – 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 (coupure d'un tronçon de plus de 1 semaine par exemple), la RATP s'engage à étudier avec le STIF les possibilités pour intégrer les modifications d'offre (si des modifications d'offre sont envisagées) des lignes régulières de son réseau dans les informations qu'elle transmet. L'engagement de la RATP est de finaliser l'étude en 2016.

Les données, définies ci-dessus, sont fournies par la RATP à partir de ses outils, et comprennent les informations pour chaque ligne régulière de son réseau

Eléments de qualité

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

- Informations identifiées de façon unique :
 - A court terme, utilisation des codes lignes déjà en vigueur. La RATP assure la cohérence et la pérennité de ces codes lignes.
 - En fonction des résultats de l'étude préalable portant sur l'évolution du référentiel des arrêts et des lignes, un calendrier pourra être fixé quant à l'utilisation des identifiants référentiels définis par le STIF pour alimenter la base communautaire. L'engagement de la RATP est de finaliser l'étude avant mi 2016.
- Informations justes : une donnée juste correspond à 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 ;

- Informations à jour : il est demandé une mise à jour à chaque modification de l'offre de manière à ce que le STIF puisse l'intégrer dans les données communautaires au moins trois semaines avant la mise en place, sous réserve que le délai de validation de l'offre le permette, et a minima 2 mises à jour par an, même si l'offre est inchangée ;
- Profondeur de calendrier : la profondeur de calendrier des données transmises au STIF est de 3 semaines.

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

- le format d'import ;
- la codification des lignes ;
- la profondeur de calendrier ;
- la continuité de l'offre théorique.

Concernant la codification, la RATP doit assurer la cohérence et la pérennité de ses codes lignes. L'évolution de cette codification sera examinée dans le cadre de l'étude préalable sur les référentiels.

Les codes techniques actuellement en vigueur doivent respecter les principes suivants :

- structure : Code Transporteur (TTT) + Code Réseau (RRR) + Code Ligne (LLL) + Code Sous-Ligne (SSSS) ;
- homogénéité : La codification des lignes est utilisée dans le XML dans le nom du fichier, la balise Ligne et la balise Sous-Ligne. Le contrôle porte sur ces 3 notions, qui doivent être homogènes ;
- pour les lignes Métro (y compris OrlyVal), tramway, funiculaire et Noctilien, les codes Transporteur, Réseau et Ligne doivent correspondre à la liste ci-dessous :

Code Transporteur	Réseau	Code Ligne	Libellé
100	110	001	1
100	110	002	2
100	110	003	3
100	110	004	4
100	110	005	5
100	110	006	6
100	110	007	7
100	110	008	8
100	110	009	9
100	110	010	10
100	110	011	11
100	110	012	12
100	110	013	13
100	110	014	14
100	110	100	FUN
100	110	103	3B
100	110	107	7B
100	110	200	OVR
100	112	003	T3B
100	112	011	T1
100	112	012	T2
100	112	013	T3A
100	112	015	T5
100	112	016	T6
100	112	017	T7
100	112	018	T8
100	987	751	N24
100	987	752	N52
100	987	753	N51
100	987	754	N44
100	987	755	N42
100	987	756	N23
100	987	757	N34
100	987	758	N33
100	987	759	N31
100	987	760	N21
100	987	761	N61
100	987	762	N62
100	987	763	N32
100	987	765	N45
100	987	766	N43
100	987	768	N22
100	987	769	N63
100	987	770	N53
100	987	771	N71
100	987	772	N41
100	987	773	N35
100	987	775	N01
100	987	776	N02
100	987	780	N11
100	987	781	N16
100	987	782	N15
100	987	783	N14
100	987	784	N13

100	987	785	N12
100	987	790	N122
100	987	791	N153
100	987	796	N66

Pour les autres lignes de bus le code doit être de type :

Code Transporteur (TTT) + Code Réseau (RRR) + Code Ligne (LLL) + Code sous-ligne (SSSS) [4].

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

1.2. Process pour la fourniture des données d'offre théorique

Les données sont fournies à chaque modification de l'offre et au minimum 2 fois par an, lors des changements d'horaires d'hiver et d'été. La RATP envoie à partir de ses outils un fichier par ligne au format XML Trident (format en vigueur). L'envoi se fait par dépôt sur un serveur FTP du STIF.

A noter que la SNCF 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. Dans ce cadre, la RATP assure la transmission des horaires théoriques des lignes RER de son réseau à la SNCF, dans des délais adaptés à la bonne prise en compte dans les processus de gestion en place, y compris pour les horaires de travaux long (opération RVB par exemple).

A la signature du contrat, les formats d'alimentation sont ceux en vigueur fin 2011: XML Trident. Le document définissant ce format d'échange applicable est fourni par le STIF.

Dans le cadre de l'évolution des référentiels 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.

Fourniture de la base de données d'offre théorique par le STIF à la RATP :

Dans le cadre des engagements du précédent contrat, le STIF fournira à la RATP les données sur les horaires théoriques des lignes Optile et SNCF, à une périodicité à convenir entre les parties. Les données exportées vers la RATP bénéficient de l'ensemble des contrôles qualité effectués par le STIF.

Le STIF souhaite arrêter rapidement l'export de ces données dans la mesure où la RATP pourra accéder gratuitement aux données d'Information Voyageurs au travers des données mises à disposition par le dispositif Opendata, en particulier les données au format GTFS (cf. Annexe VII-1).

Dans ce cadre, la RATP s'engage à étudier rapidement (avant juin 2016), les impacts de cette évolution sur ses systèmes, process et les impacts financiers associés. A l'issue de cette étude préalable, un calendrier de mise en œuvre commun sera défini. En cas d'impacts majeurs, notamment techniques sur les services, systèmes, processus, ces évolutions seront mises en œuvre par voie d'avenant.

Par ailleurs, le STIF s'engage à garantir a minima le même niveau de service (exhaustivité, qualité, intégrité, et disponibilité des données) que celui du contrat 2012 – 2015.

1.3. Données d'informations circonstancielles : situations perturbées prévues

Ces informations complètent l'information théorique, en indiquant les perturbations prévues, rencontrées sur les lignes, aux arrêts, voire la durée de la perturbation (heure de début et de fin).

Ces informations concernent notamment des stations fermées pour rénovation, des travaux sur voies ferrées ou sur les routes, des manifestations sur la voie publique impactant le réseau de surface, voire les accès aux stations et gares.

Éléments de qualité :

Les informations circonstancielles prévues sont transmises avec l'objet de la perturbation prévue, le détail du message, les objets transport impactés (lignes, stations, gares ou arrêts), date début et fin de publication sur les média, une date de début/ fin prévisionnelle/ durée prévisionnelle/ clôture/ informations sur itinéraires alternatifs, le cas échéant.

Ces informations correspondent aux informations circonstancielles prévues présentes dans la rubrique « Trafic » du site ratp.fr.

La RATP s'engage à participer au groupe de travail communautaire piloté par le STIF, visant à faire évoluer les éléments de qualité en matière d'information circonstancielle.

Concernant les informations circonstancielles, la référence aux objets transports se fera conformément à la codification en place dans les systèmes et de manière progressive aux référentiels communautaires (cf. Annexe II-A-5).

Des indicateurs sur la qualité des données transmises à la base communautaire sont suivis à titre d'information. Ce contrôle sera effectué par le STIF ou son prestataire.

Process pour la fourniture des informations circonstancielles prévues

Les messages se structurent comme suit :

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

Le format de fourniture des informations circonstancielles défini en 2015 avec le STIF est formalisé dans l'annexe II.A.3-2

A l'issue des travaux du groupe communautaire, ce format pourra être amené à évoluer.

1.4. Autres informations

1.4.1 Fiches horaires et plans de lignes

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

Éléments de qualité

Chaque modification de l'offre entraîne une mise à jour de ces documents ; Si la référence du lien profond existant était modifiée, la RATP informe le STIF dès qu'un nouveau fichier est mis en ligne, c'est-à-dire dès que le lien est créé.

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

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

1.4.2 Information sur les tarifs

La RATP fournit au STIF la liste des lignes de bus ayant une tarification spéciale, lignes gratuites, ou pouvant nécessiter plus d'un ticket T par voyage.

Process pour la fourniture des tarifs

Les données d'appartenance des points d'arrêts aux zones tarifaires sont fournies avec les informations théoriques (fichiers XML Trident).

Par défaut, toutes les lignes bus RATP suivent la règle de tarification mise en place en juillet 2007 : un seul ticket T+ par trajet. Les données sur la tarification des lignes en exception tarifaires, ne suivant pas la règle par défaut, sont fournies via un fichier Excel. Ce fichier est fourni par mail à chaque modification pour une ligne.

1.4.3 Informations en cas de grève

Dans le cas des grèves, la RATP fournit le ratio de trafic assuré sur son site internet www.ratp.fr, pour les lignes de RER zone RATP, métro et tramways. Pour Bus, un ratio global est fourni. Le cas échéant, les données horaires modifiées prévues pour les lignes de RER sont également fournies.

La RATP enverra ces informations au STIF, dans une forme à définir entre le STIF et la RATP.

1.4.4 Les autres données:

Des données complémentaires permettant de caractériser l'offre théorique. Celles-ci feront l'objet de fournitures régulières au STIF :

- les équipements d'information sonores et visuels aux arrêts, stations et gares ; données sur l'accessibilité des arrêts, des lignes et des équipements (cf annexe II-A-5 bis);
- Tracés géographiques des lignes de bus.

Ces données sont fournies par la RATP sous un format Excel spécifique et GML pour les données géographiques. Après mise en place des référentiels Arrêts et Lignes, le STIF et la RATP étudieront conjointement la manière d'introduire ces données complémentaires dans les flux échangés en lieu et place des transmissions par fichier Excel.

La mise à jour de ces données est réalisée annuellement de manière systématique et pour les tracés des lignes de bus à chaque modification.

1.5. Propriété des Données RATP et réutilisation par le STIF

La RATP reste propriétaire des données RATP 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 modalités de réutilisation et de diffusion par le STIF de certaines données RATP, listées dans la présente annexe, sont prévues à l'annexe II-A-9 droit data.

Dans le cadre de sa politique open data, le STIF souhaite mettre à disposition des réutilisateurs sur sa plateforme Open Data certaines données RATP. Les modalités de mises à disposition des données RATP sur la plateforme Open Data du STIF et la liste des jeux de données RATP, en vue de leur réutilisation au sens de la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978, sont prévues à l'annexe VII-1.

En tout état de cause, la RATP ne saurait engager sa responsabilité en cas de dommage lié à une mauvaise utilisation ou à une modification par le STIF des Données RATP ou en cas d'inadéquation des Données aux objectifs poursuivis par le STIF par la mise en œuvre de sa plateforme Open Data.

ANNEXE II-A-5 – PRINCIPES D’ALIMENTATION ET D’UTILISATION DES REFERENTIELS TRANSPORTS

Le Stif s’est engagé, aux côtés des transporteurs, dans la mise en œuvre de référentiels information voyageurs 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 d’information voyageurs qui les utilisent ainsi qu’un meilleur suivi dans le temps.

1 – Référentiels Arrêts et Lignes

Le Référentiel Arrêts (REFLEX) s’appuie sur les Zones d’Embarquement (« Pétaar » RATP) et Zones de Lieu (« Nœuds » RATP) 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 la RATP seront étudiées 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, la RATP s’engage à :

- Alimenter et mettre à jour régulièrement les données du référentiel Arrêts (Zones d’embarquement et de lieux), 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, sous réserve d’une adaptation des systèmes RATP qui nécessitera une étude d’impacts techniques et coûts associés ;
- Réaliser le suivi et administrer le flux d’alimentation de ces objets dans l’outil REFLEX ;
- Répondre aux demandes d’arbitrage du STIF dans le cadre de changement de nom d’arrêt ;
- 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 par le STIF à l’outil REFLEX.

Pour les évolutions du référentiel Arrêts et la prise en compte du référentiel Lignes, la RATP s’engage à :

- Etudier les impacts techniques, organisationnels et financiers de la mise en œuvre des référentiels dans les systèmes informations voyageurs.
L’analyse d’impacts se fera dans les meilleurs délais et sera évaluée par le STIF ;
- Participer aux groupes de travail animés par le STIF, dont les objectifs sont :
 - l’amélioration de la remontée d’information sur l’accessibilité des arrêts et des lignes ;
 - 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 description des données référentielles pour les quais de gares ;
 - 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 des données IV et référentiels transports.

1.1 - Eléments de qualité

- La RATP s'engage à assurer l'unicité et la pérennité d'identification pour chaque objet dont elle a la charge sous réserve d'une adaptation des systèmes RATP qui nécessitera une étude d'impacts techniques, organisationnelles et coûts associés. En cas d'impacts majeurs, ces évolutions seront mises en œuvre par voie d'avenant.

1.2 - Process pour la fourniture des données

La RATP fournit au STIF les données référentielles arrêts a 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 (Version 3.2 du document ATD-TDI-LZR-069/DINT-01 du 24/10/2014).

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. Ces données concernent les lignes du réseau bus, gares et stations du réseau RER et Métro définies accessibles :

- 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 :
 - o bandes podotactiles ;
 - o boucles magnétiques.

Ces données pourront être enrichies au cours du contrat par les éléments complémentaire listées ci-dessous :

Guichet adapté, porte à effacement latérale, valideur à passage élargi, distributeur adapté, sonorisation des équipements, ascenseurs, escalators.

Eléments de qualité

Au cours du contrat la RATP étudiera en concertation avec le STIF les enrichissements nécessaires à la fourniture de nouveaux services aux voyageurs. L'étude prendra en compte les processus, outils et bases de données existantes, ainsi que leurs caractéristiques (date de première fourniture et fréquence de mise à jour des données, localisation, finesse de l'information). La collecte d'informations nouvelles se fera sous réserve d'une adaptation des processus et d'une étude d'impacts techniques et financement des coûts associés. Ces études se feront dans les meilleurs délais et seront évaluées par le STIF.

Pour permettre une exploitation progressive de ces informations à destination des personnes à mobilité réduite, le STIF souhaite sur la durée du contrat étudier avec la RATP la faisabilité d'une mise à disposition des éléments listés ci-dessus.

Process pour la fourniture de données sur l'accessibilité

Ces données sont fournies par la RATP sous un format Excel spécifique.

Après mise en place des référentiels Arrêts et Lignes, le STIF et la RATP étudieront conjointement la manière d'introduire ces données complémentaires dans les flux échangés en lieu et place des transmissions par fichier Excel.

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. La RATP doit pour cela fournir son code, sa gare de rattachement, et des informations sur son emplacement.

Dans la perspective de la constitution d'un référentiel similaire pour les escalators, le STIF souhaite mettre 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 EDITEES PAR LE STIF

1. Objet de l'annexe

La présente annexe vise à encadrer les conditions d'utilisation, de diffusion et de déploiement des cartographies régionales éditées par le STIF (ci-après « les cartes régionales »). 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, 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 voyageurs 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. Les cartes régionales

Les documents de référence sont les suivants :

Les cartes régionales sur les réseaux de transport.

- 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 Mobilien et Express hors Paris.
La dimension optimum d'affichage est de 128 cm x 99 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.
- La carte régionale est déclinée dans une version image permettant la mise en œuvre de cartes interactives sur support numérique

Les cartes régionales dédiées à l'accessibilité.

- La cartographie régionale des réseaux de transport accessibles au UFR a vocation à être distribuée sous forme de plan plié.
- La cartographie régionale sur les réseaux de transport, dédiée aux personnes malvoyantes, a vocation à être distribuée sous forme de plan plié.

Les cartes régionales sur les transports de nuit.

- Des cartographies régionales sectorisées des réseaux de transport de nuit, ont vocation à être distribuées sous forme de plan plié.

Les cartes régionales en projet qui viendront s'ajouter aux documents de référence dès leur finalisation.

- Une cartographie régionale dédiée au tourisme sous forme de plan plié.
- Une cartographie régionale dédiée aux voyageurs d'affaires sous forme de plan plié.

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.

Le STIF assurera la fourniture des cartes en format dépliant en version initiale et lors des mises à jour. La RATP a la charge de la distribution des documents sur son réseau, produira les éléments pour permettre de réaliser les tirages dans des quantités adaptés au besoin, et proposera un retour sur les quantités distribuées de chacun des documents.

5. Propriété intellectuelle

Le STIF reste seul titulaire des droits de propriété intellectuelle afférents aux cartes régionales. En aucun cas, les présentes dispositions n'entraînent un quelconque transfert de droit de propriété sur les cartes régionales au profit de la RATP.

6. Droits d'utilisation des cartes régionales concédés à la RATP

Le STIF concède à la RATP, à titre non exclusif, les droits patrimoniaux, tels que définis ci-dessous, afférents aux cartes régionales dans le cadre exclusivement d'une action concrète d'information des voyageurs ou de promotion des transports publics et de la mobilité.

Les droits concédés à la RATP sont les suivants :

- les droits de reproduction et de représentation des cartes régionales dans le cadre exclusivement d'une action concrète d'information des voyageurs et de promotion des transports publics et de la mobilité, sur tout type de support existants et nécessaires et sur ces médias, afin de permettre à la RATP de diffuser et de déployer les cartes régionales aux voyageurs ;
- les droits d'adaptation dans les conditions définies à l'article 7.

7. Adaptation du document.

La RATP est autorisée à adapter les cartographies régionales afin d'assurer notamment la compatibilité avec les supports et médias à couvrir.

a) Intégrité visuelle des cartes :

Les fichiers fournis par le STIF seront utilisés :

- sans altération des proportions (respect du rapport hauteur / largeur) ;
- sans écart significatif des dimensions d'impression prévus afin de conserver une bonne lisibilité au produit final ;
- sans surcharge pour les documents imprimés ;
- en respectant l'intégrité visuelle des cartes initiales dans le cas d'ajout de surcouches d'informations sur supports digitaux.

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 sur les plans imprimés sont :

- la légende. Elle sera fournie dans les documents de référence et l'ensemble des textes explicatifs et références aux objets cartographiques devra être repris in extenso ;
- le titre est défini pour chacun des documents de référence et doit être conservé ;
- l'index des gares, obligatoire pour les documents « grand format » et à envisager pour les documents plus petit lorsque la surface du document le permet ;
- les logos du STIF et de la RATP ;
- des compléments d'informations ayant pour but d'identifier le diffuseur ou un contexte particulier de diffusion ;
- La source du STIF et la date de mise à jour des cartes régionales.

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 et garanties de la RATP

La RATP diffuse les documents relatifs à la carte régionale dans les conditions de responsabilités prévues au contrat.

La RATP s'engage à utiliser les cartes régionales d'une manière qui ne porte pas atteinte à la réputation du STIF.

La RATP ne pourra pas nantir les cartes régionales.

Par ailleurs, la RATP ne pourra ni les céder, ni les sous-licencier, ni les prêter à titre onéreux ou gratuit à des tiers, sans l'accord préalable expresse du STIF. Nonobstant ce qui précède, la RATP pourra transmettre sans accord préalable du Stif les cartes régionales à ses prestataires dans le cadre des missions d'informations voyageurs qui leur sont confiées, à charge de leur faire signer un document dans lequel ils s'engagent :

- 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.

En cas de demande d'autres tiers (imprimeurs, éditeurs...), la RATP transmettra les coordonnées du Stif aux demandeurs.

Enfin, la RATP informera le STIF de toute atteinte aux droits de propriété du STIF dont elle pourrait avoir connaissance.

9. Garanties du STIF

Le STIF garantit qu'il est bien propriétaire des cartographies régionales.

Le STIF garantit à la RATP une jouissance paisible des cartes régionales, de son seul fait personnel. A ce titre, le STIF ne saurait être tenu responsable des évictions résultant de faits de tiers, les présentes dispositions étant consenties aux risques et périls de la RATP.

10. Mise à jour

Le STIF prendra en charge la mise à jour une fois par an, des informations pour tous les formats de la carte régionale.

Dans le cas d'ouverture de nouvelles infrastructures de transport, le STIF est susceptible de proposer des mises à jour complémentaires.

La RATP fera part au STIF de toutes informations permettant de corriger ou d'améliorer les documents mis à disposition.

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-6.2).

Cette annexe précise les règles de gouvernance de la gamme des produits cartographies multi-opérateurs identifiée. Ces règles sont définies et validées au sein du groupe de travail « Prescriptions pour la conception de cartographies voyageurs en Ile de France ».

A la date de signature du contrat, seules sont définies les règles de gouvernance des plans de bassin. Pour les autres produits cartographiques comme les plans de proximité et plans de lieux (cf – Article 2), les règles de gouvernance seront intégrées, dès lors qu'elles auront été formalisées et validées par le STIF et les producteurs de plans, lors de la mise à jour de la présente annexe par voie d'avenant.

Article 1 : Gouvernance des plans de bassin

1.1 Responsabilité sur la réalisation :

L'ensemble des prérogatives et responsabilités dévolues à la réalisation du ou des plan(s) multi-transporteurs sont présentent 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 1.3 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 arrêt 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) au format demandé par mail par le producteur (a minima : tracés précis de toutes les lignes, localisation précises des arrêts avec adresse postale ou géolocalisation, classification des lignes, code couleur de la ligne en CMJN, logos de réseau, coordonnées exactes et logo du transporteur).

Ces informations seront transmises au producteur dans un délai fixé par ce dernier et inférieur à 1 mois.

Dans le cas de production ou de mise à jour à réaliser dans le cadre d'un agenda contraint ou dans le cas de modifications d'offre en cours de validation à la date de la demande d'informations (restructuration, arrivée du mode lourd...), une procédure de planification partagée sera mise en place entre les transporteurs et le producteur.

Le producteur s'engage à faire valider les informations figurant sur le plan par l'ensemble des transporteurs, ces derniers devant faire un retour au producteur dans les délais définis au chapitre 1.3 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).

1.2 Le financement :

Les coûts de réalisation et leur mise à jour (annuelles ou mise à jour mineure ou mise à jour majeure) des cartographies dont la RATP a la responsabilité sont intégrées dans l'équilibre général du contrat STIF/RATP.

Dans le cas où le producteur est une collectivité, les coûts de réalisation et de mise à jour sont pris en charge par la collectivité ;

Dans le cas de demande d'adaptation ou de modification d'un plan existant (modification, mineure, adaptation de format), les coûts sont à la charge du demandeur ou réalisés par ses soins dans le respect des règles de propriétés du plan initial (cf : chapitre 1.4) ;

Les coûts liés à l'impression et au déploiement sur le réseau sont à la charge de chacun des transporteurs en fonction de ses besoins propres à partir du fichier mis à disposition par le producteur.

1.3 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 tous les ans pour les périmètres couverts par les plans réalisés par la RATP et tous les deux ans pour les périmètres couverts par les plans réalisés par les Transporteurs sous Contrat de Type 2 (CT2). Les transporteurs sous CT2 se réservent la possibilité d'effectuer une mise à jour annuelle. 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. Le producteur réalise (pour son compte) ou coordonne (pour le compte d'un autre opérateur : interface entre l'opérateur et le cartographe) ce type de mise à jour.	L'ensemble des transporteurs s'engagent à valider dans les 2 semaines* les modifications réalisées par le producteur.

* Les délais définis ci-dessus pourront être adaptés après accord entre le producteur et les transporteurs lors de modifications conséquentes (volume de données à valider, opération de grande ampleur...), ceci dans un délai inférieur à 1 mois.

Les demandes de mise à jour et de validation devront être accompagnées de la liste exhaustive des modifications afin de faciliter l'identification des modifications. En cas d'absence de suivi de modifications, le délai de vérification pourra être prolongé en fonction de la densité des informations à vérifier sur le ou les plan (s), ceci dans un délai inférieur à 1 mois.

Dans le cadre de la mise en place de ces nouvelles règles de gouvernance, les différents délais définis feront l'objet d'un retour d'expérience et si besoin d'ajustements dans le cadre des comités de gouvernance.

1.4 Les droits de propriété, modifications, adaptations et diffusions

Le producteur demeure seul et unique propriétaire de (s) plan(s), ainsi que de leurs/ses éléments constitutifs initiaux, qu'il produit et qu'il met à la disposition du STIF et des autres transporteurs dans le cadre de l'exécution par ces derniers des missions d'information voyageurs qui leur sont dévolues.

Le producteur concède au STIF, dans le seul cadre des missions de l'information voyageurs, les droits d'utilisation des plans produits dans le cadre de la présente annexe. Ces droits couvriront le droit de reproduire et de représenter les plans sur tout support papier ou numérique, sur site et à distance par diffusion et rediffusion, de modifier et d'adapter les plans pour lui-même et pour les transporteurs.

Dans le cadre des éventuelles mises à jour, le STIF, l'ensemble des transporteurs et des gestionnaires d'espace de transport 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.

L'utilisation des versions modifiables ne peut se faire que dans le respect de la convention d'utilisation signée par l'ensemble des transporteurs. Cette convention sera mise en œuvre dans le cadre du comité de suivi des plans (Cf. §1.5 de la présente annexe).

1.5 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 entre le STIF et la RATP se tiendra 1 fois par an.

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 différends entre opérateurs d'un même secteur ;
- Planification des mises à jour et des modifications de l'offre.

1.6 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. Le Stif s'engage à informer les producteurs au fil de l'eau de chaque mise à jour réalisée. 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 « Prescription cartographiques pour la conception de cartographies voyageurs en Ile-de-France » (Annexe II-A-8).

- 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.
- La liste des contacts en charge de la cartographie pour chaque entité partenaire (transporteurs, collectivités) par bassin.

1.7 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 voyageurs 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, a minima, de leur site internet.

**ANNEXE II-A 8 – PRESCRIPTIONS POUR LA CONCEPTION DE CARTOGRAPHIES
VOYAGEURS EN ILE DE FRANCE**

SUR CD-ROM

ANNEXE II-A-9 – CONDITIONS D'UTILISATION PAR LE STIF DES DONNEES RATP D'INFORMATION VOYAGEUR

La présente annexe a pour objet de définir les conditions d'utilisation par le STIF des Données RATP d'information voyageur, telles que décrites aux articles et/ou annexes listées à l'article 1 de la présente annexe.

1. Mise à disposition des données RATP

1.1. Les Données IV RATP

On entend par « Données IVRATP » les données d'information voyageurs produites par la RATP 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:
 - o II-A-3.1 (Modalités particulières de mises en œuvre des échanges de données temps réel à l'arrivée du relais STIF)
 - o II-A-3.2 (Echanges de données iv tr avant l'arrivée du relais STIF)
- Annexe II-A-4 portant sur l'offre théorique.
- Annexe II-A-5 portant sur les référentiels.

1.2. Droit de propriété des données RATP

La RATP reste propriétaire des Données IV RATP 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.

Il est expressément précisé que la RATP reste libre d'exploiter et d'utiliser ses Données comme elle le souhaite, en respectant les dispositions de l'article 32 du contrat en cas de diffusion auprès des voyageurs.

1.3. Droits concédés au STIF sur les données RATP

La RATP met à disposition du STIF les Données IV RATP, conformément aux formats et conditions définis dans les Annexes précitées.

La RATP consent au STIF, à titre non exclusif et sans redevances complémentaires, pour la durée du Contrat, le droit de reproduire, représenter et adapter les Données IV RATP, ainsi que le droit de les réutiliser 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.

Les Données IV RATP concernant la présente annexe ayant été constituées dans l'optique d'une mission relative à l'information voyageurs, tant leur fiabilité que leur adéquation à d'autres missions que la mission d'information voyageurs à proprement parler ne saurait être garantie par la RATP.

Le STIF pourra :

- Reproduire les Données IV RATP pour ses besoins propres et internes, et notamment, pour réaliser des études et croiser les Données ou créer des bases de données dérivées STIF, conformément notamment aux dispositions de l'annexes II-A-3 (chapitre 2.1) ; et notamment afin d'améliorer l'offre de transport et de développer un service d'information multimodale à l'attention des voyageurs ;
- Représenter sur papier et support électronique les Données IV RATP, ainsi que pour ses publications;
- Intégrer les Données IV RATP dans des présentations graphiques nouvelles adaptées aux médias distants du STIF ;
- Intégrer dans les Webservices du STIF à destination des transporteurs et des voyageurs certaines Données IV RATP, tel que prévue par les Annexes ;
- Réutiliser les Données IV RATP 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 RATP à des bases de données STIF existantes ;

- Intégrer des Données IV RATP dans les référentiels STIF mis en place et définis dans les Annexes ;
- Diffuser les Données IV RATP sur les médias distants du STIF (sites internet, applications) dans un but exclusivement d'information multimodale à l'attention des voyageurs ;
- Publier des extractions des Données IV RATP dans les publications interne ou externe du STIF.

Tous les droits d'exploitation ci-dessus consentis au STIF sont soumis au respect du droit moral de la RATP (paternité sur ses Données) et aux obligations de confidentialité de la présente Annexe.

1.4. Communication

Le STIF pourra, dans les conditions listées ci-après, communiquer les Données IV RATP comme suit :

- **Communication à des prestataires du STIF**

Pour ses besoins internes, le STIF peut faire appel à des prestataires. Dans ce cadre, la RATP autorise le STIF à communiquer une partie des Données IV RATP à ses prestataires dans le cadre exclusivement de la réalisation des missions qui leur ont été confiées à ce titre. Le STIF s'assure de la destruction des Données IV RATP par le prestataire à la fin de sa mission.

Le STIF veillera à ce que la confidentialité des Données IV RATP soit préservée, ainsi que le respect de la réglementation en matière de données à caractère personnel le cas échéant.

- **Communication à des transporteurs et gestionnaires d'espaces de transport**

La RATP autorise, sous réserve de réciprocité vis-à-vis des autres transporteurs, le STIF à communiquer aux autres transporteurs d'Ile-de-France et gestionnaires d'espaces de transport, actuels et futurs, des Données IV RATP 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 certaines Données IV RATP, à savoir celles strictement nécessaires, aux candidats aux procédures de mises en concurrence, dans le respect du principe d'égalité de traitement et ce, dans un délai adapté à la mise en œuvre de ces procédures. Le STIF veillera que la confidentialité des Données IV RATP soit préservée, ainsi que le respect de la réglementation en matière de données à caractère personnel le cas échéant.

- **Communication aux collectivités, à leurs bureaux d'étude et aux Etablissements publics de recherches**

La RATP autorise le STIF à transmettre pour la réalisation d'études, sous réserve d'en être informée au préalable, des Données IV RATP à des collectivités et/ou à des bureaux d'études agissant pour le compte desdites collectivités, ainsi qu'à des établissements publics de recherche dans le cadre de conventions ad hoc (de transmission ou d'échange de données) définissant strictement le périmètre d'utilisation des Données IV RATP selon leurs besoins et missions.

En tout état de cause, ces conventions ad hoc excluent, sauf accord préalable et écrit de la RATP, toute exploitation commerciale des Données IV RATP ou l'exploitation de systèmes d'information voyageurs.

Pour l'ensemble de ces transmissions, le STIF veillera que la confidentialité des Données IV RATP soit préservées, ainsi que le respect de la réglementation en matière de données à caractère personnel le cas échéant.

1.5. Modalités de mise à jour ultérieure des Données RATP mises à disposition

Les modalités de mise à jour des Données RATP sont prévues dans les Annexes.

1.6. Garanties

La RATP s'engage à fournir les Données RATP sur la durée du Contrat et selon les modalités techniques définies dans les annexes suscitées à l'article 1.1 de la présente annexe, et à communiquer au STIF toute information de nature à modifier ou perturber cette mise à disposition.

La RATP ne saurait engager sa responsabilité en cas de dommages liés à une mauvaise utilisation ou à une modification par le STIF ou ses prestataires des Données IV RATP.

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

B. SECURITE

ANNEXE II-B – RELATIVE A LA SECURITE

Prévention et sécurité des biens et des personnes - Indicateurs fournis à titre d'information

La RATP assure la sûreté des personnes et des biens dans un contexte particulier de partage des compétences entre les structures internes de l'entreprise et le partenariat avec les services des l'Etat, les collectivités locales et le STIF. En 2015, l'effectif moyen du service de sécurité de la RATP est de 1 250 agents.

En tant que collectivité territoriale, le STIF n'est compétent qu'en matière de prévention. A ce titre, les objectifs visés par le présent contrat ainsi que les moyens alloués à l'entreprise pour les atteindre ne se substituent pas aux missions régaliennes de la police des transports en Ile-de-France.

La politique de sécurité de la RATP, s'appuie à la fois sur un plan de prévention et de sécurisation, des outils de reporting, ainsi que sur des indicateurs de suivi.

Indicateurs fournis à titre d'information dans le tableau de bord trimestriel et le rapport annuel d'activité

Suivi statistique sûreté comprenant les informations suivantes :

- Atteintes physiques sur les agents (données mensuelles transmises trimestriellement et annuellement)
- Dégradations de biens (données mensuelles transmises trimestriellement et annuellement)
- Ratio atteintes physiques / nombre de voyageurs (données mensuelles transmises trimestriellement et annuellement)

Suivi de l'activité des équipes de sécurité

- Taux d'intervention des équipes de sécurité en moins de 10 minutes, par réseau (surface, métro et RER) (données mensuelles transmises trimestriellement et annuellement)
- Nombre moyen d'équipes GPSR par jour, par réseaux (surface, métro et RER) (suivi trimestriel)

Suivi de l'usage de la vidéosurveillance

- Nombre de vidéos mises à disposition des autorités de police par réseau (surface, métro et RER) (données mensuelles transmises trimestriellement et annuellement)
- Nombre de vidéos dupliquées à des fins judiciaires par réseaux (surface, métro et RER) (données mensuelles transmises trimestriellement et annuellement)

Pertes kilométriques liées à des faits de sécurité par réseaux (surface, métro et RER) : suivi trimestriel

Par ailleurs, le STIF participe à la réunion mensuelle de sécurité. Il est également destinataire, sous format électronique, de la présentation faite au cours de cette réunion, ainsi que de sa synthèse.

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

**C- INDICATEURS DE QUALITE SOUMIS A
PENALITES BONUS MALUS**

A. Définition du système qualité de service

L'objectif des indicateurs de qualité de service retenus dans le cadre du présent contrat est de mobiliser la RATP et son personnel dans une démarche de maintien et d'amélioration de la qualité de service rendu aux voyageurs. Ces engagements de qualité portent sur les 6 thèmes suivants :

1. L'attente des métros, la ponctualité des RER et la régularité des bus et tramway ;
2. L'information des voyageurs en situation normale et en situation perturbée ;
3. L'ambiance : la propreté des trains, des bus et tramways, des stations et des gares, l'accueil aux guichets et aux comptoirs et le délai d'assistance aux voyageurs ;
4. L'accès aux stations et aux gares, notamment pour les personnes à mobilité réduite ;
5. Les appareils de vente et les péages ;
6. La perception des voyageurs.

Le STIF et la RATP ont choisi de retenir des indicateurs de qualité plus conformes aux attentes du voyageur, en s'appuyant, à chaque fois que cela est possible, sur des indicateurs déjà mis en place par la RATP dans sa procédure interne de démarche de qualité.

La RATP fournit trimestriellement au STIF le niveau des indicateurs, dans la présentation et selon les méthodes de calcul contractuelles. A la demande du STIF, la RATP fournit le détail des calculs de chaque indicateur.

Montants en K€ par thèmes

METRO	Poids global du thème	Montant global du thème (en k€)	Poids des indicateurs dans le thème	Montant par indicateur (en k€)	Indicateurs du thème
Ponctualité	40%	3 600		3 600	indicateurs de régularité
Information voyageur	20%	1 800	20%	360	information théorique en situation normale
			40%	720	information dynamique en situation normale
			10%	180	information en situation perturbée prévue
			30%	540	information en situation perturbée imprévue
Ambiance	15%	1 350	50%	675	propreté des espaces transport (stations et trains)
			40%	540	accueil aux guichets et comptoirs
			10%	135	disponibilité des équipements de sécurité (bornes d'appel, vidéoprotection)
Accessibilité	12%	1 080	40%	432	disponibilité des équipements de confort
			40%	432	disponibilité des équipements d'accessibilité
			20%	216	respect des délais de remise en service (accessibilité, confort)
Vente	3%	270	60%	162	disponibilité des appareils de distribution
			40%	108	disponibilité des lignes de péage
Perception des voyageurs	10%	900		900	enquête perception
TOTAL	100%	9 000		9 000	
RER	Poids global du thème	Montant global du thème (en k€)	Poids des indicateurs dans le thème	Montant par indicateur (en k€)	Indicateurs du thème
Ponctualité	55%	5 000		5 000	indicateurs de régularité
Information voyageur	15%	1 350	20%	270	information théorique en situation normale
			40%	540	information dynamique en situation normale
			10%	135	information en situation perturbée prévue
			30%	405	information en situation perturbée imprévue
Ambiance	10%	850	50%	425	propreté des espaces transport (stations et trains)
			40%	340	accueil aux guichets et comptoirs
			10%	85	disponibilité des équipements de sécurité (bornes d'appel, vidéoprotection)
Accessibilité	7%	630	40%	252	disponibilité des équipements de confort
			40%	252	disponibilité des équipements d'accessibilité
			20%	126	respect des délais de remise en service (accessibilité, confort)
Vente	3%	270	60%	162	disponibilité des appareils de distribution
			40%	108	disponibilité des lignes de péage
Perception des voyageurs	10%	900		900	enquête perception
TOTAL	100%	9 000		9 000	

BUS, TRAM	Poids global du thème	Montant global du thème (en k€)	Poids des indicateurs dans le thème	Montant par indicateur (en k€)	Indicateurs du thème
Ponctualité	30%	2 100		2 100	indicateur de régularité
Information voyageur	30%	2 100	30%	630	information théorique en situation normale
			50%	1 050	information dynamique en situation normale
			20%	420	information en situation perturbée prévue
Ambiance	20%	1 400	40%	560	propreté des véhicules
			60%	840	service rendu par le machiniste
Accessibilité	10%	700	40%	280	disponibilité des palettes bus
			60%	420	qualité de l'accostage
Perception des voyageurs	10%	700		700	enquête perception
TOTAL	100%	7 000		7 000	
PENALITES pour situation inacceptable service aux voyageurs					
			Méto	RER	
délai d'information sur les équipements accessibilité			60	60	plafond annuel, sur base occurrence de 1k€
délai d'information sur les équipements de confort			60	60	plafond annuel, sur base occurrence de 1k€
délai d'assistance aux voyageurs en moins de 3 minutes			250	120	-
dégradation du niveau de propreté des stations du méto				-	10 k€ par ligne de méto par an
dégradation du niveau de propreté des trains du méto (a)				-	10 k€ par ligne de méto par an

(a) : Ne concerne que les lignes dotées de matériels neufs

Méthodes de mesure

Le système de mesure propre à chaque indicateur est décrit dans chacune des annexes définissant les indicateurs qualité ci-après.

En fonction du type d'indicateurs, les mesures peuvent être réalisées soit de manière exhaustive, soit par échantillonnage :

- Les mesures exhaustives sont effectuées par des relevés automatiques ou des relevés réalisés par les agents dans le cadre de leurs missions quotidiennes ;
- Les mesures par échantillonnage sont effectuées par des clients mystères qui sont des enquêteurs extérieurs à l'entreprise. Pour ces mesures, la RATP s'engage à mettre à disposition du STIF le planning des enquêtes afin que celui-ci puisse organiser des audits et s'assurer de la fiabilité des résultats.

Le plan de sondage de chaque indicateur et la périodicité des mesures sont également décrits dans chaque annexe.

Concernant la méthode de mesure, la RATP s'engage, sur la durée d'exécution du contrat à :

- Transmettre au STIF pour validation tout changement qui pourrait intervenir dans les méthodes de mesure ;
- Fiabiliser les systèmes de mesure en recherchant notamment l'automatisation des différents systèmes chaque fois que cela est possible ;

- Accroître l'utilisation de la télémaintenance pour les équipements mécaniques afin de suivre leur durée d'indisponibilité et d'être plus réactif en matière de détection de la panne et de son temps de résolution.

Pour chaque indicateur, le résultat est :

- Soit un taux de conformité calculé en pourcentage en rapportant le nombre d'observations conformes au service de référence au nombre d'observations totales ;
- Soit un pourcentage de voyageurs ayant reçu un service conforme au service de référence. Dans ce cas, le nombre d'observations conformes est pondéré du nombre de voyageurs correspondants pour les indicateurs relatifs à la propreté et à l'accueil. Les données utilisées pour cette pondération sont précisées dans la fiche relative à chaque indicateur.

Pour les indicateurs de disponibilité des équipements, les résultats ne sont pas pondérés.

Sous-réseau Noctilien :

Le nombre de mesures réalisées sur le sous-réseau Noctilien est de 1 mesure par ligne et par mois. Afin d'augmenter la représentativité statistique des résultats du sous-réseau Noctilien, la RATP et le STIF conviennent d'étudier en début de contrat l'opportunité, la faisabilité et le coût d'une augmentation du nombre de mesures. Une attention particulière sera accordée à la faisabilité et à la représentativité que peut revêtir toute augmentation du nombre de mesures, une partie des lignes Noctilien ayant un faible nombre de véhicules en circulation. L'évaluation de l'impact financier relatif à l'augmentation du nombre de mesures sur le sous-réseau Noctilien donnera lieu à un arbitrage à l'issue de l'étude.

B - Systèmes d'intéressement et de pénalités

N.B. Le Système d'intéressement à la ponctualité est décrit dans les annexes relatives à l'offre.

Pour les autres indicateurs de qualité de service, le système est le suivant :

- Le système d'incitation repose, pour chaque indicateur, sur la fixation de trois valeurs de référence auxquelles est comparé, à l'issue de chaque année du contrat, le résultat annuel de l'indicateur. Ces valeurs de référence sont définies comme suit :
 - Valeur " Objectif " : si le résultat annuel de l'indicateur est égal à cette valeur, il ne donne lieu ni à bonus, ni à malus ;
 - Valeur " Inférieur " : si le résultat annuel de l'indicateur est inférieur ou égal à cette valeur, il donne lieu au malus maximal ;
 - Valeur " Supérieur " : si le résultat annuel de l'indicateur est supérieur ou égal à cette valeur, il donne lieu au bonus maximal.

Toute valeur du résultat annuel comprise entre " Inférieur " et " Supérieur " donne lieu, selon le cas, à un malus ou à un bonus égal au rapport entre la valeur de l'indicateur et l'objectif d'une part et l'amplitude entre l'objectif et la borne inférieure ou supérieure multipliée par la valeur maximale du bonus-malus.

Principe général de calcul :

Bonus = bonus maximum* $\frac{\text{résultat annuel} - \text{Objectif}}{\text{Valeur sup} - \text{Objectif}}$

Malus = 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.

B. Pénalités

Le système d'intéressement décrit ci-dessus est assorti pour cinq indicateurs d'un système de pénalités mesurées sur des indicateurs annexes.

INDICATEURS	INDICATEURS ANNEXES - PENALITES
Disponibilité des équipements de confort	Non respect des obligations d'informations
Disponibilité des équipements d'accessibilité	Non respect des obligations d'informations
Accueil en gare et en station	Assistance aux voyageurs par un agent en moins de 3 minutes
Propreté des stations Métro	Dégradation du niveau de propreté des stations de Métro
Propreté des trains Métro	Dégradation du niveau de propreté des trains du Métro (uniquement concernant les lignes dotées de matériels neufs)

Le montant de ces pénalités et leur mode de calcul sont décrits dans chaque fiche indicateur les concernant.

Elles s'imputent en diminution du bonus annuel.

Les pénalités n'ayant pas pour objectif de devenir des malus supplémentaires, ne sont pas appliquées en cas de malus annuel sur les indicateurs correspondants.

ANNEXE II-C-2 - INDICATEURS RELATIFS A L'INFORMATION VOYAGEURS

I. RESEAUX METRO ET RER

1.1 Information théorique en situation normale en stations du Métro et gares du RER

Service de référence

Dans chaque station* et gare relevant de la ligne, le voyageur dispose au minimum des informations suivantes, qui doivent être pertinentes, lisibles et à jour, conformément au référentiel en vigueur pour la station – gare considérée :

- a/ panneaux portant le nom de la station (quais + entrées)
- b/ panneaux indiquant la direction du guichet ou du comptoir dans les stations disposant de plusieurs accès (situés aux accès, couloirs de correspondance et quais)
- c/ panneaux de direction, de sortie et de correspondance (salle accès, quais, couloirs)
- d/ plans des réseaux Métro, Ile de France (plan Région) et Bus (salles accès et quais)
- e/ affiche des principaux tarifs (en façade des guichets et comptoir)
- f/ affiche du « Mode d'emploi » indiquant notamment l'adresse du service clientèle de la RATP et les horaires des 1ers et des derniers trains (quais et/ou salle d'accès)
- g/ plans de proximité (« de quartier ») (salle d'accès, quais dans les stations à plusieurs sorties)
- h/ le cas échéant, le plan de pôle
- i/ la nomenclature des dessertes

* Cette nomenclature peut être réduite dans certaines stations « à thème », comme Louvre, Arts et Métiers, etc.

Périmètre de la mesure

L'ensemble des lignes du Métro.

Les lignes A et B du RER.

Objectifs de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Métro	95	97	99
RER A	95	97	99
RER B	95	97	99

Montant du bonus-malus

Métro : 360 000 euros

RER A : 170 000 euros

RER B : 100 000 euros

Méthode de mesure

Les relevés portent sur la totalité des supports d'information détaillés dans le service de référence.
La mesure est réalisée par les agents de la ligne.

Organisation de la mesure

Période de la mesure :

Chaque station ou gare est mesurée une fois par mois.

Modalités de la mesure :

La mesure de l'information théorique prendra en compte les caractéristiques suivantes :

1/ Présence des supports :

- Le support, panneau, affiche ou plan fait défaut (absent par rapport au recensement des informations prévues dans la station.)

2/ Actualité des informations affichées :

- Les plans de quartier, affiches mode d'emploi et plans des réseaux Métro, Ile de France et Bus doivent être à jour ce qui s'évalue à la lecture de la date d'édition des supports.

3/ Lisibilité des informations affichées :

- L'état et la propreté sont observés par ailleurs dans le cadre de la mesure de la propreté des stations. Ils ne rentrent donc pas dans le périmètre de cet indicateur et ne sont pas pris en compte.

Restrictions dans la mesure

En cas de travaux (RNM, opération d'automatisation etc.), seul le nom de la station (panneaux de quai) et les panneaux de directions doivent rester en place, à jour et lisibles.

Calcul de la note

Soit C le nombre des supports conformes sur le réseau

Soit N le nombre de supports concernés par la mesure sur le réseau

Le résultat du réseau = $\frac{C}{N} \times 100$.

Reporting

L'indicateur est fourni pour le Métro, le RER A et le RER B trimestriellement et annuellement au STIF.

1.2 Information dynamique en situation normale

1.2.1 En station et gare (salle et quais) :

Service de référence

L'information en station et gare est conforme lorsqu'elle est disponible, lisible et pertinente:

- Information sur les prochains passages et embarquements à quais en visuel et éventuellement par voie sonore ;
- Information sur l'état du trafic en station et gare ;
- Information sur les prochains passages et quais dans les gares du RER.

Périmètre de la mesure

Ensemble des équipements en stations ou gares, en fonction de l'équipement des stations et gares.

Objectifs de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Métro	95	97	99
RER A	95	97	99
RER B	95	97	99

Montant du bonus-malus

Métro : 575 000 euros

RER A : 275 000 euros

RER B : 155 000 euros

Méthode de mesure

La mesure se fait selon des modalités différentes selon le critère mesuré.

- Pour la disponibilité (y compris la lisibilité), la mesure se fait par la tournée de l'agent :
 - le service est disponible lorsque l'écran est allumé et qu'il présente le service horloge (+ ou - 2 mn), avec la présence d'une ligne contenant code mission, destination, ou un message de perturbation plein écran, ou un temps d'attente visible, en fonction du type d'équipement.

Tout équipement de chaque station ou gare est enquêté chaque jour pour la disponibilité.

- Pour la pertinence, la mesure se fait par visite d'un client mystère. Les mesures et relevés sont établis à partir d'une grille qui mesure :
 - La justesse de l'horaire (ou temps d'attente) estimé du train à emprunter (intervalle de conformité - 2 mn, + 2 mn)
 - En cas de réactualisation de l'horaire (ou temps d'attente) du train à emprunter

Si l'horaire est réactualisé une ou plusieurs fois avant qu'il ne soit passé, la justesse est mesurée sur le nouveau temps d'attente

- Si l'horaire est réactualisé après qu'il a été passé, alors la mesure est jugée non conforme ;
- Si le train à emprunter n'est pas affiché et qu'il n'y a pas de message de perturbation le concernant, alors la mesure est jugée non conforme.

Un équipement de chaque quai de chaque station ou gare est enquêté une fois par mois pour la pertinence.

Concernant les écrans en salle, le STIF et la RATP s'accorderont en début de contrat sur le périmètre, les méthodes de mesure et de calcul de l'indicateur technique de disponibilité.

Calcul de la note

Pour chaque critère (disponibilité, pertinence), le taux de conformité est calculé en pourcentage en rapportant le nombre d'observations conformes au service de référence au nombre d'observations totales. La note globale représentant la fiabilité de l'information est calculée en multipliant le taux de disponibilité et le taux de pertinence.

Exonérations

Les équipements rendus indisponibles pour cause de travaux d'aménagement des stations ou gares ne sont pas pris en compte dans la mesure.

Reporting

L'indicateur de fiabilité est fourni pour le Métro, le RER A et le RER B, trimestriellement et annuellement au STIF.

1.2.2 A bord

Service de référence

L'information dans les rames est conforme lorsqu'elle est disponible, lisible et pertinente (pour les matériels nouveaux ou rénovés):

Selon la présence d'équipements dynamiques (SISVE) ;

Information voyage en cours sous forme visuelle (écran ou PLD) ;

Information voyage en cours sous forme sonore.

Périmètre de la mesure

Matériels de l'ensemble des lignes de Métro et RER, en fonction de leur équipement.

Objectifs de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Métro	93	95	97
RER A	82	84	/86
RER B	58 A partir de 2017 : +1 pt chaque année	60 A partir de 2017 : +1 pt chaque année	62 A partir de 2017 : +1 pt chaque année

Montant du bonus-malus

Métro : 145 000 euros

RER A : 70 000 euros

RER B : 40 000 euros

Méthode de mesure

La mesure se fait par visite d'un client mystère pour les critères mesurés.

Pour la disponibilité (y compris la lisibilité), l'enquêteur relève lors de sa présence à bord d'une voiture les éléments identifiés par plate-forme (zone encadrée par les strapontins) qu'il traverse équipée en SISVE. Les mesures et relevés portent sur les matériels de l'ensemble des lignes équipées.

Pour la pertinence, l'enquêteur mystère note s'il a été correctement averti de son arrêt par voies sonore et visuelle (lorsqu'elles existent) auquel il doit descendre.

Calcul de la note

Le taux de conformité est calculé en pourcentage en rapportant le nombre d'observations de plateforme de véhicules conformes au service de référence au nombre d'observations totales.

Reporting

L'indicateur est fourni pour le métro, pour le RER A et pour le RER B, trimestriellement et annuellement au STIF.

1.3 Information en situation perturbée prévue en station du Métro et en gare du RER

Service de référence

Lors d'une perturbation prévue sur le Métro ou le RER (perturbations prévues listées sur le site ratp.fr du type travaux programmés, manifestations autre qu'une grève), entraînant un arrêt d'exploitation totale ou partielle d'une ligne, la fermeture d'une station ou d'une gare, les voyageurs sont informés, dans les stations et les gares, par affichage et/ou support dynamique et/ou message sonore, de l'origine, la nature, le début et la fin prévisionnelle de la perturbation.

Cette information est réalisée au moins 24 heures avant la perturbation lorsque celle-ci est connue de la RATP depuis au moins 72 heures.

Périmètre de la mesure

L'ensemble des lignes du Métro.

Les lignes A et B du RER.

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Métro	95.5	97.5	99.5
RER A	95.5	97.5	99.5
RER B	95.5	97.5	99.5

Montant du bonus-malus

Métro : 180 000 euros

RER A : 85 000 euros

RER B : 50 000 euros

Méthode de mesure

Pour chaque perturbation, définie dans le service de référence, la diffusion de l'information est mesurée à partir de l'analyse des actions réalisées et tracées par les différents acteurs :

- Message visuel sur écran : analyse des enregistrements ;
- Annonce sonore : analyse des mains courantes ou enregistrements traçant la diffusion des annonces sonores ;
- Affichage : analyse des mains courantes traçant la pose des affiches dans les stations et les gares.

L'information est conforme si un message a été diffusé sur le / les canaux de diffusion prévus pour ce type de perturbation.

Calcul de la note

Le taux de conformité est le nombre d'informations diffusées conformes rapporté au nombre total de perturbations inscrites sur ratp.fr.

Reporting

L'indicateur est fourni pour le Métro, pour le RER A et pour le RER B, trimestriellement et annuellement au STIF.

1.4 Information en situation perturbée imprévue

1.4.1 Information en situation perturbée imprévue en station et gare

Service de référence

L'information en station-gare est conforme lorsqu'elle est diffusée :

- Information sonore sur la perturbation. L'information sonore est dite conforme si une annonce a été émise et si sa réactivité est inférieure ou égale à 7min.
- Information présente sur ratp.fr, les écrans trafic et en bas des autres écrans le cas échéant. L'information visuelle est dite conforme si un message est diffusé avec une réactivité inférieure ou égale à 17min.

On mesure la diffusion à travers l'analyse de la production (main courante) des acteurs de l'information voyageurs de la RATP.

Périmètre de la mesure

Pour la conformité, les perturbations prises en compte dans la mesure sont les incidents suivants :

- les interruptions de trafic d'une durée supérieure à 7min pour les annonces sonores,
- les interruptions de trafic d'une durée supérieure à 17min pour les messages visuels.

Méthode de mesure

La mesure se fait par analyse des mains courantes des annonces sonores émises et des messages affichés en reprenant la réactivité effectivement constatée entre le début de l'incident et la première annonce faite sur la ligne impactée ou le premier message affiché sur ratp.fr.

Calcul de la note

Le taux de conformité des annonces sonores est le nombre d'incidents ayant fait l'objet d'annonces sonores diffusées avec une réactivité inférieure ou égale à 7 min rapporté au nombre total d'incidents.

Le taux de conformité des messages visuels est le nombre d'incidents ayant fait l'objet de messages visuels diffusés avec une réactivité inférieure ou égale à 17 min rapporté au nombre total d'incidents.

Le taux global de conformité de la mesure est établi selon la ventilation suivante :

- 60% pour les annonces sonores,
- 40% pour les messages visuels.

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Métro	Objectif - 4	Objectif ^(a)	Objectif + 4
RER A	Objectif - 4	Objectif ^(a)	Objectif + 4
RER B	Objectif - 4	Objectif ^(a)	Objectif + 4

Montant du bonus-malus

Métro : 325 000 euros

RER A : 155 000 euros

RER B : 88 000 euros

Modalités de mise en place de l'indicateur

Objectif^(a) : Les objectifs sont définis sur la base des résultats déjà disponibles sur les réseaux Métro et RER et des résultats obtenus de l'indicateur au cours du précédent contrat.

Reporting

L'indicateur est fourni trimestriellement et annuellement au STIF.

1.4.2 Information en situation perturbée imprévue à bord :

Service de référence

L'information est dite pertinente à bord lorsqu'elle est :

- réactive,
- avec une indication sur l'heure de reprise du trafic de la perturbation,
- audible
- répétée tout au long de l'incident
- Utile
-

Cette information en situation perturbée imprévue « à bord » est mesurée dans le cadre de l'enquête perception du STIF. Les questionnaires de cette enquête seront adaptés afin de distinguer la mesure de cet indicateur dans les espaces ferroviaires et « à bord des rames du Métro et des trains du RER.

Le libellé précis des items sera défini lors de la réflexion qui sera menée sur le questionnaire de l'enquête perception.

Périmètre de la mesure de la pertinence

Pour la pertinence, les perturbations prises en compte sont celles qui ont été vécues par les voyageurs à bord des trains 3 jours avant l'enquête en face à face. L'enquête mesure la perception de l'information délivrée lors des annonces sonores réalisées par les conducteurs pour les lignes de Métro et du RER en conduite manuelle ou par les informateurs RATP pour les lignes de Métro automatiques.

Méthode de mesure

La mesure se fait par calcul du taux de réponses positives sur chacun des 5 points de pertinence.

Calcul de la note

L'enquête fait ressortir des résultats par caractéristique de l'information délivrée.

Le taux global de pertinence est établi selon la ventilation suivante :

- 30% pour la réactivité
- 20% pour l'indication de l'heure de reprise
- 20% pour la qualité d'audition du message
- 15% pour l'information répétée régulièrement tout au long de l'incident
- 15% pour l'utilité de l'information délivrée

Périmètre de la mesure

L'ensemble des lignes du Métro.

Les lignes A et B du RER.

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Métro	Objectif - 4	Moyenne 6 mois	Objectif +4
RER A	Objectif - 4	Moyenne 6 mois	Objectif +4
RER B	Objectif - 4	Moyenne 6 mois	Objectif +4

Montant du bonus-malus

Métro : 215 000 euros

RER A : 102 000 euros

RER B : 60 000 euros

Mise en place de ce nouvel indicateur

- T0 : Signature du contrat
- T1 = 6 mois de suivi des résultats de l'indicateur avec le STIF à titre d'information.
- Au terme de T1, un focus particulier est réalisé sur le nombre de mesures effectuées et les résultats obtenus, afin de définir les objectifs,.

Reporting

L'indicateur est issu de l'enquête perception voyageurs du STIF.

II. RESEAU BUS ET TRAM

2.1 Information théorique en situation normale

2.1.1 Information théorique en situation normale aux points d'arrêt

Service de référence

L'information aux points d'arrêt est conforme lorsqu'elle est présente, à jour, correcte et lisible pour les différents items suivants

- le plan de ligne,
- l'indice de ligne,
- le nom de l'arrêt,
- la direction,
- l'affichage des horaires de passage ou fréquences en vigueur,
- le cas échéant le plan de proximité.

Cas particuliers du service de référence des abribus Paris

La convention en cours de rédaction entre la Ville de Paris et la RATP précisera les périmètres de responsabilités et veillera à définir les conditions permettant de garantir aux voyageurs, sur chacun des items d'information voyageur, une qualité de service identique aux autres points d'arrêts du périmètre RATP.

Par ailleurs, le STIF et la RATP conviennent se rapprocher en cas de dégradation significatives des résultats relatifs aux abribus Paris, afin d'examiner :

- les causes de ces dégradations
- les conditions d'un retour à un niveau de service acceptable pour les voyageurs
- les impacts contractuels et le cas échéant les mesures correctives.

Périmètre de la mesure

Sous réseaux : TCSP (Tramway+Bus en site propre), Mobilien, Bus hors Mobilien, Noctilien

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
TCSP	96,5	98	99,5
Mobilien	96,5	98	99,5
Bus hors mobilien	95,5	97	98,5
Noctilien	94	96	98

Montant du bonus-malus

TCSP : 58 000 euros

Mobilien : 150 000 euros

Bus Hors Mobilien : 150 000 euros

Noctilien : 20 000 euros

Méthode de mesure

La méthode est de type ECM (Enquête Client Mystère).

Organisation de la mesure

Pour l'ensemble du réseau, 3492 points d'arrêts sont mesurés par mois.

Sous réseau	Nombre de lignes par sous réseau	Nombre minimum de points d'arrêt mesurés par ligne et par mois	Nombre minimum de points d'arrêt mesurés par mois pour le sous réseau
TCSP	10	12	120
Mobilien	69	12	828
Hors mobilien	180	12	2160
Noctilien	32	12	384

L'échantillon des lignes Mobilien comprend des lignes Paris et banlieue, en nombre représentatif du poids de chacun dans l'offre.

Les points d'arrêt non mesurés sont ceux qui ne sont pas gérés exclusivement par la RATP et ceux qui ne permettent pas d'afficher les informations dans les formats standards, tels que :

- terminus de descente,
- candélabre,
- situé dans une enceinte privée,
- si le point d'arrêt est déplacé provisoirement ou s'il y a une embase travaux,
- point d'arrêt ne comprenant pas d'espace suffisant pour apposer toutes les informations du service de référence.

Calcul de la note par sous réseau

La mesure vise le zéro défaut sur l'ensemble des items listés dans le service de référence ; le service est déclaré non conforme si un de ces items n'est pas conforme.

La note calculée est un taux de conformité : nombre de points d'arrêt mesurés conformes / nombre de points d'arrêt mesurés total.

Un traitement complémentaire assurera la pondération par le trafic mensuel de chaque ligne, afin de fournir les résultats globaux par sous-réseaux.

La note est calculée, par sous réseau, pour l'ensemble des mesures réalisées pour le trimestre considéré.

Restrictions dans la mesure

La mesure n'est pas prise en compte si les points d'arrêt sont indisponibles pour des raisons techniques indépendantes du périmètre d'action de la RATP.

Reporting

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

2.1.2 Information théorique en situation normale à bord des bus et tramways

Service de référence

L'information dans les véhicules en exploitation est conforme lorsqu'elle est à jour, correcte et lisible :

- A l'intérieur du véhicule :
 - Présence du plan de la ligne avec indication de l'indice de ligne et des terminus,
 - Informations de conformation, légales et réglementaires.

- A l'extérieur du véhicule :
 - Indice de ligne frontal et latéral
 - Indicateur directionnel frontal
 - Information latérale des principaux arrêts desservis (sauf tram) et direction.

Périmètre de la mesure

Sous réseaux : TCSP (Tramway + Bus en site propre), Mobilien, Bus hors Mobilien, Noctilien

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
TCSP	94	96	98
Mobilien	94	96	98
Bus hors Mobilien	94	96	98
Noctilien	94	96	98

L'échantillon des lignes Mobilien comprend des lignes Paris et banlieue, en nombre représentatif du poids de chacun dans l'offre.

Montant du bonus-malus

TCSP : 40 000 euros

Mobilien : 100 000 euros

Bus Hors Mobilien : 100 000 euros

Noctilien : 12 000 euros

Méthode de mesure

La méthode est de type ECM (Enquête Client Mystère).

Organisation de la mesure

Pour l'ensemble du réseau, 1327 contrôles sont effectués par mois. Toutes les lignes sont enquêtées au minimum une fois par mois.

Sous réseau	Nombre de lignes par sous réseau	Nombre minimum de véhicules mesurés par ligne et par mois	Nombre minimum de véhicules par mois pour le sous réseau
TCSP	10	5	50
Mobilien	69	5	345
Hors mobilien	180	5	900
Noctilien	32	1	32

Calcul de la note par sous réseau

La mesure vise le zéro défaut sur l'ensemble des items listés dans le service de référence ; le service est déclaré non conforme si un de ces items n'est pas conforme.

La note calculée est un taux de conformité : nombre de véhicules mesurés conformes / nombre de véhicules mesurés total.

Un traitement complémentaire assurera la pondération par le trafic mensuel de chaque ligne, afin de fournir les résultats globaux par sous-réseaux.

La note est calculée, par sous réseau, pour l'ensemble des mesures réalisées pour le trimestre considéré.

Reporting

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

2.2 Information dynamique en situation normale

2.2.1 Au point d'arrêt :

Service de référence

Au point d'arrêt doté d'une Borne d'Information Voyageurs (BIV) délivrant le service prochains passages, le voyageur dispose d'une information dynamique fiable c'est-à-dire disponible et pertinente.

L'information est disponible lorsque le service en situation normale délivre de manière lisible pour chaque ligne de bus disposant d'un SAEIV, au moins le numéro de la ligne, la direction et le temps d'attente des deux prochains passages. Le temps d'attente du deuxième passage peut être remplacé par un message à destination des clients.

L'information est pertinente si le temps d'attente affiché pour le premier passage est juste, dans la limite d'un intervalle de conformité [-3 min ; +5 min].

Cas particuliers du service de référence des abribus Paris

La convention en cours de rédaction entre la Ville de Paris et la RATP précisera les périmètres de responsabilités et veillera à définir les conditions permettant de garantir aux voyageurs, sur chacun des items d'information voyageur, une qualité de service identique aux autres points d'arrêts du périmètre RATP.

Par ailleurs, le STIF et la RATP conviennent se rapprocher en cas de dégradation significatives des résultats relatifs aux abribus Paris, afin d'examiner :

- les causes de ces dégradations
- les conditions d'un retour à un niveau de service acceptable pour les voyageurs
- les impacts contractuels et le cas échéant les mesures correctives.

Périmètre de la mesure :

Les points d'arrêt/stations équipés des lignes des sous réseaux : TCSP (Tramway + Bus en site propre), Mobilien, Bus hors Mobilien.

Objectifs de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
TCSP	92	95	98
Mobilien	88,5	91,5	94,5
Bus hors Mobilien	88,5	91,5	94,5

Montant du bonus-malus

TCSP : 100 000 euros

Mobilien : 265 000 euros

Bus hors Mobilien : 265 000 €

Méthode de mesure :

La mesure se fait selon des modalités différentes selon le critère mesuré.

Pour la disponibilité (y compris la lisibilité), 3108 points d'arrêt sont mesurés par mois, pour l'ensemble du réseau.

Sous réseau	Nombre de lignes par sous réseau	Nombre minimum de points d'arrêt mesurés par ligne et par mois	Nombre minimum de points d'arrêt mesurés par mois pour le sous réseau
TCSP	10	12	120
Mobilien	69	12	828
Hors mobilien	180	12	2160

Le point d'arrêt n'est pas mesuré si:

- le point d'arrêt est un terminus de descente,
- le point d'arrêt est déclaré «point rouge» : en cas d'impossibilité technique définitive de recevoir l'information, l'équipement sera déposé.
- le point d'arrêt est provisoire ou qu'une embase travaux est présente.

Pour la pertinence, La mesure est effectuée en situation nominale, hors période de perturbations prévues (grèves, manifestations, ...) ou de perturbations imprévues significatives pour des raisons exogènes (épisode neigeux, émeutes...). Elle est réalisée sur un panel représentatif de 1 000 points d'arrêt au minimum par trimestre. La répartition du panel par sous réseau sera fixée pendant la période de conception et de mise en place de la mesure.

La mesure consiste au chronométrage du temps d'attente effectif du prochain véhicule et à le comparer au temps affiché par le système.

Si le prochain passage est réactualisé (par valeur supérieure) une ou plusieurs fois avant que le véhicule ne passe, la justesse est mesurée sur le nouveau temps d'attente.

S'il n'y a pas de prochain passage affiché et qu'il n'y a pas de message de perturbation, alors la mesure est jugée non-conforme.

Restrictions

La mesure n'est pas prise en compte si pour des raisons techniques indépendantes du périmètre d'action de la RATP :

la borne est absente (travaux de voirie, maintenance ou renouvellement du mobilier urbain)

la borne ne reçoit plus de façon temporaire les informations (zone dont la réception radio est altérée par une modification de l'environnement : chantiers, échafaudage...)

Calcul de la note

Pour chaque critère (la disponibilité et la pertinence) le taux de conformité est calculé en rapportant le nombre d'équipements « conformes » au service de référence au nombre d'équipements observés.

Un traitement complémentaire assurera la pondération par le trafic mensuel de chaque ligne, afin de fournir les résultats globaux par sous-réseaux.

La note globale est calculée en multipliant le taux de disponibilité et le taux de pertinence.

Reporting

L'indicateur est fourni par sous - réseau (hors Noctilien) trimestriellement et annuellement au STIF.

2.2.2 A bord :

Service de référence

Le voyageur dispose d'une information dynamique spécifique à bord des véhicules équipés d'un SISVE : le prochain arrêt est annoncé et affiché en temps utile. L'information dans les véhicules équipés est conforme lorsqu'elle est disponible et lisible :

- information voyage en cours sous forme visuelle,
- information voyage en cours sous forme sonore.

Périmètre de la mesure

Véhicules des lignes déclarées équipées du système d'information sonore et visuelle embarqué sur l'ensemble des lignes des sous réseaux : TCSP (Tramway + Bus en site propre), Mobilien, Bus hors Mobilien.

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
TCSP	95,2	97,2	99,2
Mobilien*	90,7	92,7	94,7
Bus hors Mobilien*	90,7	92,7	94,7

* Les bus affectés au Noctilien sont mesurés avec les bus Mobilien et hors Mobilien

Montant du bonus-malus

TCSP : 70 000 euros

Mobilien : 175 000 euros

Bus hors Mobilien : 175 000 euros

Modalités de mise en place de l'indicateur

La RATP ne disposant pas de séries historiques suffisantes par sous réseau à la signature du contrat, une période de tests est nécessaire.

Les étapes de mise en place sont :

- Signature du contrat : T0

- Conception de la grille, mise en place des relevés, formation des enquêteurs et tests : T1 = T0 + 2 mois
- Suivi des résultats de l'indicateur avec transmission au STIF à titre d'information : T2 = T1 + 6 mois,
- Détermination de l'objectif : pour chaque sous réseau, l'objectif correspondra à la moyenne arithmétique des résultats des 6 mois (à partir de T2)
- Détermination des bornes supérieure et inférieure pour le calcul des bonus - malus : plus ou moins 2 points de l'objectif calculé (à partir de T2).

Méthode de mesure :

La méthode de type ECM (Enquête Client Mystère.)

Organisation de la mesure

Pour l'ensemble du réseau, au sein des 1295 contrôles mensuels, 1 210 contrôles sont effectués par mois pour les véhicules équipés. Toutes les lignes équipées sont enquêtées au minimum une fois par mois.

Sous réseau	Nombre de lignes par sous réseau	Nombre de véhicules équipés de SISVE mesurés par ligne et par mois	Nombre de véhicules équipés de SISVE mesurés par mois pour le sous réseau
TCSP	10	5	50
Mobilien	68	5	340
Hors mobilien	164	5	820

Restrictions

La mesure n'est pas prise en compte si pour des raisons techniques indépendantes du périmètre d'action de la RATP, le système embarqué ne reçoit plus les informations (zone dont la réception radio est altérée par une modification de l'environnement : chantiers, échafaudage...)

Calcul de la note

La mesure vise le zéro défaut sur l'ensemble des items listés dans le service de référence ; le service est déclaré non conforme si l'information visuelle ou l'information sonore n'est pas conforme au service de référence.

La note calculée est un taux de conformité : nombre d'observations conformes / nombre d'observations total.

Un traitement complémentaire assurera la pondération par le trafic mensuel de chaque ligne, afin de fournir les résultats globaux par sous-réseaux.

Reporting

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

2.3 Information en situation perturbée prévue

Service de référence

Pour toute perturbation prévue listée sur le site ratp.fr (du type travaux programmés, manifestations autre qu'une grève), connue au plus tard 24h avant et entraîne une modification de l'exploitation (arrêt total ou partiel de la ligne, déviation...) pour une durée supérieure à 24

heures, une information doit être mise en place à bord des véhicules et aux principaux points d'arrêt des lignes concernées, au moins 1 heure avant le début de la perturbation.

Cette information comporte l'origine, la nature, le début et la fin prévisionnelle de la perturbation une heure de début et de fin prévisionnelle et doit être enlevée dans les 48 heures suivant la fin de la perturbation (sauf samedi, dimanche et jours fériés).

Périmètre de la mesure

Lignes ayant subi une perturbation prévue telle que décrite dans le service de référence.

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Réseau de surface	95,5	97,5	99,5

Montant du bonus – malus

Réseau de surface : 420 000 euros

Méthode de mesure

Les mesures sont de type process et sont effectués par le personnel habilité de l'unité opérationnelle.

La procédure consiste à tracer pour chaque perturbation, à l'aide de grilles pré-établies :

- la pose et la dépose de l'information à bord des véhicules avec mention des dates et heures,
- la pose et la dépose de l'information aux points d'arrêt concernés avec mention des dates et heures.

Le personnel habilité en unité opérationnelle assure le suivi et la traçabilité des grilles de mesure.

Calcul de la note de conformité

Pour chaque perturbation, le service est déclaré conforme si les éléments tracés dans les grilles sont conformes au service de référence. La mesure vise le zéro défaut sur les éléments suivants :

- la pose de l'information à bord des véhicules et des principaux points d'arrêts au maximum une heure avant le début de la perturbation,
- la dépose de l'information à bord des véhicules et des principaux points d'arrêts dans les 48h suivant la fin de la perturbation.

La note calculée est un taux de conformité : nombre de perturbations pour lesquelles le service est déclaré conforme / nombre de perturbations total.

Un traitement complémentaire assurera la pondération par le trafic mensuel de chaque ligne, afin de fin les résultats globaux par sous-réseaux.

Reporting

L'indicateur est fourni trimestriellement et annuellement au STIF.

ANNEXE II-C-3 - INDICATEURS RELATIFS A L'AMBIANCE

1. Indicateurs Accueil Métro et RER

Service de référence

Afin de répondre aux attentes des voyageurs en gare et station, la RATP met en place les conditions d'un bon accueil à travers, une relation commerciale et d'assistance de qualité, tout en garantissant une ambiance accueillante.

Périmètre de la mesure

Cette politique est mesurée sur l'ensemble des gares et stations équipées de guichets ou de comptoirs et sur les trois services couverts par l'exploitation.

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Métro	90	93	96
RER A	90	93	96
RER B	90	93	96

Montant du bonus-malus

Métro	540 000 euros
RER A	230 000 euros
RER B	110 000 Euros

Méthode de mesure

La mesure se fait par visite d'un voyageur mystère entre 7h00 et 23h00 pour couvrir les trois services de l'exploitation.

Les relevés portent sur l'ensemble des guichets et comptoirs. Chaque guichet ou comptoir est visité cinq fois par mois.

Calcul de la note

La note d'évaluation de la qualité de l'accueil est pondérée par les flux des lignes de contrôle de chaque accès à un comptoir ou à un guichet. La matrice des flux est mise à jour à la signature du contrat et une fois pendant la durée du contrat. Cette mise à jour sera transmise au STIF.

Calcul de la note affectée à un guichet ou un comptoir

La grille de mesure est établie selon les attentes des voyageurs tenant compte du service de référence. La non-conformité au service de référence fait perdre des points à l'entreprise, selon la nature des situations auxquelles le voyageur est confronté. Ces situations témoignent d'un service dégradé ou peuvent être considérées comme inacceptables.

Chaque item non conforme donne lieu à une pénalité ou perte de points. La note est calculée sur 20 points et les items vus en défaut sont déduits pour la valeur correspondante.

L'évaluation est dite « conforme », lorsque la note est égale ou supérieure à 16/20.

- Calcul pour un guichet ou un comptoir du nombre « **c** » de voyageurs ayant reçu un accueil conforme, sur une période donnée :
 - soit **n** le nombre de voyageurs attribué au guichet ou comptoir mesuré.
 - soit **rc** le nombre de visites mystères conformes au guichet ou comptoir.
 - soit **rn** le nombre total de visites mystères au guichet ou comptoir.

Le nombre **c** de voyageurs ayant reçu un accueil conforme pour ce guichet ou ce comptoir se calcule de la manière suivante :

$$c = n \times (rc / rn)$$

- Calcul du % **P** de voyageurs ayant reçu un accueil conforme sur la ligne, sur une période donnée :
 - C'est la somme des voyageurs ayant reçu un accueil conforme **c** pour tous les guichets ou comptoirs.
 - **N** est la somme des voyageurs **n** pour tous les guichets ou comptoirs.

Le % **P** de voyageurs ayant reçu un accueil conforme aux guichets ou comptoirs de la ligne se calcule de la manière suivante :

$$P = (C / N) \times 100$$

La grille de mesure est conçue de la manière suivante :

PERIMETRE		Mesuré dans le cadre de l'accueil
Relation commerciale	Titres	Oui
	Tarifs	Oui
	SAV	Oui
Relation d'assistance	Itinéraires qui couvrent l'ensemble des réseaux d'Ile de France (lignes ferrées et de surface, tous transporteurs)	Oui
	Orientation	Oui
	Réponse à une situation de transport difficile (PMR, Poussettes, touristes ...)	Non
	Réponse à une situation dangereuse ou d'urgence (accident, maladie, agression ...)	Non
Ambiance des espaces	Netteté - propreté (espace voyageur, espace entreprise)	Non
	Information voyageur	Oui
	Affichage tarifaire et informations diverses	Oui
Gestion de l'attente	Attente liée à la prise en compte du voyageur	Oui
	Attente liée à un délai d'intervention	Non

Répartition des items de la grille dans les scenarii du Client Mystère

Trimestriellement, chaque item de la grille accueil sera mesuré par le client mystère selon la répartition suivante avec une marge de +/- 1 % :

7-1	La réponse sur le choix du titre de transport demandé est parfaitement adaptée au besoin du client	10%
7-2	Le client obtient le renseignement adapté à sa demande d'itinéraire	10%
7-3	L'information donnée à la demande d'orientation dans la proximité de la station ou de la gare répond pleinement à l'attente du client	10%
7-4	Le client est orienté vers la station ou la gare la plus proche de sa destination	10%
7-5	L'information donnée concernant le tarif d'un titre de transport est exacte	10%
7-6	Le client reçoit un service après-vente réglementaire concernant un titre de transport magnétique défectueux	15%
7-7	Le client reçoit un service après-vente réglementaire concernant l'impossibilité d'utiliser son passe Navigo	15%
7-8	A sa demande, le client est accompagné aux appareils de vente et une explication lui est fournie pour l'édition de son titre de transport	20%

La répartition effective sera transmise au STIF lors des Comités QS ou à la demande.

La grille de mesure ainsi que la répartition des items sont jointes dans l'annexe confidentielle II-C-3-a.

Reporting

L'indicateur est fourni, pour le Métro, le RER A et le RER B, trimestriellement et annuellement au STIF.

2. Service rendu par le machiniste dans les bus

Service de référence

Le machiniste doit en priorité assurer le transport des voyageurs en sécurité.

Par ailleurs, la RATP met en place les conditions d'un bon accueil dans les bus, reposant sur la qualité de la relation commerciale et de l'accueil du machiniste ainsi que sur sa posture.

Le service rendu au voyageur doit être le zéro défaut sur :

- Le regard vers le voyageur,
- Et au moins deux des trois points suivants :
- Présentation générale de l'agent,
- Conformité de l'uniforme,
- Vente en voiture

Périmètre de la mesure

Sous réseaux : TCSP (bus en site propre uniquement), Mobilien, Bus hors mobilien, Noctilien

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
TCSP	94	96	98
Mobilien	94	96	98
Bus hors Mobilien	94	96	98
Noctilien	92	94	96

Montant du bonus malus

TCSP	63 000 euros
Mobilien	357 000 euros
Bus hors Mobilien	357 000 euros
Noctilien	63 000 euros

Méthode de mesure

La méthode est de type ECM (Enquête Client Mystère.)

Organisation de la mesure

Les lignes sont enquêtées au minimum une fois par mois. Soit, au minimum 1287 contrôles pour l'ensemble du réseau. Les contrôles sont réalisés tout au long de la semaine.

Sous réseau	Nombre de lignes par sous réseau	Nombre minimum de services machinistes mesurés par ligne et par mois	Nombre minimum de services machinistes mesurés par mois pour le sous réseau
TCSP	2	5	10
Mobilien	69	5	345
Hors mobilien	180	5	900
Noctilien	32	1	32

Calcul de la note par sous réseau

Le service rendu par le machiniste est conforme s'il satisfait :

- au critère du regard tourné vers le voyageur et
- au moins 2 des 3 autres critères (posture correcte, conformité de l'uniforme, vente à bord).

La note est le ratio du nombre d'observations conformes (machinistes accomplissant le service de référence) sur le nombre total d'observations réalisées pour le trimestre considéré.

Un traitement complémentaire assurera la pondération par le trafic mensuel de chaque ligne, afin de fournir les résultats globaux par sous-réseaux.

Reporting

L'indicateur est fourni, pas sous réseau, trimestriellement et annuellement au STIF.

3. délais d'assistance dans le Métro et le RER

Service de référence

Tout voyageur doit pouvoir s'adresser à un agent lors de son passage au guichet ou au comptoir. La situation est considérée comme non-conforme dès lors qu'aucun contact ne peut être établi dans un délai de 3 minutes suivant la demande du voyageur. Le contact peut être réalisé soit directement, soit par borne d'appel.

Périmètre de la mesure

Ensemble des lignes de métro.

Lignes A et B du RER.

Objectif de conformité

Assistance aux voyageurs par un agent dans un délai inférieur à 3 minutes	à 3	92%
---	-----	------------

Montant de la pénalité

La pénalité maximale annuelle est plafonnée à :

Métro	250 000 €
Ligne A	80 000 €
Ligne B	40 000 €

Méthode de mesure

La vérification de cette mise en relation est faite par l'enquêteur, à l'occasion de la mesure de l'accueil au comptoir et aux guichets.

Calcul de la pénalité financière pour non-respect du délai d'assistance aux voyageurs

La RATP encourt une pénalité si, annuellement, moins de 92% des voyageurs souhaitant une assistance en station restent plus de 3 minutes sans entrer en contact avec un agent susceptible de leur porter assistance.

- Lorsque cet objectif est atteint annuellement, la RATP n'encourt aucune pénalité ;
- Dans le cas contraire, elle encourt une pénalité maximale au-dessous du seuil de 91% de situations non conformes (borne inférieure de l'objectif de conformité. La pénalité est appliquée linéairement entre l'objectif de conformité (92%) et la borne inférieure de cet objectif (91%).

Cette pénalité ne vient qu'en réduction d'un éventuel bonus de l'indicateur d'accueil du réseau.

Reporting

L'indicateur est fourni, pour le Métro, le RER A et le RER B, trimestriellement et annuellement au STIF.

4. Propreté des stations du Métro et des gares/gares du et des stations du Tramway

4.1 Niveau de propreté des stations du Métro et des /gares du RER du réseau RATP

Service de référence

Afin de répondre aux attentes des voyageurs en station et en gare, la RATP assure le maintien de ses espaces nets, en tenant compte d'éléments liés au nettoyage au sens strict, mais aussi d'éléments de maintenance des équipements et supports d'information.

Périmètre de la mesure

Ensemble des stations des lignes du Métro.

Gares du RER A et B du RER en zone RATP.

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Métro	84,7%	88,7%	92,7%
Ligne A	71,9%	75,9%	79,9%
Ligne B	81,4%	85,4%	89,4%

Montant du bonus-malus

Métro	337 500 euros
RER A	140 000 euros
RER B	70 000 euros

Méthode de mesure

Plan de sondage

La mesure se fait par visite d'un client mystère tout au long de la semaine.

Les circuits d'enquête sont établis chaque année et s'intègrent dans un plan de sondage planifié pour une année et tenu à disposition du STIF.

Les relevés se font sur des parcours de station / gare. Les points de départ et d'arrivée sont, soit une entrée de la station / gare, soit le début ou la fin d'un des quais.

Le nombre total de contrôles mensuels pour l'ensemble des réseaux est d'environ 1800 répartis proportionnellement aux flux de voyageurs, sur la base de 100 000 voyageurs par contrôle, avec un minimum de 3 contrôles par mois par station ou par gare.

Nombre de Station/Gare	Flux moyen mensuel 2014 (en million de voyageurs)	Nombre de contrôles mensuels
1	Compris entre 3 et 4	36
2	compris entre 4 et 5	91
6	compris entre 2 et 3	151
19	compris entre 1 et 2	287
24	compris entre 0,6 et 1	178
119	compris entre 0,3 et 0,6	499
198	inférieur à 0,3	594
	Total contrôles	1836

La matrice des flux est mise à jour à la signature du contrat et une fois pendant la durée du contrat. Cette mise à jour sera transmise au STIF.

Evaluation d'un parcours

La grille de mesure est évaluée sur une base de 100 points.

Chaque item retenu dans l'évaluation d'un parcours est issu d'une enquête réalisée par la RATP auprès des voyageurs afin d'estimer les composantes du sentiment de non propreté. Les pénalités sont hiérarchisées conformément à l'importance accordée par les voyageurs à chaque signe de non propreté.

Dans le contrôle d'un parcours, les items non-conformes sont identifiés et la pénalité correspondante est appliquée.

La grille de mesure est jointe dans l'annexe confidentielle II-C-3-b.

Calcul du résultat

Sur la totalité des stations du Métro/, des gares du RER A et des gares du RER B

- Soit S, la somme des points perdus = pénalité x occurrences
- Soit P, les points potentiels = nombre de mesures x 100
- Soit NC, le pourcentage de non-conformité = S / P

R, le résultat, correspond au taux de conformité du service rendu :

$$R = 100 - NC$$

R est exprimé en pourcentage.

Exonérations

Les stations ou parcours non accessibles aux voyageurs en raison de travaux ne sont pas mesurées.

Reporting

L'indicateur est transmis au STIF, pour le Métro, le RER A et le RER B, à une fréquence trimestrielle et annuelle.

4.2. Situation inacceptable : dégradation du niveau de propreté des stations du Métro

Service de référence

Chaque ligne de Métro présente un résultat annuel de propreté de ses stations qui ne doit pas se dégrader significativement par rapport aux résultats annuels N-1. C'est-à-dire que les résultats annuels de chaque ligne ne doivent pas être en deçà :

- d'une part de leur référence de conformité de propreté définie par ligne et correspondant aux résultats annuels N-1 - 4 points
- d'autre part de la borne inférieure de l'objectif de conformité propreté du réseau Métro.

Périmètre de la mesure

Ensemble des lignes de métro.

Référence de conformité de propreté

La référence de conformité de propreté des stations est définie comme suit :

Référence de conformité de propreté :	Résultat annuel N-1 de chaque ligne – 4 points
--	---

Montant de la pénalité

La pénalité annuelle par ligne est de :

Métro	10 000 €
--------------	----------

Calcul de la pénalité financière en cas de dégradation du niveau de propreté des stations du Métro (situation inacceptable).

La RATP encourt une pénalité si annuellement une ligne de Métro enregistre un résultat propreté annuel inférieur d'une part à sa référence de conformité de propreté (résultat année N-1 de la ligne – 4 points) et d'autre part si cette référence de conformité de propreté est en deçà de la borne inférieure de l'objectif de conformité propreté du réseau Métro.

Le principe de pénalité est appliqué uniquement dans le cadre d'un éventuel bonus de l'indicateur propreté du réseau Métro.

Reporting

L'indicateur est fourni, pour le réseau Métro, trimestriellement et annuellement au STIF.

4.3 Niveau de propreté des stations des lignes de Tramway

La RATP et le STIF conviennent d'étudier la conception d'un nouvel indicateur dédié à la propreté des stations de Tramway. Il est convenu que les critères constitutifs de l'indicateur devront relever exclusivement du périmètre de responsabilité de la RATP. Les parties s'accordent sur le fait que les plateformes des différentes lignes de Tramway seront exclues du périmètre de ce futur indicateur. Néanmoins, le STIF, la RATP et les gestionnaires de voirietravailleront ensemble au suivi et à l'amélioration de la propreté des plateformes.

L'étude du nouvel indicateur fera l'objet de trois phases de travail en début de contrat : une première phase de six mois concernera l'état des lieux des équipements des stations de tramway; une seconde phase de six mois sera dédiée à la conception de la grille de mesure et des modalités de mise en place de l'indicateur. Une fois les parties accordées sur la nature de l'indicateur et ses modalités de mesure, une troisième phase d'étalonnage de la mesure interviendra pendant une durée de six mois afin de déterminer l'objectif fixé ainsi que les bornes inférieures et supérieures de l'indicateur et l'enveloppe d'intéressement lié à ce nouvel indicateur.

5. Propreté des trains du Métro et du RER

5.1 Niveau de propreté des trains du Métro et du RER

Service de référence

Afin de répondre aux attentes des voyageurs, la RATP assure le maintien de ses espaces nets, en tenant compte d'éléments liés au nettoyage au sens strict, mais aussi d'éléments de maintenance des équipements et supports d'information, d'affichage et de maîtrise du territoire

Périmètre de la mesure

Ensemble des trains du Métro, du RER A et du RER B.

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Métro	84,5%	88,5%	92,5%
RER A	88,8%	92,8%	96,8%
RER B	85,7%	89,7%	93,7%

Montant du bonus-malus

Métro	337 500 euros
RER A	145 000 euros
RER B	70 000 euros

Méthode de mesure

Plan de sondage

Métro

La mesure se fait par visite d'un client mystère sur la base d'un nombre de contrôles défini par Ligne de Métro en fonction de la fréquentation de la Ligne de la façon suivante :

Millions de voyageurs par an	Nombre de contrôles par mois
Nombre > 150	150
150 ≤ Nombre > 125	125
125 ≤ Nombre > 100	100
100 ≤ Nombre > 50	75
Nombre ≤ 50	50

Chaque mois, sur le Métro, environ 1250 contrôles sont effectués de façon aléatoire sur les trains en circulation.

Lignes A et B

De la même manière, sur le RER le nombre de contrôles mensuel sera de :

- 180 pour les trains de la Ligne A
- 120 pour les trains de la Ligne B

Sur chaque réseau, les contrôles seront réalisés tout au long de la semaine.

La matrice des flux est mise à jour à la signature du contrat et une fois pendant la durée du contrat. Cette mise à jour sera transmise au STIF.

Méthode d'enquête

- L'enquêteur se positionne sur le quai et relève les signes extérieurs de non propreté.
- Il entre dans la voiture par une extrémité pour poursuivre le relevé conformément à la grille et ressortir par l'autre extrémité
- Le contrôle de l'intérieur de la voiture est réalisé pendant deux interstations sur le Métro et une interstation sur le RER.

Evaluation d'un contrôle

La grille de mesure est évaluée sur une base de 100 points.

Chaque item retenu dans l'évaluation d'un contrôle est issu d'une enquête réalisée par la RATP auprès des voyageurs afin d'estimer les composantes du sentiment de non propreté. Les pénalités sont hiérarchisées conformément à l'importance accordée par les voyageurs à chaque signe de non propreté. Dans chaque contrôle, les items non conformes sont identifiés et la pénalité correspondante est appliquée.

La grille de mesure est jointe dans l'annexe confidentielle II-C-3-c.

Calcul du résultat

Sur la totalité des trains du métro.

- Soit S, la somme des points perdus = pénalité x occurrences
- Soit P, les points potentiels = nombre de mesures x 100
- Soit NC, le pourcentage de non-conformité = S / P

R, le résultat, correspond au taux de conformité du service rendu :

$$R = 100 - NC$$

R est exprimé en pourcentage.

Reporting

Cet indicateur est transmis au STIF, pour le Métro, le RER A et le RER B, à une fréquence trimestrielle et annuelle.

5.2. Situation inacceptable : dégradation du niveau de propreté des trains du Métro.

Service de référence

Chaque ligne dotée de matériels neufs présente un résultat annuel de propreté des trains qui ne doit pas se dégrader significativement par rapport aux résultats annuels N-1. C'est-à-dire que les résultats annuels de chaque ligne dotée de matériels neufs ne doivent pas être en deçà :

-d'une part de leur référence de conformité de propreté définie par ligne et correspondant aux résultats annuels N-1 - 4 points

-d'autre part de la borne inférieure de l'objectif de conformité de propreté du réseau Métro.

Périmètre de la mesure

Cette mesure concerne uniquement les lignes de Métro dotées de matériels neufs.

A la signature du contrat, cette mesure concerne les lignes 1, 2 et 5 du Métro. Celle-ci sera étendue à la ligne 9 à compter de l'année 2017.

Référence de conformité de propreté

La référence de conformité de propreté des trains des lignes dotées de matériels neufs est définie comme suit :

Référence de conformité de propreté :	Résultat annuel N-1 de chaque ligne - 4 points
---------------------------------------	--

Pour la ligne 9, l'année de référence sera 2016.

Montant de la pénalité

La pénalité annuelle par ligne est de :

Métro	10 000 €
--------------	----------

Calcul de la pénalité financière en cas de dégradation du niveau de propreté des trains du Métro (situation inacceptable)

La RATP encourt une pénalité si annuellement une ligne de Métro dotée de matériels neufs enregistre un résultat propreté annuel inférieur d'une part à sa référence de conformité de propreté (résultat annuel année N-1 - 4 points) et d'autre part si cette référence de conformité minimale est en deçà de la borne inférieure de l'objectif de conformité de propreté du réseau Métro.

Cette pénalité est appliquée uniquement dans le cadre d'un éventuel bonus de l'indicateur propreté des stations du Métro.

Reporting

L'indicateur est fourni, pour les lignes de Métro dotées de matériels neufs, trimestriellement et annuellement au STIF.

6. Propreté des véhicules du réseau de surface

Service de référence

Le voyageur emprunte des véhicules propres et en bon état. L'évaluation porte sur les points suivants :

- Propreté intérieure et extérieure (sauf conditions climatiques exceptionnelles : gel, neige) : présence de déchets, salissures, sièges, ...
- Etat du matériel : carrosserie, dispositif d'éclairage, vitres, ...

Périmètre de la mesure

Sous réseaux : TCSP (Tramway + bus en site propre), Mobilien , Bus hors mobilien, Noctilien.

Objectif de conformité :

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
TSCP	95,5	97,5	99,5
Mobilien	91,5	93,5	95,5
BUS hors Mobilien	91,9	93,9	95,9
Noctilien	91,1	93,1	95,1

Montant du bonus-malus.

TSCP	84 000 euros
Mobilien	224 000 euros
BUS hors Mobilien	224 000 euros
Noctilien	28 000 euros

Méthode de mesure

La méthode est de type ECM (Enquête Client Mystère.)

Organisation de la mesure

Les relevés sont réalisés tout au long de la semaine. Les lignes sont enquêtées au minimum une fois par mois, soit, au minimum, 1327 véhicules contrôlés par mois pour l'ensemble du réseau.

Sous réseau	Nombre de lignes par sous réseau	Nombre minimum de véhicules mesurés par ligne et par mois	Nombre minimum de véhicules mesurés par mois pour le sous réseau
TCSP	10	5	50
Mobilien	69	5	345
Hors mobilien	180	5	900
Noctilien	32	1	32

Calcul de la note par sous réseau

Le taux de conformité est calculé en pourcentage en rapportant le nombre d'observations conformes au service de référence au nombre d'observations totales.

La note est calculée par sous réseau pour l'ensemble des mesures réalisées pour le trimestre considéré.

Un traitement complémentaire assurera la pondération par le trafic mensuel de chaque ligne, afin de fournir les résultats globaux par sous-réseaux.

Reporting

L'indicateur est fourni, par sous réseau, trimestriellement et annuellement au STIF

7. Disponibilité des Bornes d'appel voyageurs dans le Métro et le RER

Service de référence

Les interphones d'appel voyageurs fonctionnent dans toutes les stations et gares du réseau RATP.

Les interphones d'appel voyageurs sont reliés à un autocommutateur qui gère la liaison téléphonique. L'appel aboutit à un guichet ou à un comptoir.

En fonction de l'architecture technique équipant les lignes du Métro et du RER, l'appel resté sans réponse peut :

- être redirigé automatiquement vers un centre de liaisons (L11, L14, L3 et certaines stations des lignes 4) et, pour les gares de la ligne A, vers le Centre De Surveillance Multi Gares (CDSMG),
- déclencher automatiquement une alarme dans toute la station pour informer l'agent.

Début 2012, le parc d'interphones d'appel voyageurs est évalué à :

- 2 200 sur le métro,
- 1 200 sur le RER

Périmètre de la mesure

Tous les interphones d'appel voyageurs équipant le Métro et réseau RER.

Objectif

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Métro	95	97	99
RER A	95	97	99
RER B	95	97	99

Montant du bonus-malus

Métro	67 500 euros
RER A	25 000 euros
RER B	15 000 euros

Méthode de mesure

Un contrôle systématique de fonctionnement est effectué par les agents pour tous les interphones chaque semaine.

En cas de dysfonctionnement des équipements, la mesure repose sur la passation de dépêches par les agents.

La disponibilité des équipements est calculée automatiquement par deux outils informatiques : GMAO et Infocentre.

Pour chaque dysfonctionnement, un délai de résolution est calculé entre la date et heure de constat du dysfonctionnement signalées par l'exploitant (T0) et la date et heure de remise en service par le mainteneur (TF).

Calcul du taux de disponibilité

- Soit T0 : l'heure et la date de constat du dysfonctionnement,
- Soit TF : l'heure et la date de remise en service par le mainteneur,
- Soit TA : la somme des temps d'arrêt (TF-T0)
- Soit TBF : le temps de fonctionnement théorique des équipements concernés égal à 20h par jour, plus une heure pour les prolongements de service.

La disponibilité technique DT est calculée de la manière suivante :

$$DT = (TBF-TA)/TBF$$

Les résultats sont exprimés en pourcentage de disponibilité des équipements.

Reporting

Cet indicateur est fourni, pour le Métro, le RER A et le RER B, trimestriellement et annuellement au STIF.

8. Disponibilité de la vidéoprotection

Service de référence

La vidéoprotection fonctionne dans les stations du Métro, les gares du RER, et les gares routières de La Défense (RER), Gare du Nord(Métro), Noisy Champs (RER).

Les caméras de vidéoprotection sont raccordées à un EAV (Équipement d'accès vidéo) qui numérise le signal vidéo analogique de chaque caméra. Un ESV (Équipement de stockage vidéo) est connecté à l'EAV et stocke les enregistrements de chaque caméra. Chaque gare et station dispose d'au moins un EAV et un ESV.

Les EAV sont raccordés au réseau Voix Données Images qui est présent dans chaque station et gare ainsi qu'au PC sécurité.

Pour visualiser une image caméra ou un enregistrement, un moniteur est raccordé à un EAV. L'EAV transforme alors le signal numérique en signal analogique visualisable sur un moniteur.

Début 2012, le réseau est équipé de :

- 5 423 caméras (réseau métro et gare routière de Gare du Nord)
- 3 274 caméras (réseau RER et gares routières de Noisy Champs et de La Défense).

Périmètre de la mesure

Toutes les caméras reliées au réseau Voie Données Image.

Les caméras permettant de visualiser la fermeture des portes des trains et une partie des caméras équipant les escaliers mécaniques, non reliées au réseau Voie Données Image sont exclues de la mesure.

Objectif

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Métro	92	94	96
RER A	92	94	96
RER B	92	94	96

Montant du bonus-malus

Métro	67 500 euros
RER A	30 000 euros
RER B	15 000 euros

Méthode de mesure

La disponibilité des équipements est mesurée chaque semaine automatiquement à partir des données fournies par :

- l'application SAGIV (Système d'Aide à la Gestion des Images Vidéo) pour l'état des caméras,
- l'application OGE (Outil de Gestion des Enregistrements) pour l'état des systèmes de numérisation enregistrement.

SAGIV détecte les caméras HS et, pour les caméras en fonctionnement, les défauts qui rendent l'image difficilement exploitable (flou, sur ou sous exposition, occultation, bruits parasites.) Pour ces dernières, quand le taux de défaut est supérieur ou égal à 80%, elles sont comptabilisées comme non disponibles.

Calcul du taux de disponibilité

Les résultats sont exprimés en pourcentage d'équipements considérés comme disponibles.

Exonérations : les caméras situées dans des gares ou stations en travaux sont exonérées de la mesure.

Reporting

L'indicateur sera fourni, pour le Métro, le RER A et le RER B, trimestriellement et annuellement au STIF.

**ANNEXE II-C-3-a ANNEXE CONFIDENTIELLE- GRILLE D'EVALUATION DE
L'ACCUEIL AUX COMPTOIRS ET GUICHETS METRO/RER**

ANNEXE II-C-3-b ANNEXE CONFIDENTIELLE - GRILLE DE MESURE DE LA PROPRETE DES STATIONS/GARES DU METRO ET RER

ANNEXE II-C-3-c CONFIDENTIELLE- GRILLE DE MESURE DE LA PROPRETE DES TRAINS DU METRO ET RER

ANNEXE II-C-4 - INDICATEURS RELATIFS A L'ACCESSIBILITE

I. Disponibilité des équipements de confort dans le métro et le RER

Service de référence

Lorsqu'un voyageur se présente devant un ascenseur, un escalier mécanique ou un trottoir roulant qui relève de la ligne, l'appareil fonctionne.

Les ascenseurs de la ligne 14 du métro et ceux des gares du RER déclarées accessibles ne rentrent pas dans cet indicateur : ils sont mesurés par l'indicateur « disponibilité des équipements d'accessibilité ».

Périmètre de la mesure

Ensemble des lignes de métro
Lignes A et B du RER

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Métro	93	95	97
RER A	95	97	99
RER B	95	97	99

Montant du bonus-malus

Métro : 432 000 euros
RER A : 214 000 euros
RER B : 38 000 euros

Méthode de mesure

La mesure est faite par les agents présents dans les stations ou gares trois fois par jour (avant 9h, avant 14h et avant 20 h), du lundi au vendredi.

L'état de chaque équipement est caractérisé par le relevé de sa disponibilité « fonctionne / ne fonctionne pas ».

Le relevé est communiqué sous forme de variable binaire : 1 fonctionne ; 0 ne fonctionne pas. Un appareil ou un groupe d'appareil non vérifié est codifié 0 (ne fonctionne pas).

Calcul du taux de disponibilité

En fin de mois et en fin de trimestre la disponibilité journalière fait l'objet d'un cumul qui est rapporté au nombre de relevés de la période de la manière suivante :

Disponibilité mensuelle :

- Soit d1, d2, ..., dx les relevés de l'état de fonctionnement trois fois par jour des jours mesurés du mois considéré,

- Soit nm, le nombre de relevés du mois considéré,
- La disponibilité mensuelle Dm est déterminée de la manière suivante :

•

$$D_m = [(d_1 + d_2 + \dots + d_x) / nm] \times 100$$

Disponibilité trimestrielle :

- Soit d1, d2, ..., dx l'état de fonctionnement, trois fois par jour, des jours mesurés du trimestre considéré,
- Soit Nt, le nombre de relevés du trimestre considéré,
- La disponibilité trimestrielle Dt est déterminée de la manière suivante :

$$D_t = [(d_1 + d_2 + \dots + d_x) / nt] \times 100$$

Exonérations

Sont exonérés de la mesure :

- les appareils situés dans des stations ou des gares partiellement ou intégralement fermées au public pour travaux ;
- les appareils n'ayant pas été mis en service les jours de grève pour des raisons de sécurité ;
- les appareils immobilisés pour renouvellement, rénovation ou révisions générales.

La liste nominative des appareils qui, au cours de l'année n+1, seront renouvelés, rénovés, ou feront l'objet de révisions générales, est communiquée au STIF avant le 30 octobre de l'année n. Elle sera commentée en comité de suivi de la Qualité de Service par la RATP, afin de préciser les effets conjoncturels qui pourraient donner lieu à une insatisfaction particulière des voyageurs. Cette liste est mise à jour et transmise au STIF trimestriellement.

A titre d'information, la RATP fournit dans le *reporting* trimestriel, le taux de disponibilité brut qui est calculé en intégrant les équipements immobilisés pour renouvellement rénovation ou révisions générales.

Périodicité du reporting

Cet indicateur est transmis, pour le Métro, RER A et RER B, au STIF à une fréquence trimestrielle et annuelle.

II. Délai de remise en service en cas de pannes des équipements de confort du métro et du RER

Service de référence

Les pannes courantes doivent être réparées dans un délai maximum de 48 heures à compter de leur signalement.

Périmètre de la mesure

Ensemble des lignes de métro
Lignes A et B du RER

Objectif de conformité délai de remise en service des équipements de confort

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Métro	91,5	95	98,5
Ligne A	91,5	95	98,5

Ligne B	91,5	95	98,5
---------	------	----	------

Montant du bonus-malus

Métro : 108 000 euros

RER A : 54 000 euros

RER B : 9 000 euros

Méthode de mesure

Les engagements sur le délai de remise en service des équipements de confort sont mesurés dans le cadre de la mesure de l'indicateur de disponibilité des équipements de confort.

À l'apparition d'une panne, l'agent de station ou de gare enregistre l'arrêt dans une application informatique en indiquant l'heure et la date de l'arrêt. L'heure et la date de l'arrêt sont consignées dans l'application et sont transférées vers le mainteneur pour action.

Dès que l'appareil est remis en service suite à l'intervention des mainteneurs, ceux-ci signalent dans l'application informatique la remise en marche. À la fin de chaque mois, la RATP extrait les données pour le calcul de l'indicateur.

Calcul du taux

Le délai de résolution est le temps courant entre les dates et heure de constat renseignées par l'exploitant et les dates et heure de remise en service de l'équipement saisies dans les logiciels internes RATP. Le résultat de l'indicateur est calculé selon la formule :

$$\left(\frac{\sum \text{dépêches résolues en moins de 48 heures}}{\sum \text{dépêches à traiter sur la période considérée}} \right) * 100$$

Exonérations

Sont exonérés de la mesure :

- les appareils situés dans des stations ou gares partiellement ou intégralement fermées au public pour travaux ;
- les appareils n'ayant pas été mis en service les jours de grève pour des raisons de sécurité ;
- les appareils immobilisés pour renouvellement, rénovation ou révisions générales.

Reporting

Cet indicateur est transmis, pour le Métro, RER A et RER B, à une fréquence trimestrielle et annuelle au STIF.

III. Délai d'information en cas de pannes de plus de 48h des équipements de confort du métro et du RER

Service de référence

Les pannes ne pouvant pas être réparées dans un délai de 48 heures, doivent faire l'objet d'une information à destination des voyageurs sur le non fonctionnement de l'équipement et sa date prévisionnelle de remise en service dans un délai de 48h à compter de leur signalement.

Périmètre de la mesure

Ensemble des lignes de métro
Lignes A et B du RER

Calcul de la pénalité financière pour défaut d'information sur le délai de réparation des pannes

La RATP encourt une pénalité pour défaut d'information sur le délai de réparation des pannes.

La pénalité s'applique à chaque détection d'une occurrence de non respect de l'engagement d'affichage de l'information.

La pénalité s'élève à 1 000 € par occurrence.

Les pénalités annuelles sont plafonnées à :

Métro : 60 000€

RER A : 45 000€

RER B : 15 000€

Ces pénalités ne s'appliquent qu'en déduction d'un bonus annuel obtenu pour l'indicateur de disponibilité des équipements de confort.

Méthode de mesure

La RATP extrait la liste des équipements en panne depuis 48h00 de l'application informatique de saisies de dépêches chaque jour ouvré; par la suite la RATP envoie un superviseur mesurer chacun des appareils concernés.

Cet agent relève les informations suivantes : état de service de l'appareil, présence de l'affiche, heure/date d'édition de l'affiche, date de remise en état annoncée et les vérifie.

En fin de mois, les résultats sont analysés pour contrôler le respect des délais de pose des affiches (par comparaison entre les date/heure du signalement et les date/heure d'édition de l'affiche) et la présence des informations requises.

Chaque défaut d'information constitue une non conformité et est immédiatement corrigé.

Exonérations

Sont exonérés de la mesure :

- les appareils situés dans des stations ou 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 ;
- les appareils immobilisés pour renouvellement, rénovation ou révisions générales.

La liste nominative des appareils qui, au cours de l'année n+1, seront renouvelés, rénovés, ou feront l'objet de révisions générales, est communiquée au STIF avant le 30 octobre de l'année n. Elle est commentée en comité de suivi de la Qualité de Service par la RATP, afin de préciser les effets conjoncturels qui pourraient donner lieu à une insatisfaction particulière des voyageurs. Cette liste est mise à jour et transmise au STIF trimestriellement.

Reporting

Cet indicateur est transmis, pour le Métro, RER A et RER B, à une fréquence trimestrielle et annuelle au STIF.

IV. Disponibilité des équipements d'accessibilité du métro et du RER

Service de référence

Dans toutes les stations de la ligne 14 du métro, les ascenseurs fonctionnent.

Dans toutes les gares des lignes A et B, déclarées accessibles, les ascenseurs fonctionnent.

Périmètre de la mesure

Ensemble des ascenseurs de la ligne 14.

Ascenseurs des gares des lignes A et B déclarées accessibles.

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Métro	93	95	97
Ligne A	95	97	99
Ligne B	95	97	99

Montant du bonus-malus

Métro : 432 000 euros

Ligne A : 180 000 euros

Ligne B : 72 000 euros

Méthode de mesure

La mesure est faite par les agents présents dans les stations et les gares trois fois par jour (avant 9h, avant 14h et avant 20 h), du lundi au vendredi et une fois par jour les samedis, dimanches et fêtes.

L'état de chaque équipement est caractérisé par le relevé de sa disponibilité « fonctionne / ne fonctionne pas ».

Le relevé est communiqué sous forme de variable binaire : 1 fonctionne ; 0 ne fonctionne pas. Un appareil ou un groupe d'appareil non vérifié est codifié 0 (ne fonctionne pas).

Disponibilité mensuelle :

- Soit d_1, d_2, \dots, d_x les relevés de l'état de fonctionnement, trois fois par jour, des jours mesurés du mois considéré,
- Soit n_m , le nombre de relevés du mois considéré,
- La disponibilité mensuelle D_m est déterminée de la manière suivante :

$$D_m = [(d_1 + d_2 + \dots + d_x) / n_m] \times 100$$

Disponibilité trimestrielle :

- Soit d_1, d_2, \dots, d_x l'état de fonctionnement, trois fois par jour, des jours mesurés du trimestre considéré,
- Soit N_t , le nombre de relevés du trimestre considéré,
- La disponibilité trimestrielle D_t est déterminée de la manière suivante :

$$Dt = [(d1 + d2 + \dots dx) / nt] \times 100$$

Exonérations

Sont exonérés de la mesure :

- les appareils situés dans des stations ou gares partiellement ou intégralement fermées au public pour travaux ;
- les appareils n'ayant pas été mis en service les jours de grève pour des raisons de sécurité ;
- les appareils immobilisés pour renouvellement, rénovation ou révisions générales.

La liste nominative des appareils qui, au cours de l'année n+1, seront renouvelés, rénovés, ou feront l'objet de révisions générales, est communiquée au STIF avant le 30 octobre de l'année n. Elle est commentée en comité de suivi de la Qualité de Service, afin de préciser les effets conjoncturels qui pourraient donner lieu à une insatisfaction particulière des voyageurs. Cette liste est mise à jour et transmise au STIF trimestriellement.

A titre d'information, la RATP fournit dans le reporting trimestriel, le taux de disponibilité brut, qui est calculé en intégrant les équipements immobilisés pour renouvellement rénovation ou révisions générales.

Périodicité du reporting

Cet indicateur est transmis, pour le Métro, RER A et RER B, à une fréquence trimestrielle et annuelle au STIF

V. Délai de remise en service en cas de pannes des équipements d'accessibilité du métro et du RER

Service de référence

Les pannes courantes doivent être réparées dans un délai maximum de 48 heures à compter de leur signalement.

Périmètre de la mesure

Ensemble des ascenseurs de la ligne 14.

Ascenseurs des gares des lignes A et B déclarées accessibles.

Objectif de conformité délai de remise en service des équipements d'accessibilité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Métro	93	95	97
Ligne A	93	95	97
Ligne B	93	95	97

Montant du bonus-malus

Métro : 108 000 euros

RER A : 45 000 euros

RER B : 18 000 euros

Méthode de mesure

Les engagements sur le délai de remise en service des équipements d'accessibilité sont mesurés dans le cadre de la mesure de l'indicateur de disponibilité des équipements d'accessibilité.

À l'apparition d'une panne, l'agent de station ou de gare enregistre l'arrêt dans une application informatique en indiquant l'heure et la date de l'arrêt. L'heure et la date de l'arrêt sont consignées dans l'application et sont transférées vers le mainteneur pour action.

Dès que l'appareil est remis en service suite à l'intervention des mainteneurs, ceux-ci signalent dans l'application informatique la remise en marche. À la fin de chaque mois, la RATP extrait les données pour le calcul de l'indicateur.

Calcul du taux de remise en service en moins de 48 heures des équipements d'accessibilité suite à une panne

Le délai de résolution est le temps courant entre les dates et heure de constat renseignées par l'exploitant et les dates et heure de remise en service de l'équipement saisies dans les logiciels internes RATP. Le résultat de l'indicateur est calculé selon la formule :

$$\left(\frac{\sum \text{dépêches résolues en moins de 48 heures}}{\sum \text{dépêches à traiter sur la période considérée}} \right) * 100$$

Exonérations

Sont exonérés de la mesure :

- les appareils situés dans des stations ou gares partiellement ou intégralement fermées au public pour travaux ;
- les appareils n'ayant pas été mis en service les jours de grève pour des raisons de sécurité ;
- les appareils immobilisés pour renouvellement, rénovation ou révisions générales.

Reporting

Cet indicateur est transmis, pour le Métro, le RER A et le RER B, à une fréquence trimestrielle et annuelle au STIF

VI. Délai d'information en cas de pannes de plus de 48h des équipements d'accessibilité du métro et du RER

Service de référence

Les pannes ne pouvant être réparées dans un délai de 48 heures, doivent faire l'objet d'une information à destination des voyageurs sur le non fonctionnement de l'équipement et sa date prévisionnelle de remise en service dans un délai de 48h à compter de leur signalement.

Périmètre de la mesure

Ensemble des ascenseurs de la ligne 14.

Ascenseurs des gares des lignes A et B déclarées accessibles.

Calcul de la pénalité financière pour défaut d'information sur le délai de réparation des pannes

La RATP encourt une pénalité pour défaut d'information sur le délai de réparation des pannes.

La pénalité s'applique à chaque détection d'une occurrence de non respect de l'engagement d'affichage de l'information.

La pénalité s'élève à 1 000 € par occurrence

Les pénalités sont plafonnées à :

Métro : 60 000 €

Ligne A : 45 000 €

Ligne B : 15 000 €

Ces pénalités ne s'appliquent qu'en déduction d'un bonus annuel obtenu pour l'indicateur de disponibilité des équipements de confort.

Méthode de mesure

La RATP extrait la liste des équipements en panne depuis 48h00 de l'application informatique de saisies de dépêches chaque jour ouvré; par la suite la RATP envoie un superviseur mesurer chacun des appareils concernés.

Cet agent relève les informations suivantes : état de service de l'appareil, présence de l'affiche, heure/date d'édition de l'affiche, date de remise en état annoncée et les vérifie.

En fin de mois, les résultats sont analysés pour contrôler le respect des délais de pose des affiches (par comparaison entre les date/heure du signalement et les date/heure d'édition de l'affiche) et la présence des informations requises.

Chaque défaut d'information constitue une non conformité et est corrigé immédiatement sous la responsabilité du superviseur.

Exonérations

Sont exonérés de la mesure :

- les appareils situés dans des stations ou gares partiellement ou intégralement fermées au public pour travaux ;
- les appareils n'ayant pas été mis en service les jours de grève pour des raisons de sécurité ;
- les appareils immobilisés pour renouvellement, rénovation ou révisions générales.

Reporting

Cet indicateur est transmis, pour le Métro, le RER A et le RER B, à une fréquence trimestrielle et annuelle au STIF.

VII. Disponibilité des palettes des bus

Service de référence

Le voyageur en situation de mobilité réduite dispose de palette en état de fonctionnement sur les lignes déclarées accessibles.

Périmètre de la mesure

Véhicules équipés de palette sur les lignes déclarées accessibles.

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
TCSP (hors Tramway)	2016/2017 : 93	2016/2017 : 95	2016/2017 : 97
	2018/2020 : 94	2018/2020 : 96	2018/2020 : 98
Mobilien*	2016/2017 : 93	2016/2017 : 95	2016/2017 : 97
	2018/2020 : 94	2018/2020 : 96	2018/2020 : 98
Bus hors Mobilien*	2016/2017 : 93	2016/2017 : 95	2016/2017 : 97
	2018/2020 : 94	2018/2020 : 96	2018/2020 : 98

* Les véhicules des lignes Noctilien sont comptabilisés avec les véhicules Mobilien et Bus hors Mobilien.

En 2018, les objectifs des sous-réseaux « TCSP (hors Tramway) », « Mobilien » et « Bus hors Mobilien » seront augmentés d'un point. Les niveaux des trois objectifs seront fixés à 96 +/- 2 points.

Montant du bonus – malus

TCSP (hors tramways) : 20 000 €

Mobilien : 130 000 €

Bus hors Mobilien : 130 000 €

Méthode de mesure

La méthode est de type MPTR (Mesures de Performances en Temps Réel).

Organisation de la mesure

Tous les véhicules des lignes accessibles sont mesurés au minimum une fois par trimestre.

Les non-conformités sont détectées par des tests sur chaque palette. Les mesures sont effectuées par le personnel habilité de l'unité opérationnelle.

Contrôle de la mesure

Les relevés sont réalisés selon un planning établi par l'unité opérationnelle qui assure la traçabilité des justificatifs de ces tests.

Le responsable de la mesure de l'engagement ou la personne qu'il a désignée s'assure de la réalisation des tests en temps voulu et dans les lieux adéquats.

Calcul du taux de disponibilité

Le taux de conformité est calculé en pourcentage en rapportant le nombre d'observations conformes au service de référence au nombre d'observations totales.

Un traitement complémentaire assurera la pondération par le trafic mensuel de chaque ligne afin de fournir les résultats globaux par sous-réseaux.

Reporting

L'indicateur est fourni, par sous-réseaux, trimestriellement et annuellement au STIF.

VIII. Arrêt au trottoir des bus

Service de référence

Le voyageur monte ou descend de l'autobus sans devoir poser un pied sur la chaussée aux points d'arrêt non occupés par du stationnement gênant, des travaux et autres gênes (objets sur la chaussée,...).

Périmètre de la mesure

Sous réseaux : TCSP (bus en site propre uniquement), Mobilien, Bus hors Mobilien, Noctilien

Objectif de conformité (fixé selon les modalités décrites ci-dessous)

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
TCSP	Obj - 4 points	Moyenne 4 à 6 mois ^(b)	Obj + 4 points
Mobilien	Obj - 4 points	Moyenne 4 à 6 mois ^(b)	Obj + 4 points
BUS hors Mobilien	Obj - 4 points	Moyenne 4 à 6 mois ^(b)	Obj + 4 points
Noctilien	Obj - 4 points	Moyenne 4 à 6 mois ^(b)	Obj + 4 points

Le tableau sera complété à l'issue de la phase d'observation.

(b) se reporter aux modalités de mise en œuvre.

Montant du bonus – malus

	Montant
TCSP (hors tramway)	30 000
Mobilien	180 000
BUS hors Mobilien	180 000
Noctilien	30 000

Modalités de mise en place de l'indicateur

La méthodologie de calcul de l'indicateur évoluant, des étapes de mise en place sont nécessaires (T1 et T2).

Les étapes de mise en place proposées sont :

- T0 : Signature du contrat
- T1 = T0 + 2 mois : Modification de la grille, formation des enquêteurs, adaptations et tests de l'outil de calcul de la mesure
- T2 = T1 + 4 mois : Suivi des résultats de l'indicateur avec transmission au STIF à titre d'information. Au terme de T2 un focus particulier est réalisé sur le nombre de mesures effectuées et les résultats obtenus. De manière optionnelle un trimestre supplémentaire peut être accordé (cf (b)).
- L'objectif et les bornes supérieures et inférieures pour le calcul des bonus malus sont déterminés conjointement par le STIF et la RATP à l'issue de la période d'observation.

Méthode de mesure

La méthode est de type ECM (Enquête Client Mystère).

Organisation de la mesure

Les lignes sont enquêtées au minimum une fois par mois. Soit, au minimum, 2574 mesures « d'arrêt au trottoir » pour l'ensemble du réseau.

Sous réseau	Nombre de ligne par sous réseau	Nombre minimum de véhicules mesurés par ligne et par mois	Nombre de mesure par véhicule	Nombre minimum de mesures par mois pour le sous réseau
TCSP	2	5	2	20
Mobilien	69	5	2	690
Hors mobilien	180	5	2	1800
Noctilien	32	1	2	64

La mesure « d'arrêt au trottoir » est déclarée conforme si, à chaque montée ou descente du véhicule, le Client Mystère constate que l'arrêt au trottoir est réalisé, selon le service de référence. Chaque montée correspond à une mesure et chaque descente correspond à une mesure.

Si l'arrêt ne peut être réalisé au trottoir, à la montée ou à la descente, pour cause d'impossibilité technique (travaux, stationnement gênant ou autres gênes (objets sur la chaussée,...)) la mesure (montée ou descente) n'est pas prise en compte dans le calcul, elle est exonérée.

Calcul de la note par sous réseau

Le taux de conformité est calculé en pourcentage en rapportant le nombre d'observations conformes au service de référence au nombre d'observations totales.

Un traitement complémentaire assurera la pondération par le trafic mensuel de chaque ligne afin de fournir les résultats globaux par sous-réseaux.

La note est calculée par sous réseau pour l'ensemble des mesures réalisées pour le trimestre considéré.

Reporting

L'indicateur est fourni, par sous réseau, trimestriellement et annuellement au STIF.

ANNEXE II-C-5 - INDICATEURS RELATIFS A LA VENTE

I. Disponibilité des lignes de péages dans le métro et le RER

Service de référence

Dans tous les accès, chaque appareil de péage fonctionne correctement : le titre de transport est validé

Périmètre de la mesure

Ensemble des lignes de métro
Lignes A et B du RER

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Métro	93	96	99
Ligne A	93	96	99
Ligne B	93	96	99

Montant du bonus-malus

Métro : 108 000 euros

RER A : 72 000 euros

RER B : 36 000 euros

Méthode de mesure

La mesure repose sur les signalements de dysfonctionnements signalés soit par les exploitants, soit par les remontées d'alarmes automatiques.

Calcul du taux de disponibilité

Le taux de disponibilité représente le ratio entre les heures de bon fonctionnement des lignes de contrôle mesurées par la GMAO et le nombre d'heures de fonctionnement.

Exonérations

Sont exonérées de la mesure :

- les appareils situés dans les stations et gares partiellement ou intégralement fermées au public pour travaux
- renouvellements, modernisations.

Reporting

L'indicateur est fourni, pour le Métro, le RER A et le RER B, trimestriellement et annuellement au STIF.

II. Disponibilité des équipements de distribution du métro et du RER

Service de référence

Le voyageur peut obtenir son titre auprès de chaque distributeur, selon la catégorie de titre vendu à l'automate.

Périmètre de la mesure

Ensemble des lignes de métro
Lignes A et B du RER

Objectif de conformité

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Métro	95	97	99
Ligne A	95	97	99
Ligne B	95	97	99

Montant du bonus-malus

Métro : 162 000 euros

RER A : 108 000 euros

RER B : 54 000 euros

Méthode de mesure

Trois types de relevés complémentaires portant sur la totalité des distributeurs, contribuent à la détection des distributeurs défectueux :

- une partie des non-conformités est détectée automatiquement par le système informatisé mis en place par le Département de maintenance.
- une partie des non-conformités est détectée quotidiennement par les agents en station.
- une partie des non-conformités est détectée par des tests mensuels sur chaque distributeur effectués par des clients mystère.

Calcul du taux de disponibilité

Le taux de disponibilité représente le ratio entre les heures de bon fonctionnement des équipements de distribution mesurées par la GMAO et le nombre d'heures de fonctionnement.

Exonérations

Sont exonérées de la mesure :

- les appareils situés dans des gares ou stations partiellement ou intégralement fermées au public pour travaux ;
- renouvellements, modernisations ;
- les appareils déplacés de manière significative : ils ne sont pas mesurés durant les 2 mois suivants leur mise en service afin d'obtenir un historique sur les opérations de vente permettant de réaliser la pondération voyageurs.

Reporting

L'indicateur est fourni, pour le Métro, le RER A et le RER B, trimestriellement et annuellement au STIF.

ANNEXE II-C-6 - INDICATEUR D'EVOLUTION DE LA PERCEPTION DES VOYAGEURS

A compter de 2016, une enquête est réalisée chaque année par le STIF auprès des voyageurs utilisant le réseau RATP pour évaluer leur satisfaction et avoir leur sentiment sur l'évolution de la qualité de service. L'objectif de cette enquête est de mesurer deux éléments :

- d'une part, la satisfaction des voyageurs interrogés au moment de l'enquête sur les différents éléments du service ;
- d'autre part, la perception de l'évolution des voyageurs interrogés pour savoir si la situation s'est améliorée, n'a pas changé ou s'est dégradée depuis 1 an.

Pour cela, un échantillon représentatif des voyageurs du réseau RATP est interrogé. Cet échantillon doit garantir une fiabilité statistique des résultats en cohérence avec les seuils de déclenchement de l'incitation financière.

A partir de cette enquête, un indice de perception voyageur donne lieu à bonus-malus à compter de 2016.

I. 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 sous-réseaux exploités par la RATP : Métro, RER et réseau de surface. Afin d'assurer la pérennité du dispositif une fois la structure de l'échantillon définie conjointement par le STIF et la RATP, elle servira de base durant toute la durée du contrat.

Cette enquête est réalisée sous forme de questionnaires administrés en face à face auprès d'un échantillon de 60 000 voyageurs du réseau RATP. Les voyageurs sont interrogés dans les stations du métro, gares des lignes A et B du RER et aux points d'arrêt des lignes de bus et tramway exploitées par la RATP.

Pour assurer la représentativité de chaque sous-réseau et la cohérence des seuils de déclenchement de l'incitation financière quel que soit le mode, il est prévu un échantillon de 20 000 questionnaires pour chaque sous-réseau (Métro, RER et réseau de surface), soit un total de 60 000 questionnaires par an.

Les voyageurs sont interrogés à Paris, en petite et grande couronne, sur environ 150 sites choisis sur l'ensemble de l'Île de France (zones 1 à 5) pour assurer la représentativité de chaque sous réseau.

Le plan de sondage qui sera arrêté d'un commun accord avant le lancement du terrain d'enquête doit assurer la représentativité du réseau RATP.

Réalisation de l'enquête

Les lieux d'enquêtes, ainsi que le contenu des questionnaires (un questionnaire par mode) seront fixés conjointement entre le STIF et la RATP.

En cas de travaux importants impactant un lieu d'enquête, le STIF et la RATP conviendront d'un nouveau lieu d'enquête.

Les enquêtes sont réalisées tout au long de l'année, y compris dans les périodes de vacances scolaires, du lundi au samedi comme suit :

- 48% en heures de pointe (6h30 à 9h00/17h00 à 20h00) et
- 32% en heures creuses (9h00-17h00).
- 20% le week end

Les enquêtes sont interrompues les jours de grève et pendant 4 semaines durant la période estivale, en tenant compte des impacts liés aux travaux du RVB sur la ligne A.

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 (statique et dynamique), en situation normale
- l'information en situation perturbée dans les gares, stations et à bord des rames et trains,
- l'ambiance (accueil, délai d'assistance aux voyageurs, propreté des gares, des stations, des trains et des véhicules),
- l'accès aux gares (fonctionnement des escaliers mécaniques et des ascenseurs...) et points d'arrêt (qualité de l'arrêt au trottoir),
- la vente (fonctionnement des valideurs et des distributeurs de titres),
- 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).

II. Calcul de l'indicateur de perception voyageur

1^{ère} étape : Calcul du score de chacun des thèmes

L'agrégation des résultats des différentes questions par thème permet de calculer un score de satisfaction pour chacun des thèmes en réalisant la moyenne des proportions additionnées des réponses « tout à fait satisfait » et « plutôt satisfait » à chaque question.

L'agrégation est réalisée selon les thèmes suivants (le détail des thématiques est fourni à titre indicatif et est susceptible d'évoluer après accord entre les parties. Les thématiques seront nécessairement en cohérence avec les indicateurs du présent contrat) :

1. La ponctualité
 - a. respect : de la régularité et fréquences (Métro), des horaires et ponctualité (RER) et des horaires ou fréquences (Bus)
 - b. respect : des gares desservies (RER) et des arrêts (Bus)
2. L'information statique et dynamique en situation normale
 - a. information sur les écrans : la destination et le temps d'attente avant le prochain véhicule
 - b. plans (de ligne, de quartier) et horaires sous forme d'affiche
 - c. signalétique permettant de s'orienter dans la station ou gare et sur les quais
3. L'information en situation perturbée dans les gares, stations et à bord des différents modes
 - a. (distinction de la mesure de perception dans les espaces et à bord des modes) délai dans lequel vous avez été informé
 - b. communication de l'heure estimée de reprise
 - c. information sur le motif de la perturbation
 - d. réactualisation de l'information au fur et à mesure de l'évolution de la perturbation
4. L'ambiance dans les gares, stations et à bord des différents modes
 - a. propreté des stations, gares et à bord des différents modes
 - b. accueil (délai d'attente, disponibilité de l'agent, amabilité de l'agent, efficacité de l'agent
 - c. présence humaine (délai d'assistance aux voyageurs)
5. L'accès aux gares, stations et points d'arrêt
 - a. fonctionnement des escalators
 - b. fonctionnement des ascenseurs
 - c. qualité de l'arrêt au trottoir
6. La vente
 - a. fonctionnement des tourniquets, des valideurs
 - b. fonctionnement des distributeurs automatiques de titres de transport

Le STIF et la RATP définiront de manière conjointe le contenu du questionnaire et le détail des thématiques dans une réunion de travail ad'hoc, avant le lancement du terrain 2016.

2ème étape : Pondération des thématiques

Chacun des thèmes est pondéré selon le système suivant :

THEMES	Pondération
Ponctualité	4
L'information en situation normale	2
L'information en situation perturbée	3
L'ambiance dans les gares, stations et véhicules	4
L'accès aux gares, stations et points d'arrêt	3
La vente	2
Global	18

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.

3ème étape : Calcul de l'indice « Perception du service d'un point de vue voyageur » par mode

L'indice est calculé par mode. Il est la moyenne des scores pondérés de chacun des thèmes pour chaque mode.

Le nombre de répondants pour chaque élément composite de l'indice est fixé à 20 000 par mode.

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 la RATP.

III. Application du bonus-malus

L'année 2016 constituera la période de référence pour le calcul de l'incitation financière par sous-réseau (métro, RER, réseau de surface) de l'année 2017 selon les seuils de déclenchement définis dans le tableau ci-après. 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 par sous-réseau.

Cas particulier de l'incitation financière pour l'année 2016 :

Pour l'année 2016, l'incitation financière sera calculée par sous-réseau en comparant le cumul du 2nd semestre 2016 au cumul du 1er semestre 2016. Compte tenu du nombre de clients interrogés par semestre et par sous-réseau (10 000) et de l'impact sur la marge d'erreur associée, les seuils de déclenchements de l'incitation financière pour l'année 2016 sont fixés à 1,5 point.

En cas de phénomènes exogènes impactant significativement les résultats de l'indice « Perception du service d'un point de vue voyageur », le STIF et la RATP en examineront les conséquences et suites à donner.

Le montant annuel de bonus-malus maximum s'élève au global à 2 500 000€ qui se décompose pour chaque mode de la façon suivante :

- Métro : 900 000 €

- RER : 900 000 €
- Bus et TCSP : 700 000 €

A compter de 2017, l'incitation financière est déterminée sur la base des seuils définis ci-après en tenant compte des marges d'erreurs statistiques calculées sur la base d'échantillons de 20 000 réponses par mode et d'un intervalle de confiance de 95%. Compte tenu du niveau actuel de l'indicateur global (de l'ordre de 80%), la marge d'erreur associée est de 1%.

SEUILS	INCITATION FINANCIERE
Evolution de plus de 2.5 points	100% du bonus maximum
Evolution de +2 à +2.5 points	75% du bonus maximum
Evolution de +1.5 à +2 points	50% du bonus maximum
Evolution de +1 à +1.5 point	25% du bonus maximum
Evolution de 0 à +1 point	Ni bonus ni malus
Régression de 0 à -1 point	Ni bonus ni malus
Régression de -1 à -1.5 point	25% du malus maximum
Régression de -1.5 à -2 points	50% du malus maximum
Régression de -2 à -2.5 points	75% du malus maximum
Régression de plus de 2.5 points	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.

Etudes thématiques (Noctilien, clients occasionnels...) ad hoc

Le STIF définira avec la RATP 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 la RATP et du STIF.

Le résultat de ces études n'entre pas dans le champ de l'incitation financière liée au présent contrat.

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

D - CITOYENNETE

ANNEXE II-D-1 - ETATS STATISTIQUES

Etat statistique du traitement par média

ETAT STATISTIQUE DU TRAITEMENT PAR MEDIA

REPONSES AUX RECLAMATIONS EN %

ANNEE	T1	T2	T3	T4	ANNEE
QUALITE DES REPONSES PAR COURRIER					
- délai moyen de réponse					
- respect de la bonne foi du client					
- conformité aux critères rédactionnels de la charte RATP					
QUALITE DES REPONSES PAR MEL					
- délai moyen de réponse					
- respect de la bonne foi du client					
- conformité aux critères rédactionnels de la charte RATP					
QUALITE DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE					
- taux d'appels aboutis					
- qualité de l'accueil					

Etat statistique trimestriel des motifs de réclamation de niveau 1 et 2 (trimestriel avec cumul annuel)

ETAT STATISTIQUE DES MOTIFS DE RECLAMATION

Statistique Générale	COURRIER					REGISTRE					MAILS					TELEPHONE					TOTAL				
	T1	T2	T3	T4	Σ	T1	T2	T3	T4	Σ	T1	T2	T3	T4	Σ	T1	T2	T3	T4	Σ	T1	T2	T3	T4	Σ
Motifs de Niv 1	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###
.....	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###	###
TOTAUX	##	##	##	##	##	##	##	##	##	##	##	##	##	##	##	##	##	##	##	##	0	0	0	0	0
volume des contacts concernés																									

Statistiques TARIFICATION-VENTE-SAV	COURRIER					REGISTRE					MAILS					TELEPHONE					TOTAL				
	T1	T2	T3	T4	Σ	T1	T2	T3	T4	Σ	T1	T2	T3	T4	Σ	T1	T2	T3	T4	Σ	T1	T2	T3	T4	Σ
TARIFICATION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Motifs de Niveau 2					0					0					0					0					0
.....					0					0					0					0					0
VENTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Motifs de Niveau 2					0					0					0					0					0
.....					0					0					0					0					0
SAV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Motifs de Niveau 2					0					0					0					0					0
.....					0					0					0					0					0
TOTAUX	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Statistiques PV-PROJET-AUTRE	COURRIER					REGISTRE					MAILS					TELEPHONE					TOTAL				
	T1	T2	T3	T4	Σ	T1	T2	T3	T4	Σ	T1	T2	T3	T4	Σ	T1	T2	T3	T4	Σ	T1	T2	T3	T4	Σ
PV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Motifs de Niveau 2					0					0					0					0					0
.....					0					0					0					0					0
PROJETS/ETUDES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Motifs de Niveau 2					0					0					0					0					0
.....					0					0					0					0					0
AUTRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Motifs de Niveau 2					0					0					0					0					0
.....					0					0					0					0					0
TOTAUX	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Statistique d'EXPLOITATION PAR MODE/lignes	COURRIER					REGISTRE					MAILS					TELEPHONE					TOTAL				
	T1	T2	T3	T4	Σ	T1	T2	T3	T4	Σ	T1	T2	T3	T4	Σ	T1	T2	T3	T4	Σ	T1	T2	T3	T4	Σ
Motifs de Niv 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Motifs de Niveau 2					0					0					0					0					0
.....					0					0					0					0					0
Motifs de Niv 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Motifs de Niveau 2					0					0					0					0					0
.....					0					0					0					0					0
Motifs de Niv 1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Motifs de Niveau 2					0					0					0					0					0
.....					0					0					0					0					0
TOTAUX	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Graphiques

- Les 3 graphiques reprendront le cumul annuel des motifs de niveaux 1.
- Histogramme du tableau "Statistique Générale" (appliquant de façon facultative les codes couleur)
 - Histogramme du tableau "Statistiques TARIFICATION-VENTE-SAV"
 - Histogramme du tableau "Statistique d'EXPLOITATION", tous mode confondus

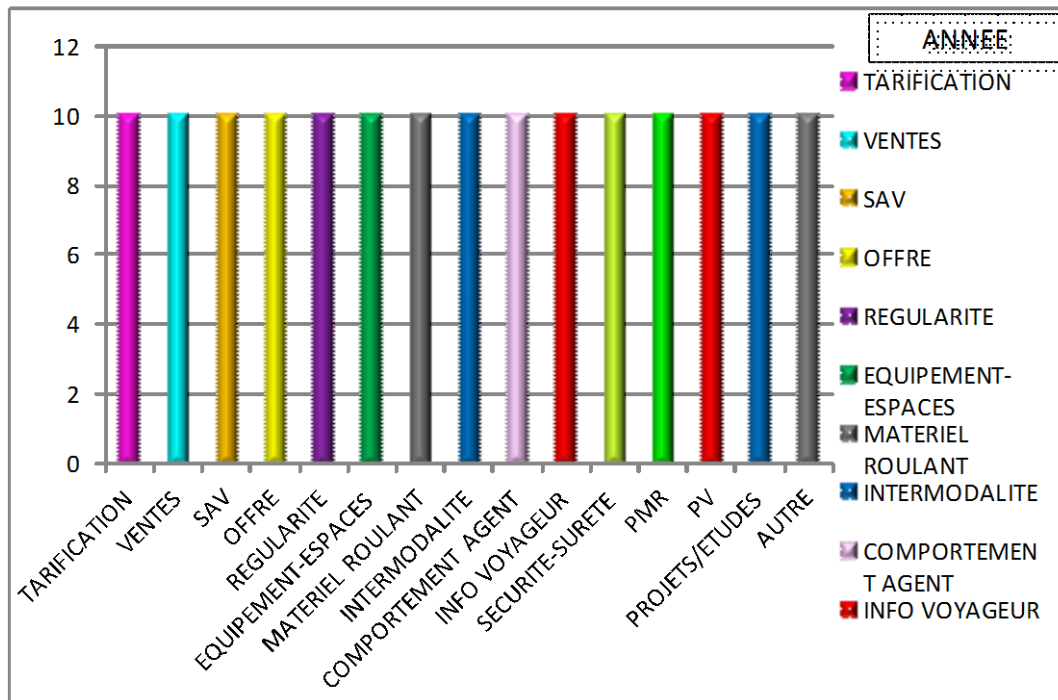
Etat statistique annuel des motifs de réclamation de niveau 1 et 2 (trimestriel avec cumul annuel)

STATISTIQUES ANNUELLES DU NIVEAU 3			COURRIER					REGISTRE					MAIL					TELEPHONE					TOTAL				
NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	T1	T2	T3	T4	Σ	T1	T2	T3	T4	Σ	T1	T2	T3	T4	Σ	T1	T2	T3	T4	Σ	T1	T2	T3	T4	Σ

Ce reporting concerne les items de niveaux 1 et 2 disposant d'un niveau 3

Code couleur

TABLEAU STATISTIQUES GENERALES



ANNEXE II-D-2 - MODE OPERATOIRE DE LA TYPOLOGIE FRANCIENNE DES MOTIFS DE RECLAMATION - ANNEE 2016 et ANNEES 2017-2020

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^{er} janvier 2017.

I – PRESENTATION ET FONCTIONNEMENT DE LA TYPOLOGIE DES MOTIFS DES RECLAMATIONS

A/ Caractéristiques générales de la typologie 2016 et 2017-2020 :

- 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.

B/ 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 pour la typologie appliquée à compter du 1^{er} janvier 2017
- Information
- réclamation
- DESCRIPTIFS DES RECLAMATIONS OU REMARQUES PORTANT SUR :
- NIVEAU 1
- NIVEAU 2
- **NIVEAU 3 – pour la typologie appliquée à compter du 1^{er} 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^{er} tableau : STATISTIQUES GENERALES (récapitulatif)
 - 2^{ème} tableau : STATISTIQUES TARIF-VENTE-SAV PAR MODES
 - 3^{ème} tableau : STATISTIQUES EXPLOITATION PAR MODES (comme décrit ci-dessous)
 - 4^{ème} tableau : STATISTIQUES PV-PROJETS-AUTRE

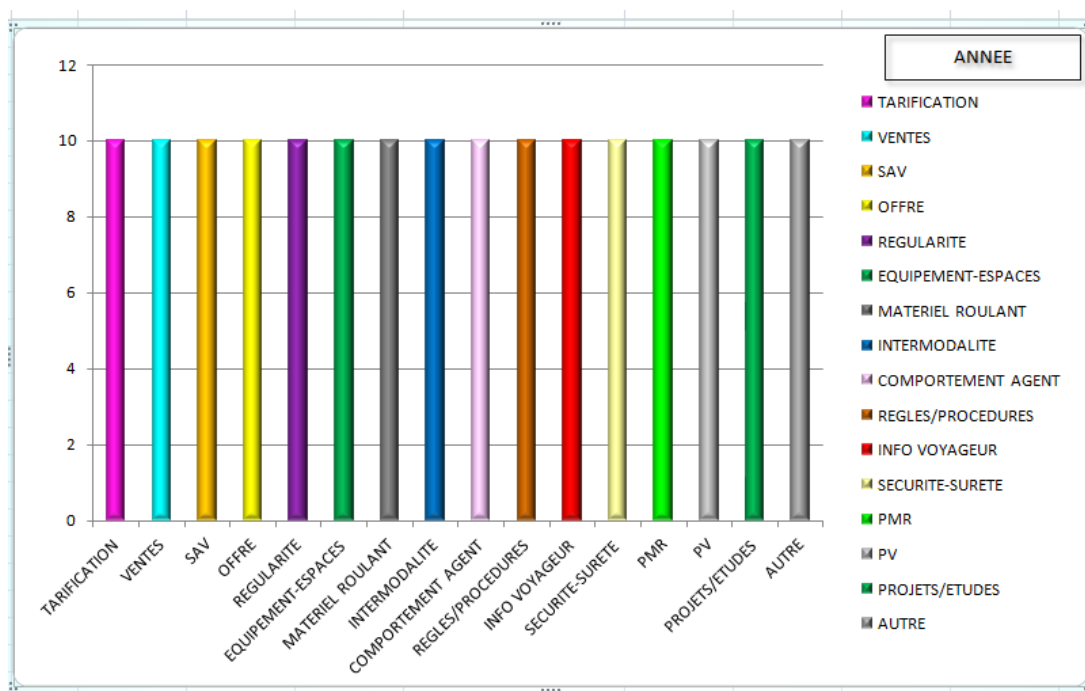
Ces tableaux sont présentés par MODES/LIGNES de la façon suivante :

- RER ligne A et ligne B ;
- METRO de façon globale
- TRAMWAY de façon globale
- BUS jour de façon globale
- NOCTILIEN de façon globale

De façon ponctuelle, le STIF pourra demander une remontée des motifs d'une ligne particulière.

- Les statistiques trimestrielles font apparaître le volume des motifs de réclamation classés par NIVEAU 1 et NIVEAU 2.
- Les statistiques sont établies par trimestre avec un cumul annuel.
- Pour indication, sur le premier tableau, il est mentionné le volume des contacts reçus par trimestre.
- Les statistiques sont établies par média, soit pour l'entreprise : COURRIER – REGISTRE – MAIL – TELEPHONE
- 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.

Pour la réunion annuelle des transporteurs, de même que pour le comité de suivi, la RATP transmettra au STIF un ZOOM BUS par tranche de numéro de lignes sur le modèle du reporting trimestriel « Statistique d'EXPLOITATION PAR MODE » :

- un tableau MODE BUS globalisant les réclamations pour les lignes de 0 à 100
- un tableau MODE BUS globalisant les réclamations pour les lignes > 100

La grille de corrélation avec les indicateurs du contrat

Le STIF et l'entreprise 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/ MISE EN OEUVRE DE LA TYPOLOGIE

Les typologies 2016 puis 2017-2020 ont été définies et sont annexées au présent contrat (annexes II-D-3 et II-D-4)

A/ 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 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. Toute nouvelle version de la grille sera arrêtée en accord entre les parties.

B/ 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.







C/ 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.

Code couleurs

palette de couleur RVB	rouge	vert	bleu	échantillon
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 DE LA TYPOLOGIE FRANCLISIENNE DES MOTIFS DE RECLAMATIONS 2016

CONTRAT STIF-RATP 2016-2020 - ANNEXE-II-D-3 GRILLE DE LA TYPOLOGIE FRANCLISIENNE DES MOTIFS DE RECLAMATIONS 2016					
CODIFICATION	Type	Cause	DESCRIPTIFS DES RECLAMATIONS OU REMARQUES PORTANT SUR :	NIVEAU 1	NIVEAU 2
TA-01-XX-YY	i	r	les forfaits NAVIGO-NAVIGO Annuel, NAVIGO Mois, NAVIGO Semaine (CGU non adaptées, conditions délivrance,...)	TARIFICATION	FORFAITS NAVIGO (TOUTES ZONES et 2-3-3-4-4-5)
TA-02-XX-YY	i	r	le forfait IMAGINE R (CGU non adaptées, conditions délivrance,...)	TARIFICATION	FORFAIT IMAGINE R
TA-03-XX-YY	i	r	les autres forfaits : PARIS-VISITE, MOBIUS, TICKET JEUNE WE, et autres forfaits (ASR, titres locaux, ...)	TARIFICATION	FORFAITS AUTRES
TA-04-XX-YY	i	r	les cartes scolaires bus ligne régulières et circuits spéciaux	TARIFICATION	CARTES SCOLAIRES BUS
TA-05-XX-YY	i	r	les billets Origine-Destination	TARIFICATION	BILLET OD
TA-06-XX-YY	i	r	le ticket +	TARIFICATION	TICKET +
TA-07-XX-YY	i	r	les principes tarifaires enfants et famille	TARIFICATION	ENFANT/FAM NOMB
TA-08-XX-YY	i	r	le tarif retraité AMETHYSTE/RUBIS/EMERAUDE/demande CARTE SENIOR	TARIFICATION	RETRAITE
TA-09-XX-YY	i	r	sur les cartes d'invalidité et les réductions pour les personnes handicapées (ONAC/CECITE...)	TARIFICATION	HANDICAPE
TA-10-XX-YY	i	r	la tarification sociale TST, Chèque Mobilité, jeunes en insertion	TARIFICATION	TST
TA-11-XX-YY	i	r	les demandes d'aide au transport	TARIFICATION	FAIBLES RESSOURCES
TA-12-XX-YY	i	r	les titres spécifiques (Nouvel an, fête de la musique, titres congrès)	TARIFICATION	PONCTUELLE
TA-13-XX-YY	i	r	la tarification spécifique : aéroportuaire, bus à tarification spéciale,...	TARIFICATION	SPECIFIQUE (aéroportuaire, bus spécial,...)
TA-14-XX-YY	i	r	le zonage (complexité, pièges tarifaires, limites de zones...)	TARIFICATION	ZONAGE/PIEGES TARIFAIRES
TA-15-XX-YY	i	r	le complément de parcours et soudures	TARIFICATION	COMPL PARCOURS
TA-16-XX-YY	i	r	les hausses tarifaires	TARIFICATION	AUGMENTATIONS TARIFAIRE
TA-17-XX-YY	i	r	le TARIF UNIQUE - NOUVELLE TARIFICATION à venir	TARIFICATION	NOUVELLE TARIF REGIONALE
TA-18-XX-YY	i	r	le passe NAVIGO, son fonctionnement, la CNIL...	TARIFICATION	PASSE NAVIGO GENERAL
TA-19-XX-YY	i	r	la tarification (remboursement employeur, et sujets tarifaires non répertoriés...)	TARIFICATION	AUTRES POINTS TARIFAIRES
VE-01-XX-YY	i	r	les ventes à bord	VENTES	VENTES A BORD
VE-02-XX-YY	i	r	la qualité de la vente dans les lieux de vente : en agence, guichets, dépositaires, horaires non respectés...	VENTES	LIEU DE VENTE
VE-03-XX-YY	i	r	les ventes via Internet, distributeur automatique de billets (DAB), guichet automatique de banque (GAB), téléphone mobile,...	VENTES	A DISTANCE/NUMERIQUE
SA-01-XX-YY	i	r	les demandes de remboursement suite à des problèmes de vente de titres (erreur de vente, ...) et d'après-vente	SAV	DEMANDE REMBOURSEMENT
SA-02-XX-YY	i	r	les demandes de dédommagement liées à la qualité de service (régularité, suppression, suite aux grèves/droit de retrait...)	SAV	DEMANDE DE DEDOMMAGEMENT
SA-03-XX-YY	i	r	la qualité des services à distance (internet, SAV, traitement des réclamations...) [HORS INFO VOYAGEUR cf. IV-03]	SAV	QUALITE DES SERVICES A DISTANCE
SA-04-XX-YY	i	r	tout autre problème de ventes	SAV	AUTRES PROBLEMES DE VENTE
OF-01-XX-YY	i	r	la capacité du matériel en place	OFFRE	CAPACITE MATERIEL ROULANT
OF-02-XX-YY	i	r	le transport scolaire sur ligne régulière/ circuits scolaires spéciaux	OFFRE	TRANSPORT SCOLAIRE
OF-03-XX-YY	i	r	le problème de correspondances BUS-BUS BUS-TRAM BUS-FERRE ou FERRE-FERRE	OFFRE	CORRESPONDANCE
OF-04-XX-YY	i	r	les demandes de création d'une ligne (BUS ou FERRE)	OFFRE	DEMANDE DE CREATION
OF-05-XX-YY	i	r	les demandes de prolongement/modification d'une ligne (BUS, FER, TRAMWAY, BHNS)	OFFRE	DEMANDE DE PROLONGEMENT/MODIFICATION
OF-06-XX-YY	i	r	les demandes de renforcement de l'offre existante (insuffisance de la fréquente, horaires inadaptés...)	OFFRE	DEMANDE DE RENFORCEMENT
OF-07-XX-YY	i	r	les horaires d'été	OFFRE	HORAIRES ÉTÉ
OF-08-XX-YY	i	r	les suppressions ou modifications d'un parcours de ligne (restructuration ligne, modification horaires,...)	OFFRE	CONTRE MODIFICATION
OF-09-XX-YY	i	r	les modifications de l'offre en raison de travaux (infrastructure ferrée, aménagement de voirie, etc...)	OFFRE	TRAVAUX
OF-10-XX-YY	i	r	Toutes autres réclamations vagues et générales sur l'offre, suggestions, ...	OFFRE	GENERAL
RE-01-XX-YY	r		les retards ponctuels ou réguliers	REGULARITE	RETARDS
RE-02-XX-YY	r		les avances ponctuelles ou régulières	REGULARITE	AVANCES
RE-03-XX-YY	i	r	les modifications, suppression de missions, non passages, soit au départ soit en cours de course	REGULARITE	SUPPRESSION/MODIFICATION EN COURS TRAJET
RE-04-XX-YY	i	r	les accidents et incidents remarquables	REGULARITE	ACCIDENTS/INCIDENTS
RE-05-XX-YY	i	r	les dysfonctionnements dus aux intempéries : neige, verglas, ... force majeure cause naturelle	REGULARITE	FORCE MAJEURE
RE-06-XX-YY	i	r	les grèves, droit de retrait, législation sur ces sujets,...	REGULARITE	GREVES/DROIT RETRAIT
RE-07-XX-YY	i	r	les travaux en cours ou à venir	REGULARITE	TRAVAUX PROGRAMMES
EE-01-XX-YY	i	r	les points d'arrêts : aménagements et implantation	EQUIPT-ESPACES	POINT ARRET BUS
EE-02-XX-YY	i	r	le fonctionnement des ascenseurs	EQUIPT-ESPACES	ASCENSEURS
EE-03-XX-YY	i	r	le fonctionnement escaliers mécaniques	EQUIPT-ESPACES	ESCALATORS

Information :
La codification des niveaux de l'arborescence nécessite de faire évoluer les outils (impacts coûts et délais). Un codification créée en 2016 sera à refaire à partir du 1/01/ 2017, date d'application de la nouvelle grille des motifs.

CONTRAT STIF-RATP 2016-2020 - ANNEXE-II-D-3 GRILLE DE LA TYPOLOGIE FRANCLIENNE DES MOTIFS DE RECLAMATIONS 2016			
EE-04-XX-YY	i r	les WC en gare et EMBARQUES	EQUIP-ESPACES TOILETTES
EE-05-XX-YY	i r	le fonctionnement des appareils de vente	EQUIP-ESPACES APPAREILS DE VENTE
EE-06-XX-YY	i r	le fonctionnement des appareils de validation et contrôle	EQUIP-ESPACES APPAREILS DE VALIDATION
EE-07-XX-YY	i r	l'entretien/la netteté des espaces et des matériels fixes (hors matériel roulant)	EQUIP-ESPACES PROPLETE/ENTRETIEN
EE-08-XX-YY	i r	des aspects particuliers des bâtiments, infrastructures fixes (gares, stations, etc.), aménagements,...	EQUIP-ESPACES TRAVAUX, NUISANCES, AUTRE
MR-01-XX-YY	i r	les caractéristiques du mat roull inconfortable... (sièges durs, positionnement valideurs, ...)	MAT ROUL CONFORT/AMENAGEMENTS
MR-02-XX-YY	i r	les caractéristiques du matériel roulant : vieux, rénové	MAT ROUL VETUSTE/RENOVATION
MR-03-XX-YY	i r	l'entretien/la netté des matériels roulants	MAT ROUL PROPLETE/ENTRETIEN
MR-04-XX-YY	i r	l'existence de nuisances sonores/vibratoires ou autres	MAT ROUL NUISANCES
MR-05-XX-YY	i r	Toutes autres réclamations sur l'équipement vagues et générales	MAT ROUL GENERAL
IM-01-XX-YY	i r	les parcs relais et questions sur les parcs de stationnement	INTERMODALITE PARC RELAIS
IM-02-XX-YY	i r	les vélos	INTERMODALITE VELO
IM-03-XX-YY	i r	les taxis	INTERMODALITE TAXI
IM-04-XX-YY	i r	les gares routières (mal fichue, problème d'équipement...)	INTERMODALITE GARES ROUTIERES
SP-01-XX-YY	i r	le comportement des agents de l'entreprise : conduite, agressif, incompetent, téléphone,...	SCE PROXIMITE COMPORTEMENT AGENT
SP-02-XX-YY	i r	le comportement des contrôleurs	SCE PROXIMITE CONTRÔLE/CONTROLEUR
SP-03-XX-YY	i r	la politique de l'entrep (en gare, sur matériel roulant, etc.) : commerciale, publicité, musique en gares...	SCE PROXIMITE AMBIANCE (ESPACES et MAT ROUL)
SP-04-XX-YY	i r	l'application du règlement intérieur dans les transports : animaux, places réservées, objet perdu, demande justificatifs, constats accidents, réquisition police, bulletins de retard etc... SAUF poussettes et gros bagages [METTRE DANS PM-08]	SCE PROXIMITE REGLEMENTATION/PROCEDURES INTERNES
SP-05-XX-YY	i r	Protestation sur les suppressions définitives des guichets de vente, des gares	SCE PROXIMITE SUPPRESSION DES GUICHETS ET GARES
IV-01-XX-YY	i r	les dysfonctionnements sans information voyageur en situation dégradée, embarquée et au sol	INFO VOYAGEUR INFO SITUATION PERTURBEE (STATISTIQUE ET DYNAMIQUE)
IV-02-XX-YY	i r	la qualité de l'information délivrée en situation normale statique et/ou dynamique ou absence d'info et autres question (dénomination arrêt-gare, ...)	INFO VOYAGEUR INFO SITUATION NORMALE (STATISTIQUE ET DYNAMIQUE)
IV-03-XX-YY	i r	l'information à distance sites Internet, mobiles, wap,...	INFO VOYAGEUR INFO INTERNET, MOBILES, WAP...
IV-04-XX-YY	i r	toute demande d'information générale (trajet, tourisme,...)	INFO VOYAGEUR INFO GENERALE
SS-01-XX-YY	i r	l'attitudes des voyageurs impolis, agressifs, fumeurs, fraudeurs, mendicité	SECURITE-SURETE COMPORTEMENT VOYAGEUR
SS-02-XX-YY	i r	les dangers corporels des personnes sur le réseau, accidents, chiens dangereux,	SECURITE-SURETE SECURITE/ACCIDENT
SS-03-XX-YY	i r	les agressions, bagarres, police, vidéosurveillance, droit de retrait	SECURITE-SURETE SURETE/SURVEILLANCE
PM-01-XX-YY	i r	le fonctionnement des ascenseurs	PMR ASCENSEUR
PM-02-XX-YY	i r	le fonctionnement des escaliers mécaniques	PMR ESCALATOR
PM-03-XX-YY	i r	le comportement d'agents de l'entreprise	PMR PERSONNEL
PM-04-XX-YY	i r	l'information inadaptée ou non délivrée (plans, appareils vente non ergonomiques, signalétique, annonce sonore et visuelle)	PMR INFORMATION INADAPTEE
PM-05-XX-YY	i r	le service INFOMOBI	PMR INFOMOBI
PM-06-XX-YY	i r	l'accessibilité en gare/pt arrêt (hors ascenseur/escalator)	PMR ACCES GARES/PT ARRET
PM-07-XX-YY	i r	l'accessibilité au matériel roulant (hauteur quai, trottoir, rampes, matériel roulant)	PMR ACCES MATERIEL ROULANT
PM-08-XX-YY	i r	les poussettes, gros bagages	PMR POUSSETTES-BAGAGES
PM-09-XX-YY	i r	l'offre spécifique des personnes handicapées (service PAM, transport handicapé ...)	PMR OFFRE PMR
PV-01-XX-YY	i r	PV pour cause d'oubli	PV OUBLI TITRE
PV-02-XX-YY	i r	PV pour cause : sans titre de transport ; titre non valable ; titre incomplet, ...	PV SANS TITRE ou TITRE NON VALABLE
PV-03-XX-YY	i r	PV problème de titre non validé, validation en entrée (VSE)	PV TITRE NON VALIDE
PV-04-XX-YY	i r	PV pour cause d'usurpation d'identité	PV FAUSSE IDENTITE
PV-05-XX-YY	i r	PV chômeur TST	PV TST
PV-06-XX-YY	i r	PV (ou sans PV) pas content du contrôle et des contrôleurs [METTRE DANS SP-02]	PV CONTRÔLE [mettre dans SP-02]
PV-07-XX-YY	i r	PV autre motif d'infraction réglementaire non tarifaire ou autres questions (demande échancier, relances,...)	PV AUTRE MOTIF
PE-01-XX-YY	i r	un projet/grand projet ou une étude (PDU, GRAND PARIS, EGT...) existant ou en cours	PROJETS/ETUDES PROJET/ETUDE
PE-02-XX-YY	i r	un projet, une étude non identifiée ou générale	PROJETS/ETUDES SUGGESTION
AU-01-XX-YY	i r	une réclamation concernant le STIF et son domaine de compétence	AUTRE COMPETENCE STIF
AU-02-XX-YY	i r	les compétences GIE COMUTITRES : IMAGINE'R - INTEGRALE	AUTRE COMPETENCE GIE COMUTITRES
AU-03-XX-YY	i r	une réclamation concernant un autre transporteur	AUTRE COMPETENCE AUTRE TRANSPORTEUR
AU-04-XX-YY	i r	tout remerciement et/ou retour positif sur une réponse ou bien un aspect du transport	AUTRE MERCI ET RETOUR POSITIF
AU-05-XX-YY	i r	un point non listé et dossier inexploitable	AUTRE NON LISTE/INEXPLOITABLE
AU-06-XX-YY	i r	les points concernant d'autres services de l'entreprise	AUTRE COMPETENCE PROPRE

ANNEXE II-D-4 - GRILLE 2017 TYPOLOGIE FRANCLISIENNE DES MOTIFS DE RECLAMATIONS NIVEAU 3 COMMUN

CONTRAT STIF-RATP 2016-2020 - Annexe II-D-4 - GRILLE 2017 - 2020 TYPOLOGIE FRANCLISIENNE DES MOTIFS DE RECLAMATIONS niveau 3 commun				V. 12/06/2015		
CODES	reg	spec	DESCRIPTIFS DES RECLAMATIONS OU REMARQUES PORTANT SUR :	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3
TA-01-1	i	r				Année
TA-01-2	i	r	les forfaits NAVIGO : NAVIGO Annuel, NAVIGO Mois, NAVIGO Semaine (CGU non adaptées, conditions de livraison,...)	TARIFICATION	FORFAITS NAVIGO TOUTES ZONES <i>(à suivre pour 2017)</i>	mois
TA-01-3	i	r				semaine
TA-02-0	i	r	le forfait IMAGINE R (CGU non adaptées, conditions de livraison,...)	TARIFICATION	FORFAIT IMAGINE R	
TA-03-0	i	r	les autres forfaits : PARIS-VISITE, MOBILIS, TICKET JEUNE WE, et autres forfaits (ASR, titres locaux, ...)	TARIFICATION	FORFAITS AUTRES	<i>(à suivre pour 2017)</i>
TA-04-0	i	r	les cartes scolaires bus lignes régulières et circuits spéciaux	TARIFICATION	CARTES SCOLAIRES BUS	<i>(à suivre pour 2017)</i>
TA-05-0	i	r	les billets Origine-Destination	TARIFICATION	BILLET OD	
TA-06-0	i	r	le ticket t+	TARIFICATION	TICKET T+	
TA-07-0	i	r	les principes tarifaires enfants et famille	TARIFICATION	ENFANT/FAM NOMB	
TA-08-0	i	r	le tarif retraité, demande CARTE SENIOR	TARIFICATION	RETRAITE	
TA-09-0	i	r	sur les cartes d'invalidité et les réductions pour les personnes handicapées (ONAC/CECITE...)	TARIFICATION	HANDICAPE	
TA-10-0	i	r	la tarification sociale TST, Chèque Mobilité, jeunes en insertion	TARIFICATION	TST	
TA-11-0	i	r	les demandes d'aide au transport	TARIFICATION	FAIBLES RESSOURCES	
TA-12-0	i	r	les titres spécifiques (Nouvel an, fête de la musique, titres congrès)	TARIFICATION	EVENEMENTIELLE	
TA-13-0	i	r	la tarification spécifique : aéroportuaire, bus à tarification spéciale, militaire...	TARIFICATION	SPECIFIQUE (aéroportuaire, bus spécial,...)	
TA-14-0	i	r	le zonage (complexité, pièges tarifaires, limites de zones, dézonage...)	TARIFICATION	ZONAGE/PIEGES TARIFAIRES	<i>(à suivre pour 2017)</i>
TA-15-0	i	r	le complément de parcours et soudures	TARIFICATION	COMPLEMENT DE PARCOURS	<i>(à suivre pour 2017)</i>
TA-16-0	i	r	les hausses tarifaires	TARIFICATION	AUGMENTATIONS TARIFAIRES	
TA-17-0	i	r	le TARIF UNIQUE - UNITE TRANSPORT - NOUVELLE TARIFICATION REGIONALE à venir - comparaisons avec d'autres réseaux	TARIFICATION	EVOLUTION TARIFICATION REGIONALE	<i>(à suivre pour 2017)</i>
TA-18-0	i	r	la carte NAVIGO, son fonctionnement, la CNIL...	TARIFICATION	CARTE NAVIGO GENERAL	
TA-19-0	i	r	la tarification (remboursement employeur, groupes, et sujets tarifaires autres non répertoriés...)	TARIFICATION	AUTRES POINTS TARIFAIRES	
VE-01-0	i	r	les ventes à bord	VENTES	A BORD	
VE-02-1	i	r				Non respect des horaires
VE-02-2	i	r	la qualité de la vente dans les lieux de vente : en agence, guichets, dépositaires, horaires non respectés... [pour les problèmes de comportement d'agents de vente, METTRE dans : COMPORTEMENT AGENT/Agents des espaces/guichets]	VENTES	DANS LES ESPACES	Absence inopinée d'agents
VE-02-3	i	r				Demande agent via borne d'appel
VE-03-1	i	r				Téléphone mobile
VE-03-2	i	r	les ventes via Internet, distributeur automatique de billets (DAB), guichet automatique de banque (GAB), téléphone mobile,...	VENTES	A DISTANCE/NUMERIQUE	Internet
VE-03-3	i	r				GAB/SCVD
VE-04-0	i	r	les ventes réalisées par les dépositaires	VENTES	DEPOSITAIRES	
SA-01-1	i	r	les demandes de remboursement suite à des problèmes de vente de titres (erreur de vente, ...) et d'après-vente	SAV	REMBOURSEMENT	Demande de remboursement
SA-01-2	i	r				Retour sur le remboursement
SA-02-1	i	r	les demandes de dédommagement liées à la qualité de service (régularité, suppression, suite aux grèves/droit de retrait, pic de pollution...)	SAV	DEDOMMAGEMENT	Demande de dédommagement
SA-02-2	i	r				Retour sur le dédommagement
SA-03-1	i	r	les problèmes de gestion des titres forfaitaires gérés par des organismes dédiés : STIF-Agence TST (pour TST/Jeune Insertion)	SAV		GIE COMMUTITRE
SA-03-2	i	r	- STIF (pour Chèques Mobilité) ; Départements-Conseils généraux (pour Améthyste) ; GIE COMMUTITRES (pour les titres forfaitaires : ImagineR, Navigo Annuel/mois, Améthyste)	SAV	GESTION DES ABONNEMENTS	STIF/TST
SA-03-3	i	r				Autre entité
SAV-04-0	i	r	les demandes d'attestation de paiement	SAV	ATTESTATION DE PAIEMENT	
SAV-05-1	i	r				Forfait
SAV-05-2	i	r	le complément de parcours et la soudure	SAV	COHABITATION DE FORFAITS	Billet
SAV-06-0	i	r	une demande de justificatif d'achat facture/facturette	SAV	DEMANDE DE FACTURE	
SAV-07-0	i	r	le signalement par (ou pour) le titulaire du titre de transport perdu, volé ou détérioré	SAV	PERTE/VOL/DETERIORATION	
OF-01-0	i	r	la capacité du matériel roulant en place	OFFRE	CAPACITE MATERIEL ROULANT	
OF-02-1	i	r				Fer/bus-ou-tram
OF-02-2	i	r	le problème de correspondances BUS-BUS BUS-TRAM BUS-FERRE ou FERRE-FERRE	OFFRE	CORRESPONDANCE	Bus/bus-ou-tram
OF-02-3	i	r				Fer/fer
OF-03-0	i	r	les demandes de création d'une ligne INEXISTANTE (BUS ou FERRE)	OFFRE	DEMANDE DE CREATION	
OF-04-0	i	r	les demandes de prolongement/modification d'une ligne EXISTANTE (création ou suppression d'arrêts ; changement d'itinéraire,...)	OFFRE	DEMANDE DE MODIFICATION DU TRACE	
OF-05-1	i	r				Fréquence insuffisante
OF-05-2	i	r	les demandes de renforcement de l'offre existante (insuffisance de la fréquence, horaires inadaptés...)	OFFRE	DEMANDE DE MODIFICATION DES HORAIRES	Horaires inadaptés
OF-05-3	i	r				Horaires été
OF-06-0	i	r	les restructurations de lignes, modifications, suppressions du tracé ou des horaires de lignes existantes, changement du service annuel (SA TRANSLIEN)	OFFRE	RETOUR SUR LES MODIFICATIONS D'OFFRE	
OF-07-1	i	r				Service substitution bus
OF-07-2	i	r	les modifications de l'offre en raison de travaux (infrastructure ferrée, aménagement de voirie, etc...)	OFFRE	TRAVAUX	Modification de trajet
OF-07-3	i	r				Plan de transport adapté
OF-08-0	i	r	Toutes autres réclamations vagues et générales sur l'offre, suggestions, ...	OFFRE	GENERAL	
RE-01-1	i	r				Retards récurrents
RE-01-2	i	r	les retards répétés/récurrents et retards ponctuels/occasionnels	REGULARITE	RETARDS	Retards occasionnels
RE-02-1	i	r				Avances récurrentes
RE-02-2	i	r	les avances répétées/récurrentes et avances ponctuelles/occasionnelles	REGULARITE	AVANCES	Avances occasionnelles

RE-03-1	r	les modification, suppression de missions, non passages, soit au départ soit en cours de course	REGULARITE	SUPPRESSION/MODIFICATION EN COURS TRAJET	Modification	
RE-03-2	r				Suppression, non passage	
RE-04-0	r	la dégradation de la régularité suite à des accidents et incidents remarquables	REGULARITE	ACCIDENTS/INCIDENTS		
RE-05-1	r	les dysfonctionnements dus aux intempéries : neige, verglas, ... force majeure cause naturelle	REGULARITE	FORCE MAJEURE	Intempéries	
RE-05-2	r				Manifestations voie publique	
RE-05-3	r				Personnes sur les voies	
RE-05-4	r				Autres cas de force majeure	
RE-06-1	r	les grèves, droit de retrait, service minimum, législation sur ces sujets,...	REGULARITE	GREVES/DROIT RETRAIT	Grèves	
RE-06-2	r				Droit de retrait	
RE-06-3	r				Service minimum	
RE-07-1	r	Retards dus à des travaux programmés ou non programmés	REGULARITE	TRAVAUX	Travaux programmés	
RE-07-2	r				Travaux non programmés	
EE-01-1	i r	les points d'arrêts existants : aménagements et positionnement	EQUIPEMENT-ESPACES	POINT ARRET BUS EXISTANT	Aménagements	
EE-01-2	i r				Positionnement	
EE-02-1	i r	le fonctionnement des ascenseurs	EQUIPEMENT-ESPACES	ASCENSEURS	Indisponibilité	
EE-02-2	i r				Personnes bloquées	
EE-03-1	i r	le fonctionnement des escaliers mécaniques (+ trottoirs roulants)	EQUIPEMENT-ESPACES	ESCALATORS	Indisponibilité	
EE-03-2	i r				Absence	
EE-03-3	i r				Sens d'utilisation	
EE-03-4	i r				Trottoirs roulants	
EE-04-1	i r	les services en gare : WC en gare et EMBARQUES, commerces, distributeurs autres que titres de transport, consignes, ...	EQUIPEMENT-ESPACES	SERVICES EN GARE	Toilettes	
EE-04-2	i r				Consignes	
EE-04-3	i r				Commerces	
EE-04-4	i r				Distributeurs	
EE-05-1	i r	le fonctionnement des appareils de vente	EQUIPEMENT-ESPACES	APPAREILS DE VENTE	Indisponibilité	
EE-05-2	i r				Dysfonctionnement	
EE-06-1	i r	le fonctionnement des appareils de validation et de contrôle	EQUIPEMENT-ESPACES	APPAREILS DE VALIDATION	Indisponibilité	
EE-06-2	i r				Dysfonctionnement	
EE-07-1	i r	l'entretien/la netteté des espaces et des matériels fixes (hors matériel roulant) + la politique de l'entreprise : commerciale, publicité, musique en gares... (en gares ferrées et routières, stations)	EQUIPEMENT-ESPACES	PROPRETE/ENTRETIEN	Poubelles (absentes/pleines)	
EE-07-2	i r				Odeurs, infiltrations	
EE-07-3	i r				Graffitis	
EE-07-4	i r				Saleté	
EE-07-5	i r				Sols glissants	
EE-07-6	i r				Ambiance/perception des espaces	
EE-08-1	i r	des aspects particuliers des bâtiments, infrastructures fixes (gares, stations, etc.), aménagements, nuisances dues aux travaux (sonores, poussières, vibrations,...) et nuisances hors travaux (sonore, vibratoire, animaux (pigeon, rats,...), (en gares ferrées et routières, stations)	EQUIPEMENT-ESPACES	TRAVAUX, NUISANCES, AUTRE	Fermeture gares/stations	
EE-08-2	i r				Nuisances dues aux travaux	
EE-08-3	i r				Nuisances autres	
MR-01-1	i r	les caractéristiques du mat roul inconfortable... (sièges durs, positionnement valideurs, ...)	MATERIEL ROULANT	CONFORT/AMENAGEMENTS	Température inadpatée	
MR-01-2	i r				Aménagements intérieurs	
MR-01-3	i r				Toilettes	
MR-02-0	i r	les caractéristiques du matériel roulant : vieux, rénové, nouveau	MATERIEL ROULANT	VETUSTE/RENOVATION		
MR-03-1	i r	l'entretien/la netté des matériels roulants	MATERIEL ROULANT	PROPRETE/ENTRETIEN	Propreté interne du matériel	
MR-03-2	i r				Propreté externe du matériel	
MR-04-1	i r	l'existence de nuisances sonores/vibratoires ou autres	MATERIEL ROULANT	NUISANCES	Vibrations	
MR-04-2	i r				Crissements	
MR-04-3	i r				Bruit moteur	
MR-05-0	i r	Toutes autres réclamations sur l'équipement vagues et générales	MATERIEL ROULANT	GENERAL		
IM-01-0	i r	les parcs relais et questions sur les parcs de stationnement	INTERMODALITE	PARC RELAIS		
IM-02-1	i r	les vélos : tous sujets vélos dont Vélib (Paris), Véligo, ...	INTERMODALITE	VELO	Vélib	
IM-02-2	i r				Véligo	
IM-02-3	i r				Autres points	
IM-03-0	i r	les taxis	INTERMODALITE	TAXI		
CA-01-1	i r	le comportement des différents types d'agents de l'entreprise : conduite inadpatée, ton agressif, incompetent, téléphone,...	COMPORTEMENT AGENT	AGENT DE CONDUITE	Conduite inadpatée	
CA-01-2	i r				Comportement inadpaté	
CA-01-3	i r			information erronée	AGENT DES ESPACES/GUICHETS	Manque d'aide
CA-01-4	i r					information erronée
CA-02-1	i r			information erronée	AGENT SECURITE/ASSISTANCE	Manque d'aide
CA-02-2	i r					information erronée
CA-02-3	i r			information erronée	AGENT DE CONTROLES	Manque d'aide
CA-03-1	i r					information erronée
CA-03-2	i r			information erronée	EQUIPES MOBILES	Manque d'aide
CA-03-3	i r					information erronée
CA-04-1	i r			information erronée	AUTRES AGENTS (entretien, maintenance,...)	Manque d'aide
CA-04-2	i r					information erronée
CA-04-3	i r			information erronée		Manque d'aide
CA-05-1	i r					information erronée
CA-05-2	i r			information erronée		Manque d'aide
CA-05-3	i r					information erronée
CA-06-1	i r	information erronée		Manque d'aide		
CA-06-2	i r			information erronée		
CA-06-3	i r			Manque d'aide		

CODES		DESCRPTIFS DES RECLAMATIONS OU REMARQUES PORTANT SUR :	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3
RP-01-1	i r	l'application du règlement intérieur dans les transports : animaux, places réservées, objet perdu, demande justificatifs, constats accidents, réquisition police, bulletins de retard etc... RAPPEL : SAUF poussettes et gros bagages [METTRE DANS PMR/poussettes-gros bagages]	REGLES/PROCEDURES INTERNES	OBJET TROUVE	Titres de transport
RP-01-2	i r		REGLES/PROCEDURES INTERNES	ATTESTATION DE RETARD	Autres objets
RP-02-0	i r		REGLES/PROCEDURES INTERNES	PROCEDURE ACCIDENT	Constats d'accident clients blessés
RP-03-1	i r		REGLES/PROCEDURES INTERNES	AUTRES PROCEDURES	Animaux
RP-03-2	i r		REGLES/PROCEDURES INTERNES	AUTRES PROCEDURES	Places réservées
RP-04-1	i r		REGLES/PROCEDURES INTERNES	AUTRES PROCEDURES	Réquisition de police
RP-04-2	i r		REGLES/PROCEDURES INTERNES	AUTRES PROCEDURES	Autres réglementations
IV-01-1	i r	l'information voyageur en situation dégradée IMPREVUE (avaries, retards, suppressions, changement d'itinéraire, etc...) embarquée et au sol	INFO VOYAGEUR	INFO SITUATION PERTURBEE IMPREVUE	Info dynamique
IV-01-2	i r				Info statique
IV-01-3	i r				Info sonore
IV-01-4	i r				Info numérique
IV-02-1	i r	les dysfonctionnements sans information voyageur en situation dégradée PREVUE (travaux programmés, manifestations sur la voie publique, grèves, droit de retrait, etc) embarquée et au sol	INFO VOYAGEUR	INFO SITUATION PERTURBEE PREVUE	Info dynamique
IV-02-2	i r				Info statique
IV-02-3	i r				Info sonore
IV-02-4	i r				Info numérique
IV-03-1	i r	la qualité de l'information délivrée en situation normale statique et/ou dynamique ou absence d'info et autres questions (dénomination arrêt-gare, ...)	INFO VOYAGEUR	INFO SITUATION NORMALE	Info dynamique
IV-03-2	i r				Info statique
IV-03-3	i r				Info sonore
IV-03-4	i r				Info numérique
IV-04-1	i	toute demande d'information générale (trajet, tourisme,...)	INFO VOYAGEUR	INFO GENERALE	Tarif
IV-04-2	i				Horaires
IV-04-3	i				Demande de documents
IV-04-4	i				Itinéraires
IV-04-5	i				Etat du trafic
IV-04-6	i				Autres transports
SS-01-1	i r	l'attitudes des voyageurs : incivilités, fumeurs, fraudeurs, mendicité (SDF, musiciens, quêteurs...)	SECURITE-SURETE	COMPORTEMENT VOYAGEUR	Vol
SS-01-2	i r				Mendicité
SS-01-3	i r				Vendeurs à la sauvette
SS-01-4	i r				Fumeurs
SS-01-5	i r				Fraudeurs
SS-01-6	i r				Incivilités
SS-02-0	i r	les dangers corporels des personnes sur le réseau, accidents, chiens dangereux, témoignages sur les accidents	SECURITE-SURETE	DANGER CORPOREL	
SS-03-0	i r	les agressions, bagarres, police, vidéosurveillance, [droit de retrait = mettre dans REGUL/GREVES-DROIT DE RETRAIT]	SECURITE-SURETE	SURETE/SURVEILLANCE/VIDEO	
SS-04-0	i r	les sentiments d'insécurité, l'absence de personnel sur les réseaux	SECURITE-SURETE	DESHUMANISATION DES ESPACES	
PM-01-0	i r	le fonctionnement des ascenseurs	PMR	ASCENSEUR	
PM-02-0	i r	le fonctionnement des escaliers mécaniques	PMR	ESCALATOR	
PM-03-0	i r	le comportement d'agents de l'entreprise	PMR	PERSONNEL	
PM-04-0	i r	l'information inadaptée ou non délivrée (plans, appareils vente non ergonomiques, signalétique, annonce sonore et visuelle)	PMR	INFORMATION INADAPTEE	
PM-05-0	i r	le service INFOMOBI	PMR	INFOMOBI	
PM-06-0	i r	l'accessibilité en gare/point d'arrêt (hors ascenseur/escalator)	PMR	ACCES GARES/POINT ARRET	
PM-07-0	i r	l'accessibilité au matériel roulant (hauteur qual, trottoir, rampes, matériel roulant)	PMR	ACCES MATERIEL ROULANT	
PM-08-0	i r	les poussettes, gros bagages	PMR	POUSSETTES-BAGAGES	
PM-09-0	i r	l'offre spécifique des personnes handicapées (service PAM, transport handicapé ...)	PMR	OFFRE PMR	
PV-01-0	i r	PV pour cause d'oubli	PV	OUBLI TITRE	
PV-02-0	i r	PV pour cause : sans titre de transport ; titre non valable ; titre incomplet, ...	PV	SANS TITRE ou TITRE NON VALABLE	
PV-03-0	i r	PV problème de titre non validé, validation en entrée (VSE)	PV	TITRE NON VALIDÉ	
PV-04-0	i r	PV pour cause d'usurpation d'identité	PV	FAUSSE IDENTITE	
PV-05-0	i r	PV autre motif d'infraction réglementaire non tarifaire ou autres questions (demande échéancier, relances,...)	PV	AUTRE MOTIF	
PE-01-0	i r	un projet/grand projet ou une étude (PDU, GRAND PARIS, EGT...) existant ou en cours	PROJETS/ETUDES	PROJET/ETUDE	
PE-02-0	i r	un projet, une étude non identifiée ou générale	PROJETS/ETUDES	SUGGESTION	
AU-01-0	i r	une réclamation concernant le STIF et son domaine de compétence	AUTRE	COMPETENCE STIF	
AU-02-0	i r	une réclamation concernant un autre transporteur	AUTRE	COMPETENCE AUTRE TRANSPORTEUR	
AU-03-0	i	tout remerciement et/ou retour positif sur une réponse ou bien un aspect du transport	AUTRE	MERCI ET RETOUR POSITIF	
AU-04-0	i	un point non listé et dossier inexploitable	AUTRE	NON LISTE/INEXPLOITABLE	
AU-05-0	i	les points concernant d'autres services de l'entreprise	AUTRE	COMPETENCE PROPRE	

ANNEXE II-D-5 - PROCEDURE DE COLLABORATION

Certains voyageurs transmettent au STIF des réclamations qui concernent le domaine de compétence de la RATP. Il s'agit, soit de copies de courriers adressés directement à la RATP transmis pour information au STIF ; soit de réclamations portant ou évoquant des sujets relevant du domaine de compétence de la RATP.

Le Pôle Relations-Voyageurs du STIF transmet à la RATP les courriers, courriels ou questions des voyageurs pour réponse directe de la part de la RATP ou bien communication des éléments demandés.

Conformément à l'article 41-2 du contrat 2016-2020, afin de traiter de manière optimale cet échange, il est mis en place la procédure suivante :

I/ Organisation des services STIF et de la RATP chargés de répondre aux voyageurs/clients :

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/ RATP

Pour la RATP, l'entité chargée de répondre aux réclamations des voyageurs est le Service clientèle rattaché à l'unité Relation et Service Client au sein du département Commercial.

Pour toute question, ce service est joignable :

- Par téléphone au 01-58-76-16-63 ou par le standard de la RATP au 01-58-78-20-20
- Par mail : CML-SC-STIF@ratp.fr
- Par courrier : RATP, Service clientèle, TSA 81250, 75564 Paris Cedex 12

II/ Modalités de transmission des courriers/mails et questions à la RATP

A/ les moyens de transmission

1) Le média MAIL

L'adresse mail vers laquelle le STIF transmet à la RATP les messages mails, courriers ou demandes d'information des voyageurs est la boîte générique CML-SC-STIF@ratp.fr

Les demandes du STIF sont transmises par un membre du pôle Relations-Voyageurs. La RATP 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, la RATP communique par mail au STIF les éléments demandés.

L'adresse mail du STIF est la suivante : ratp.recla-voyageur@stif.info

2) Transmission des courriers

Les courriers arrivant au STIF et demandant une réponse de la part de la RATP sont scannés et envoyés par mail. Lorsqu'un courrier original ou des pièces originales doivent être transférées à la RATP, il sera adressé avec la copie du mail de saisine, à la boîte générique CML-SC-STIF@ratp.fr

3) Appels téléphoniques

En cas de nécessité, le référent du STIF contactera son homologue RATP.

B/ Relations entre les services

Tout aménagement favorisant les bonnes relations et les échanges entre les services de la RATP et du STIF pourra être pris après avoir fait l'objet d'un accord bilatéral préalable et d'une formalisation écrite par mail ou courrier, qui sera ensuite intégrée dans la présente procédure.

C/ les délais de communication

Ainsi que précisé à l'article **41-2** 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 la RATP.

Si la réponse nécessite des investigations approfondies le délai passe à 20 jours ouvrés.

III/ Procédure de transmission systématique des réponses de la RATP dès lors qu'un courrier lui parvenant mentionne copie au STIF

La RATP adressera systématiquement et directement au STIF, sans saisine de sa part, les réponses aux courriers ou mails que la RATP aura adressés aux réclamations des voyageurs ayant mentionné dans leur courrier ou message avoir mis le STIF en copie. Cette communication se fera en même temps que l'envoi de la réponse faite par la RATP au réclamant.

Les réponses seront envoyées par mail ou par courrier au référent STIF copie à ratp.recla-voyageur@stif.info

IV/ Transmission au STIF des éléments et/ou réponses types concernant les évènements marquants

En application de l'article 41-2 du contrat, lors d'évènement marquants, le STIF saisira le service clientèle de la RATP afin d'obtenir des éléments et/ou réponses adressés aux voyageurs.

Dès de leur validation interne, la RATP transmettra ces éléments dans un délai **de moins de 15 jours** par mail ou par courrier au référent STIF copie à ratp.recla-voyageur@stif.info

V/ Révision de la présente procédure

Comme précisé au chapitre II du titre VII du présent contrat, la date d'effet et les évolutions de cette procédure collaborative suivront les modalités de mise en œuvre et de révision de tous les articles du contrat.

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 RATP 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 :

I/ 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

II/ Sur le volume des réclamations

- Volume global
- Volume par canal

III/ 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

IV/ Sur des croisements ou des rapprochements éventuels avec d'autres sources de retours de clients ou indicateurs

V/ Autres informations ou points particuliers

ZOOM BUS par tranche de numéro de lignes

Sur le modèle du reporting trimestriel « Statistique d'EXPLOITATION PAR MODE » disponible en annexe II-D-1, construire :

- un tableau MODE BUS globalisant les réclamations pour les lignes de 0 à 100
- un tableau MODE BUS globalisant les réclamations pour les lignes > 100

ANNEXE II-D-7 - PROCEDURES D'ALERTE EN CAS D'INCIDENT GRAVE OU DE CRISE

I. Modalités d'information du STIF en cas d'incidents graves ou de crises

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

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

La RATP en informe le STIF par téléphone : **06 08 55 91 02¹ (24h24)**. 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 mail (si des éléments circonstanciels importants nécessitent une information longue) ;

Etape 3 : une information de clôture de l'incident par contact téléphonique (message oral ou SMS).

Les modes d'alertes sont différenciés selon les jours ouvrables et le week-end. Le week-end, pour les étapes 2 et 3, la priorité est donnée à une alerte par téléphone et orale, même si parallèlement, la RATP adresse, par fax ou par mail, une information plus détaillée qui sera étudiée par les services du STIF le lundi suivant.

II. Suivi mensuel des incidents

Une téléconférence trimestrielle est animée par le STIF, avec la RATP, la SNCF et OPTILE.

Elle permet notamment de faire un bilan concernant :

- les événements répertoriés dans le mois passé et leur traitement,
- les événements ayant fait l'objet d'une couverture médiatique.

¹ Directeurs ou Chefs de divisions

ANNEXE II-D-8 - 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 mission.accessibilite@ratp.fr en indiquant « signalement » dans le titre du message.

Nous vous remercions pour votre signalement.

La mission Accessibilité RATP

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 mentions inutile) :

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)

La RATP vous tiendra informé(e) des suites données à cette réclamation dans les meilleurs délais.
Merci d'envoyer cette réclamation par courriel (mission.accessibilite@ratp.fr) ou par courrier postal à l'adresse suivante :

RATP-MOP/ACC

Lac LC 13

54 quai de la Rapée

75599 Paris cédex 12

ANNEXE II-D-9 – CHARTE DE FONCTIONNEMENT DES COMITES DE LIGNE

Le STIF organise et finance le service de transports en commun sur le territoire francilien, définit les modalités de son évolution au travers de la refonte et l'enrichissement des dessertes, le renouvellement du matériel roulant, l'optimisation des infrastructures, l'essor de l'intermodalité, des pôles d'échanges et des parcs-relais, et l'évolution du système tarifaire.

Le STIF souhaite instaurer les moyens d'un **dialogue de proximité** avec les représentants des usagers et les élus locaux afin d'éclairer les décisions en matière de développement du service de transport au travers d'instances de concertations, les comités de ligne.

Plusieurs Régions, autorités organisatrices des TER, ont mis en place de telles structures sur leur réseau ferroviaire. La particularité du STIF est d'intégrer, sur le territoire de la Région Ile de France, la totalité de l'offre de transport, de l'autobus au Transilien. Une telle diversité implique la mise en place de structures adaptées de périmètres variables.

Les **comités de ligne** seront concentrés sur les axes ferroviaires, regroupés en sous-réseaux présentant une cohésion fonctionnelle, ainsi que sur les lignes de métro.

Des structures adaptées seront, en tant que de besoin, mises en place par grands secteurs pour les questions relatives aux réseaux de bus et de tramway

La présente charte définit les missions et règles de fonctionnement de ces instances.

I. Définition et objectifs du dispositif

Les comités de ligne ou de secteur ont pour mission d'instaurer un échange entre les représentants des usagers, les élus locaux, les exploitants et l'autorité organisatrice des transports en Ile de France dans le but de **développer et d'améliorer la qualité du service de transport public de voyageurs** sur ce territoire. Ils répondent à la volonté de coordonner plus étroitement les différents acteurs du transport public, au-delà des relations institutionnelles entre le STIF et la RATP. Ils ne se substituent pas aux contacts bilatéraux entre l'opérateur de transport, les élus locaux et les associations d'usagers.

Les comités de ligne ou de secteur sont des instances de dialogue sur le fonctionnement des réseaux. Leur développement se veut complémentaire aux structures de concertation de projet d'infrastructure. En ce sens, dans un souci de maîtrise des phases de projet, les comités de ligne ou de secteur se positionnent postérieurement aux structures de concertation dédiées à l'élaboration des projets.

Les comités de ligne ou de secteur ont notamment pour objet :

- L'expression des associations représentant les usagers et des autres partenaires du transport public sur la qualité du service perçue ;
- La prise en considération des attentes et besoins des participants en matière d'amélioration de la qualité du service et d'évolution de l'offre ;
- L'information et la consultation des acteurs locaux sur la politique du STIF en matière d'organisation et de développement du réseau de transport public ;
- La coordination étroite des différents acteurs du transport public.

Lieux d'écoute et d'expression des besoins, ils permettent notamment d'enrichir les propositions d'évolution du service par une vision partagée des différents acteurs. Ils offrent l'occasion de présenter le fonctionnement global d'une ligne ou d'un secteur. Les observations et les propositions émises lors des réunions alimenteront les études et décisions de l'autorité organisatrice.

Dans ce cadre, **les comités de ligne ou de secteur portent sur les réseaux RER, métro et sur les réseaux de tramway et d'autobus**. Ils sont réunis dans les cadres suivants :

- difficultés structurelles et récurrentes de qualité de service : capacité, ponctualité, régularité, information des voyageurs,
- présentation des orientations pour les évolutions d'offre ;

- développement de l'intermodalité : parcs-relais, vélos-stations, complémentarité des réseaux
- suivi des plans d'actions mis en place pour les lignes et les secteurs les plus fragiles.

Le Comité des partenaires du Transport Public est associé à la mise en œuvre de l'ensemble du dispositif et aux évolutions de celui-ci.

II. Règles de fonctionnement des comités

Les comités de ligne ferroviaire ou de secteur pour les réseaux routiers sont créés et réunis à l'initiative du STIF qui établit la convocation et l'ordre du jour.

Ils sont présidés par un élu du Conseil du STIF et sont composés :

- des représentants des associations d'usagers et de consommateurs membres du Comité des partenaires du transport public
- des représentants des autres collèges constituant le Comité des partenaires du transport public
- des associations ou groupements d'associations d'échelle locale, régionale ou nationale non-membres du Comité des partenaires du transport public, représentants les usagers de la ligne ou du réseau
- pour les comités de ligne, des maires des communes ayant des gares de la ligne sur leur territoire,
- pour les comités de secteur, des maires des communes concernées par le projet de transport en commun selon la délimitation adoptée pour l'Enquête d'Utilité Publique,
- des intercommunalités qui ont la compétence transport traversées par la ligne,
- des conseils généraux des départements desservis,
- des différents services du STIF,
- des différents services concernés de la RATP
- d'un représentant du gestionnaire d'infrastructure (DDE, SNCF Réseau, RATP,...),
- d'un représentant de la SNCF lorsqu'il s'agit d'une ligne exploitée conjointement avec la RATP

Les élus désigneront leur représentant en réponse aux convocations. Les administrateurs du STIF sont invités aux comités de ligne et de secteur.

Dans le cadre d'expérimentations, il pourra être envisagé d'ouvrir les comités de ligne et de secteur à des acteurs de la démocratie locale (conseils de quartiers,..) et à d'autres formes de représentation des usagers (volontaires, tirés au sort,...).

III. Répartition territoriale

Des comités de ligne sont constitués si nécessaire sur les lignes du métro.

Des structures adaptées seront en tant que besoin constituées sur les lignes A et B du RER.

Des structures adaptées seront, en tant que de besoin, mises en place par grands secteurs pour les questions relatives aux réseaux de bus et de tramway.

IV. Fonctionnement des comités de ligne

Le rôle du STIF consiste à :

- rappeler le cadre institutionnel de fonctionnement des transports publics en Ile de France,
- présenter le contexte et les enjeux de la politique des transports,

- développer la mission des comités de ligne ou de secteur et en faire respecter les règles de fonctionnement,
- veiller à l'intérêt général dans l'écoute des attentes locales.

L'animation d'un comité de ligne ou de secteur assurée par le STIF vise à :

- présenter la situation et les perspectives de la ligne ou du réseau,
- recueillir l'avis des participants,
- assurer une équité de parole entre les intervenants,
- assurer le suivi des demandes et propositions formulées.

Les comités de ligne ou de secteur se réunissent chacun, dans la mesure du possible, au moins une fois tous les 18 mois.

Les réunions seront annoncées par courrier aux participants dans un délai de trois semaines avant leur tenue.

Le STIF et la RATP s'engagent à fournir en séance les éléments techniques d'une bonne compréhension du fonctionnement des transports publics en Ile de France en termes d'offre, de qualité de service et de besoins de mobilité.

Le STIF s'engage à fournir en amont des réunions l'ordre du jour aux participants.

Il organise préalablement une réunion de préparation avec la RATP, pour qu'elle puisse collecter les informations requises et ainsi apporter les premiers éléments de réponse disponibles. Il assure le secrétariat des réunions et rédige les comptes rendus.

La RATP s'engage à participer aux réunions. Elle a notamment pour mission de fournir l'ensemble des éléments techniques nécessaires à la constitution par les services du STIF du dossier du président du comité : présentation du fonctionnement de la ligne (information sur la production du service, la régularité, les aspects de qualité) et de l'ensemble des points les concernant figurant à l'ordre du jour.

Elle s'engage à faire parvenir au STIF les éléments de réponse aux sollicitations des membres du comité de ligne ou de secteur, soit en séance, soit par courrier. Ces éléments sont portés à la connaissance de l'ensemble des membres du comité.

V. 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 Le STIF étudiera la possibilité d'une démarche interactive lors de leur consultation.

**III – UNE COMMUNICATION
AU SERVICE DU VOYAGEUR**

ANNEXE III-1 - 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.**

*En 87
caractères
(espaces
compris)*

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.

*En 476
caractères
(espaces
compris)*

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 697
caractères
(espaces
compris)*

La « version intégrale » est la plus complète et a vocation à être utilisée chaque fois que possible pour présenter le STIF dans l'ensemble des documents et supports liés aux projets de transports en Ile-de-France (dépliants, 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 à minima la phrase de définition.

Texte sur les travaux en gares liés à l'accessibilité

L'accessibilité des réseaux de transport aux personnes à mobilité réduite (PMR) est un objectif prioritaire du STIF et de la Région pour assurer une mobilité pour tous.

Cette démarche qui associe le STIF, la Région Île-de-France, les transporteurs et les gestionnaires de voirie se poursuit quotidiennement par des travaux sur les infrastructures franciliennes (gares et points d'arrêts bus), et dans les choix de nouveaux matériels roulants.

Dans le cadre de la loi du 11 février 2005, le Schéma directeur de l'accessibilité des transports en commun de l'Île-de-France (SDA), élaboré par le STIF, a pour objectif la mise en accessibilité des réseaux bus, la mise en accessibilité de 266 gares, et le développement de services associés, notamment l'information des voyageurs.

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 la RATP qui devra utiliser la nouvelle phrase dans les communications futures. La RATP 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.

Tarifification

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 métros et de bus 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-2 - LICENCE D'EXPLOITATION DES MARQUES

Préambule :

Dans le cadre du contrat 2016 -2020 entre le STIF et la RATP (ci-après désigné « le Contrat »), il est convenu entre les Parties que :

- Les marques ayant fait l'objet d'un dépôt par le STIF auprès de l'Institut National de Propriété Industrielle (INPI) ou ayant été acquis par le STIF sont la propriété du STIF, qu'il s'agisse de marques verbales ou semi-figuratives (logos),
- Les nouvelles marques verbales, figuratives ou semi-figuratives en France, ayant pour vocation à constituer la dénomination d'un titre de transport, le titre de transport lui-même ou d'un service de transport, d'un mode de transport et des indices afférents, en Ile-de-France seront déposées par les services du STIF auprès de l'INPI en son seul nom.

La présente annexe, valant licence d'exploitation de marques, a pour objet de définir les marques données en licence et les conditions d'utilisation de ces marques, du STIF par la RATP. Elle a vocation à être annexée au Contrat.

1. Propriété des marques

Le STIF (ci-après « Le Donneur de Licence ») déclare avoir la propriété pleine et entière de chacune des marques, dont la liste et les références figurent dans le tableau annexé à la présente Licence (ci-après désignées « la/les Marque(s) »).

En cas d'annulation de l'une des Marques, le Donneur de Licence doit en informer la RATP (ci-après « Le Licencié ») dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans l'hypothèse où le Donneur de Licence n'entend pas procéder au renouvellement intégral ou partiel d'une ou des Marques, il s'oblige à communiquer sa décision au Licencié par lettre recommandée avec accusé de réception au moins quatre vingt dix jours avant l'échéance prévue pour le renouvellement et s'engage alors à la ou les céder à titre gratuit au Licencié qui pourra, si il le souhaite, procéder au renouvellement en son nom et pour son compte.

Si plusieurs Licenciés manifestent leur volonté d'acquérir la ou les Marques, concernées, celles-ci seront cédées en copropriété, à parts égales entre les copropriétaires.

Le Donneur de Licence déclare qu'à sa connaissance, à la date d'entrée en vigueur de la présente Licence, les Marques n'ont fait l'objet d'aucune réclamation ou action de la part de tiers.

Un avenant à la présente Licence sera établi par les Parties, dans le cadre d'avenant au Contrat, une fois par an, en vue d'introduire les nouvelles marques, déposées et/ou enregistrées pendant l'année écoulée, les marques non renouvelées et celles ayant été supprimées.

2. Licence de marques

Le Donneur de Licence concède, à titre gratuit, au Licencié qui l'accepte, une licence d'exploitation non exclusive des Marques, pour tous supports et pour l'ensemble du territoire français.

Cette Licence est conclue pour la 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 est consentie *intuitu personae*.

Les dispositions de la présente Licence se substituent aux éventuels autres engagements existant entre les parties à la date d'entrée en vigueur de la Licence et résultant de conventions de licence conclues antérieurement à cette date.

3. Exécution de la présente Licence

Le Licencié s'engage, pendant toute la durée de la présente Licence, à faire ses meilleurs efforts pour exploiter au mieux les Marques, de manière loyale. Le Donneur de Licence autorise, par la présente, le Licencié à exploiter les Marques, ce qui emporte pour ce dernier le droit d'incorporer les Marques, dans ses documents commerciaux, publicitaires et sociaux.

Le Donneur de Licence autorise le Licencié à exploiter les Marques, sous leur forme enregistrée, et notamment pour tous les produits et/ou services qu'elles désignent.

Par ailleurs, le Donneur de Licence s'engage à ne pas contester l'exploitation des Marques par le Licencié sous une forme légèrement modifiée, rendue nécessaire dans le cadre de l'exécution du Contrat et n'altérant pas leur caractère distinctif, pour des produits ou services identiques ou similaires à ceux visés lors de leur enregistrement. En faisant usage desdites Marques le Licencié est présumé connaître et avoir accepté tous les droits et toutes les obligations résultant de la présente Licence.

Les Parties s'engagent à s'informer mutuellement de toute atteinte aux Marques dont elles auraient connaissance.

Le Donneur de Licence sera seul juge de l'opportunité d'engager une action à l'encontre du tiers ayant porté atteinte aux Marques. Il supportera seul les frais de son action et les dommages et intérêts en résultant seront à sa charge ou à son profit exclusif.

Le Licencié pourra se joindre à l'action pour obtenir réparation de son préjudice propre.

Au cas où le Donneur de Licence souhaiterait céder ses Marques à titre gratuit ou onéreux, il s'oblige, durant la période contractuelle, à donner, à prix, conditions et modalités égaux, la préférence aux Licenciés pour le rachat ou la reprise desdites Marques.

Le Donneur de Licence s'engage à notifier les conditions de cette cession au Licencié par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans les 30 (trente) jours ouvrés à compter de la réception de la notification, le Licencié devra faire part de son intention d'achat ou de reprise dans les mêmes formes.

Si plusieurs Licenciés manifestent leur intention d'achat ou de reprise de la ou des marques concernées, celles-ci seront détenues en copropriété, par parts égales entre les copropriétaires.

Dans l'hypothèse où le Licencié n'entendrait pas acquérir ou reprendre la Marque, concernée et où celle-ci serait finalement cédée à un tiers, le Donneur de Licence s'engage à ce que cela n'affecte pas la présente Licence, le cessionnaire pour la marque, cédée venant au droit du Donneur de Licence de telle sorte que la Licence puisse se poursuivre dans les conditions initiales.

Par ailleurs, le Donneur de Licence sera tenu d'informer le Licencié dans les meilleurs délais et au plus tard 1 mois à compter de la signature du contrat de cession par les parties concernées, par courrier recommandé avec accusé de réception, en indiquant l'identité et les coordonnées du Cessionnaire de la ou des Marques, cédées. Un avenant à la présente Licence sera alors conclu pour tenir compte des conséquences des cessions éventuelles.

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 8 « résolution des litiges ».

4. Possibilité de sous-licences

Malgré le caractère *intuitu personae* de la présente Licence, le Licencié pourra cependant concéder des sous-licences non exclusives de fabrication, de vente, d'exploitation et de promotion de la Marque ou des Marques pour les produits et services respectivement désignés.

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 déposés, objet de la présente Licence.

Le Licencié reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble des documents et informations relatifs aux Marques qui lui ont été transmis par le STIF.

Au cas où une ou plusieurs des Marques viendraient à être déclarée(s) nulle(s) par décision judiciaire définitive ou refusée(s) à l'enregistrement (ci-après désignée(s) « la ou les Marques considérées »), le Donneur de Licence s'engage à rembourser, sur présentation des factures ou autres justificatifs disponibles, les frais et honoraires d'avocat engagés par le Licencié ainsi que l'ensemble des dommages et intérêts et dépens auxquels il aurait été condamné et qu'il aurait versés, y compris dans le cadre d'une transaction à la condition expresse que le Donneur de Licence soit également partie prenante à ladite transaction.

En cas de condamnations judiciaires en rapport avec les droits concédés sur la ou les Marques considérées objet de la présente Licence, le Donneur de Licence s'engage à rembourser sur présentation des factures ou autres justificatifs disponibles :

- les frais et honoraires d'avocat engagés par le Licencié ainsi que l'ensemble des dommages et intérêts et dépens auxquels il aurait été condamné et qu'il aurait versés, y compris dans le cadre d'une transaction à la condition expresse que le Donneur de Licence soit également partie prenante à ladite transaction,
- les frais directs et indirects exposés par le Licencié pour se conformer aux dispositions desdites condamnations.

Pour l'application des dispositions précédentes, le Licencié informera, dans la mesure du possible et dès qu'il en aura connaissance, le Donneur de Licence des éléments estimatifs des frais et honoraires d'avocat susvisés.

Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas :

- en cas de non-respect des conditions d'usage de la ou des Marques considérées par le licencié,
- aux adaptations réalisées par le Licencié sur la ou les Marques considérées,
- pour les produits et services qui ne sont pas désignés par les droits concédés,
- pour la ou les marques considérées invoquées au point 5 des présentes qui n'auraient pas fait l'objet d'un accord de la part du Donneur de Licence.

7. Obligations post-contractuelles

A l'expiration de la Licence quelle qu'en soit la cause, le Licencié doit cesser toute utilisation des Marques données en licence, cesser toute publicité relative à ces Marques et cesser de s'y référer de quelque manière que ce soit.

Néanmoins, le Licencié disposera d'un délai maximum de six mois à compter de la cessation de la présente Licence pour procéder au rappel, écoulement, épuisement et/ou destruction des produits et supports relatifs aux Marques.

8. 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 112 « Règlement amiable des différends » 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 DE CLASSIFICATION DES ACTIONS DE COMMUNICATION








Sujets de communication	Niveau 1 Sans référence au STIF, avec Information préalable	Niveau 2 Référence au STIF	Communication partagée
Partenariats de type commercial			
Partenariats de type commercial faisant référence à l'offre ou à la qualité de service des transports franciliens			
Relation voyageur/transporteur- com comportementale			
- Lutte contre la fraude			
- Sureté			
- Sécurité, prévention			
- Incivilité			
- Propreté			
Situation perturbée, en situation urgence	Protocoles spécifiques		
Tarification: promotion, marketing, vente...			une communication partagée peut-être décidée d'un commun accord sur ces thématiques
- Titres et produits tarifaires			
- Promotion, action commerciale et vente de titres			
- Canaux de distribution et réseaux de vente sur site et hors site			
- Nouveaux produits et services			
Offre de transport et son évolution			
- réseau RATP			
- lignes régulières			
- Services spécifiques (ex Noctilien...)			
- Evolution de l'offre (extension de lignes, renforts temporaires ou permanents, nvx horaires, cadencement...); nouveaux services			
- Communication territoriale liée à l'offre (par ligne, par dépôt...)			
Schémas directeurs, services autour des transports, politiques de services			
- Poles, gares, gares routières			
- Parc relais			
- parc à vélos (veligo)			
- Aménagement et intermodalité			
- Action environnementale			
- Accessibilité, infomobi			
- Action en faveur de la mobilité et le développement durable			
Qualité de service			
- Régularité et autres indicateurs QS			
- Accueil, gestion des espaces, équipements en gare (ascenseurs, escaliers...)			
- Communication sur le service Information voyageur, Signalétique, info horaire, SIEL...			
Projets faisant l'objet d'une subvention du STIF			Partagé - Sauf protocole spécifique
Matériel roulant	Protocoles spécifiques		
Infrastructure - communication opérationnelle (chantiers de maintenance)			
Projets Investissements			
- projets avec subvention d'investissement STIF			Partagé - Sauf protocole spécifique
- projets d'investissement sur CAF			
- projets co-MOA RATP/STIF		Niveau 2 + Partagé - Sauf protocole spécifique	







"Sauf protocole spécifique" : absence de protocole ou si les clauses ne sont pas suffisamment précises.








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 GRATUITE 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


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
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
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	21/11/1996	96651758	27/12/1996
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

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		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
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

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
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
Nouveau passe NAVIGO recto en couleurs		FRANCE	Marque	24/01/2012	123891354	20/07/2012
Nouveau passe NAVIGO recto en noir et blanc		FRANCE	Marque	24/01/2012	123891350	20/07/2012
Nouveau passe NAVIGO verso en couleurs		FRANCE	Marque	24/01/2012	123891352	20/07/2012
Nouveau passe 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

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 91		FRANCE	Marque	09/06/2006	06/3433824	05/10/2007
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

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
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
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

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
VIANAVIGO (logo noir et blanc)		FRANCE	Marque	06/12/2011	113879451	13/04/2012

**IV – TARIFICATION, GESTION DES
PRODUITS TARIFAIRES ET SUIVI DU TRAFIC**

IV – TARIFICATION, GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES ET SUIVI DU TRAFIC

A. TARIFICATION

ANNEXE IV-A-1 – LISTE DES PRODUITS TARIFAIRES ET DE LEURS CANAUX DE DISTRIBUTION

1- Liste des produits tarifaires

Au 1^{er} janvier 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 télébilletique aux personnes disposant sur leur passe 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 la 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 à 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^{ème} 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 dont les conditions d'attribution sont précisées dans les conventions RATP-STIF-Département;
- 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 à 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 ;
- billets ou forfaits combinés sur support télébillettique multiservices.

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 la SNCF 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 facilités 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 Mobilité 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.

3 - Canaux de distribution des produits tarifaires.

Sont indiqués dans les tableaux suivants, les canaux de distribution propres à la RATP:

- pour les titres de transports : les supports sur lesquels ils peuvent être chargés et les lieux de distribution ;
- pour les supports : les lieux et moyens de distribution (hormis les moyens « communautaires »).

Distribution des produits tarifaires opérée par le RATP (tableau 1) :

Titres	Supports							Services RATP à la vente	Canaux de vente propres à la RATP									
	Magnétique	Passe Navigo	Passe Navigo Découverte	Passe Navigo Annuel	Passe Navigo Imagine'R	Passe spécifique	Papier		Guichet (TPV)	Automates de vente			Comptoir "club"	Comptoir d'information	Agence RATP	Bus	Revendeurs agréés franciliens	Vente grand compte
										ADUP	AS	Automate 2007						
Navigo Semaine		X	X	X	X			Vente - SAV	V	V	V	V	V-SAV (1)	V-SAV (1)	SAV		V	V
Navigo Mois		X	X	X	X			Vente - SAV	V	V	V	V	V-SAV (1)	V-SAV (1)	SAV		V	V
Mobilis	X							Vente	V	V		V	V (1)	V (1)			V	
Navigo Annuel				X				Vente - SAV					V - SAV		V-SAV			
Imagine'R Scolaire					X			Chargement	LT	LT	LT	LT	LT-SAV	LT-SAV	SAV			
Imagine'R étudiant					X			Chargement	LT	LT	LT	LT	LT-SAV	LT-SAV	SAV			
Forfait Gratuité Transport		X						Chargement	LD-LT	LD-LT	LD-LT	LD-LT	LD-LT-SAV (1)	LD-LT-SAV (1)				
Forfait Solidarité Transport Semaine		X						Vente	LD-V	LD-V	LD-V	LD-V	LD-V-SAV (1)	LD-V-SAV (1)			V	
Forfait Solidarité Transport Mois		X						Vente	LD-V	LD-V	LD-V	LD-V	LD-V-SAV (1)	LD-V-SAV (1)			V	
Améthyste Gratuité (télébilletique) (1)		X						Vente à collectivités	LD-LT	LD-LT	LD-LT	LD-LT	LT-SAV (1)	LT-SAV (1)				
ONAC et cartes d'invalidité	X							Vente à collectivités										VGC
Carte Police						X		Vente										VGC
Cartes de circulation valable sur RATP	X					X		Vente										VGC
O/D RATP	X							Vente	V	V		V						VGC
O/D mixte RATP - SNCF	X							Vente	V	V		V						VGC
Carnets O/D RATP	X							Vente	V	V		V						VGC
Carnets O/D mixte RATP - SNCF	X							Vente	V	V		V						VGC
Ticket +	X							Vente	V	V		V						VGC
Carnet tickets +	X							Vente	V	V		V					V	VGC
Ticket d'accès à bord	X							Vente								V(4)		VGC
O/D RATP demi-tarif	X							Vente	V	V		V						VGC
O/D mixte RATP - SNCF demi-tarif	X							Vente	V	V		V						VGC
Carnets O/D RATP demi-tarif	X							Vente	V	V		V						VGC
Carnets O/D mixte RATP - SNCF demi-tarif	X							Vente	V	V		V						VGC
Carnet tickets + demi-tarif	X							Vente	V	V		V						VGC
OrlyBus - RoissyBus	X						X (6)	Vente	V	V(2)						V		VGC
Carte hebdomadaire 12 voy.	X							Vente	V	V		V						VGC
Abonnements O-D pour étudiants, élèves ou apprentis	X							Vente	V			V						VGC
Paris Visite	X							Vente	V	V		V						VGC
Ticket jeune WE	X							Vente	V	V		V						VGC
Titre Pompier	X							Vente										VGC
Titre Congrès	X							Vente										VGC
Titres événementiels tels que fête de la musique	X							Vente	V	V		V						VGC
Autorisation de passage	X							Remise										VGC
Complément de parcours		X	X	X	X			Vente	V	V	V	V	V(1)	V(1)				

V : vente

VGC : vente grand compte

LT : livraison du titre (et profil associé le cas échéant)

LD : livraison du droit

SAV : service après vente donnant lieu à facturation*

*le SAV non facturé est indiqué en annexe C4

(1) vente possible en cas d'affluence ou d'indisponibilité du front de vente automatique, modalités de paiement définies par la RATP

(2) Certains appareils

(3) Certains revendeurs agréés

(4) Uniquement le ticket d'accès à bord

(5) "Bon pour" échangé au comptoir d'information contre un passe Découverte

(6) Roissy Bus

Distribution des produits tarifaires opérée par la RATP (tableau 2) :

Supports : canaux de distribution propres à la RATP		Magnétique	Passe Navigo	Passe Navigo Découverte	Passe Navigo Annuel	Passe Navigo Imagine'R	Passe spécifique	Papier
Guichet (TPV)		X		X				
Automates de vente	ADUP	X						
	AS							
	Automate 2007	X						
Comptoir "club" équipé TPV et SIG		X	X	X (2)	X (SAV)	X (SAV)		
Comptoir d'information		X		X (2)				
Agence RATP			X		X	X (SAV)		
Bus		X (1)						X (3)
Revendeurs agréés franciliens		X		X				
Revendeurs agréés non franciliens		X						
Organisateurs de voyages		X		X				
Vente grand compte		X		X			X	

Abréviations utilisées dans le tableau 1 et 2 ci-dessus :

V : Vente du produit tarifaire avec délivrance immédiate

VB : vente avec livraison back-office différée

VGC : vente grand compte

LT : Livraison du Titre (et profil associé le cas échéant)

LD : Livraison du Droit

SAV : réalisation d'actes de Service Après-vente donnant lieu à facturation

Précisions :

(1) Uniquement le ticket d'accès à bord

(2) "Bon pour" échangé au comptoir d'information contre un passe Navigo Découverte

(3) Roissy Bus et Orlybus

ANNEXE IV-A-2 – COMITE DE SUIVI BILLETTIQUE

Le Comité de suivi billettique STIF-RATP se réunira deux fois par an :

- Une première fois avant la fin du mois de mars (comité annuel) afin de dresser un bilan de l'année écoulée (n-1).
- Une deuxième fois avant la fin du mois d'octobre (comité semestriel) afin de dresser un bilan du 1^{er} semestre de l'année n et de présenter les objectifs cibles de l'année n+1.

Le Comité de suivi billettique STIF-RATP semestriel a pour objectif de permettre à la RATP de présenter au STIF un bilan de la distribution des titres et de la lutte contre la fraude sur le premier semestre de l'année écoulée, et de proposer les évolutions qu'elle juge pertinentes pour améliorer la qualité et la productivité des services pour l'année n+1.

La RATP s'engage pour le Comité semestriel à remettre au STIF :

- 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... ;

La RATP s'engage pour le comité annuel à remettre un rapport d'activité pour la distribution des titres et pour la lutte contre la fraude sur la base des informations exigées dans le contrat, ainsi que :

- l'analyse détaillée du retour d'expérience sur l'année passée permettant de proposer d'éventuelles corrections sur les procédures et moyens mis en œuvre ;

Les tableaux d'entrées/sorties d'inventaires prévus aux annexes IV B1, IV B6 et IV B7 font l'objet d'une communication spécifique à l'occasion du comité annuel sur la base des éléments de l'année précédente.

Toute évolution souhaitée par la RATP ou par le STIF entraînant des modifications des annexes nécessitera la rédaction d'un avenant au contrat. En cas de désaccord ou d'avenant nécessaire au contrat, les deux parties s'engagent à trouver un accord au plus tard, le 31 décembre de l'année n.

Le STIF se réserve le droit au cours de l'année de contrôler la bonne réalisation des missions de la RATP en terme de distribution des titres et de lutte contre la fraude par :

- des réunions de travail ;
- des audits diligentés par lui.

D'un commun accord, la RATP et le STIF peuvent, à tout moment, réunir de manière anticipée le Comité de suivi billettique STIF-RATP.

ANNEXE IV-A-3 – VISUEL DES CARTES 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 ;
- Carte 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 Carte Navigo B'.

Caractéristiques Graphiques

Présentation du visuel (non contractuel)

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



modele rendu final avec photo

Corps de carte et Impression

- Le corps de carte est transparent, mais doit rester compatible des équipements de fabrication, de traitement (compatibilité avec les systèmes de détection des cartes sur les automates bancaires par exemple) et de personnalisation des cartes. Il peut pour cela comporter un filtre infrarouge ou tout élément lui permettant d'assurer cette compatibilité ;
- La carte est imprimée recto-verso ;
- Le module (argenté) est placé en position standard sur le recto de la carte (position définie par l'ISO 7816-2) ;
- Un emplacement photo est placé au recto de la carte (même face que celle qui contient la puce) ;
- Afin de permettre une personnalisation graphique, une dépose d'overlay sur chacune des faces est nécessaire ;
- La finition de la carte n'est pas « glossy » et peut être qualifiée de mat.

- Pré-personnalisation, Personnalisation

- L'emplacement laser du numéro de série Navigo 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 toutes les Cartes ;
- 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 Cartes 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 – EQUIPEMENT DE VENTE ET DE SERVICE APRES-VENTE

1 Equipements de vente

ADUP



- Vente de tous types de titres de transport magnétique
- Vente et rechargement des droits, des titres et réductions chargeables sur Carte Navigo.

Modalités de paiement

- Pièces
- Carte bancaire
- Adjonction éventuelle d'un accepteur de billets de banque

AUTOMATES DE SERVICE



- Vente et rechargement des droits, des titres et réductions chargeables sur Carte Navigo.

Modalités de paiement

- Carte bancaire

TPV



- Vente de tous types de titres de transport magnétique.
- Vente et rechargement des droits, des titres et réductions chargeables sur Carte Navigo.

Modalités de paiement

- La RATP définit les moyens de paiement acceptés en fonction du lieu d'implantation du TPV et en informe le STIF.

TERMINAUX D'AGENCE



- Vente de forfaits et Cartes Navigo annuels,
- Délivrance de Cartes Navigo personnalisés,
- Connexion à la base de données clients Navigo.

Modalités de paiement

- Pièces
- Carte bancaire
- Chèque bancaire
- Chèque mobilité

AUTOMATES 2007



- Vente de tous types de titres de transport magnétique
- Vente et rechargement de droits, titres et réductions chargeables sur Carte Navigo.
- « Possibilité » de distribution d'un support sans contact

Modalités de paiement

- Pièces
- Carte bancaire
- Adjonction éventuelle d'un accepteur de billets de banque

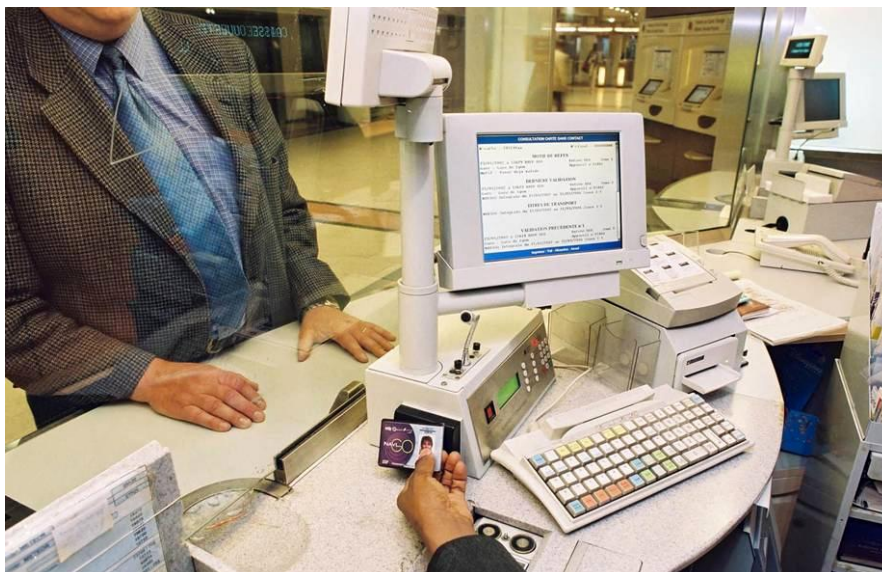
TEC



- Terminal Externe de Chargement.
- Vente et rechargement de droits, titres et réductions chargeables sur Carte Navigo.

2 Equipements de service après-vente

TPV



- Changement de zones comprenant à minima les zones existantes pour les forfaits
- Echange de titre
- Dépannage du support
- Annulation (pour certains titres télébilletiques)

TERMINAL D'AGENCE



- Echange de cartes télébilletiques.
- 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.

AUTOMATE DE SERVICE AUTOMATE 2007 et ADUP



- Changement de zones comprenant à minima les zones existantes pour les forfaits Navigo.

TEC



- Terminal Externe de Chargement.

3 Tableau d'entrées / sortie d'équipements

Dans le cadre du comité de suivi télébilletique, la RATP fournit annuellement un tableau détaillant les équipements installés et désinstallés. Les informations à fournir sont, à minima, les suivantes :

- numéro d'inventaire unique de l'équipement ;
- type d'équipement ;
- programme de financement ;
- lieu d'installation (station ou BUS/TRAM) ;
- durée prévue d'exploitation ;
- niveau de certification RCTIF ;
- supports 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, la RATP fournit annuellement le tableau suivant comprenant le nombre d'équipements installés dans ses emprises détaillé par :

- type d'appareil (nom, modèle, génération...) ;
- réseau ;
- type de lieu d'installation (station ou BUS/TRAM) ;
- année de mise en service ;
- âge moyen ;
- niveau de certification RCTIF ;
- supports télébillettique (A, B, B', autres) ;
- prévision d'installation.

Par ailleurs, la RATP fournit, à titre confidentiel, et pour chaque type d'appareil, un descriptif fonctionnel sous forme d'une fiche produit.

5 Format des tableaux

Les tableaux seront fournis sous la forme de fichiers au format Excel.

ANNEXE IV-B-3 – DESCRIPTION DES ACTES ET CANAUX DE SERVICE APRES-VENTE

Cette annexe décrit les actes de SAV pour chaque produit tarifaire et le canal de distribution de ces services proposé aux clients.

Le contenu de cette annexe est défini d'un commun accord par le STIF et la RATP.

L'ensemble des informations attendues est communiqué au STIF une première fois avant la signature du contrat dans le tableau ci-après. Toute modification de cette liste doit être soumise à l'approbation du STIF. L'ensemble des modifications apportées est présenté lors du comité de suivi billettique.

La RATP peut pendant la durée du contrat modifier ses procédures de Service Après Vente sans accord préalable du STIF si ces modifications relèvent de la seule organisation interne et n'ont pas d'impacts significatifs sur le service aux clients.

Nota : les actes de souscription à des abonnements Navigo Annuel ou Imagine R effectués sont considérés comme actes de SAV.

Liste des actes de souscription et SAV :

	Types d'actes	Agences	CC	Guichets	CI
Navigo Annuel	Souscriptions				
	Changements de zones				
	Modifications des coordonnées bancaires				
	Résiliation du contrat				
	Perte ou vol				
	Non réception de la carte				
	Renouvellement de carte en fin de vie				
	Régularisation des impayés				
	Carte HS : changement de carte				
Carte HS : coupon de dépannage					
Carte Navigo	Perte ou vol (refab+encaissements)				
	Non réception (4 semaines de délais)				
	Renouvellement fin de vie				
	Carte HS : changement de carte				
Carte HS (y compris Découverte) : coupon de dépannage					
Imagine R	Perte ou vol				
	Non réception de la carte				
	Modification de coordonnées bancaires				
	Changement de zones				
	Carte HS : changement de carte				
Carte HS : coupon de dépannage					
Toutes cartes confondues	Modification de données clients				
Magnétique	Ticket t+ démagnétisé - échange				
	Billet O/D démagnétisé - échange				
	Autre coupon démagnétisé : échange				

ANNEXE IV-B-4 – ESPACE DE VENTE ET DE SAV RATP

1. Liste des espaces de vente

La liste des configurations des espaces de vente et de SAV dans les emprises de la RATP est modifiée et adressée au STIF annuellement.

La liste des stations avec actes de validation, de vente et de SAV sera fournie sous la forme d'un fichier au format Excel :

Identifiant Gare (UG1)	Stations/Gares	Lignes	Espaces de Vente *	Accessibilité UFR	Nombre d'actes par an			guichets	Automates					Comptoir d'Information	
					Validation	Actes de vente	Actes de SAV	TPV	ADUP avec ABB	ADUP sans ABB	AS	A2007 avec ABB	A2007 sans ABB	sans club	avec club
Mettre l'identifiant unique par station	Mettre le nom de la station ou de la gare vu par le client (exemple : ABBESSE)	Mettre le numéro de la ligne vu par le client (exemple : 2 pour le métro)	Mettre la lettre de la recette (A, B, C, ...) sauf pour le Bus et le Tram. Récupérer la dernière lettre du champ "Installation" extrait de la GMAO (exemple : A)	oui / non	Nombre d'actes par an	Nombre d'actes par an	Nombre d'actes par an	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre

(x) : selon disponibilité de la donnée

Un espace de vente correspond à un espace géographique situé dans une station ou une gare.

Il comprend un ou plusieurs lieux de vente ou de service après vente.

Les espaces de vente des stations Orly ouest et Orly sud (Orly val) feront l'objet d'un reporting distinct qui reprendra les éléments demandés dans le tableau précédent.

La RATP fournit la liste et horaires des agences.

GUICHET

(photo non contractuelle)



Accueil clientèle:

- Accueil aux heures d'ouverture de la station
- Client debout
- Vente, certains actes SAV

Equipement standard:

- TPV

Modalités de paiement :

- La RATP définit les modes de paiement appropriés aux actes et produits vendus et en informe le STIF.

COMPTOIRS « CLUB »
(photos non contractuelles)



Accueil clientèle:

- Accueil aux heures d'ouverture de la station
- Client debout
- Services de vente en cas de panne des automates ou d'affluence
- Certains actes de SAV

Equipement standard:

- TPV

Modalités de paiement :

- La RATP définit les modes de paiement appropriés aux actes et produits vendus et en informe le STIF.

COMPTOIRS D'INFORMATION

(photo non contractuelle)



Accueil clientèle:

- Accueil aux heures d'ouverture de la station
- Services de vente en cas de panne des automates ou d'affluence
- Client debout
- Certains actes de Service après-vente (pour certains en différé)

Equipement standard:

- TPV

Modalités de paiement :

- La RATP définit les modes de paiement appropriés aux actes et produits vendus et en informe le STIF.

AGENCES

(photo non contractuelle)



Accueil clientèle:

- Horaires d'ouverture : voir liste
- Client assis
- Service de souscription et services après-vente
- Paiement CB, pièces, billets, chèque, chèques mobilité

Equipement standard:

- TPV

ANNEXE IV-B-5 – METHODE DE CALCUL ET DE CONTROLE DU TAUX DE FRAUDE

Le contrat prévoit un objectif de taux de fraude annuel global à ne pas dépasser :

- de 4% des voyages pour l'ensemble des réseaux ferrés exploités par la RATP en fin de contrat.
- de 8% des voyages pour l'ensemble des réseaux bus et tramway exploités par la RATP en fin de contrat (sous réserve de la Validation Systématique à l'Entrée sur l'ensemble de l'Ile de France).

1- Méthodologie de mesure du taux de fraude

Le taux de fraude est mesuré par des organismes externes.

Sur le réseau ferroviaire, il est mesuré par des comptages sur l'exhaustivité des stations et des gares fermées du RER, en faisant le rapport entre le nombre de personnes franchissant les obstacles sans validation de titre et le nombre total d'entrants. Le comptage est complété par une enquête par échantillonnage permettant une qualification de la fraude après visualisation du titre de transport. Ces sondages donnent des résultats annuels.

La mesure est réalisée une fois par an sur l'ensemble des réseaux ferroviaires métro et RER, étant des réseaux fermés, à l'exception de quelques gares au sud de la ligne B, cette méthode, assurant une représentation statistique des voyageurs très supérieure à ce que des enquêtes ponctuelles permettaient d'obtenir.

La méthodologie et la période retenue doivent refléter une mesure fidèle du taux de fraude moyen sur une année.

Pour le réseau de surface, le principe de la mesure est une enquête par sondage en situation embarquée, sur la base d'un échantillon de courses représentatif de l'offre globale sur des jours-type de semaine en Plein Trafic, hors Vacances Scolaires, sur toutes les lignes du réseau. La mission est d'interroger la quasi-totalité des clients montant dans la voiture ou la rame sur les parcours à mesurer et de compter tous les voyageurs. La fraude est constatée après visualisation du titre de transport. La mesure est effectuée une fois par an sur toutes les lignes.

Le taux de fraude est égal au nombre de fraudeurs rapporté au nombre de voyageurs.

2- Informations à communiquer

La RATP fournira au STIF chaque année pour le comité de suivi billettique les informations suivantes :

- taux de fraude mesuré globalement par ligne sur le réseau ferroviaire, par secteur sur le réseau de surface ;
- types de fraude recensés.

ANNEXE IV-B-6 - EQUIPEMENTS DE VALIDATION

1. Equipements de validation

Les informations fournies par la RATP sont les suivantes :

- type d'appareil ;
- type de lieux d'installation.

Types d'appareil (équipement):



Type Valideur
télébilletique



Type Valideur
ferré mixte



Type Valideur Bus
magnétique



Type Valideur Bus
télébilletique



Type Valideur
Tramway

Types de lieux d'installation :

- Métro : accès des stations
- RER : entrée et sortie des gares
- Bus et tramways : porte(s) d'accès des véhicules

Type d'appareil (équipement):



Type de lieux d'installation :

accès des gares ouvertes du sud de la ligne B

2. Tableau d'entrées / sortie d'équipements

Dans le cadre du comité de suivi télébilletique (cf. Annexe IV-B-2), la RATP fournit annuellement un tableau détaillant les équipements installés et désinstallés. Les informations à fournir sont, à minima, les suivantes :

- numéro d'inventaire unique de l'équipement ;
- type d'équipement ;
- programme de financement ;
- lieu d'installation (station ou BUS/TRAM) ;

- durée prévue d'exploitation ;
- niveau de certification RCTIF ;
- supports télébillettique (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 télébillettique (cf. annexe IV-B-2), la RATP fournit annuellement le tableau suivant comprenant le nombre d'équipements installés dans ses emprises détaillé par :

- type d'appareil (nom, modèle, génération...) ;
- réseau ;
- type de lieu d'installation (station ou BUS/TRAM) ;
- année de mise en service ;
- âge moyen ;
- niveau de certification RCTIF ;
- support télébillettiques (A, B, B', autres);
- prévision d'installation.

Par ailleurs, la RATP fournit, à titre confidentiel, et pour chaque type d'appareil, un descriptif fonctionnel sous forme d'une fiche produit.

4. Format des tableaux

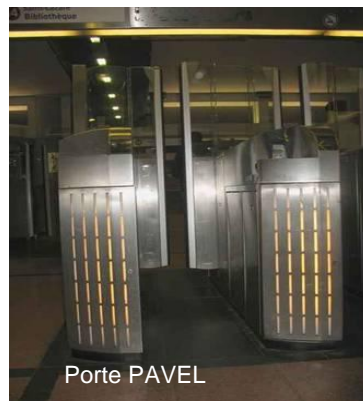
Les tableaux seront fournis sous la forme de fichiers au format Excel.

ANNEXE IV-B-7 EQUIPEMENTS DE CONTROLE ET DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE

1 - Dispositifs anti-fraude



Type NPVP



Type Porte Pavel



Type PAS (Porte Automatique de Sortie)



Type PEM



Type PIVA

- Dispositifs anti-fraude en entrée
- Dispositifs anti-fraude en sortie
- Dispositifs d'accès et anti-fraude pour PMR

2 - Equipements de contrôle des forfaits sur passe télébilletique



Type Portable de contrôle

3 - Tableau d'entrées / sortie d'équipements

Dans le cadre du comité de suivi télébilletique (cf. Annexe IV-A-2), la RATP fournit annuellement un tableau détaillant les équipements installés et désinstallés. Les informations à fournir sont, à minima, les suivantes :

- numéro d'inventaire unique de l'équipement ;
- type d'équipement ;
- programme de financement ;
- lieu d'installation (station ou BUS/TRAM) ;
- durée prévue d'exploitation ;
- niveau de certification RCTIF ;
- supports télébilletique (A, B, B', autres) ;
- en cas de désinstallation, indiquer l'âge de l'équipement.

4 - Tableau synthétique de suivi

Dans le cadre du comité de suivi télébilletique (cf. annexe IV-A-2), la RATP fournit annuellement le tableau suivant comprenant le nombre d'équipements installés dans ses emprises détaillé par :

- type d'appareil (nom, modèle, génération...) ;
- réseau ;
- type de lieu d'installation ;
- année de mise en service ;
- âge moyen ;
- prévision d'installation (station ou BUS/TRAM) ;
- niveau de certification RCTIF, si pertinent ;
- support télébilletiques (A, B, B', autres), si pertinent.

Par ailleurs, la RATP fournit, à titre confidentiel, et pour chaque type d'appareil, un descriptif fonctionnel sous forme d'une fiche produit.

5 - Format des tableaux

Les tableaux seront fournis sous la forme de fichiers au format Excel.

ANNEXE IV-B-8 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.

1.4.3. 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^{er} mai. Les Entreprises s'engagent à communiquer au STIF :

- le rapport d'activité de l'année N-1 contenant :
 - o 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,
 - o une présentation des indicateurs de suivi d'activités visés à l'article 1.5.2.2,
 - o une copie des Procès-verbaux en rapport avec le suivi réalisé par les Comités cités à l'article 1.5.1,
 - o 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.
 - o une présentation détaillée des comptes de Comutitres,
 - o un appendice faisant apparaître l'objet et le montant des investissements réalisés,
 - o une présentation des coûts analytiques des activités de Comutitres,
 - o 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^{er} 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 détentrice 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. 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 :
 - o Proposition au STIF ou par le STIF du projet ;
 - o Mise en place d'une cellule d'étude associant, en fonction des besoins le STIF, Comutitres et des représentants des Entreprises ;
 - o 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.
 - o 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 libertés

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,

- les autorisations de la CNIL et leurs mises à jour,
 - 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 la SNCF, 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 TELEBILLETIQUE NAVIGO TRANSPORTS PUBLICS D'ILE 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

Article 1 : PERIMETRE ET CARACTERISTIQUES DU SYSTEME NAVIGO

Le système Navigo est le système d'information en charge de la gestion des produits tarifaires télébilletiques de transports publics franciliens. Comme tout système d'information, il correspond à un ensemble organisé de ressources (personnel, données, procédures, matériels, logiciels...) permettant d'acquérir, de stocker, de structurer, de superviser, de sécuriser, de transporter, de diffuser et de communiquer les informations billettiques, sous forme de textes ou de données codées, entre les Adhérents à la présente Charte, le STIF et les usagers des transports publics franciliens.

Le système Navigo se compose des éléments suivants :

Les produits Navigo (matériels et logiciels), utilisés par les usagers :

- tout "support Navigo", correspondant aux différents composants électroniques ou logiciels contenant les droits et titres de transport des usagers (exemple : passe Navigo)
- tout équipement ayant pour fonction de lire, valider, vendre, contrôler, opérer une action de SAV sur un support Navigo ;
- tout module ou processus de sécurité correspondant aux différents composants électroniques contenant les secrets Navigo, c'est-à-dire notamment et de manière non exclusive les algorithmes et les clés de chiffrement de l'application télébilletique francilienne et tous les services associés ;
- Les différents systèmes informatiques et de télécommunications (matériels et logiciels) mis en œuvre et utilisés par les Adhérents et traitant des données Navigo (données usagers, données supports, données de validation, données de vente, données de contrôle, données de SAV, données de supervision...);
- Les référentiels d'interopérabilité de Navigo contenant les règles techniques et fonctionnelles communes de Navigo destinés à assurer l'interopérabilité :
 - o le RCTIF ;
 - o le RTTIF.

Les moyens en personnels et les procédures pour :

- les processus d'achat des différents produits Navigo (supports des titres de transports, les modules d'accès sécurisés) et des éléments des systèmes d'information et de télécommunication dédiés à Navigo ;
- la mise en œuvre du système Navigo (spécifications, développements, recette) ;
- l'exploitation et la maintenance des différents équipements et systèmes informatiques et de télécommunications Navigo ;
- la gestion des opérations inhérentes au cycle de vie des supports et modules, équipements, systèmes de sécurité Navigo (fabrication, pré-personnalisation, personnalisation, transfert, stockage, distribution, utilisation, destruction) ;
- le traitement des données à caractère personnel ;
- la lutte contre la fraude (contrôle, mise en opposition...) ;
- le traitement des évolutions du système Navigo.

Article 2 : OBJET

La présente Charte fixe les modalités d'organisation du système 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.

Article 3 : DEFINITIONS

« Adhérent » : Toute personne morale ayant, au travers d'un contrat avec le STIF, à mettre en œuvre et exploiter une partie du système Navigo pour la réalisation de ses activités.

« Charte » : désigne la présente Charte du système 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

Article 4 : PILOTAGE ET COORDINATION DE LA SECURITE NAVIGO

Le pilotage et la coordination de la sécurité Navigo s'appuient sur le Comité de Sécurité Navigo et les ERGOS dont les missions et prérogatives sont définies dans le présent chapitre.

Article 4.1 - Le Comité de Sécurité Navigo

4.1.1 Composition du Comité de Sécurité Navigo

Le Comité de Sécurité Navigo est constitué des membres suivants :

- le STIF,
- la RATP,
- la SNCF,
- l'association OPTILE mandatée par ses membres,
- les ERGOS.

Le STIF, la RATP, la SNCF, l'association OPTILE et chacune des entités des ERGOS désignent respectivement leurs représentants pour siéger au comité. En cas de vacance, un nouveau représentant est désigné dans les meilleurs délais et au maximum quinze jours après le début de la vacance.

4.1.2 Missions du Comité de Sécurité Navigo

Le Comité de Sécurité Navigo a pour mission :

- de décider les évolutions des exigences minimales de sécurité et de leurs dates de mise en application, après consultation de ses membres ;
- d'assurer la coordination de la communication institutionnelle autour de la thématique sécurité Navigo y compris en période de crise ;
- de planifier les évolutions avec ses membres (devis, planning, etc....).

4.1.3 Organisation du Comité de Sécurité Navigo

Le STIF préside le Comité de Sécurité Navigo.

Seules les ERGOS, peuvent proposer au Comité de Sécurité Navigo des évolutions concernant la sécurité Navigo.

Les décisions sont prises à l'unanimité de tous les membres. En cas de désaccord, le STIF décide en dernier ressort, après justification sur la base des exigences de la politique tarifaire des transports collectifs franciliens qu'il décide et des impératifs de sécurité du système Navigo.

Dans le cas où les décisions prises conduisent à des engagements nouveaux par rapport aux engagements pris par les Adhérents dans les contrats, conclus avec le STIF, régissant les modalités relatives à l'exploitation des services de transport, les conséquences financières de ces nouveaux engagements font l'objet d'un avenant aux contrats précités.

Le Comité de Sécurité Navigo se réunit au moins une fois par an. Il se réunit, en outre en cas de besoin à la demande de l'un de ces membres, sur convocation du STIF, et en cas de crise lorsque le « Plan d'Urgence de Sécurité Navigo » est déclenché.

Pour le bon fonctionnement des réunions de comités, chaque membre collabore activement :

- en communiquant à toutes les parties toutes les informations, documents, renseignements et éléments existants qui pourraient être utiles à l'accomplissement de sa mission d'analyse ;
- en contrôlant de manière régulière la mise en œuvre des exigences minimales de sécurité, par lui-même et par les personnes qu'il a autorisées à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du système Navigo ;
- en participant à chaque réunion du comité.

Le STIF et les membres du Comité de Sécurité Navigo peuvent se faire assister d'experts de leur choix.

Article 4.2 - Rôle du STIF

Le STIF :

- assure le secrétariat des comités (rédaction et envoi des convocations et des ordres du jour, réservations des salles de réunion, rédaction et envoi des comptes-rendus de réunion...) ;
- détient les noms des Adhérents à la présente Charte ainsi que les correspondants sécurité de chacun des Adhérents, et le contrat contenant leur engagement d'adhérer à la Charte ;
- met en œuvre toutes les procédures permettant d'assurer la continuité des missions des ERGOS.

Article 4.3 – LES ERGOS

4.3.1 Description des ERGOS

Elle(s) est (sont) désignée(s) par le STIF par le biais d'une convention.

En l'absence d'une telle désignation, le STIF exerce les missions dévolues à (aux) ERGOS.

4.3.2 Missions des ERGOS

Les missions des ERGOS sont :

- la gestion opérationnelle courante de la sécurité Navigo ;
- la gestion opérationnelle des crises sécuritaires ;
- la proposition des prescriptions des développements et déploiements d'évolutions sécuritaires.

Les ERGOS assurent en outre les missions qui leur sont confiées aux articles qui suivent.

Les ERGOS :

- disposent des versions officielles successives de l'ensemble de la documentation communautaire de gestion de la sécurité du système billettique Navigo et assure leur diffusion aux Adhérents dans le respect des règles de confidentialité établies ;
- détiennent une liste à jour des correspondants sécurité de chaque Adhérent à la présente Charte. Le STIF prévient les ERGOS de toute évolution du nom du correspondant de chacun de ses Adhérents.

Les ERGOS sont conjointement responsables des conséquences de tout dysfonctionnement de la sécurité Navigo qui n'est pas imputable au manquement d'un Adhérent.

Article 5 : DEFINITION ET APPLICATION DES REGLES DE MISE EN ŒUVRE DE LA SECURITE NAVIGO

Les règles de sécurité sont définies dans le Cahier des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo.

Article 5.1 - Cahier des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo

Le Cahier des « Exigences minimales de sécurité » définit les « outils » permettant de limiter les risques en assurant la maîtrise des entités, des processus et des acteurs, des objets sensibles, du fonctionnement communautaire. Il décrit notamment :

- les fonctions de gestion de la sécurité du système billettique ;
- la gestion des secrets (documentation sensible et clefs cryptographiques) ;
- la gestion du cycle de vie des supports ;
- la gestion des équipements sensibles (notamment ceux de vente) ;
- les responsabilités des différents Adhérents en fonction de leur périmètre d'activité (validation, vente, gestion des secrets...).

Le Cahier des « Exigences minimales de sécurité » en vigueur au 1/1/2012 a été élaboré par le STIF en collaboration étroite avec RATP, SNCF et OPTILE en 2002. Il a permis de mettre en œuvre le système Navigo sur la base d'outils et de procédures assurant la bonne gestion de sa sécurité.

Le Cahier des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo constitue le document de référence en matière de sécurité support de la mise en œuvre de la sécurité Navigo par les Adhérents.

Les ERGOS assurent la diffusion du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo aux Adhérents. Ce document est également transmis par les Adhérents, au moins pour partie, et sous leur responsabilité, aux personnes ayant à en connaître le contenu et qu'ils ont chacun autorisées à participer à la mise en œuvre de la sécurité Navigo. Il en va de même de chaque nouvelle évolution ultérieure.

Article 5.3 – Application des règles de sécurité du système Navigo

Tout Adhérent respecte le Cahier des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo au travers des « Spécifications opérationnelles de sécurité » du système Navigo qu'il définit sous sa propre responsabilité.

Les « Spécifications opérationnelles de sécurité » du système Navigo constituent une description des règles et des procédures internes de mise en œuvre du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » par chaque Adhérent à la présente Charte.

Les procédures internes sont établies en tenant compte du périmètre d'activité de l'Adhérent. Toute évolution des « Spécifications opérationnelles de sécurité » du système Navigo relève de la responsabilité de chaque Adhérent.

Chaque Adhérent remet aux ERGOS, à titre confidentiel un exemplaire original, de ses propres « Spécifications opérationnelles de sécurité » du système Navigo, et celles des personnes qu'il a autorisées à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du Système Navigo.

Certains documents, en raison du niveau élevé de confidentialité ne peuvent être remis aux ERGOS, ils seront consultables lors des contrôles prévus dans la présente Charte.

Toutefois chaque Adhérent indiquera dans ses « Spécifications opérationnelles de sécurité » du système Navigo la liste de l'ensemble des documents non remis. Il en va de même de chaque nouvelle version.

Article 5.4 – Evolutions du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo

LES ERGOS sont conjointement responsables des propositions d'évolutions des exigences minimales de sécurité et peuvent décider de s'appuyer sur un groupe de travail spécifique avec tout ou partie des Adhérents et dont l'objet vise à préparer le cadre de ces évolutions (Cahier des Charges).

A ce titre les ERGOS doivent :

- spécifier fonctionnellement et techniquement les évolutions des exigences minimales de sécurité du système Navigo en fonction des risques identifiés et des nouveaux produits tarifaires télébilletiques distribués en Île-de-France ;
- préparer le plan d'évolutions de la sécurité Navigo qui intègre des plannings de mise en œuvre et des estimations financières qui auront été préalablement évoqués avec les membres du Comité de Sécurité Navigo dans le cadre de réunions bilatérales ; Pour les Adhérents non membres du Comité de Sécurité Navigo, le STIF se chargera de définir les délais et les coûts nécessaires, les ERGOS pourront apporter leur expertise en cas de divergence avec un des Adhérents ;
- présenter ce plan aux membres du Comité de Sécurité Navigo dans le cadre du Comité de Sécurité Navigo, avec la planification demandée de mise en application ;
- préciser les éléments techniques permettant aux Adhérents d'acquérir les cartes et SAMs nécessaires au nouveau palier technique défini ;
- spécifier aux Adhérents toutes les procédures opérationnelles dont ils ont besoin pour organiser la phase de migration ;
- assurer la confidentialité et l'organisation de la documentation pour permettre à tous les acteurs, et en particulier aux Adhérents et leurs fournisseurs, de disposer des informations suffisantes et nécessaires pour rédiger leurs propres spécifications opérationnelles de sécurité Navigo.

Article 5.5 - Délai d'entrée en vigueur des décisions

Les décisions prises par le Comité de Sécurité Navigo sont applicables dans un délai fixé par ce dernier basé sur la recommandation des ERGOS et à partir des plannings de développement et déploiement proposés par les membres du comité de Sécurité, incluant la rédaction des évolutions des « Spécifications opérationnelles de sécurité » du système Navigo.

Article 6 : MODALITES DE CONTROLE DE LA SECURITE NAVIGO

Article 6.1 - La responsabilité du contrôle

Les ERGOS sont conjointement responsables du contrôle du respect des spécifications de sécurité. Elles réalisent ou font réaliser pour leur compte des expertises sur les produits ou les moyens de mise en œuvre du système Navigo.

Article 6.2 - Organismes de contrôles de la sécurité Navigo

Les ERGOS sont chargées du contrôle de la sécurité Navigo. Les ERGOS peuvent effectuer des contrôles, chez les Adhérents ou chez toute personne morale à qui un Adhérent a confié, de quelque manière que ce soit, la fourniture de tout ou partie du système Navigo. Elles confieront ce contrôle à un tiers indépendants des membres du comité de sécurité si un des membres de celui-ci le demande expressément. Dans ce cas, seules les conclusions des contrôles seront transmises aux ERGOS.

Par ailleurs, le STIF a également la possibilité de désigner d'autres Organismes de contrôle indépendants.

Article 6.3 – Portée des contrôles

Les contrôles portent sur le respect par les Adhérents à la présente Charte :

- des exigences minimales de sécurité au travers de la mise en œuvre des spécifications opérationnelles rédigées par chacun ;
- des décisions de retrait d'un produit dès qu'ils en ont été avertis ;
- de la mise en œuvre des correctifs aux dates prescrites par les ERGOS pour les incidents de sécurité identifiés ;
- de l'application par l'Adhérent du Plan d'Urgence de Sécurité Navigo décidé lors d'une crise sécuritaire.

Pour le contrôle portant sur le respect des exigences minimales de sécurité, chaque début d'année civile, les ERGOS communiquent aux membres du Comité de Sécurité Navigo le plan de contrôle qu'elles ont prévu de réaliser chez les Adhérents.

Si l'un des contrôles visés par le présent article fait apparaître un manquement aux dispositions de la présente Charte, l'ensemble des coûts inhérents à une éventuelle adaptation nécessaire du système de l'Adhérent contrôlé relève de la responsabilité de cet Adhérent. Les Adhérents auront un délai défini par les ERGOS en fonction de la gravité et contraintes techniques pour se mettre en conformité. Passé ce délai les ERGOS feront ou feront faire un nouveau contrôle permettant de vérifier la correction apportée. Ce contrôle sera au frais de l'Adhérent concerné.

Article 7 : MODALITES DE TRAITEMENT DES INCIDENTS DE SECURITE NAVIGO

Les ERGOS traitent les incidents directement avec les Adhérents jusqu'à leur résolution définitive. Néanmoins, selon le type d'incident et leur gravité, les ERGOS peuvent également déclencher un « Plan d'Urgence de Sécurité Navigo ».

Article 7.1 – Le traitement des Incidents de Sécurité

Le traitement des incidents de sécurité est de la responsabilité des ERGOS. Le traitement d'incident(s) de sécurité s'effectue selon le processus suivant :

1ère étape : Les ERGOS déclenchent le traitement d'un incident suite à un signalement fait par un Adhérent ou un membre du Comité de Sécurité Navigo, et informent le STIF ; Si le signalement

de l'incident n'est pas fait dans un délai raisonnable, pendant toute la période allant de l'apparition de l'incident à son signalement aux ERGOS, la responsabilité et les impacts du à ce délai reste à la charge de l'Adhérent qui aurait du le constater et le signaler. Les ERGOS n'ont pas de moyens propres de détection des incidents et ne peuvent intervenir que suite à contrôle ou sur signalement.

2ème étape : Les ERGOS analysent, avec les Adhérents concernés, l'incident remonté. Les Adhérents se doivent de fournir tous les éléments nécessaires à l'analyse des ERGOS et si besoin un accès à leurs propres systèmes. Si des éléments importants ou les ressources pour l'analyse n'ont pas été transmis aux ERGOS, l'Adhérent sera considéré comme responsable pendant le délai supplémentaire nécessaire à l'analyse.

3ème étape : Les ERGOS suite à cette analyse décident :

- de poursuivre le processus d'analyse si celui-ci n'est pas totalement abouti ou nécessite des actions pour corriger les causes de l'incident,
- de poursuivre le processus et de déclencher le Plan d'Urgence de Sécurité Navigo en fonction des impacts,
- de clore l'incident.

4ème étape : Si les ERGOS décident de poursuivre le processus, elles peuvent, si nécessaire, donner des préconisations, voire des injonctions à un ou plusieurs Adhérents aux fins de résoudre l'incident et cela, même si l'Adhérent est conforme aux Exigences minimales de sécurité ;

5ème étape : En cas de non-exécution des préconisations/injonctions dans les délais fixés par les ERGOS, le STIF appliquera les sanctions prévues à l'article 17 Sanctions de la présente Charte. Cette non-exécution engagera la responsabilité de l'Adhérent.

Article 7.2 – Le Plan d'Urgence de Sécurité Navigo

Les ERGOS déclenchent à leur seule discrétion le « Plan d'Urgence de Sécurité Navigo » et :

- Les ERGOS mettent en place une Cellule de Crise de Sécurité Navigo qu'elles président, et elles informent le STIF, les membres du Comité de Sécurité Navigo et si besoin les Adhérent(s) concerné(s) ;
- La Cellule de Crise s'adjoit toutes les compétences requises pour résoudre les incidents, notamment en convoquant les correspondants Sécurité du ou des Adhérent(s) concerné(s) ;
- Elle définit le contenu du Plan d'Urgence de Sécurité Navigo en fonction de la nature de la crise sécuritaire ;
- Elle fait mettre en œuvre, le Plan d'Urgence défini chez le ou les Adhérent(s) concerné(s) ;
- Elle décide en dernier ressort des actions à mener par le ou les Adhérent(s) concerné(s).

Dès lors que le STIF a été averti du déclenchement du « Plan d'Urgence de Sécurité Navigo », il convoque le Comité de Sécurité Navigo afin d'assurer la coordination de la communication institutionnelle. La Cellule de Crise remontera au président du Comité de Sécurité Navigo les informations concernant l'Incident, l'analyse de celui-ci et les impacts dès qu'elle les aura déterminés. Le Comité de Sécurité Navigo est le seul à pouvoir communiquer en externe notamment vis-à-vis des médias.

Article 7.3 – Contrôles Spécifiques dans le cadre du Plan d'Urgence de Sécurité Navigo

Indépendamment de la solution qui aura pu être trouvée dans le cadre de la « Cellule de Crise de Sécurité Navigo », les ERGOS pourront déclencher un contrôle spécifique chez un Adhérent et chez toute personne morale à qui le STIF a confié, de quelque manière que soit, la fourniture de tout ou partie du système Navigo et pour laquelle cet Adhérent est responsable dans les conditions arrêtées à l'article Article 12- Responsabilité des Adhérents à la Charte Navigo.

Ce contrôle s'effectue, en une ou plusieurs visites des ERGOS, avec préavis de 48 heures minimum et obligation de l'Adhérent de nommer un interlocuteur pour permettre aux ERGOS d'être accueillies et d'assurer leur mission.

Les ERGOS rendront compte de l'incident auprès du STIF, de l'Adhérent contrôlé et de la Cellule de Crise des ERGOS, en rapportant : les causes et conséquences de l'incident ; le niveau de gravité de l'incident et toute information permettant de clarifier la responsabilité de l'Adhérent.

Le coût du contrôle est à la charge des ERGOS. Cependant, si le contrôle fait apparaître la responsabilité de l'Adhérent contrôlé, et indépendamment des éventuels préjudices qui pourraient être allégués, celui-ci supportera le coût du contrôle.

Tout Adhérent concerné a un délai d'un mois pour contester les conclusions du contrôle. En cas de désaccord entre les parties, un débat contradictoire sera organisé par le STIF.

Si aucune solution amiable n'est obtenue, il sera fait application des dispositions relatives au règlement amiable des conflits, prévues dans les contrats relatifs aux modalités d'exploitation des services de transport conclus entre le STIF et les Adhérents.

CHAPITRE III – L'INTEROPERABILITE NAVIGO

Article 8 : PILOTAGE ET COORDINATION DE L'INTEROPERABILITE NAVIGO

Article 8.1 - Le Comité d'Interopérabilité Navigo

Le Comité d'Interopérabilité Navigo est l'organe de pilotage et de coordination de l'interopérabilité du système Navigo.

Article 8.2 - Constitution du Comité d'Interopérabilité Navigo et représentation des membres.

Les membres du Comité d'Interopérabilité Navigo sont :

- le STIF,
- la RATP,
- la SNCF,
- l'association OPTILE mandatée par ses membres.

Le STIF, la RATP, la SNCF et l'association OPTILE désignent respectivement leurs représentants pour siéger au comité. En cas de vacance, un nouveau représentant est désigné dans les meilleurs délais.

Article 8.3 – Missions du Comité d'Interopérabilité Navigo

Le Comité d'Interopérabilité Navigo a pour mission :

- d'élaborer le RCTIF ; d'élaborer le RTTIF ;
- d'émettre des propositions et de donner son avis sur le respect de l'interopérabilité par les Adhérents à la présente Charte ;
- de gérer les incidents à portée communautaire de son ressort.

Le Comité d'Interopérabilité Navigo s'articule autour de deux commissions qui lui sont rattachées : la Commission RCTIF et la Commission RTTIF.

Article 8.4 – Organisation du Comité d'Interopérabilité Navigo

Le STIF préside le Comité d'Interopérabilité Navigo. Chaque représentant des membres bénéficie d'une voix délibérative.

Les décisions sont prises à l'unanimité. En cas de désaccord, le STIF décide en dernier ressort après justification sur la base des exigences de la politique tarifaire des transports collectifs franciliens qu'il décide et des impératifs d'interopérabilité du système Navigo.

Dans le cas où les décisions prises conduisent à des engagements nouveaux, par rapport aux engagements pris par les Adhérents dans les contrats, conclus avec le STIF, régissant les modalités relatives à l'exploitation des services de transport, Les conséquences financières de ces nouveaux engagements font l'objet d'un avenant aux contrats précités.

Le comité se réunit au moins une fois par semestre. Il se réunit, en outre, sur convocation du STIF, éventuellement à la demande d'un des membres, et en cas de crise.

Sur demande de l'un des membres et avec l'accord du STIF, des experts peuvent participer aux réunions des comités.

Pour le bon fonctionnement des comités, chaque membre collabore activement :

- en communiquant à toutes les parties toutes les informations, documents, renseignements et éléments existants qui pourraient être utiles à l'accomplissement de sa mission d'analyse ;
- en contrôlant de manière régulière la mise en œuvre du RCTIF et du RTTIF par lui-même et par les personnes qu'il a autorisées à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du système Navigo ;
- en participant à chaque réunion des comités.

Chaque membre a la responsabilité du personnel et des moyens matériels qu'il met à disposition des comités.

Article 8.5 - Rôle particulier du STIF

Le STIF :

- préside le comité et décide en dernier ressort ;
- arrête la liste des membres du comité ;
- assure le secrétariat des comités (rédaction et envoi des convocations et des ordres du jour, réservations des salles de réunion, rédaction et envoi des comptes-rendus de réunion...)
- détient les noms des Adhérents à la présente Charte, et le contrat contenant leur engagement d'adhérer à la Charte ;
- contrôle ou fait contrôler le respect de la bonne application du RCTIF et du RTTIF par les Adhérents (plan de contrôles programmés, contrôles spécifiques en cas d'incidents à portée communautaire) ;
- si nécessaire, se fait assister d'experts ;
- détient les versions officielles successives de l'ensemble de la documentation communautaire de gestion de l'interopérabilité du système billettique Navigo et assure leur diffusion aux membres dans le respect des règles de confidentialité établies ;
- rédige les documents communautaires d'interopérabilité qui sont sous sa responsabilité et approuve l'ensemble des documents communautaires.

Article 9 : DEFINITION DES REGLES D'INTEROPERABILITE DU SYSTEME NAVIGO

Le système Navigo est un système interopérable.

Article 9.1 - Périmètre de l'interopérabilité Navigo

L'interopérabilité Navigo s'articule autour :

- du Référentiel Commun Télébilletique 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 télébilletiques concernés par le RCTIF

Les produits Navigo sont dans leur ensemble concernés par le RCTIF. La conformité au RCTIF des produits, proposés par les industriels aux Adhérents, est contrôlée par des Organismes de contrôle indépendants avant leur mise en service, dans les conditions définies aux articles Article 10.2 - Organismes de contrôle et Article 10-3 – Portée des contrôles et selon le principe suivant :

- en cas de contrat de mise au point d'un produit avant fabrication pour le compte d'un Adhérent, le contrôle de conformité au RCTIF dont la version est définie à la signature du marché s'effectue dès la mise au point du produit et avant sa fabrication en série voire, au plus tard, avant sa première mise en service. Dès qu'un produit est mis en service son statut devient « produit existant ».

Le choix des produits ou leur mise en service est du seul ressort de l'Adhérent. De plus, chaque Adhérent peut définir des fonctionnalités supplémentaires spécifiques, ou accepter des fonctionnalités supplémentaires proposées par les fournisseurs, sous réserve que ne soient altérées ni les fonctionnalités d'interopérabilité du RCTIF ni la sécurité du système télébilletique.

Le STIF tient à disposition des membres du Comité d'Interopérabilité Navigo de la présente Charte la liste des produits agréés RCTIF que lui a communiqué le (ou les) Organisme(s) de contrôle et les informe de tout nouvel agrément.

Article 9.3 – Elaboration du RCTIF

Les spécifications techniques d'interopérabilité du RCTIF sont rédigées par le Comité d'Interopérabilité Navigo et plus particulièrement la Commission RCTIF. Les autres parties du RCTIF sont élaborées par le STIF, en collaboration avec le Comité d'Interopérabilité Navigo.

Article 9.4 - Evolution du RCTIF

Toute évolution du RCTIF liée aux spécifications techniques d'interopérabilité est proposée par la commission RCTIF au Comité d'Interopérabilité Navigo qui décide des modifications et des évolutions, en tenant compte des versions antérieures en vigueur et des incidences de ces modifications, notamment :

- les exigences du RCTIF auxquelles les fournisseurs de produit(s) contrôlé(s) conforme(s) ou en cours d'instruction de conformité ont adhéré ;
- le respect de la législation et la réglementation en vigueur.

Les évolutions ne concernant pas les spécifications techniques d'interopérabilité sont élaborées par le STIF, en collaboration avec le Comité d'Interopérabilité Navigo.

L'entrée en vigueur de toute évolution du RCTIF est définie par le Comité d'Interopérabilité Navigo.

Article 9.5 – Elaboration du RTTIF

Les différents documents constituant le RTTIF sont validés par le Comité d'Interopérabilité Navigo et plus particulièrement la Commission RTTIF.

Article 9.6 - Evolution du RTTIF

Toute évolution du RTTIF est proposée par la commission RTTIF au Comité d'Interopérabilité Navigo qui décidera des modifications et des évolutions, en tenant compte des versions antérieures en vigueur et des incidences de ces modifications.

L'entrée en vigueur de toute évolution du RTTIF est définie par le Comité d'Interopérabilité Navigo.

Article 9.7 - Validation et suppression des versions du RCTIF/RTTIF

Sans préjudice des stipulations des articles 9.1 à 9.7, toute nouvelle version du RCTIF et/ou du RTTIF est validée selon le processus suivant :

1ère étape : la commission RCTIF/RTTIF rédige la nouvelle version pour tout ou partie selon l'évolution envisagée, en établissant une liste des implications techniques, et la date recommandée de mise en œuvre opérationnelle ;

2ème étape : le Comité d'Interopérabilité Navigo étudie et valide le document, en complétant éventuellement la liste des implications ;

3ème étape : chaque Adhérent transmet sous sa responsabilité le document pour avis, à toute personne qu'il a autorisée à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du système Navigo et fait retour au comité ;

4ème étape : le Comité d'Interopérabilité Navigo analyse les commentaires communiqués par ses membres, amendent au besoin le document objet des travaux et valide ce dernier document avec la date d'application du Référentiel : en vigueur à partir de JJ/MM/AAAA ;

5ème étape : le STIF diffuse le document validé aux membres et Adhérents.

Article 9.8 - Application des règles d'interopérabilité du système Navigo

La mise en œuvre des stipulations de la présente Charte, du RCTIF, du RTTIF nécessite la mise en œuvre d'actions spécifiques par les Adhérents et notamment : en intégrant dans leurs marchés les obligations découlant de la présente Charte et les exigences techniques du RCTIF et du RTTIF ;

- en installant et ne mettant en service que des unités de produits conformes à la dernière version du RCTIF en vigueur au moment de la passation du marché permettant l'acquisition de ces unités ;
- en vérifiant la bonne prise en compte des exigences techniques du RTTIF par les systèmes mis en œuvre par la validation des spécifications et par la prononciation de la recette de chaque système. Au travers de cette procédure, les Adhérents sont responsables du respect des règles d'interopérabilité du RTTIF par leurs fournisseurs ;
- en exploitant chaque unité de produit dans le respect de la conformité au RCTIF et au RTTIF : à savoir, maintenir conforme le produit dans le respect des exigences d'interopérabilité.

et plus particulièrement pour le RCTIF :

- en respectant les règles du RCTIF en matière de consultation de fournisseurs telles qu'elles figurent en annexe (RCTIF - consultation fournisseurs) : toute autre spécification particulière à un ou plusieurs Adhérent(s) n'entre pas dans le cadre du RCTIF et entre uniquement dans le processus d'achat spécifique à chaque Adhérent ;
- en demandant à leurs fournisseurs :
 - soit, en cas de mise au point préalable de prototype, de faire contrôler la conformité des produits de télébilletique dès la première mise au point et de fournir le certificat de conformité au RCTIF en vigueur à la date de passation du marché ;
 - soit, en cas d'achat de produits finis de fournir, préalablement à la première mise en service, un certificat de conformité au RCTIF en vigueur à la date de lancement des appels d'offre ;
- de respecter l'ensemble des contrôles qui permettent de constater l'état de conformité au RCTIF en vigueur.

- en respectant les décisions de contrôle de conformité au RCTIF selon les conditions suivantes :
 - la décision afférente au contrôle de conformité d'un produit est opposable à chaque Adhérent ayant mis en service ledit produit. Chaque Adhérent est responsable devant le STIF du bon traitement des évolutions assurant la conformité au RCTIF du produit qu'il a mis en service et ce même si un autre Adhérent utilise ce même produit ;
 - la décision de conformité d'un produit doit être obtenue par l'Adhérent avant toute mise en service dudit produit.
- en respectant toute décision de retrait de la conformité d'un produit dès qu'ils en ont été avertis, à savoir :
 - en n'achetant plus, dans le futur, des unités du produit, objet du retrait, pour l'utilisation télébillettique en Île-de-France ;
 - en vérifiant si les unités du produit qu'ils ont acquises antérieurement à la décision de retrait de conformité, sont bien conformes ;
 - en n'utilisant plus les unités du produit qui se seraient avérées non conformes, suite aux vérifications effectuées après le retrait.
- en permettant l'accès le plus large à tout élément technique ou document lors de la visite de l'Organisme de contrôle mandaté par le STIF en cas de procédure de contrôle.

Article 10 : MODALITÉS DE CONTRÔLE DE L'INTEROPÉRABILITÉ NAVIGO

Article 10.1 - La responsabilité du contrôle

Le STIF est responsable du contrôle du respect des spécifications du RCTIF et du RTTIF. Il réalise ou fait réaliser pour son compte des expertises sur les produits ou les moyens de mise en œuvre du système Navigo. Ces expertises peuvent être réalisées par plusieurs Organismes de contrôle.

Article 10.2 - Organismes de contrôle

Un Organisme de contrôle est un tiers indépendant des Adhérents à la présente Charte, ou de leurs concurrents potentiels, et de tout fournisseur de produit ou de système billettique, chargé :

- d'effectuer des contrôles chez les Adhérents ou chez toute personne morale à qui un Adhérent a confié, de quelque manière que ce soit, la fourniture de tout ou partie du système Navigo à la demande du STIF pour les problématiques d'interopérabilité ;
- au regard du RCTIF :
- de contrôler la conformité des produits qui lui sont transmis ;
- d'instruire les demandes dans un délai maximum de 3 mois ;
- de déclarer, en cas de contrôle positif, le produit conforme.

Les Organismes de contrôle sont désignés par le STIF après respect des règles de mise en concurrence qui s'imposent à lui.

Pour le contrôle du respect du RCTIF, le STIF s'engage à ne retenir que des Organismes de contrôle certifiés selon la norme EN 45011, définissant les exigences générales relatives aux organismes procédant à la certification de produits.

Le STIF communique, pour avis simple, aux membres du Comité d'Interopérabilité Navigo de la présente Charte, la liste des Organismes de contrôle désignés.

Article 10-3 – Portée des contrôles

Les contrôles portent sur le respect par les Adhérents à la présente Charte :

- du RCTIF ;
- des décisions de retrait de la conformité RCTIF d'un produit dès qu'ils en ont été avertis.

Les contrôles portant sur le respect des dispositions du RCTIF et des décisions de retrait de conformité au RCTIF peuvent être effectués à titre occasionnel, sur demande du STIF, à ses frais, ou de tout Adhérent pour les produits dont cet Adhérent a la responsabilité, à ses frais.

Si l'un des contrôles visés par le présent article fait apparaître un manquement aux dispositions de la présente Charte, l'ensemble des coûts inhérents à une éventuelle adaptation nécessaire du système de l'Adhérent contrôlé relèvent de la responsabilité de cet Adhérent et ne peuvent donner lieu à aucun financement supplémentaire accordé par le STIF.

Article 11 : MODALITES DE TRAITEMENT DES INCIDENTS DE L'INTEROPERABILITE NAVIGO

En cas d'incident d'interopérabilité et d'incidents à portée communautaire, désigné ci-après « incident », le STIF peut, selon le type d'incident et leur gravité, déclencher un « Plan d'Urgence d'Interopérabilité Navigo ».

Article 11.1 – Le traitement des Incidents d'Interopérabilité

Le traitement d'Incident(s) d'interopérabilité s'effectue selon le processus suivant :

1ère étape : le traitement d'un incident d'interopérabilité est déclenché suite à la demande d'un (ou des) membre(s) du Comité d'Interopérabilité Navigo ;

2ème étape : le Comité d'Interopérabilité Navigo demande des explications aux Adhérents concernés par l'Incident ;

3ème étape : le Comité d'Interopérabilité Navigo examine les explications fournies et/ou constate la non-transmission des explications demandées et décide :

- de poursuivre le processus,
- ou de clore l'Incident ;

4ème étape : si le Comité d'Interopérabilité Navigo décide de poursuivre le processus, le STIF diligente un Organisme de contrôle pour effectuer un contrôle sur les produits et les installations au niveau des éléments concernés et effectuer des préconisations ;

5ème étape : si les résultats du contrôle font ressortir qu'un Adhérent est à l'origine de l'Incident, le STIF le met en demeure l'Adhérent de respecter les exigences de contrôle dans le cadre des préconisations de l'Organisme de contrôle, et selon les délais fixés par le STIF et établis sur la base des délais préconisés par l'Organisme de contrôle ;

6ème étape : en cas de non-exécution des préconisations dans les délais fixés par le STIF, ce dernier appliquera les sanctions prévues à l'article 17 Sanctions de la présente Charte.

Article 11.2 - Le « Plan d'Urgence d'Interopérabilité Navigo »

Lorsque le « Plan d'Urgence d'Interopérabilité Navigo » a été déclenché, le Comité d'Interopérabilité Navigo se transforme en « Cellule de Crise d'Interopérabilité Navigo » et s'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 Article 12 - Responsabilité des Adhérents à la Charte Navigo.

Ce contrôle s'effectue, en une ou plusieurs visite(s) de l'Organisme de contrôle mandaté par le STIF, avec préavis de 48 heures minimum et obligation de l'Adhérent de nommer un interlocuteur pour permettre à l'Organisme de contrôle d'être accueilli et d'assurer sa mission.

L'Organisme de contrôle devra rendre compte de l'Incident auprès du STIF, de l'Adhérent contrôlé et de la Cellule de Crise d'Interopérabilité Navigo, en rapportant : les causes et conséquences de l'Incident ainsi que le niveau de gravité de l'Incident.

Les différents contrôles et mesures constatés par l'Organisme de contrôle sont opposables à l'Adhérent.

Le coût du contrôle est à la charge du STIF. Cependant, si le contrôle fait apparaître la responsabilité d'un Adhérent contrôlé, et indépendamment des éventuels préjudices qui pourraient être allégués, celui-ci supportera le paiement total du contrôle dans le cas d'un Incident, quelque soit le niveau de gravité défini en Cellule de crise.

Tout Adhérent concerné a un délai d'un mois pour contester les conclusions du contrôle. En cas de désaccord entre les parties, un débat contradictoire sera organisé par le STIF.

Si aucune solution amiable n'est obtenue il sera fait application des dispositions, relatives au règlement amiable des conflits, prévues dans les contrats relatifs aux modalités d'exploitation des services de transport conclus entre le STIF et les Adhérents.

CHAPITRE IV – DISPOSITIONS DIVERSES

Article 12 : RESPONSABILITE DES ADHERENTS A LA CHARTE NAVIGO

Les Adhérents :

- intègrent des dispositions relatives au respect des engagements et exigences de la présente Charte dans les contrats qu'ils passent avec toute personne, physique ou morale, pour l'autoriser de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre d'un élément du système Navigo ;
- communiquent au STIF le nom d'un interlocuteur unique pour les questions d'interopérabilité ;
- communiquent au STIF le nom d'un correspondant unique pour les questions de sécurité ;
- communiquent à chaque personne morale à qui ils confient, de quelque manière que ce soit, tout ou partie du système Navigo toutes les informations, tous les documents, renseignements et éléments existants qu'elles ont à connaître pour respecter les exigences de la présente Charte ;
- participent directement ou par l'intermédiaire de leur mandataire à la rédaction des documents techniques et fonctionnelles dont ils ont la responsabilité au sein des comités après décision desdits comités ;
- sont responsables des incidents à portée communautaire détectés dans leurs propres applications du système Navigo ou dans les applications du système Navigo par les personnes qu'ils ont autorisées à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du système Navigo. Dans ce cadre, le STIF est subrogé dans les droits des Adhérents pour l'ensemble des préjudices que peuvent entraîner pour les autres Adhérents les incidents à portée communautaires précités. Lorsque le STIF perçoit une indemnisation, le STIF et les Adhérents ayant subi un préjudice concluent dans les meilleurs délais un accord sur la rétrocession à ces Adhérents, à proportion de leur préjudice, des sommes ainsi perçues par le STIF ;

- déclarent au STIF tous les incidents à portée communautaire d'interopérabilité identifiés ;
- déclarent aux ERGOS tous les incidents de sécurité identifiés ; avertissent le STIF de tout projet d'évolution ayant un impact communautaire d'un élément du système Navigo, et de la date souhaitée de sa mise en œuvre ;
- facilitent le contrôle des Organismes de contrôle.

Article 13 : CONFIDENTIALITE

Sous réserve des dispositions spécifiques de la Charte, chacun des Adhérents s'engage à ne pas divulguer à son personnel ou à des tiers, qui n'auraient pas à en connaître, les documents, les informations et les renseignements contenus dans le Cahier des « Exigences minimales de Sécurité », les « Spécifications opérationnelles de sécurité du système Navigo », le RCTIF et les documents constituant le RTTIF, ainsi que tout autre document confidentiel auquel il accède dans le cadre de l'exécution de la présente Charte. Il est responsable des agissements sous ce rapport des personnels ou partenaires qui cesseraient leur activité pour son compte.

La diffusion de tout document lié à la présente Charte ne peut être réalisée après signature d'un accord de confidentialité entre l'Adhérent et le destinataire des informations.

Cet engagement demeure après résiliation ou à l'échéance du contrat ou marché à l'origine de son adhésion.

Du fait de la confidentialité des documents, tout Adhérent devra, en cas de cessation totale d'activité de transport en Île-de-France, respecter les consignes de destruction de tout ou partie des matériels et de la documentation (notamment les « Exigences minimales de Sécurité », les « Spécifications opérationnelles de sécurité » du système Navigo, le RCTIF et le RTTIF).

Article 14 : PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Au cours de la mise en œuvre de la présente Charte, chaque Adhérent s'engage à ce que soient respectées la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel, ainsi que le droit d'accès à ces données et, le cas échéant, le droit de rectification, conformément aux lois et réglementations applicables, en particulier la recommandation relative à la collecte et au traitement d'informations à caractère personnel par les sociétés de transport collectif dans le cadre d'applications billettiques (adoptée le 16 septembre 2003 par délibération n° 03-038 de la Commission Nationale Informatique et Libertés dont les principes sont repris dans la délibération n°2008-161 du 3 juin 2008 portant autorisation unique).

Article 15 : MARQUE RCTIF

Article 15.1 – Propriété de la marque

Le STIF est titulaire et propriétaire des marques :

- REFERENTIEL COMMUN TELEBILLETTEQUE ÎLE-DE-FRANCE, déposée à l'INPI en date du 25 avril 2000, sous le numéro 00 3023735, désignant les produits et services relevant des classes 9, 16, 35, 36, 38, 39 et 42 de la classification internationale des marques, enregistrement publié au BOPI n° 00/39 NL Vol. II du 29 septembre 2000 ;
- RCTIF, déposée en date du 25 avril 2000, sous le numéro 00 3023734, désignant les produits et services relevant des classes 9, 16, 35, 36, 38, 39 et 42 de la classification internationale des marques enregistrement publié au BOPI n° 00/39 NL Vol. II du 29 septembre 2000.

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 TELEBILLETTEQUE ÎLE-DE-FRANCE et RCTIF :

- dans les documentations techniques ;
- dans les documents de consultation destinés aux fournisseurs ;
- dans les contrats avec les fournisseurs ;

- et plus généralement à tous les échanges utiles à l'interopérabilité du système Navigo.

Article 16. - Propriété et utilisation des documents de sécurité et d'interopérabilité.

Pour éviter toute appropriation indésirable par des tiers, le STIF est déclaré propriétaire des Exigences minimales de sécurité, du RCTIF, du RTTIF, de l'acronyme ERGOS et de toute documentation accessoire à ces documents.

En conséquence, chaque Adhérent à la présente Charte reconnaît que le STIF est propriétaire de tous les droits d'utilisation, d'exploitation, de représentation, de reproduction et de diffusion de chaque version des documents mentionnés au premier alinéa du présent article, et ce :

- pour une durée limitée à la durée de protection légale ;
- envers tout utilisateur des documents précités ;
- envers toute personne, pour tout type de destination concernant directement ou indirectement le transport en Île-de-France.

Il est précisé que tout document d'interopérabilité communiqué au Comité d'Interopérabilité Navigo et éventuellement intégrée dans le RCTIF ou dans le RTTIF n'est pas grevée de droits, ni de savoir-faire propriétaire, à l'exception des normes auxquelles il est fait référence dans ces documents. Cette communication relève de la seule responsabilité de celui qui l'effectue auprès du Comité d'Interopérabilité et prend les mesures adéquates pour s'assurer de la transmissibilité des informations auprès du titulaire du droit ou du savoir-faire propriétaire.

Il est précisé que tout document de sécurité communiqué par les ERGOS au Comité de Sécurité Navigo et éventuellement intégré dans d'autres documents de sécurité Navigo n'est pas grevée de droits, ni de savoir-faire propriétaire, à l'exception des normes auxquelles il est fait référence dans ces documents. Cette communication relève de la seule responsabilité de celui qui l'effectue auprès du Comité de Sécurité Navigo et prend les mesures adéquates pour s'assurer de la transmissibilité des informations auprès du titulaire du droit ou du savoir-faire propriétaire.

Le STIF reconnaît que les Adhérents, dans les respects des clauses de l'article 16 de la Charte, ont des droits d'utilisation, d'exploitation, de représentation, de reproduction et d'intégration, de chaque version des documents mentionnés au premier alinéa du présent article, pour eux-mêmes, dans le cadre d'une concession à titre gratuit. Ils ne peuvent en aucun cas céder ces droits à des tiers.

Article 17. - Sanctions

Le STIF peut faire cesser, avec effet immédiat, l'exploitation de tout produit ou système à l'origine d'un incident bloquant tel que défini à l'article 3 de la présente charte. En cas de désaccord entre le STIF et l'un des Adhérents, il sera fait application des dispositions, relatives au règlement amiable des conflits, prévues dans les contrats relatifs aux modalités d'exploitation des services de transport conclus entre le STIF et les Adhérents.

ANNEXE IV-B-11 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,

CHAPITRE I : GENERALITES

Article 1 : Contexte

Les conditions de sécurité du système télébilletique Navigo sont décrites dans la charte du système télébilletique Navigo 2012 annexée aux contrats d'exploitation passés entre le STIF et les transporteurs (Annexe IV-B-9).

La présente convention a pour objectif de confier la gestion opérationnelle de la sécurité conjointement à la RATP et à la SNCF appelées par la suite dans le cadre de cette gestion : Entités Responsables de la Gestion Opérationnelle de la Sécurité Navigo (ERGOS). La convention décrit également les missions et les principes généraux d'organisation.

Elle constitue l'annexe IV-B-11 des contrats d'exploitation passée entre le STIF et la RATP et le STIF et la SNCF.

Article 2 : Objet de la présente annexe

La présente annexe décrit les conditions dans lesquelles la RATP et la SNCF exercent conjointement le rôle des ERGOS et prennent de ce fait en charge la responsabilité de gestion de la sécurité télébilletique du système télébilletique Navigo telle que définie dans la Charte du système télébilletique Navigo 2012

Article 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.

Article 4 : Durée de la convention

La présente convention entre en vigueur à compter de la date la plus tardive à laquelle elle est annexée aux contrats d'exploitations STIF-RATP et STIF-SNCF.

Elle arrive à échéance à la fin du contrat d'exploitation auquel le présent document est annexé.

La convention a vocation à être reconduite de manière expresse et d'un commun accord, les parties arrêtant alors les nouvelles dispositions applicables, dans le cadre de la renégociation des contrats STIF-RATP et STIF-SNCF.

CHAPITRE II : LES MISSIONS DES ERGOS

Ce chapitre décrit les missions demandées aux ERGOS, qui mettent en œuvre l'organisation adaptée.

Article 5 - Les missions des ERGOS

Article 5.1

Les ERGOS réalisent les missions telles que définies dans la Charte Télébillettique Navigo (annexe C11) :

- a. La gestion opérationnelle courante de la sécurité Navigo,
 - i. La gestion des incidents,
 - ii. Le contrôle du respect par les Adhérents des exigences de sécurité
En contrôlant les transporteurs sur la conformité de mise en œuvre du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo, en s'inspirant et adaptant au contexte Ile de France les préconisations des standards en matière de sécurité informatique (ex : ISO 27001, ou tout autre standard offrant les mêmes garanties) ;
 - iii. La mise à jour l'analyse des risques sur la sécurité télébillettique Navigo, une fois par an et autant de fois que les ERGOS le juge nécessaire ;
 - iv. L'information de tous les correspondants sécurité Navigo des transporteurs et le STIF des incidents à portée communautaire (qu'ils aient ou non fait l'objet d'un Plan d'urgence de Sécurité) ; Le STIF tiendra à jour la liste des correspondants sécurité des transporteurs et la communiquera dès qu'un changement apparaît aux ERGOS. Celles-ci ne pourront être tenues responsables si un des transporteurs ou le STIF n'est pas prévenu en cas de listes non mises à jour.
 - v. La participation aux définitions des éléments de communication comme « Experts Sécurité » en appui des actions de communications institutionnelles du STIF.

- b. La gestion opérationnelle des crises de sécurité, le STIF ayant la responsabilité de la communication externe,

La charte télébillettique définit le fonctionnement en cas de crise et indique que Le STIF assure la coordination de la communication institutionnelle en s'appuyant sur les éléments et analyses fournis par les ERGOS.

c. La proposition des prescriptions des développements et déploiements d'évolutions sécuritaires. La démarche sur la prescription des évolutions de la sécurité Navigo qui se traduisent par des évolutions des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo est la suivante :

1^{ère} Etape préparatoire Etude d'opportunité et accord de principe

- Préparer une étude d'opportunité des évolutions de la Sécurité Navigo qui intègre pour chaque évolution l'argumentaire associé
- les plannings estimatifs de mise en œuvre chez l'ERGOS et chez les adhérents et un budget prévisionnel établi par l'ERGOS pour la mise en œuvre des évolutions proposées (développement et déploiement) tant chez l'ERGOS que chez les adhérents ;
- Présenter cette étude d'opportunité au STIF qui décide de présenter l'étude au comité de sécurité ou de demander à l'ERGOS des modifications ;
- Présenter cette étude d'opportunité au comité de sécurité qui décide des suites à donner.

2^{ème} Etape Validation budgétaire et Acceptation du Plan d'Evolution

Suite à un accord de principe du STIF, l'ERGOS doit :

- Etablir la nouvelle version du « Cahier des Exigences minimales de sécurité » du système Navigo qui sera diffusée aux membres et adhérents ;
- Préparer le plan des évolutions de la Sécurité Navigo, les plannings de mise en œuvre chez l'ERGOS et chez les Adhérents et les budgets de développements et déploiements établis :
 - par l'ERGOS pour la mise en œuvre de l'ERGOS ;
 - par les Adhérents pour la mise en œuvre chez les adhérents ;
- Présenter ce plan d'évolutions au STIF afin d'obtenir son accord définitif (Acceptation) ;
- Assister les adhérents dans le processus d'évolutions.

Le STIF souhaite identifier très en amont du processus (1^{ère} étape) les engagements financiers estimés induits par la mise en œuvre des évolutions prescrites par l'ERGOS et donner son accord de principe.

L'accord de principe du STIF permet à l'ERGOS de poursuivre les travaux et établir les éléments budgétaires associés à la mise en œuvre du Plan d'évolutions et cela avant les phases de développements et déploiements. L'accord définitif du STIF est formalisé par l'acceptation du Plan d'évolutions.

L'acceptation du Plan d'évolutions par le STIF, laisse à l'ERGOS l'entière responsabilité du contenu fonctionnel et technique des documents dont il a la responsabilité.

Les coûts de développement des entreprises privées sont pris en charge par le STIF.

Les coûts de la RATP et de la SNCF afférents aux missions de l'ERGOS sont pris en charge dans le cadre de leur contrat d'exploitation respectif.

Si le comité de sécurité et en dernier ressort le STIF décide de ne pas prendre en compte les demandes d'évolutions proposées par les ERGOS, celles-ci peuvent dénoncer la présente convention avec un préavis d'un an. Le STIF prenant alors toutes les responsabilités confiées aux ERGOS dans la présente convention.

Article 5.2 - Principes

Le STIF et les ERGOS conviennent que la fraude technologique nécessite que les systèmes évoluent au rythme des progrès réalisés dans le domaine concerné. Concernant les cartes et les modules de sécurité SAM (Secure Access Module) du système Navigo il est recommandé d'appliquer les principes suivants :

- mise en place tous les 4 ans d'une évolution du niveau de sécurité.
- mise en place d'une durée de validité des cartes Navigo à 6 ans.

Ces principes seront repris dans les propositions d'évolution du prochain Cahier des Exigences Minimales de Sécurité.

Article 6 - Information du STIF

Le STIF est informé de manière périodique. Ainsi les ERGOS prévoient de communiquer au STIF les informations suivantes :

Au dernier jour ouvré de chaque trimestre :

- la liste à jour des incidents répertoriés ;
- pour chaque incident :
 - un descriptif succinct de l'origine ;
 - la gravité identifiée ;
 - le ou les transporteur(s) concerné(s) ;
 - le statut (en cours, clôturé,..) ;
 - le correctif ou le contournement appliqué.
- la liste mise à jour des évolutions envisagées, suite aux incidents de la période.

Une fois par an (au plus tard le 30 septembre de l'année N), les ERGOS fournissent en réunion de comité de sécurité les documents suivants :

- les résultats du plan de contrôle de l'année N-1, la liste des transporteurs du plan de contrôle en cours de l'année N, et la liste des transporteurs prévus pour le plan de contrôle de l'année N+1 ;
- les résultats de l'analyse de risques effectuée et les évolutions proposées avec les engagements financiers estimés par les ERGOS ;
- le document « Cahier des Charges des Evolutions » pour permettre aux transporteurs de préparer leur devis avec leurs fournisseurs, si des évolutions sont envisagées ;

- les tableaux financiers reprenant les investissements réalisés année N-1 ainsi que les comptes analytiques correspondants à l'activité de la présente annexe ;
- l'analyse détaillée du retour d'expérience sur l'année N-1 et les évolutions induites et engagées pour l'année N et N+1 ;
- le plan de travail de l'année N avec une présentation détaillée des objectifs prioritaires de l'année N+1.

A tout moment de l'exécution de la convention :

- le STIF peut solliciter les ERGOS sous la forme de questions écrites, voire de réunions spécifiques afin d'obtenir des informations complémentaires sur la gestion de la sécurité 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

Article 7 - Responsabilité financière des ERGOS

Les conséquences financières des incidents sécuritaires non imputables au STIF ou aux autres adhérents à la charte du système 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 la SNCF et 50% pour la RATP.

Les montants de ces dépenses sont communiqués au STIF par les adhérents et sont accompagnés de justificatifs détaillés par poste.

Le STIF consolide les documents et les transmet aux ERGOS et identifie de manière motivée les manquements qu'il considère imputable à la RATP et à la SNCF.

Celles-ci en prennent connaissance et ont 40 jours ouvrés pour en contester la teneur à compter de leur réception.

En cas de contestation, les parties feront leurs meilleurs efforts pour rechercher un règlement amiable, préalablement à une action contentieuse. Les parties disposent d'un délai de 40 jours ouvrés, à compter de la date de la contestation telle que prévue à l'alinéa précédent, pour se concilier ou constater leur désaccord persistant.

Les montants de la charge financière, une fois ceux-ci acceptés par l'ensemble des parties, sont défalqués des factures émises par la RATP et la SNCF sur le fondement de l'article 58 du présent contrat.

Article 8 - Transférabilité/Réversibilité Continuité des prestations

Les ERGOS s'engagent à élaborer et mettre à disposition du STIF toutes les ressources de la sécurité Navigo (incluant la documentation) référencés dans la charte et dans cette convention permettant au STIF d'assurer la transférabilité/réversibilité et/ou la continuité des prestations assurées par la présente convention.

La transférabilité/réversibilité et/ou continuité des prestations s'entendent et de manière non limitative à :

- la capacité du STIF de reprendre directement les prestations réalisées par les ERGOS et les confier à un tiers ;
- l'obligation faite aux ERGOS de communiquer au STIF tous les éléments de la sécurité Navigo permettant au STIF d'en reprendre la maîtrise si nécessaire et la continuité de son exploitation et son évolution ultérieure.
- L'accès aux secrets (clefs et algorithmes cryptographiques) et leurs procédures de mise en œuvre dans le système de Sécurité Navigo.

Article 9 - Résiliation

D'un commun accord, les parties peuvent résilier la présente convention par échange de courriers adressés par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans cette hypothèse, la résiliation prend effet 12 mois après la réception de la dernière lettre susvisée.

IV – TARIFICATION, GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES ET SUIVI DU TRAFIC

C. DONNEES DE VALIDATION 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

I. Définitions générales

Le suivi de la qualité et de la complétude des données de validation télébilletique s'appuie sur 6 indicateurs :

- Indicateur 1F, mesure par jour et par gare de la complétude des données remontées des pôles ferrés (métro/ RER) générateurs de trafic ;
- Indicateur 1B, mesure par jour et par ligne du réseau de surface (bus et tramways) de la complétude des données remontées;
- Indicateurs 2LS et 2LB, mesure par trimestre de la qualité du codage de la ligne pour les remontées de validation des réseaux de Surface (bus, TCSP, tramways) pour 2LS, et du mode Bus pour 2LB.
- Indicateur 2A, mesure par trimestre et par ligne du réseau de surface (bus et tramways) de la qualité du codage de la ligne et de l'arrêt.
- Indicateur 3, mesure par jour du délai de remontée des données ;
- Indicateur 4, mesure par mois et par mode (fer gares fermées / fer gares ouvertes / métro / bus et TCSP / tramway) du volume des données.

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 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.

II. Indicateur 1F, mesure par jour et par gare de la complétude des données remontées des pôles générateurs de trafic.

Pour chaque gare ou station est fixé un seuil minimal de volume de validations anonymisées remontées sur une journée en deçà duquel la quantité de données de validations remontées est jugée anormalement basse et insuffisante pour effectuer des analyses correctes, pour chacun des types de jour suivants :

- 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.

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 :

$$\text{Moyenne} - 2 \times \text{Ecart-type}$$

Si le calcul du seuil aboutit à une valeur inférieure à 3000, le seuil est fixé à 0.

Par exception au principe ci-dessus, si, sur la période T4/N-2 à T3/N-1, un facteur exogène tel qu'une restructuration d'offre a modifié de manière avérée et durable le volume des données de validation issues d'une gare ou d'une station, les seuils de l'année N peuvent être calculés sur une période raccourcie de manière appropriée.

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 7300 pour les gares/stations avec plusieurs lignes de contrôle,
- est supérieure ou égal à 8500 pour les gares/stations avec une seule ligne de contrôle,

Le STIF communique la valeur des seuils pour l'année N à la RATP au plus tard le 1^{er} décembre de l'année N-1. Une réunion ou un échange de courriel entre la RATP et le STIF permettra de valider conjointement les seuils et les éventuelles exonérations à retenir.

Les éventuels ajustements dans le calcul des seuils (jours à ne pas prendre en compte, gare ou station pour laquelle le calcul est effectué sur une période plus courte que T4/N-2 à T3/N-1) sont précisés conjointement sur proposition du STIF lors du groupe opérationnel d'amélioration de la qualité des flux de validation tenu au début du 4^{ème} trimestre N-1.

L'indicateur 1F est calculé pour chaque gare ou station, pour chaque journée d'exploitation, hors dimanches, jours fériés et ponts. Pour une gare et un jour donnés :

$\text{Ind 1F pour la gare G et le jour J} = \frac{\text{Nombre de validations anonymisées remontées de la gare G 30 jours après le jour J}}{\text{Seuil pour la gare G et le jour J}}$

III. Indicateur 1B, mesure par jour et par ligne de bus de la complétude des données remontées.

Pour chaque ligne de bus ou tramway 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 chacun des types de jour suivants :

- JOHV, jour ouvré hors période de vacances scolaires.
- SAHV, samedi hors période 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 ligne a subi un événement ayant entraîné

l'exonération de ce jour), et en déterminant sur cette base le 1^{er} quartile. Si le 1^{er} quartile est inférieur ou égal à 3000, le seuil est fixé à 0.

Par exception au principe ci-dessus, si, sur la période T4/N-2 à T3/N-1, un facteur exogène tel qu'une restructuration d'offre a modifié de manière avérée et durable le volume des données de validation issues d'une ligne de bus ou de tramway, les seuils de l'année N peuvent être calculés sur une période raccourcie de manière appropriée.

Le STIF communique la valeur des seuils pour l'année N à la RATP au plus tard le 1^{er} décembre de l'année N-1. Une réunion ou un échange de courriel entre la RATP et le STIF permettra de valider conjointement les seuils et les éventuelles exonérations à retenir.

Ces éventuels ajustements dans le calcul des seuils sont précisés conjointement sur propositions du STIF ou de la RATP lors du groupe opérationnel d'amélioration de la qualité des flux de validation tenu au début du 4^e trimestre N-1.

L'indicateur 1B est calculé pour chaque ligne de bus ou de tramway, pour chaque journée d'exploitation correspondant à un jour ouvré ou à un samedi (hors vacances scolaire, hors jours fériés et hors ponts).

$$\text{Ind 1B pour la ligne L et le jour J} = \frac{\text{Nombre de validations anonymisées remontées de la ligne L 30 jours après le jour J}}{\text{Seuil pour la ligne L et le jour J}}$$

IV. Indicateurs 2LS, 2LB et 2A, mesure par trimestre et, pour 2A, par ligne du réseau de surface (bus ou tramway), de la qualité des données remontées.

Les indicateurs 2LS et 2LB mesurent, par trimestre calendaire, la part des données de validations remontées avec un code ligne décodable. 2LS est calculé pour l'ensemble du réseau de surface et 2LB uniquement pour le mode bus.

$$\text{Ind 2LS (trimestre T)} = \frac{\text{Nombre de validations anonymisées avec un code ligne décodable pour l'ensemble du réseau de surface sur le trimestre T}}{\text{Nombre de validations anonymisées pour l'ensemble du réseau de surface sur le trimestre T}}$$

$$\text{Ind 2LB (trimestre T)} = \frac{\text{Nombre de validations anonymisées avec un code ligne décodable pour l'ensemble du mode Bus sur le trimestre T}}{\text{Nombre de validations anonymisées pour l'ensemble du mode Bus sur le trimestre T}}$$

L'indicateur 2A est calculé pour chaque trimestre calendaire d'exploitation par ligne du réseau de surface (bus ou tramway). Il vise à identifier la part des données de validations remontées du réseau de surface précisément localisées. Une donnée de validation remontée du réseau de surface est considérée comme « précisément localisée » si elle contient un code arrêt connu et présent dans les référentiels, tels que transmis par la RATP au STIF, avec des données de géo localisation présentes.

$$\text{Ind 2A pour la ligne L et le trimestre T} = \frac{\text{Nombre de validations anonymisées précisément localisées remontées de la ligne L sur le trimestre T}}{\text{Nombre de validations anonymisées remontées de la ligne L sur le trimestre T}}$$

V. Indicateur 3, mesure par jour du délai de remontées des données.

L'indicateur 3 est calculé globalement (tous modes confondus) pour chaque journée d'exploitation :

$$\text{Ind 3 pour le jour J} = \frac{\text{Nombre de validations anonymisées remontées 15 jours après le jour J (tous modes confondus)}}{\text{Nombre de validations anonymisées remontées 30 jours après le jour J (tous modes confondus)}}$$

VI. Indicateur 4, mesure par mois et par mode (fer gares ouvertes / fer gares fermées / métro / bus et TCSP / tramway) du volume des données.

$$\text{Ind 4 pour le mode X sur le mois M} = \frac{\text{Nombre de validations anonymisées remontées du mode X sur le mois M}}{\text{Nombre de validations anonymisées remontées du mode X sur le mois M}}$$

Cet indicateur ne prend en compte que les validations transmises dans les 30 jours suivants la journée de validation mesurée.

VII. 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.

Un jour J est considéré comme un « jour-ligne de surface » « incomplet » pour la ligne L si l'indicateur 1B est inférieur à 100% pour ce jour et cette ligne.

Le STIF statue

- sur chaque jour-gare « incomplet » pour lequel l'indicateur 1F est inférieur à 80% et qui concerne une gare ou une station « générant un trafic moyen ou élevé », conformément à la définition donnée au paragraphe 2 de la présente annexe,
- et sur chaque jour-ligne de bus « incomplet » pour lequel l'indicateur 1B est inférieur à 80% (hors cas où le seuil est nul et hors lignes de tramway),

pour l'exonérer ou le qualifier comme « inacceptable » ; cette qualification se fait au regard de la raison expliquant le niveau anormalement bas du volume de validations indiquée par la RATP et de la typologie des facteurs d'incident définie à l'article « 61.2 - Traitement des anomalies. » du présent contrat.

Un trimestre calendaire est considéré comme un « trimestre-gare » inacceptable pour cause d'incomplétude pour la gare G, si cette gare a cumulé sur le trimestre considéré plus de 7 jours « inacceptables ».

Un trimestre calendaire est considéré comme un « trimestre-ligne de bus » inacceptable pour cause d'incomplétude pour la ligne L, si cette ligne de bus a cumulé sur le trimestre considéré plus de 7 jours « inacceptables ».

Un trimestre calendaire est considéré comme un « trimestre-réseau de surface » inacceptable pour cause de non qualité du codage des arrêts si la part des lignes pour lesquelles l'indicateur 2A a été inférieur à 90% sur ce trimestre est:

- en 2016, supérieur à 19%,
- en 2017, supérieur à 17%,
- en 2018, supérieur à 14%,
- en 2019, supérieur à 12%,
- en 2020, supérieur à 10%.

Un trimestre calendaire est considéré comme un « trimestre-réseau de surface » inacceptable pour cause de non qualité du codage des lignes si, pour le trimestre considéré, l'indicateur 2LB a été inférieur à 98%.

Un trimestre calendaire est considéré comme un « trimestre-ligne de surface » inacceptable pour cause de non qualité du codage des arrêts pour la ligne L si, pour cette ligne et ce trimestre, l'indicateur 2A a été inférieur à 70%. La notion de trimestre inacceptable pour cause de non qualité du codage des arrêts ne s'applique pas aux lignes de bus à très faible trafic. Une ligne est qualifiée de « à très faible trafic » pour l'année N si sur la période allant d'octobre N-2 à septembre N-1, le volume de ses validations est inférieur à 250 000 (dans l'hypothèse d'une création de ligne en cours de période, le volume annuel de la ligne sera calculé par extrapolation).

Les jours et trimestres calendaires inacceptables donnent lieu à des pénalités conformément à l'article 65 du présent contrat.

ANNEXE IV-C-2 – DISPOSITIF DE MESURE POUR DETERMINER LES TAUX DE VALIDATION SUR LES RESEAUX DE SURFACE

L'objet de la présente annexe est de préciser

- les conditions de mise en œuvre du dispositif d'évaluation des taux de validation ;
- le mode de détermination du taux de validation annuel d'une part global sur le réseau et d'autre part par ligne de tram et par ligne de bus pour chaque catégorie de titre sur support télébilletique (Navigo, ImagineR, forfaits Solidarité Transport, forfaits Gratuité Transport, forfaits zonaux Améthyste).
- les conditions de mise en œuvre du dispositif de validation assistée;

I. Principes généraux

A. – Vocabulaire utilisé.

Trafic – Par simplification de langage, le mot « trafic » désignera dans la présente annexe le trafic des titres sur support télébilletique.

Semaine de plein trafic – Semaine au cours de laquelle le trafic des titres sur support télébilletique est à un niveau de pleine activité. Compte tenu de l'offre existante des titres sur support télébilletique (quasi exclusivement des Franciliens dont une forte majorité d'actifs et de jeunes scolarisés), sont considérées comme semaines de plein trafic, les semaines de janvier à avril et d'octobre jusqu'à la semaine incluant le 1^{er} décembre hors vacances scolaires et hors semaines comportant un jour férié. Le STIF établit pour chaque année la liste précise des semaines de plein trafic au regard du calendrier des vacances scolaires et des jours fériés.

Jour ouvrable de plein trafic – Jour de semaine au cours duquel le trafic des titres sur support télébilletique est à un niveau de pleine activité.

Référentiel des lignes – Par simplification de langage, le terme « référentiel des lignes » désignera dans la présente annexe, l'ensemble des lignes considérées :

- Les lignes de Bus de jour (hors lignes affrétées et services urbains AOP, services urbains gratuits),
- Les lignes de Tramway exploitées par la RATP,
- Les lignes de Noctilien exploitées par la RATP.

B. – Principes d'évaluation du trafic des titres sur support télébilletique et de détermination du taux de validation.

Le taux de validation est la part des voyages ayant donné lieu à validation parmi ceux réalisés avec un titre valide sur support télébilletique. La mesure du taux de validation permet d'estimer le trafic total des titres sur support télébilletique par extrapolation à partir de la connaissance des remontées de validation dès lors que l'on est capable d'estimer la part des validations qui sont effectivement remontées dans le SIDV.

La mesure principale du taux de validation sur une ligne de tram ou de bus se fait au travers d'une enquête auprès des voyageurs permettant de dénombrer dans un même temps les montants munis d'un titre valide sur support télébilletique et leur validation effective, sur un jour ouvrable de plein de trafic type.

La mesure du taux de validation est intégrée au dispositif de la mesure annuelle de la fraude, pour le réseau de Surface RATP, réalisée par un institut de sondage, selon des modalités définies conjointement entre la RATP et le STIF.

Durant l'enquête, le STIF aura à tout moment la possibilité d'auditer les conditions de collecte de l'information.

Les modalités d'enquête stopulées dans cette annexe visent à mesurer un taux de validation par année civile, pour le réseau de surface et pour chaque ligne de bus ou de tram, globalement et par titre (Navigo, ImagineR, forfaits Solidarité Transport, forfaits Gratuité Transport, forfaits zonaux Améthyste).

C. – Périmètre de la mesure

Trois environnements de la mesure sont étudiés :

- Réseau Bus de jour (hors lignes affrétées et services urbains AOP, services urbains gratuits),
- Réseau Tramway,
- Réseau Noctilien.

Intervention durant des jours de plein trafic :

- Pour les réseaux BUS de jour et Tramway :
 - Lundi après-midi uniquement
 - Mardi en plage d'ouverture complète
 - Jeudi en plage d'ouverture complète
 - Vendredi matin uniquement
 - Pour Noctilien :
 - Vendredi
 - Samedi
 - 1 nuit en semaine
- Reconstruction d'un jour ouvrable type de plein trafic
- En semaine de plein trafic

Toutes les mesures sont réalisées en dehors des vacances scolaires, et hors périodes atypiques (cas de force majeure, perturbations sociales, aléas exceptionnels, mesure de gratuité...).

Une vague de mesure par an

II. Modalités de mesure et de calcul

A. - Objectifs

Cette enquête permet une estimation du taux de validation :

- au global sur l'ensemble du réseau de jour et de nuit,
- par ligne de Bus ou de Tramway du référentiel des lignes
- par type de titre.

Elle s'appuie pour le référentiel de lignes sur l'interrogation de 260 000 voyageurs, soit 170 000 porteurs d'un titre sur passe Navigo acceptant de répondre à l'enquête, ce qui permet d'avoir un taux de marge d'erreur concernant le taux de validation global inférieur à 0,25%.

A titre indicatif, elle couvre 7% du trafic journalier dans le référentiel des lignes considéré.

B. – Principes méthodologiques

Cette mesure par sondage est réalisée sur un volume conséquent de voyageurs (260 000), sur l'ensemble du référentiel des lignes et répondant à un plan de sondage très précis (menant à une marge d'erreur de 0,25% sur le taux de validation global), couvrant l'amplitude du service RATP afin de garantir la représentativité du trafic sur le périmètre considéré.

La représentativité et fiabilité des estimations reposent sur deux dimensions :

- Une enquête voyageurs à bord des véhicules,
- Un échantillon stratifié de courses.

Modalités de recueil des informations

L'objectif est de déterminer le taux de validation sur le réseau de Surface. Pour cela, l'institut de sondage procède à des enquêtes en situation embarquée en interrogeant la quasi-totalité des voyageurs du réseau Bus et Tramway sur les courses sélectionnées (une course étant un trajet

simple entre deux terminus d'une ligne de Bus ou de Tramway), en référence au plan de sondage décrit plus loin.

Le rôle des enquêteurs est de compter le nombre de personnes qui montent dans le véhicule, et à partir de l'administration d'un questionnaire, de demander à voir le titre de transport, et pour les voyageurs qui possèdent un titre télébilletique de vérifier la validité et la validation de leur titre.

Contenu du questionnaire administré :

- Qualification du voyageur : acceptant ou refusant
- Qualification du déplacement : station/ arrêt de montée et motif du déplacement
- Titre de transport : type et validité du titre
- Profil du voyageur : âge, profession, fréquence d'utilisation des transports en commun

Pour réaliser cette mesure, il faut que l'enquêteur puisse lire le titre de transport. La validation et le type de titre sont constatés par l'enquêteur après lecture du passe Navigo au moyen d'un lecteur sans contact.

La sélection des interviewés est réalisée de manière aléatoire selon un pas adapté aux flux. On interroge par course, entre 50% et 80% des voyageurs, selon l'affluence.

Participation de tous les voyageurs sollicités. Une partie des voyageurs peut refuser de répondre ou de présenter son titre de transport. La solution adoptée est de mesurer le comportement de la sous population des « enquêtés refusant » par une enquête parallèle dite enquête de calage.

Cette enquête de calage mesure le taux de validation de chaque catégorie de titres sur support télébilletique de cette sous population sur un échantillon spécifique de courses du réseau.

Concrètement, lors de l'enquête de calage, il s'agit d'obliger les « voyageurs refusant » à montrer leur titre de transport en faisant intervenir des contrôleurs RATP auprès des enquêteurs. Les contrôleurs RATP en civil (donc non repérés en tant que tels par le voyageur qui monte dans le Bus ou Tram) interviennent après un refus rencontré en situation d'enquête. En procédant ainsi, le comportement des « enquêtés refusant » est connu. On peut alors intégrer cette population dans le comptage général du taux de validation.

Pour effectuer l'ensemble de ces mesures, l'institut de sondage met à disposition une équipe d'enquêteurs en quantité suffisante pour interroger les voyageurs sans gêner le trafic, ou entraîner des désagréments voyageurs. Les enquêteurs sont non assimilables à des contrôleurs RATP pour ne pas introduire de biais sur le comportement des voyageurs.

Echantillon stratifié de courses

Sont présentés ici les principes de construction de l'échantillon de courses à calibrer en fonction des objectifs précis définis et validés conjointement avec le STIF.

La RATP travaille avec une logique de « courses », une course étant un trajet simple entre deux terminus d'une ligne de Bus ou de Tramway.

Afin de définir pour chacune des lignes un nombre de courses à enquêter, la méthode d'échantillonnage s'appuie sur une stratification de l'ensemble des lignes, en fonction de leur trafic.

Les strates constituent des groupes homogènes de lignes présentant les mêmes caractéristiques en termes de flux. En effet, plus le flux sur une ligne est important, plus le nombre de courses sera important afin d'avoir une bonne représentativité de la diversité des conditions de voyages.

Les courses enquêtées par ligne sont sélectionnées de manière à garantir la couverture des différentes périodes de la journée (heures pleines, heures creuses).

Le plan de sondage fixe des objectifs de nombre de courses à réaliser pour chacune des strates, donc pour chacune des lignes, et donc un nombre de voyageurs enquêtés. Soit pour 260 000 voyageurs enquêtés dont 170 000 porteurs d'un titre sur passe Navigo acceptants, 4500 courses au total par an, et ce afin d'avoir un taux de marge d'erreur concernant le taux de validation global inférieur à 0,25%.

Le niveau de marge d'erreur par ligne et par catégorie de titres est fonction du nombre de répondants par ligne (et donc de la répartition des 4500 courses par ligne) et du niveau du taux de validation.

C'est pourquoi, les lignes sur lesquelles on souhaite une lecture du taux de validation avec les marges d'erreurs les plus faibles seront à déterminer conjointement avec le STIF, et le plan de sondage sera à définir en conséquence.

C. – Modalités de calcul

En prenant en compte les notions d' « individu enquêté répondant » et d' « individu enquêté refusant », la mesure du taux de validation se traduit de la façon suivante :

On note $N = N_{rep} + N_{ref}$, où N est le nombre total de voyageurs porteurs d'un titre valide sur passe Navigo enquêtés, dont N_{rep} le nombre total de voyageurs enquêtés répondant et N_{ref} le nombre total de voyageurs enquêtés refusant.

On note par t_{rep} , le taux de validation des voyageurs enquêtés porteurs d'un titre valide sur passe Navigo répondant issu de l'enquête globale et t_{ref} le taux de validation des voyageurs enquêtés porteurs d'un titre valide sur passe Navigo refusant, issu de l'enquête de calage.



Le taux de validation global mesuré sera égale à $t_{global_mesuré} = w_{rep}t_{rep} + w_{ref}t_{ref}$
avec $w_{rep} = N_{rep}/N$ et $w_{ref} = N_{ref}/N$

La décomposition du taux global avec les « répondants » et les « refusants » est maintenue dans tous les calculs de taux de validation.

Ce principe de calcul s'applique pour chaque catégorie de titre sur passe Navigo : Navigo, ImagineR, forfaits Solidarité Transport, forfaits Gratuité Transport, forfaits zonaux Améthyste. Si, pour une catégorie de titre, le nombre d'utilisateurs n'est pas suffisant pour établir un taux de validation par ligne en disposant d'un nombre d'individus enquêtés acceptable statistiquement, le taux de validation pourra être établi entre regroupant les données recueillies sur un groupe de lignes dont les caractéristiques permettent de supposer valablement une homogénéité des pratiques de validation. ,

Le niveau de fiabilité statistique acceptable ainsi que les regroupements de lignes seront déterminés conjointement avec la RATP. Ce taux de validation est le taux de validation de référence.

V – BIENS ET INVESTISSEMENTS

ANNEXE V-1 ANNEXE CONFIDENTIELLE
PROGRAMME D'INVESTISSEMENT 2016-2020 - SYNTHÈSE FINANCIÈRE ET PHYSIQUE

Pour sauvegarder le secret industriel de la RATP, cette annexe ne sera pas rendue publique.

Présentation d'une synthèse du tableau contractuel (annexes y compris confidentielles seulement) :

**ANNEXE V-2 ANNEXE CONFIDENTIELLE
PROGRAMME D'INVESTISSEMENT 2016-2020 – SYNTHÈSE FINANCIÈRE ET
PHYSIQUE**

Pour sauvegarder le secret industriel de la RATP, cette annexe ne sera pas rendue publique.

**ANNEXE V-3 - PROTOCOLE DE GOUVERNANCE DU MATERIEL ROULANT ENTRE LE
STIF ET LA RATP**

Cette annexe figure sur le CD joint au présent contrat.

ANNEXE V-4
ACCORD ENTRE LE STIF ET LA RATP FIXANT LE MONTANT DE L'INDEMNITE DUE
AU TITRE DES TRANSFERTS DE PROPRIETE DES BIENS DE REPRISE ET
DEFINISSANT LE REGIME DES OUVRAGES CONSTITUTIFS DE
L'INFRASTRUCTURE TRAMWAY ET TRANSPORT EN COMMUN EN SITE PROPRE
(TCSP)

Cette annexe figure sur le CD joint au présent contrat.

VI – REGIME FINANCIER

ANNEXE VI-1- ELEMENTS A PRENDRE EN COMPTE POUR LA FACTURATION ANNUELLE

Les compensations C12 et C4 font l'objet d'une facturation séparée.

	Euros HT	Euros TTC
Contribution forfaitaire d'exploitation C11		
Montant contractuel d'origine en euros 2015		
Modification du service de référence		
Autres ajustements		
Modification tarifaire et impact gratuité		
Montant annuel total y compris modifications du service des tarifs et impact gratuité		
Indice d'actualisation C11		
Montant actualisé C11		
Compensation de l'écart d'actualisation des charges et hausse tarifaire pour les RD C13		
Objectif de recettes directes d'origine aux tarifs du au 01/09/2015		
Impact modification du service de référence		
Autres ajustements		
Impact modification tarifaire et gratuité		
Objectif de recettes directes au tarif du au 01/09/2015 recalé des impacts		
Indice de hausse tarifaire depuis le 01/09/2015 (Tn)		
Indice d'actualisation C11		
Compensation écart d'actualisation des charges et hausses tarifaires C13 : objectif de recettes directes recalé des impacts x (indice d'actualisation C11 - indice Tn)		
CONTRIBUTION C1		
Contribution C2 pour financement des investissements		
Montant contractuel d'origine en euro 2015		
Modification du service de référence		
Montant annuel total		
Indice d'actualisation C2		
CONTRIBUTION C2		
Objectif de recettes directes d'origine aux tarifs du au 01/09/2015		
Impact modifications tarifaires aux tarifs du au 01/09/2015		
Impact modifications de l'offre de référence aux tarifs du au 01/09/2015		
Impact gratuité		
Indice de hausse tarifaire (Tn)		
Objectif de recettes directes recalé des impacts et revalorisé de la hausse tarifaire Tn		
Recettes directes réalisées		
Correction de recettes directes : neutralisation de l'impact des grèves pour le STIF si RD < Obj RD		
Recettes directes corrigées		
Partage de l'écart de RD bande passante		
CLAUSE DE PARTAGE DES RISQUES		
Incitation financières		
Pénalités pour non-réalisation de l'offre kilométrique		
Autres Pénalités		
Bonus/Malus Qualité de service		
INCITATIONS FINANCIERES		
AUTRE REMUNERATION		
REMUNERATION TOTALE		
ACOMPTES VERSES		
Ajustement (article 91) autre que celui de la contribution C2		
NET A FACTURER		

ANNEXE VI-2 - PRINCIPES DE PARTAGE DES RECETTES COLLECTEES

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, la SNCF 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 TELEBILLETTIQUE A PARTIR DU 1/1/2017.

Le STIF et la RATP ont l'objectif qu'à compter du 1^{er} janvier 2017, le partage des recettes des forfaits délivrés sur support télébilletique, d'une durée égale ou supérieure à une semaine soit réalisé en tenant compte de la fréquentation des services par les porteurs de forfaits. Cette fréquentation sera appréciée par l'exploitation des données de validation (SIDV) qui permet d'identifier la grande majorité des trajets réalisés légalement sur les réseaux de transport public.

Le STIF a établi une méthode de partage des recettes des forfaits qui nécessite d'être expertisée par les transporteurs et précisée sur la base de l'audit du SIDV en cours au moment de la rédaction des contrats.

Un avenant au présent contrat conclu avant fin 2016 définira les modalités du partage, à compter du 1^{er} janvier 2017, des recettes des forfaits délivrés sur support télébilletique, d'une durée égale ou supérieure à une semaine.

Les parties s'engagent à œuvrer avec diligence pour parvenir à un accord sur la méthode de partage des recettes à partir de l'année 2017.

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 privées déterminée selon les principes détaillés aux précédents paragraphes, sont partagées entre la RATP et la SNCF sur la base des clés de partage indiquées dans le tableau ci-dessous :

	Tickets t+ exclusion faite de la part revenant aux opérateurs privés	
	SNCF	RATP
Tickets t+ à l'unité	0,014	0,986
Tickets t+ en carnet plein tarif	0,014	0,986
Tickets t+ en carnet demi tarif	0,014	0,986

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 collectés reviennent aux opérateurs privés, le partage des dites recettes étant réalisé par leur mandataire ;
- la RATP conserve le solde (93.2% des recettes collectées).

Ventes réalisées par la SNCF :

- 6.8% des recettes collectés reviennent aux opérateurs privés, le partage des dites recettes étant réalisé par leur mandataire ;
- 16.8% des recettes collectés reviennent à la RATP ;
- la SNCF conserve le solde (76.4% des recettes collectées).

ANNEXE VI-3 - IMPORT MENSUEL RECIF

**ANNEXE VI-5 – ANNEXE CONFIDENTIELLE
COMPTE PREVISIONNEL D'EXPLOITATION**

Pour sauvegarder le secret industriel et commercial de la RATP, cette annexe ne sera pas rendue publique.

**ANNEXE VI-6 - ANNEXE CONFIDENTIELLE
CALCUL DE LA CONTRIBUTION C2**

Pour sauvegarder le secret industriel et commercial de la RATP, cette annexe ne sera pas rendue publique.

**ANNEXE VI-7 – FORMULE D’INDEXATION DES CONTRIBUTIONS DE
GESTIONNAIRE D’INFRASTRUCTURE**

Indexation de la part C11 du GI :

$$K11n_{gi} = (1 - 0,5\%)^n \times (0,232 FSD3n + 0,062 Dn + 0,706 Sn)$$

avec FSD3 : indice FSD3 mensuel des frais et services divers 3 (publication Le moniteur)

D : indice mensuel du prix des services (indice INSEE identifiant : 0641257)

S : indice trimestriel des salaires mensuels transports (indice INSEE : identifiant : 01567433)

Indexation de la part C2 du GI :

$$K2n_{gi} = 0,282 + 0,718 K11n_{gi}$$

**ANNEXE VI-8 ANNEXE CONFIDENTIELLE – CONVENTION TRIPARTITE SUR LE
CREDIT-BAIL (LOT 1 et 2)**

Cette annexe figure sur le CD joint au présent contrat.

**ANNEXE VI-9 ANNEXE CONFIDENTIELLE – CONVENTION BILATERALE SUR LE
CREDIT-BAIL (LOT 1 et 2)**

Cette annexe figure sur le CD joint au présent contrat.

ANNEXE VI-10 – PROCEDURE DE MODIFICATION DU SERVICE DE REFERENCE EN COURS DE CONTRAT

Les modifications significatives de l'offre de référence pérennes ou temporaires font l'objet de la procédure décrite dans la présente annexe.

Les modifications significatives de l'offre de référence (complément ou suppression) décidées par le STIF au cours du contrat dans les conditions prévues aux articles du Titre II donnent lieu à un ajustement des contributions du STIF. Cet ajustement est fondé sur la variation marginale des coûts de production induits par la modification de l'offre de référence.

La RATP transmet au STIF un dossier qui fait apparaître :

- les caractéristiques détaillées de la modification envisagée (sous la forme appropriée selon le type de modification);
- les prévisions de trafic (le cas échéant, en distinguant le trafic induit et le trafic transféré)
- les variations de recettes directes ;
- les moyens mis en œuvre avec les coûts des différents types de dépenses.

Ce dossier comprend en outre les éléments permettant d'apprécier l'intérêt socio-économique du projet, et un dossier financier précisant l'incidence de la modification sur le contrat.

Le dossier financier transmis par la RATP fait apparaître pour chaque année du contrat l'estimation des incidences de la modification envisagée sur :

- les variations nettes de dépenses (Dsn) (en euros 2015 HT)
- les variations nettes de recettes directes (RDSn) (aux tarifs en vigueur le 1er septembre 2015, exprimées en euros HT 2015)

Le dossier fait apparaître, si elle existe, la contribution financière de tiers (Ct).

Après examen des dossiers transmis, le STIF notifie à la RATP son accord sur la variation des km commerciaux résultant de la modification et sur les montants :

- de l'ajustement de rémunération tel que défini à l'article 82 (en euros 2015 HT) ;
- de l'évaluation forfaitaire de la variation nette des recettes directes (RDSn) (aux tarifs en vigueur le 1er septembre 2015)

L'ajustement de la contribution C11 est égal à $Dsn - Ct - RDSn$. Il couvre ainsi les variations de dépenses de la RATP résultant de la modification décidée par le STIF non couvertes par la contribution financière d'un tiers quand elle existe.

Les conséquences financières, pour la RATP, de la modification de l'offre de référence étant couvertes par la rémunération additionnelle et la participation financière éventuelle d'un tiers, les variations nettes de recettes directes induites par la modification doivent être neutralisées. Pour ce faire, l'évaluation forfaitaire RDSn de la variation nette de recettes directes est ajoutée ou retranchée chaque année à la prévision contractuelle de recettes directes de la RATP, puisque les recettes directes effectivement perçues par la RATP seront elles-mêmes affectées par la variation nette de recettes directes résultant de la modification de l'offre de référence.

Les évaluations forfaitaires de variation des recettes directes pourront, un an après la mise en service effective, faire l'objet d'un réexamen dans le cadre du comité de suivi « Offre », et éventuellement d'une nouvelle estimation.

ANNEXE VI-12 - MODALITES DE CALCUL DU TAUX D'EVOLUTION TARIFAIRE

Le taux d'évolution tarifaire est utilisé pour la prise en compte des effets des décisions tarifaires du STIF et pour le règlement des acomptes mensuels de la contribution C13.

1) Prise en compte des effets des décisions tarifaires du STIF :

Le coefficient d'augmentation tarifaire de l'année n (T_n) utilisé dans la facture annuelle est calculé en faisant le rapport entre les recettes directes de l'année n (RD_n) en € HT courant et les volumes de titres de l'année n valorisés en € HT aux conditions économiques du 1^{er} 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 du 1^{er} 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 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 coefficient d'augmentation tarifaire de l'année n (T_{np}) indiqué à l'article 89 - 2 du contrat correspond à l'augmentation tarifaire moyenne prévisionnelle entre les tarifs du 1^{er} 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^{er} 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 €
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 €
225	Imagine R Etudiant 1-2	333,90 € / 11
226	Imagine R Etudiant 1-3	333,90 € / 11
227	Imagine R Etudiant 1-4	333,90 € / 11
228	Imagine R Etudiant 1-5	333,90 € / 11
232	Imagine R Etudiant 2-3	333,90 € / 11
233	Imagine R Etudiant 2-4	333,90 € / 11
234	Imagine R Etudiant 2-5	333,90 € / 11
238	Imagine R Etudiant 3-4	333,90 € / 11
239	Imagine R Etudiant 3-5	333,90 € / 11
243	Imagine R Etudiant 4-5	333,90 € / 11
479	Imagine R Etudiant toutes zones	333,90 € / 11
197	Imagine R Scolaire 1-2	333,90 € / 11
198	Imagine R Scolaire 1-3	467,10 € / 11
199	Imagine R Scolaire 1-4	600,30 € / 11
200	Imagine R Scolaire 1-5	733,50 € / 11
204	Imagine R Scolaire 2-3	333,90 € / 11
205	Imagine R Scolaire 2-4	444,60 € / 11
206	Imagine R Scolaire 2-5	578,70 € / 11
210	Imagine R Scolaire 3-4	333,90 € / 11
211	Imagine R Scolaire 3-5	422,10 € / 11
215	Imagine R Scolaire 4-5	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 €

Ident. RECIF	Nom titre	
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)	
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 €
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 €
424	Congrès 7 jrs 1-5	73,15 €

##

339	Améthyste 95 1-5	37,16 €
-----	------------------	---------

426	CH 12	
-----	-------	--

Ident. RECIF	Nom titre	
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 €
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	

Ident. RECIF	Nom titre	
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-13 - 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^{er} semestre 2016, le 2^e 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, billets Orlybus et Roissybus, 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 RATP 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 RATP des recettes « titres courts » en € HT sur la période considérée (hors recettes réalisées pendant les jours de grève relevant de l'article 79.5.

Les différents types de jours sont dénombrés sur la période considérée, en n'excluant que les jours de gratuité relevant des articles 85 et 86 (lors d'un pic de pollution, par exemple) et les jours de grève relevant de l'article 79.5, 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,
- Cсахv pour les samedis et ponts hors période de vacances scolaires,
- CdiHV 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 :

$$N_{johv} + (N_{sahv} \times C_{сахv}) + (N_{diHV} \times C_{diHV}) + (N_{jov} \times C_{jov}) + (N_{sav} \times C_{sav}) + (N_{div} \times C_{div})$$

	Jour ouvré hors période de vacances scolaires	RDTC / N
Valeur moyenne	Samedi hors période de vacances scolaires	Csahv x (RDTC / N)
des	Dimanche/jour férié hors période de vacances scolaires	Cdihv x (RDTC / N)
recettes directes	Jour ouvré en période de vacances scolaires	Cjov x (RDTC / N)
« titres courts »	Samedi en période de vacances scolaires	Csav x (RDTC / N)
	Dimanche/jour férié en période de vacances scolaires	Cdiv x (RDTC / N)

Valeur des coefficients pour les années 2016 et 2017.

Csahv	0,88
Cdihv	0,71
Cjov	0,97
Csav	0,79
Cdiv	0,65

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-14 ANNEXE CONFIDENTIELLE - SERVICES ET OFFRES
SUPPLEMENTAIRES**

Pour sauvegarder le secret industriel et commercial de la RATP, cette annexe ne sera pas rendue publique.

VII – MODALITES D'EXECUTION

ANNEXE VII-1 – MODALITES DE MISES A DISPOSITION DE DONNEES RATP 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 certaines Données RATP sur la plateforme Open Data du STIF, au profit de tiers, en vue de leur réutilisation au sens de la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 (loi CADA). Elle est à distinguer de « l'échange ou de la réutilisation des données entre transporteurs » (cf. article Annexe II-A-3.2).

La RATP autorise le STIF dans le cadre de la politique d'ouverture des données transports, à mettre à disposition des utilisateurs, sur sa plateforme Open Data, certaines Données RATP, compilées et/ou agrégées, ou non, avec des données d'autres transporteurs d'Ile-de-France et du STIF et permettre leurs réutilisations au sens de la loi précitée, selon les modalités définies à l'article 3 de la présente annexe.

Sauf demande particulière qui fera l'objet d'une étude et d'une discussion avec le STIF, la RATP fournira ses Données dans les formats précisés dans chacune des annexes traitant des Données concernées.

Les mises à jour de la présente annexe, après validation par le comité de suivi prévu à l'article 5 de la présente annexe, seront réalisées par voie d'avenant.

Modalités de transmission des Données RATP au profit du STIF en vue de leur mise à disposition à des tiers

La RATP est et demeure seule et unique propriétaire des Données qu'elle produit et qu'elle peut transmettre au STIF dans le cadre des présentes.

La RATP autorise, à titre non exclusif, le STIF, à mettre à disposition exclusivement les Données RATP et selon les licences correspondantes prévues à l'article 3 de la présente annexe.

Le STIF veillera à garantir la réciprocité dans la fourniture des données par l'ensemble des transporteurs et leur simultanéité. Ces conditions de réciprocité et de simultanéité de fourniture des données seront évaluées par le comité de suivi.

Il est, en outre, expressément entendu entre les Parties que :

La RATP reste libre de proposer toutes ses Données RATP sur sa plateforme Open Data propre, y compris celles qui seraient également mises à disposition sur la plateforme du STIF ;

La RATP reste libre d'entretenir une relation avec la communauté des développeurs dans les termes et conditions de son choix ;

- La RATP se réserve l'exclusivité de la diffusion des éléments relevant de sa propriété intellectuelle, et notamment de sa charte graphique (logotypes, cartographies, indices de lignes en couleur, etc.), pour lesquels elle définira de façon indépendante sa politique de diffusion (à savoir notamment mais non exclusivement : les éléments proposés à la diffusion, les canaux de mise à disposition, les conditions et modalités de réutilisation par les tiers...).

En tout état de cause, la RATP ne saurait engager sa responsabilité en cas de dommage lié à une mauvaise utilisation ou à une modification par le STIF des Données ou en cas d'inadéquation des Données aux objectifs poursuivis par le STIF par la mise en œuvre de sa plateforme Open Data.

Les modalités de mise à disposition des Données RATP par le STIF au profit des Utilisateurs

On entend par « Utilisateur », tout tiers qui accède, 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. L'Utilisateur pourra réutiliser les Données RATP, figurant à l'article 3 de la présente annexe selon les termes des licences applicables publiées sur la plateforme Opendata du STIF.

Sans préjudices des dispositions de l'annexe II.A.3 le STIF consent à la RATP, à titre non exclusif et gratuit, pour la durée du contrat, l'accès, en qualité d'Utilisateur, aux données et services portant sur les transports collectifs, disponibles sur la plateforme Open Data du STIF. Ces accès devront toutefois

faire l'objet d'études préalables pour permettre les adaptations techniques éventuellement nécessaires.

Les Données RATP, préalablement définis à l'article 3 de la présente annexe, seront mis à disposition des Utilisateur soit :

par le biais du webservices STIF ou autre API,

et/ou

sous forme de fichiers de données brutes, agrégées, compilées ou non avec les données d'autres transporteurs d'Ile-de-France.

Ainsi, concernant les Données RATP qui seront mises 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 aux services concernés. Un barème de redevance est mis en place, prévoyant la gratuité pour certains Utilisateurs, dont la RATP.

L'utilisation des données RATP mises à disposition sous forme de fichiers de données brutes sur la plateforme Opendata STIF est soumise à l'acceptation par l'Utilisateur d'une licence (licence libre Etalab ou ODBL) en fonction du jeu de Données, tel que précisé à l'article 3 de la présente annexe. Cette mise à disposition se fera à titre gratuit.

Les modèles de licences, ainsi que les clauses des conditions générales d'utilisation concernant l'accès aux services et données RATP, sont rédigés en accord avec les Entreprises de transports d'Ile-de-France. Le STIF, d'un commun accord avec les Entreprises de transports d'Ile-de-France, veillera lors de la rédaction à prendre en compte les recommandations du comité Jutand, et notamment veiller à la sécurité des réseaux, quant aux flux des voyageurs à la complétude des données et à la neutralité des utilisations.

Dans tous les cas, quel que soit le mode de mise à disposition ou la licence applicable :

le STIF s'engage à soumettre la réutilisation, par le STIF lui-même ou les Utilisateurs, de toutes les Données actuelles ou à venir, quelle qu'en soit la nature, à la mention de leur source RATP.

Le STIF devra également faire savoir aux Utilisateurs que le STIF ne garanti pas l'exactitude des Données, ni l'absence d'erreurs éventuellement contenue dans les Données ;

Enfin, le STIF devra faire savoir aux Utilisateurs que la RATP et le STIF ne sauraient être responsables de toute perte, ou de tout dommage de quelque sorte que ce soit causé aux Utilisateurs ou à tout autre tiers du fait de la réutilisation des Données ou des services qui les auront intégrées.

Pour offrir aux Utilisateurs une complémentarité des données disponibles en Ile-de-France, le STIF renverra depuis un lien sur sa plateforme Open Data vers la plateforme Open data propre de la RATP où les Utilisateurs pourront avoir accès à des données supplémentaires selon les termes de licences choisies ou établies par la RATP.

A l'entrée en vigueur du présent contrat, un lien attaché aux données de trafic actuellement en ligne sur la plateforme Open Data de la RATP, sera proposé sur l'Open Data du STIF. Ce lien concerne les entrants directs sur le réseau ferré RATP, actualisé chaque année. Le STIF souhaite que davantage de données de trafic soient progressivement mises en ligne. Dans les meilleurs délais et au plus tard à mi-parcours du présent contrat, les données de trafic listées ci-dessous seront intégrées sur l'Open Data du STIF et de la RATP :

- Réseaux ferrés (RATP et Métro)
- Nombre de voyages entrants en station : un jour moyen (JO, SA, DI) et à l'année
- Le trafic journalier moyen (JO, SA, DI) et annuel de chaque ligne
- Réseau de surface (bus et tramways)
- Le trafic journalier moyen (JO, SA, DI) et annuel de chaque ligne

Enfin, l'ensemble des coûts et des investissements relatifs à la mise à disposition des Données de la RATP au STIF et de données et services par le STIF à des tiers seront supportés par le STIF.

Par ailleurs, en cas d'impacts sur les systèmes et les ressources de la RATP du fait de la mise à disposition, auprès de tiers, de Données RATP, notamment lorsque la plateforme Open Data du STIF

renvoie vers les systèmes RATP, les parties conviennent de se rapprocher pour définir un niveau de compensation financière dans le cas des API.

Le catalogue de Données RATP compilées et/ou agrégées à des données d'autres transporteurs d'Ile de France, pour leurs mises à disposition sur la plateforme Open data du STIF

Le catalogue, ci-dessous, prévoit :

la liste des Données RATP, ainsi que leur description, qui seront mises à disposition des Utilisateurs, en l'état ou compilées, sur la plateforme Open Data du STIF;

les licences de réutilisation (licence libre Etalab ou ODBL) applicables aux Données RATP mises à disposition sous forme de fichiers brutes ;

Les modalités de mises à disposition par jeu de Données RATP : par API et/ou par fichiers de données brutes ;

Les formats de mise à disposition ;

La périodicité des mises à jour.

Pour information, les modalités de transmissions des Données RATP

N°	Thème	Description des données disponibles sur la plateforme Open Data du STIF	Licence	maj	Format de mise à disposition sur la plateforme Opendata STIF	Format des Données RATP et leurs modalités de transmission au STIF.
14	TC, structure du réseau	Tracés des parcours par ligne de bus du réseau d'Ile-de-France	OdBl	semestriel	shp	Format : GML. Interface projet REFLEX Tracé. Fourniture au fil de l'eau après l'envoi du flux REFLEX arrêt. Diffusé par flux SFTP
15	TC, Information Voyageur	Horaires prévus à l'offre de transport en commun	OdBl	bimensuel	GTFS	Format : XML Trident. Diffusion par flux SFTP.
25	TC, Information Voyageur	Liste des lignes de bus et arrêts accessibles UFR.	OL	annuel	csv	Format : Excel. Diffusion par email.
26	TC, Information Voyageur	Liste des Gares et Stations accessibles du réseau ferré.	OL	annuel	csv	Format : Excel. Diffusion par email.
30	TC, structure du réseau	Liste des lignes de transport (Référentiel CodifLigne)	OL ou OdBl	mensuelle	csv	Sans objet.
31	TC, structure du réseau	Description des arrêts par ligne de transport	OL ou OdBl	bimensuel	csv	Format : XML Trident. Diffusion par flux SFTP. (idem que pour le référentiel Réflex).
32	TC, structure du réseau	Liste des arrêts de transport en commun (Référentiel Reflex)	OL ou OdBl	bimensuel	csv	Format : XML Trident. Diffusion par flux SFTP.
35	TC, usages	Données de validations télébilletiques par station / ligne, par titre et par jour	OdBl	semestriel	csv	Format : conforme aux DSI-SICFerré-STIF_V1.8.pdf, Version 1.8 et DSI-SICBUS-STIF V1.9.pdf, Version 1.9 du

						25/11/2010
36	TC, usages	Profil Horaire des validations télébilletiques par station / ligne et par type de jour	Odbl	semestriel	csv	Format : conforme aux DSI-SICFerré-STIF_V1.8.pdf, Version 1.8 et DSI-SICBUS-STIF V1.9.pdf, Version 1.9 du 25/11/2010
45	TC, services	Recherche d'itinéraires (Web services)	Odbl /CGU	Dynamique	Json	Sans objet.
46	TC, services	Les données d'accessibilité en temps d'un lieu - Isochrones (Web services)	Odbl /CGU	Dynamique	Json	Sans objet.
47	TC, services	L'état des ascenseurs (Web services)	Odbl /CGU	Dynamique	Json	Format : csv (3 relevés par jours). Diffusion par flux SFTP et par type de jour
48	TC, services	Les perturbations en cours ou futures	Odbl /CGU	Dynamique	Json	Format XML norme STIF (Données issues de Sipré). Diffusion par flux SFTP
49	TC, services	Les horaires théoriques de l'offre de transport (Web services)	Odbl /CGU	Dynamique	Json	Format : XML Diffusion via une requête sur le wap.
50	TC, services	Les prochains passages aux arrêts en temps réel (Web service)	Odbl /CGU	Dynamique	Json	Format : XML Diffusion via une requête sur le wap.
51	TC, services	Objets transports à proximité d'un lieu (Web service)	Odbl /CGU	Dynamique	Json	Sans objet.
52	TC, services	Prix d'un trajet (Web service)	Odbl /CGU	Dynamique	Json	Sans Objet.
53	TC	Fréquence de passages par jour type et par tranches horaires ou horaires de passage)	OL	annuel	csv	Sans objet.
54	TC	Liste des équipements en gare (référentiel ascenseurs,)	Odbl	semestre	csv	Format : Excel. Diffusion par email.
55	TC	Les codes couleurs des lignes ferrées et Bus	Odbl	annuel	csv	Sans objet.
57	TC	Liste des dépositaires	OL	annuel	csv	Format : Excel. Diffusion par email.

Respect des conditions de réutilisation par les Utilisateurs

Le STIF se porte garant du respect par les Utilisateurs des conditions d'utilisation telles que précisées dans la présente annexe.

A cet effet, dans les cas d'utilisations non-conformes des Données RATP constatées par le STIF ou signalées par la RATP au STIF, le STIF s'engage à :

En informer la RATP dans les plus brefs délais ;

intervenir auprès de l'Utilisateur identifié pour mettre un terme à cette utilisation non-conforme ;

interrompre à titre temporaire l'accès aux Données RATP de l'Utilisateur identifié.

En tout état de cause, le STIF fera de son affaire des conséquences et éventuels recours des Utilisateurs découlant de cette suspension provisoire.

Comité de suivi :

Un Comité de Suivi sera créé, composé de représentants du STIF de la RATP, des autres représentants des transporteurs et acteurs de la mobilité en Ile de France ainsi que des collectivités impliquées dans les politiques de mobilités durables.

Ce comité aura pour missions :

De préciser le rythme d'ouverture des données figurant à l'article 3 ci-dessus et d'identifier des jeux de données additionnelles qu'il serait possible d'ouvrir sur la plateforme du STIF, notamment au regard de la réciprocité et de la simultanéité de la mise à disposition des données des transporteurs d'Ile de France ;

D'établir les conditions d'ouverture de ces jeux de données (licence applicable...) ;

De partager les retours concernant la réutilisation des données ;

De décider des mesures à l'encontre des réutilisations non-conformes des données (interruption de la licence API, voire sortie temporaire du jeu de données de la plateforme Open Data du STIF, passage sous API de certains fichiers de données brutes...) ;

Le comité de suivi se réunit semestriellement et/ou à la demande de l'une des Parties ; notamment en cas de réutilisation non-conforme de certaines Données pouvant être préjudiciable. Par ailleurs, pour répondre à des besoins spécifiques ponctuels, un comité restreint composé du STIF et des Transporteurs d'Ile de France pourra être activé.

ANNEXE VII-2 - MODELE D'ACTE D'ENGAGEMENT

Acte d'engagement des personnes, salariés et agents de XXX relatif aux obligations de confidentialité, de discrétion et de non-revendication en vertu de l'article XX confidentialité du contrat STIF-RATP 20XX-20XX

Objet : Dans le cadre du contrat STIF-RATP 20XX-20XX, **XX** doit communiquer à **XX** des Informations confidentielles afin de **XXXXX, du XXXX 20XX au XXXXX 20XX**.

Les Informations confidentielles comprennent notamment :

-

-

Et sont soumises à l'obligation particulière de confidentialité telle que décrite à l'article XXXX du contrat STIF-RATP.

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 ses dispositions, l'article XX « confidentialité » du contrat STIF-RATP 20XX-20XX.

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-RATP 20XX-20XX.

Fait à Paris, le 2015

Nom et Prénom	Fonction	Direction	Signature
----------------------	-----------------	------------------	------------------

ANNEXE VII-3 INFORMATIONS PERIODIQUES A FOURNIR
--

Cette annexe recense les principales informations à fournir dans les tableaux de bord de suivi des indicateurs du contrat. Les tableaux de bords mensuels et trimestriels détaillés ci-dessous seront complétés par les informations prévues aux annexes I et II du contrat, et plus généralement dans le contrat.

1 : Tableau de bord mensuel

Ce tableau de bord est constitué de fichiers électroniques transmis avec un bref commentaire en cas d'évènement particulier à signaler.

Recettes

Conformément aux dispositions de l'annexe Billettique Communautaire, la RATP participe à un travail conjoint des entreprises exploitant les réseaux franciliens, du GIE Comutitres et du STIF afin que le GIE Comutitres soit en mesure d'assurer, à partir de l'exercice 2017, la déclaration au STIF des données de vente et de recettes directes par contrat et globalement.

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

- Les ventes RATP et les ventes globales tous transporteurs confondus, en précisant les volumes d'unités et le tarif de vente,
- Les recettes directes de la RATP.

A partir de l'exercice 2017, l'état mensuel fourni par la RATP ne concerne que les recettes OrlyVal. L'état relatif aux données du mois N-1 est communiqué au STIF sous la forme d'un fichier Excel conforme au modèle de l'annexe VI-3, pour les mois ne comportant pas de vacances scolaires, au plus tard le premier jour ouvré advenant à partir du 20 du mois N et, pour les mois comportant des vacances scolaires, au plus tard le premier jour ouvré advenant à partir du 25 du mois N.

- 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) Métro : ensemble du réseau, par mois et pour le trimestre

- Ponctualité/Régularité : Indicateur de performance aux heures de pointes, qui mesure la production aux heures de pointes par ligne,
- L'indicateur d'attente des voyageurs en dehors des heures de pointes, calculé en comparant les temps d'attente annoncés aux voyageurs par la RATP et les temps d'attente effectifs par ligne,

b) RER : par ligne, par mois et pour le trimestre

- indicateur de ponctualité RER en co-responsabilité avec la SNCF pour les RER A et B
- indicateur de ponctualité par branche pour les RER A et B
- indicateur du nombre de trains ayant circulé aux heures de pointe dans les tronçons centraux en co-responsabilité avec la SNCF
- indicateur du nombre de trains ayant circulé par branche du domaine RATP hors tronçons centraux sur l'ensemble de la journée
- La grille des causes communes RER A et B
- indicateur des différents niveaux de retard par branche : moins de 5 minutes, entre 5 et 15 minutes, plus de 15 minutes
- indicateur du retard moyen par branche
- indicateur portant sur le suivi des causes de non ponctualité
- taux de desserte des gares RER. Cet indicateur sera transmis à partir de Janvier 2017.
- indicateur de ponctualité pour les RERA et RERB en heures de pointe (voyageurs débutant leur trajet entre 6h et 10h et entre 16h et 20h les jours ouvrables, hors week end et jours fériés) en co-responsabilité ligne entière et en heures creuses. Cet indicateur sera transmis à partir de Janvier 2017.

c) Réseau de surface : par ligne, par mois et pour le trimestre

- indicateur de ponctualité/régularité

Production

a) Métro, ligne par ligne, en TK ou VK totaux et commerciaux et technique :

Production kilométrique prévue de l'offre contractuelle, production programmée et production kilométrique effectivement réalisée, en distinguant la production aux heures de pointes et aux heures creuses.

b) RER, ligne par ligne, en TK ou VK totaux et commerciaux et techniques :

Production kilométrique prévue de l'offre contractuelle, production programmée et production kilométrique effectivement réalisée, en distinguant la production aux heures de pointes et aux heures creuses.

c) Réseau de surface, ligne par ligne puis consolidé par sous-réseau

- Production kilométrique prévue de l'offre contractuelle, la production kilométrique commandée et la production kilométrique effectivement réalisée en KCC et KT ;
- les écarts entre l'offre contractuelle et l'offre réalisée par type de cause (en KCC et en pourcentage) en distinguant les causes internes, les aléas externes, les causes sociales, les haut-le-pied de régulation, les ajustements d'offre ;
- A compter du 1er janvier 2017, (voire 2016, si la mise en production le permet) pour le sous-réseau Tramway uniquement, pour les heures de pointe 7h15-9h15 et 17h00-19h00 : le nombre de départs/passages théorique prévu à l'offre contractuelle, le nombre de départs/passages commandés et le nombre de départs/passages effectivement réalisés ;
- L'indice de perturbation.

Fréquentation du réseau

a) Réseau ferré : RER et métro

- les entrants pour l'ensemble des stations de métro et gares de RER pour un jour ouvrable moyen (par tranches horaires), un samedi et un dimanche, en période de plein trafic, durant les vacances scolaires, en juillet et en août
- le trafic Jour Ouvrable de chaque ligne par station et gare un jour ouvrable moyen, un samedi et un dimanche, en période de plein trafic, durant les vacances scolaires, en juillet et en août
- comptages train par train du nombre de voyageurs présents sur l'interstation la plus chargée pour le sens le plus chargé par ligne pour les périodes de pointe du matin et du soir, tel que décrit à l'article 64-1.

b) Réseau de surface

- Le trafic moyen par ligne :
 - Trafic jour pour la période de plein trafic selon quatre jours types Lundi, mardi à vendredi, samedi, dimanche / jours fériés / ponts,
 - Trafic jour pour les autres phases du tableau de marche (vacances scolaires, Phase 1 et Phase 2) selon quatre jours types :- Lundi, mardi à vendredi, samedi, dimanche / jours fériés / ponts
- Le taux de charge (brut et pondéré) par ligne

2 : Tableau de bord trimestriel

Ce tableau de bord est constitué de fichiers électroniques accompagnés d'un commentaire spécifique au trimestre.

Production

a) Métro, ligne par ligne, en TK ou VK totaux et commerciaux :

- Production kilométrique prévue de l'offre contractuelle, production programmée et production kilométrique effectivement réalisée, en distinguant la production aux heures de pointes et aux heures creuses,
- Ecartés détaillés par mois entre l'offre contractuelle et l'offre réalisée ; analyse par type de cause sur le trimestre.

b) RER, ligne par ligne, en TK ou VK totaux et commerciaux :

- Production kilométrique prévue de l'offre contractuelle, production programmée et production kilométrique effectivement réalisée, en distinguant la production aux heures de pointes et aux heures creuses,
- Ecartés détaillés par mois entre l'offre contractuelle et l'offre réalisée ; analyse par type de cause sur le trimestre

d) Réseau de surface, ligne par ligne puis consolidé par sous-réseau, en valeur mensuelle et en cumul trimestriel et annuel :

- Production kilométrique prévue de l'offre contractuelle, la production kilométrique commandée et la production kilométrique effectivement réalisée en KCC et KT ;
- les écarts entre l'offre contractuelle et l'offre réalisée par type de cause (en KCC et en pourcentage) en distinguant les causes internes, les aléas externes, les causes sociales, les haut-le-pied de régulation, les ajustements d'offre ;
- A compter du 1er janvier 2017, (voire 2016, si la mise en production le permet) pour le sous-réseau Tramway uniquement, pour les heures de pointe 7h15-9h15 et 17h00-19h00 : le nombre de départs/passages théorique prévu à l'offre contractuelle, le nombre de départs/passages commandés et le nombre de départs/passages effectivement réalisés ;
- L'indice de perturbation.

Qualité de service donnant lieu à bonus malus :

a) Métro : ensemble du réseau, par mois et pour le trimestre

- Régularité : Indicateur de performance aux heures de pointes, qui mesure la production aux heures de pointes par ligne,
- L'indicateur d'attente des voyageurs en dehors des heures de pointes, calculé en comparant les temps d'attente annoncés aux voyageurs par la RATP et les temps d'attente effectifs par ligne.

b) RER : par ligne, par mois et pour le trimestre

- indicateur de ponctualité RER en co-responsabilité avec la SNCF pour les RER A et B
- indicateur de ponctualité par branche pour les RER A et B
- indicateur du nombre de trains ayant circulé aux heures de pointe dans les tronçons centraux en co-responsabilité avec la SNCF
- indicateur du nombre de trains ayant circulé par branche du domaine RATP hors tronçons centraux sur l'ensemble de la journée

c) Réseau de surface , en valeur mensuelle et en cumul trimestriel et annuel :

- indicateur de ponctualité/régularité

d) Information des voyageurs

RER par ligne, Métro

- Information théorique en situation normale en stations/gares Information dynamique en situation normale en stations/gares et à bord des trains
- Information en situation perturbée prévue en stations/gares

- Information en situation perturbée imprévue en stations/gares et à bord (l'indicateur « à bord » est mesuré par l'enquête perception du STIF)

Réseau de surface

- Information théorique en situation normale aux points d'arrêt et à bord des bus et tramways (par sous-réseau)
- Information dynamique en situation normale aux points d'arrêt et à bord des bus et tramways (par sous-réseau)
- Information en situation perturbée prévue (global Réseau de surface)

e) Accessibilité des Personnes à Mobilité Réduite

RER par ligne, Métro

- disponibilité des équipements d'accessibilité
- disponibilité des équipements de confort
- délai de remise en service des équipements d'accessibilité
- délai de remise en service des équipements de confort

Réseau de surface (par sous-réseau)

- disponibilité des palettes bus
- qualité de l'arrêt au trottoir des bus

f) Ambiance (accueil, propreté et vente) : RER par ligne, Métro

RER par ligne, Métro

- la propreté des stations et des gares
- la propreté des trains du RER et du métro
- l'accueil des voyageurs aux guichets et aux comptoirs d'information du métro et du RER
- la disponibilité des équipements de distribution des produits tarifaires et des lignes de péage du métro et du RER

Réseau de surface (par sous-réseau)

- le service rendu par le machiniste
- la propreté des bus et tramways

g) Sécurité et prévention : RER par ligne, Métro

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

Indicateurs soumis à pénalités

a) Accessibilité des Personnes à Mobilité Réduite

- délai d'information en cas de pannes de plus de 48 heures pour les équipements de confort
- délai d'information en cas de pannes de plus de 48 heures pour les équipements d'accessibilité

b) Ambiance (accueil, propreté et sécurité)

- Délai d'assistance au voyageur par un agent en moins de trois minutes pour le métro et le RER
- Situation inacceptable : dégradation du niveau de propreté des stations de métro
- Situation inacceptable : dégradation du niveau de propreté des trains du métro, pour les lignes équipées de matériel neuf.

Indicateurs transmis à titre d'information

a) Qualité de l'offre Métro :

- disponibilité de l'espace dans les rames aux heures de pointes (information trimestrielle)

b) Ponctualité RER :

- Indicateur des différents niveaux de retard par branche : moins de 5 minutes, entre 5 et 15 minutes, plus de 15 minutes (information trimestrielle)
- indicateur du retard moyen par branche (information trimestrielle)
- indicateur portant sur le suivi des causes communes de non ponctualité (information trimestrielle).

c) Information voyageurs

- Qualité des données d'offre théorique transmises à la base de données communautaire (information trimestrielle) *Fourni pas le STIF*

d) Suivi du trafic réseau ferré RER et Métro (information annuelle)

- les entrants pour l'ensemble des stations de métro et gares de RER pour un jour ouvrable moyen (par tranches horaires), un samedi et un dimanche, en période de plein trafic, durant les vacances scolaires, en juillet et en août ainsi que pour l'année complète
- les serpents de charge pour chaque ligne du réseau ferré utilisés pour la réalisation des études de trafic à la RATP pour un Jour ouvrable de plein trafic à l'affluence du matin et du soir, et à l'heure creuse
- le trafic Jour Ouvrable de chaque ligne par station et gare un jour ouvrable moyen, un samedi et un dimanche, en période de plein trafic, durant les vacances scolaires, en juillet et en août et pour l'année complète
- le trafic annuel de chaque ligne par station et gare
- les graphiques offre - demande pour chaque ligne de RER et de métro sur l'interstation la plus chargée (tronc commun et branches pour les lignes de métro en fourche) pour un jour ouvrable de plein trafic, comparant les places offertes (norme de confort et norme de 4 voyageurs debout par m²) et le trafic. Concernant les samedis de plein trafic et dimanche-jour férié de plein trafic, les graphiques offre-demande correspondants sont également fournis bien que les résultats ne puissent être considérés comme valeurs de référence, vu le faible nombre de mesures effectuées

e) Suivi du trafic réseau de surface (semestriel)

Fourni mensuellement voir plus haut

- les serpents de charge par ligne, par jour, pour la période de pointe du matin et pour la période de pointe du soir. Pendant la durée du présent contrat, ces informations seront transmises au STIF dès leur réalisation et à chaque actualisation, en regroupant les transmissions 2 fois par an, en mars et en septembre ;
- les matrices origine - destination par ligne, par jour, pour la période de pointe du matin et pour la période de pointe du soir. Pendant la durée du présent contrat, ces informations seront transmises au STIF dès leur réalisation et à chaque actualisation, en regroupant les transmissions 2 fois par an, en mars et en septembre.

f) Réclamations voyageurs (information trimestrielle)

- Etat statistique du traitement, par média, des réponses aux réclamations des clients
- Etat statistique des motifs de réclamation avec une répartition par média et par type de réseau, et avec une analyse des motifs principaux

g) Sécurité et prévention

- Remontées trimestrielles des statistiques 'sûreté' des réseaux comprenant :
 - Atteintes physiques sur les agents
 - Dégradations de biens
 - Ratio atteinte physiques / nombre de voyageurs
 - Taux d'intervention des équipes de sécurité en moins de 10 minutes par réseau
 - Nombre moyen d'équipes GPSR par jour, par réseaux
 - Nombre de vidéos mises à disposition des autorités de police par réseau (surface, métro et RER)
 - Nombre de vidéos dupliquées à des fins judiciaires par réseaux
- Plan d'action prévisionnel de communication (information annuelle)

h) Suivi billettique

Chaque mois :

- Des tableaux hebdomadaires des transactions unitaires de ventes et de SAV sur automates et TPV, transmis par mois, au plus tard le dernier jour du mois suivant, 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 sous forme de fichiers au format CSV.

chaque semestre :

- les quantités distribuées mensuellement dans ses canaux par type de support et par canal avec à minima le niveau de détail du tableau 2 de l'annexe IV-A-1

chaque année :

- la liste des types de supports en circulation avec les fournisseurs des dits supports et leur identification commerciale et technique
- pour l'ensemble des types de supports en circulation et pour chaque nom commercial du support :
 - le nombre de passes en circulation
 - le nombre de passes émis dans l'année
 - les caractéristiques techniques des passes émis (nom du masque, protocole RCTIF activé, type de sécurité activée)
 - la durée de vie estimée d'un passe émis dans l'année
 - les quantités commandées annuellement
- La liste des marchés passés relatifs à l'acquisition de supports, ainsi que les marchés programmés. A chaque nouveau marché, la RATP communique au STIF les documents relatifs au dit marché et informe le STIF au jour de la notification des titulaires sélectionnés. Ces informations sont confidentielles.
- Le coût d'achat par type de passe
- 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

Chaque année :

- liste des dépositaires (Ile-de-France et province) en précisant la localisation, les volumes et les montants de titres vendus par catégorie de titre et par dépositaire
- liste des organisateurs de voyages avec les volumes et montants des titres vendus
- liste des clients « grands comptes » avec les volumes et montants des titres vendus

- tableau des matériels de vente, qui fait état de l'ensemble des matériels de vente en service utilisés pour les réseaux hors espaces de vente du métro et du RER de la RATP.

j) Service Après-Ventes (information semestrielle)

- nombres d'actes de SAV et d'actes de souscription, par mois, par canal avec à minima le niveau de détail de l'annexe IV-B-3
- nombre d'opérations de SAV par type, par mois et par lieu de vente
- répartition des actes de SAV par type, par mois et par type de lieu

k) Lutte contre la fraude (information annuelle)

- Taux de fraude par sous-réseau. Les modes de contrôle et de calcul de cet indicateur de fraude visible sont précisés dans l'annexe IV-B-5.