

LABEL PARKING RELAIS SYSTÈME ET RÉFÉRENTIEL DE SERVICE

Note de présentation à l'attention des maîtres d'ouvrage

Le Schéma Directeur des Parkings Relais vise, entre autres, à uniformiser et améliorer la qualité de service des parcs de stationnement destinés à faciliter l'accès des usagers au réseau structurant de transport collectif. Pour cela, il s'appuie sur deux documents techniques, le Cahier de références techniques et le Label Parking Relais, qui doivent être observés par les maîtres d'ouvrage pour obtenir la labellisation et ainsi bénéficier des dispositifs de soutien technique et financier d'Île-de-France Mobilités.

Le Label Parking Relais se définit par un système de subventions annuelles et un référentiel de qualité de service. Le présent document expose ce système et ses modalités d'application, avant de présenter les 8 items composant le référentiel de qualité de service.

1. Le système

1.1. Démarche du maître d'ouvrage

Les investissements nécessaires à la labellisation Parking Relais sont convenus entre Île-de-France Mobilités et le maître d'ouvrage (MOA) lors de la définition du dossier de demande de subvention, avant leur passage devant les instances décisionnelles d'Île-de-France Mobilités. Les modalités de la participation financière d'Île-de-France Mobilités sont détaillées dans le référentiel de qualité de service (voir partie 2 du présent document) et dans le Cahier de références techniques des Parkings Relais.

Un prérequis pour prétendre à la labellisation est la mise en place d'une cohérence de gestion du stationnement à l'échelle du pôle d'échanges, en particulier la mise en place d'une réglementation du stationnement sur voirie dans un périmètre de 500 mètres autour de la gare d'implantation, et un contrôle de son respect par les automobilistes. Cette réglementation vise à orienter les usagers des transports en commun venant en voiture ou « rabattants » vers le Parking Relais et éviter la saturation de l'espace public. La ou les communes d'implantation du Parking Relais (ou la collectivité compétente en matière de stationnement) devront s'engager formellement à observer cette prescription au travers d'un courrier adressé à Île-de-France Mobilités, comportant un plan de la réglementation prévue, une description de celle-ci et des moyens de surveillance affectés à son contrôle.

En outre, le MOA est responsable de la gestion de l'organisation de l'accès au pôle pendant les travaux, notamment en ce qui concerne les coûts des éventuelles déviations de lignes de bus ou la mise en place de stationnements temporaires. Les actions provisoires et la communication qui seront à déployer pendant la phase de travaux seront soumises à la validation d'Île-de-France Mobilités.

Le MOA s'engage également à observer les prescriptions du label Parking Relais dans le cadre de la convention avec Île-de-France Mobilités, pour toute la durée de celle-ci. L'attribution de la subvention d'équipement est conditionnée à l'engagement du MOA de respecter le label.

1.2. Reporting

Pour chaque année civile écoulée, le MOA établit un rapport d'activité qu'il s'engage à transmettre à Île-de-France Mobilités au plus tard le 30 juin de l'année suivante. Le rapport d'activité comprend notamment le renseignement d'une fiche standardisée (voir modèle dans le Cahier de références techniques) et un reporting par item du référentiel de service (voir item n°8).

1.3. Contrôle

Île-de-France Mobilités contrôle le respect des items du référentiel de service :

- À la lecture du rapport d'activité établi par le MOA ;
- En effectuant des visites de type « client mystère », organisées à des dates et à une fréquence laissée à sa discrétion (à titre indicatif : 1 à 4 visites annuelles).

1.4. Bonus du label

Bonus qualité de service (subvention d'exploitation S1)

Un bonus qualité de service peut être versé en fonction du niveau de satisfaction du référentiel de service défini au travers des 8 items détaillés plus loin et apprécié à la lecture du rapport d'activité et des visites « client mystère » :

- Si les 8 items sont satisfaits, le bonus qualité de service est versé à 100%.
- Si 7 des 8 items sont satisfaits, le bonus est versé à 75%.
- Si 6 des 8 items sont satisfaits, le bonus est versé à 50%.
- Si le nombre d'items satisfaits est inférieur à 6, aucun bonus n'est versé.

Île-de-France Mobilités notifie sa décision au MOA par courrier motivé. Le MOA perçoit le bonus éventuel dans les 45 jours suivant la notification. Le versement du bonus peut s'accompagner de la formulation de réserves mineures sur les conditions d'exploitation du Parking Relais. Le MOA s'engage à ce que cette subvention soit utilisée pour maintenir la qualité de service requise par le label, par exemple par son affectation à un programme de travaux ou au travers d'un mécanisme d'intéressement de l'exploitant qu'il a désigné.

Bonus fréquentation (subvention d'exploitation S2)

Pré-requis : chaque opération financée dans le cadre du SDPR est précédée d'une étude d'opportunité pour s'assurer de l'adéquation entre la demande et l'offre de stationnement, afin d'éviter des situations économiques critiques résultant du surdimensionnement du projet. Cette étude intègre l'effet de fuite de péage en cas d'instauration d'un stationnement payant sur le pôle d'échanges multimodal, les objectifs du report modal sur les modes alternatifs à la voiture, les réserves de capacité constatées dans l'offre existante, etc.

Le bonus fréquentation est attribué à 100% à condition d'atteindre les deux niveaux minimaux d'occupation et de fréquentation définis comme suit :

En fonction du taux d'occupation :

- Le MOA réalise quatre relevés d'occupation dans l'année (voir modalités décrites à l'item 8).
- En parallèle, un ou plusieurs comptages d'occupation peuvent être effectués par Île-de-France Mobilités lors des visites « client mystère », à des périodes représentatives d'un usage habituel du Parking Relais (des mardis ou des jeudis, entre 10h et 12h ou entre 14h et 16h, hors vacances scolaires, jours fériés et perturbations particulières).
- La moyenne des différentes mesures effectuées au cours de l'année doit être supérieure ou égale à 80% du nombre de places voitures labellisées.

En termes d'abonnements commercialisés :

- Le nombre d'abonnements voitures commercialisés auprès d'usagers disposant d'un passe Navigo chargé d'un forfait valide (voir forfaits éligibles dans l'item 5) est supérieur ou égal à 80% du nombre de places voitures labellisées.
- Quel que soit le niveau de fréquentation du Parking Relais, les abonnements commercialisés auprès d'usagers disposant d'un passe Navigo chargé sont prioritaires dans l'accès aux places par rapport à tous les autres types d'usagers.

Île-de-France Mobilités notifie sa décision au MOA par courrier motivé. Le MOA perçoit le bonus éventuel dans les 45 jours suivant la notification. Il s'engage à ce que cette subvention soit affectée prioritairement au maintien de la politique locale de stationnement, à savoir le contrôle du respect de la réglementation sur voirie dans un périmètre de 500 m autour de la gare d'implantation du Parking Relais.

Remarque : la fréquentation des deux-roues motorisés et des vélos n'est pas prise en compte dans l'attribution du bonus de fréquentation. Seule la fréquentation voiture entre en compte dans le calcul de ce bonus.

Montant des bonus

Pour une année civile donnée, les bonus sont instruits par Île-de-France Mobilités sous condition de la transmission du rapport d'activité de l'année correspondante, dûment complété, au plus tard le 30 juin de l'année suivante.

Le montant des bonus est calculé en fonction du nombre de places voitures labellisées et de la configuration du Parking Relais :

BONUS ANNUEL – Parking Relais au sol			
INDICATEURS	Formule de calcul	Bonus mini	Bonus maxi
Qualité de service	Nombre de places VP labellisées x 25 €	3 000 €	7 500 €
Fréquentation PR	Nombre de places VP labellisées x 25 €	3 000 €	7 500 €

BONUS ANNUEL – Parking Relais en ouvrage			
INDICATEURS	Formule de calcul	Bonus mini	Bonus maxi
Qualité de service	Nombre de places VP labellisées x 50 €	12 500 €	25 000 €
Fréquentation PR	Nombre de places VP labellisées x 50 €	12 500 €	25 000 €

Dans le cas d'un Parking Relais mixte, alliant places en ouvrage et places au sol, le bonus est calculé au prorata du type de places.

1.5. Dispositif « abonnement PR 0€ »

Modalités du dispositif

Le MOA a la possibilité de mettre en place un tarif d'abonnement au Parking Relais à 0€ pour les abonnés détenteurs d'un passe Navigo chargé d'un des forfaits suivants :

- « Navigo Annuel » ;
- « Navigo Annuel Tarification Senior » ;
- « Imagine R »¹.

Le dispositif concerne des usagers fréquents du Parking Relais s'y rendant au moyen des modes de déplacement suivants :

- Voiture ;
- Deux-roues motorisé (y compris motos et cyclomoteurs) ;
- Vélo.

Ce tarif d'abonnement PR pour les usagers fréquents peut être compensé financièrement par Île-de-France Mobilités auprès du MOA, dans la limite d'un abonnement par place labellisée.

Le MOA peut choisir de limiter le dispositif entre 70% et 100% des places labellisées pour tenir compte de certaines spécificités locales. Ce pourcentage dit « coefficient T » est fixe pendant toute la durée de la convention d'exploitation.

Le cas échéant, le MOA est autorisé à dépasser 10% des abonnements éligibles par rapport au nombre de places labellisées et comme indiqué dans la convention respective afin de gérer au mieux le remplissage du parking. Le MOA s'engage à mettre en place une communication spécifique indiquant que cette nouvelle disposition tarifaire est offerte par Île-de-France Mobilités et explicitant clairement les conditions d'éligibilité et les règles d'usage (voir items 4 et 6).

La mise en place de ce dispositif est conditionnée à l'accord de la ou des commune(s) d'implantation du Parking Relais, traduit par l'envoi d'une demande formelle à Île-de-France Mobilités.

Si le dispositif est appliqué, le bonus fréquentation est acquis de plein droit sous réserve de la transmission des pièces justificatives (voir item 6).

Versement de la subvention d'exploitation S3 (compensation de recette)

Dans le cas de la mise en œuvre de ce dispositif, Île-de-France Mobilités verse au MOA une subvention « compensation de recette » équivalente au nombre d'abonnés des modes concernés (voitures, deux-roues

¹ Pour un abonnement lié à une voiture ou une moto, le détenteur d'un forfait « Imagine R » est âgé de plus de 18 ans et détenteur d'un permis de conduire ; pour un abonnement lié à un cyclomoteur ou un vélo, le détenteur d'un forfait « Imagine R » est âgé de plus de 14 ans.

motorisés et/ou vélos) multiplié par le prix mensuel des abonnements correspondants et par leur durée de validité dans une année civile, pondérée le cas échéant par le coefficient T, dans les conditions suivantes :

Avance S3 :

Une avance de la subvention est attribuée sur la base du dernier rapport d'activité déclarant le nombre d'abonnés Navigo bénéficiant du dispositif et le tarif mensuel pratiqué, qui devra être conforme à la grille tarifaire Parking Relais (voir item 5). En l'absence de rapport d'activité (mise en place du dispositif à l'ouverture du Parking Relais), et durant les trois premières années d'exploitation, le nombre d'abonnés correspondra à un maximum de 100% des capacités du Parking Relais, pondéré par le coefficient T si applicable.

En cas de mise en œuvre du dispositif sur un exercice partiel (en cours d'année), la subvention est calculée au prorata du nombre de jours applicables le premier mois, plus les mois complets restants de l'année (modalités définies dans la convention d'exploitation).

L'avance correspondant à l'année civile donnée sera versée à partir du 15 avril de la même année sur présentation d'un appel de fonds du MOA (un modèle pour cet appel de fonds est fourni par Île-de-France Mobilités).

Régularisation S3 :

La régularisation de la subvention se fait sur la base des abonnements PR 0€ effectivement attribués aux usagers et sous réserve du respect des règles d'usage (voir item 6).

Les informations nécessaires à la régularisation sont fournies par le MOA dans le rapport d'activité de l'année civile considérée.

Sur la base de ces éléments, Île-de-France Mobilités verse le solde de la subvention S3, c'est-à-dire la différence entre l'avance perçue et la subvention effectivement S3 due. À cette fin, une décision sera émise par Île-de-France Mobilités pour procéder à la régularisation (demande de reversement du trop-perçu par le MOA ou versement du solde restant par Île-de-France Mobilités).

Calcul du montant :

La subvention inclut une part correspondante à la compensation de recette pour les places voitures, une autre correspondant aux emplacements deux-roues motorisés (2RM) et une troisième correspondante aux emplacements vélos².

FORMULE DE CALCUL S3	
Part voiture	(1) Nb abonnés Navigo éligibles* x Tarif mensuel voiture x 12 x T
Part 2RM	(2) Nb abonnés Navigo éligibles* x Tarif mensuel 2RM x 12 x T
Part vélos	(3) Nb abonnés Navigo éligibles* x Tarif mensuel vélos x 12 x T
TOTAL S3	Somme de (1) + (2) + (3)

*Le nombre d'abonnés Navigo éligibles est plafonné par le nombre de places labellisées

Par exemple, pour un Parking Relais en ouvrage de 300 places voitures, 12 emplacements 2RM et 10 emplacements vélos en zone 5, la subvention annuelle maximale sera de 147 115,20 € :

EXEMPLE DE CALCUL S3	
Part voiture	(1) 300 abonnés Navigo x 40 € TTC x 12 x 1 = 144 000,00 € TTC
Part 2RM	(2) 12 abonnés Navigo x 13,30 € TTC x 12 x 1 = 1 915,20 € TTC
Part vélos	(3) 10 abonnés Navigo x 10,00 € TTC x 12 x 1 = 1 200,00 € TTC
TOTAL S3	Somme de (1) + (2) + (3) = 147 115,20 € TTC

Les tarifs plafonds appliqués dans l'exemple sont définis à l'item 5.

² Sont exclus les emplacements vélo labellisés Parking Vélos Île-de-France Mobilités, auquel cas les règles d'exploitation du Schéma Directeur du Stationnement Vélos s'appliquent, conformément à la convention d'exploitation conclue entre le MOA et Île-de-France Mobilités.

2. Le référentiel de service

Les huit items composant le référentiel de qualité de service sont détaillés ci-après. Pour chacun d'entre eux est exposé son contenu, le financement qui lui est lié, le niveau de reporting souhaité et le contrôle effectué par Île-de-France Mobilités pour l'attribution du bonus.

Item 1 : Identité Parking Relais

Termes de référence

L'identité Parking Relais doit contribuer à résorber l'hétérogénéité des parcs de rabattement franciliens, à optimiser leur fonctionnement au niveau local et à améliorer leur lisibilité et visibilité au niveau régional. L'objectif est d'associer l'image des Parkings Relais à un bon niveau de qualité de service sur les équipements dont Île-de-France Mobilités a reconnu la valeur intermodale (fonction de rabattement primordiale).

Les éléments graphiques utilisés à l'intérieur et à l'extérieur de l'équipement doivent traduire le fait que les PR offrent des espaces de stationnement pour les voitures, les deux-roues motorisés et éventuellement les vélos dans une vocation intermodale.

Remarque : plus largement, dès la phase de conception, le MOA veille à l'intégration paysagère ainsi qu'à la qualité architecturale et urbaine de l'équipement conformément aux prescriptions du Cahier de Références Techniques.

Référentiel de service

L'identité Parking Relais repose sur un logo apposé à l'entrée de l'équipement et repris :

- Sur chaque panneau de signalisation (piéton et véhicules) et panneau d'information à l'intérieur du PR ;
- Sur chaque panneau de jalonnement (piéton et véhicules) à l'extérieur du PR³.

Le logo figurant sur l'ensemble des panneaux de signalisation, de jalonnement et d'information doit être apposé de façon à être visible, à une position avancée par rapport à celles d'éventuels autres logos. Le logo du MOA et celui de l'exploitant peuvent compléter le logo Parking Relais. Le MOA s'engage à entretenir régulièrement les panneaux.

Par ailleurs, le nom du PR doit correspondre à celui de la gare sans être associé au nom de la commune d'implantation si celui-ci n'est pas également le nom de la gare, afin de lier autant que possible les deux espaces de mobilité. Un nom unique pour le PR est obligatoire si le pôle d'échanges dispose de plusieurs parcs de rabattement qui doivent être distingués. De même, les mentions autres que Parking Relais, telles que PIR, PSR, Parc Relais, parking ou parc de la gare, sont impérativement à proscrire. La reprise du terme de « gare » dans le nom du PR n'est pas souhaitée car implicitement contenue dans la terminologie même de « Parking Relais ».

Ex : conformément à cette prescription, le nom du PR qui dessert la gare du Val d'Europe, situé sur la commune de Montévrain, est « Parking Relais du Val d'Europe » et non « Parking Relais de Montévrain ».

Le MOA doit respecter la charte graphique Parking Relais inscrite dans la convention correspondante en vigueur, ainsi que les prescriptions signalétiques et autres chartes graphiques en vigueur définies par Île-de-France Mobilités.

Investissements liés à cet item

Le coût de la mise en place de l'identité PR est pris en charge par Île-de-France Mobilités, quel que soit le type d'opération financée (création, extension, réhabilitation, labellisation).

Cette prise en charge porte sur la signalétique intérieure au PR (pour les véhicules et les piétons) et sur le jalonnement (dans un périmètre d'environ 500 m pour les véhicules et sur le domaine ferroviaire pour les piétons).

Reporting

Déclaration du MOA dans son rapport d'activité des éléments d'identité installés et de toute opération de mise à niveau effectuée dans le cadre de cet item, illustrée par un photo reportage réalisé durant l'année d'exploitation objet du rapport.

³ Il est à noter que le jalonnement voiture sur voirie se fait obligatoirement avec l'idéogramme ID1b, conformément au Code de la Route.

Contrôle

Les visites « client mystère » effectuées chaque année par Île-de-France Mobilités permettent de vérifier la conformité de chaque élément de signalétique et de jalonnement.

Si des éléments manquants ou un défaut d'entretien sont identifiés, ils sont notifiés au MOA qui dispose de deux mois pour se mettre en conformité. Cette mise en conformité doit être formalisée auprès des services d'Île-de-France Mobilités, par simple courriel accompagné des justificatifs nécessaires (photo, facture, déclaration sur l'honneur de l'exploitant, etc.).

Le contrôle est complété par l'analyse du rapport d'activité.

Item 2 : Propreté et entretien sommaire

Termes de référence

Le confort d'usage et le sentiment de sécurité dépendent directement de la propreté de l'équipement et de l'entretien de ses installations au quotidien. La suspension de ces efforts peut dissuader certains usagers d'utiliser le PR ou provoquer la rupture de la chaîne de déplacements.

Référentiel de service

La satisfaction de cet item dépend essentiellement de la fréquence de passage des équipes en charge du nettoyage et de l'entretien sommaire. Le MOA doit prendre les mesures nécessaires pour que cette fréquence soit adaptée à la configuration et à l'usage du PR concerné. En particulier, doivent être prévus (liste non exhaustive) :

Pour les Parkings Relais en ouvrage :

- Nettoyage courant au moins une fois par semaine : enlèvement des débris, vidage des poubelles, mesures anti-tags, traitement des taches d'huile, etc. ;
- Nettoyage et lavage des accès piétons (accès, cages d'escalier, sas de sécurité, sol d'ascenseur), nettoyage anti-déjections (lavage et traitement des odeurs), au moins une fois par semaine, etc. ;
- Nettoyage complet du parc de stationnement au moins deux fois par an.

Pour les Parkings Relais au sol :

- Nettoyage courant au moins une fois par semaine : enlèvement des débris, vidage des poubelles, mesures anti-tags, traitement des taches d'huile, etc. ;
- Nettoyage au moins une fois par mois des abords immédiats (bas-côtés, fossés, voies de desserte) par balayage (feuilles mortes, débris).

Quel que soit le type de configuration du PR, le MOA veille à maintenir en permanence :

- Le dispositif d'éclairage en parfait état de marche ;
- Le dispositif de contrôle péage (barrières, lecteurs piétons, caisses automatiques, interphonie) en parfait état de marche ;
- Des poubelles en quantité suffisante (au niveau des accès véhicules et piétons notamment) et vidées régulièrement (application du tri sélectif) ;
- La propreté des cheminements piétons, en particulier pour assurer la continuité des cheminements pour les personnes à mobilité réduite ;
- Les réparations sommaires à jour (luminaire défectueux, porte abîmée, poignée cassée, panneau d'information ou mobilier vandalisé, ascenseur hors service, etc.).

Investissements liés à cet item

L'ensemble des postes d'investissement liés à cet item sont finançables dans le cadre des opérations de création et d'extension. Ils peuvent également être renforcés ou traités dans le cadre des opérations de réhabilitation ou de labellisation.

Reporting

Dans son rapport d'activité, le MOA rappelle le dispositif de nettoyage et de maintenance déployé (fréquences d'intervention, moyens déployés) et établit un bilan de l'état de propreté et d'entretien du Parking Relais pour chacun des points figurant au référentiel de service de l'item, illustré au besoin par un photo reportage.

Contrôle

Les visites « client mystère » effectuées chaque année par Île-de-France Mobilités permettent de vérifier la propreté du Parking Relais et le bon fonctionnement des différents équipements.

Si des éléments de non-conformité sont identifiés, ils sont notifiés au MOA qui dispose de deux mois pour se mettre en conformité. Cette mise en conformité doit être formalisée auprès des services d'Île-de-France Mobilités, par simple courriel accompagné des justificatifs nécessaires (photo, facture, déclaration sur l'honneur de l'exploitant, etc.).

Le contrôle est complété par l'analyse du rapport d'activité.

Item 3 : Sécurité / sûreté

Termes de référence

Les usagers doivent avoir un complet sentiment de sûreté dans les Parkings Relais pour eux-mêmes et pour leur véhicule. Outre la qualité de l'entretien courant, objet du précédent item, le MOA s'engage à maintenir en bon état les dispositifs de sécurisation du PR.

La satisfaction de cet item est notamment liée à la configuration du PR. Dès la phase de conception, le MOA veille à éviter le maximum d'espaces délaissés (revers de volées d'escalier, sas de sécurité, fonds de parcelles, sécurisation des espaces désaffectés ou masqués par des obstacles, etc.). Pour les PR les plus anciens, le MOA fait le nécessaire pour que ces espaces soient neutralisés ou traités.

Le Parking Relais étant par ailleurs un établissement recevant du public (ERP de type Parcs de Stationnement), le MOA est tenu d'observer l'ensemble de la réglementation applicable en termes de sécurité incendie.

Référentiel de service

Les dispositifs de sécurisation du PR ne doivent présenter aucune faille :

- Dispositif anti-intrusion : accès piétons sécurisés par lecteur de badge/ticket pour les PR en ouvrage, clôtures pour les PR au sol ;
- Dispositif réglementaire de lutte contre l'incendie : éclairage de sécurité en service, extincteurs en place, pelles et bacs à sable disponibles et en bon état, etc. ;
- Dispositif anti-stationnement sauvage longue durée, notamment pour les PR au sol ;
- Dispositifs de vidéosurveillance et de report d'appel.

Le Parking Relais ne doit pas présenter de traces de dégradation résultant d'actes de malveillance ou d'incivilités. En cas de dégradation (tags, déjections, vitres brisées, mâts d'éclairage, candélabres, etc.), celle-ci doit être traitée dans les meilleurs délais.

De même, en cas d'intrusions (squat, mendicité, stationnement sauvage...), le MOA intervient sans délai pour faire cesser la situation.

Investissements liés à cet item

L'ensemble des dispositifs de sécurisation sont financés dans le cadre des opérations de création, extension ou réhabilitation. Pour les opérations de labellisation, leur renouvellement est pris en charge par Île-de-France Mobilités.

Reporting

Dans son rapport d'activité, le MOA :

- Dresse un état des actes de malveillance et des incivilités survenus au cours de l'année d'exercice et à l'appui des retours des usagers (recensement caractérisé et daté, illustré de photos si nécessaire) ;
- Fournit les pièces justifiant le maintien, voire le renouvellement, des dispositifs de sécurisation ;
- Communique le Procès-Verbal de la dernière Commission de Sécurité réalisée dans le PR (parcs de stationnement en ouvrage de plus de 250 places uniquement).

Contrôle

Les visites « client mystère » effectuées chaque année par Île-de-France Mobilités permettent de vérifier la conformité des éléments listés.

Si des éléments de non-conformité sont identifiés, ils sont notifiés au MOA qui dispose de deux mois pour se mettre en conformité. Cette mise en conformité doit être formalisée auprès des services d'Île-de-France Mobilités, par simple courriel accompagné des justificatifs nécessaires (photo, facture, déclaration sur l'honneur de l'exploitant, etc.).

Le contrôle est complété par l'analyse du rapport d'activité.

Item 4 : Accessibilité, accueil et information voyageurs

Termes de référence

Le PR est accessible à tous les usagers. Il leur fournit des informations visibles, lisibles et à jour pour leur permettre d'effectuer leur trajet intermodal dans les meilleures conditions possibles.

Référentiel de service

Accessibilité :

Le MOA veille à maintenir en permanence l'accessibilité complète du PR (fonctionnement 24h/24 avec accès possible à tous les places, emplacements et services) pour toutes les catégories d'usagers :

- Des véhicules et deux-roues depuis la voie publique jusqu'à chaque place et emplacement,
- Des piétons, y compris les personnes à mobilité réduite, dans le PR puis jusqu'au domaine ferroviaire, conformément à la réglementation.

Le MOA procède à l'enlèvement immédiat des obstacles entravant la circulation des véhicules, des deux-roues motorisés, des vélos et des piétons.

Le Parking Relais doit réserver aux personnes handicapées un quota de places adaptées conformément à la réglementation accessibilité en vigueur (pour les parcs de stationnement jusqu'à 500 places, au minimum 2% du nombre total de places prévues pour le public, arrondi à l'unité supérieure)⁴.

Information statique :

L'utilisateur devra pouvoir accéder facilement, dans un affichage spécifique, à une information visible, lisible et à jour sur le fonctionnement du PR :

- Règles de sécurité et règlement intérieur ;
- Tarifs et conditions générales de vente / d'utilisation ;
- Coordonnées de l'exploitant (de préférence le responsable direct du site) ;
- Horaires d'ouverture du PR et de présence des agents d'exploitation ;
- Événements ponctuels (travaux, fermetures) ;
- Présence d'un dispositif de vidéosurveillance le cas échéant.

Un espace d'affichage est dédié à l'affichage du plan de lieu présentant le pôle d'échanges avec la localisation du Parking Relais par rapport à l'offre de transports collectifs. Le MOA apposera un signe distinctif du type « vous êtes ici » sur le plan pour faciliter le repérage des clients du Parking Relais souhaitant rejoindre les autres services de mobilité présents dans le pôle.

Le MOA pourra récupérer cette donnée au format numérique auprès d'Île-de-France et devra veiller à la mise à jour régulière, à minima tous les ans lors de la rentrée scolaire.

En cas d'application du dispositif « abonnement PR 0€ », les usagers doivent être informés de l'existence de cette mesure tarifaire (affichage à l'entrée ou à l'espace d'accueil), ainsi que des forfaits de transport éligibles, des règles d'usage et de la prise en charge du coût de cette mesure par Île-de-France Mobilités.

Information dynamique :

Pour les Parkings Relais de plus de 300 places, Île-de-France Mobilités recommande l'installation d'un dispositif d'information dynamique sur l'état de disponibilité des places (occupé / libre). Le panneau doit être positionné à l'entrée de l'équipement et délivrer une information fiable.

L'avis d'Île-de-France Mobilités sera sollicité préalablement au lancement de toute expérimentation de nouveaux dispositifs d'information dynamique.

⁴ Pour des dispositions plus complètes, se référer en particulier à l'article 3 de l'arrêté du 1^{er} août 2006 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19 à R. 111-19-3 et R. 111-19-6 du code de la construction et de l'habitation.

Communication :

Le MOA met en place un plan spécifique de communication et d'accompagnement des usagers. Il doit notamment mettre l'accent sur :

- La simplicité d'utilisation avec un support d'accès unique (passe Navigo) ;
- La possibilité de communiquer deux ou plusieurs numéros de passe Navigo, appartenant à des usagers différents, pour un même abonnement PR.

Investissements liés à cet item

L'ensemble des dispositifs d'information (y compris le dispositif d'information dynamique pour les PR concernés) est financé dans le cadre des opérations de création, extension et réhabilitation. Pour les opérations de labellisation, le renouvellement est pris en charge par Île-de-France Mobilités.

Le financement des dispositifs d'accessibilité est étudié au cas par cas et en fonction du type d'opération.

Reporting

Dans son rapport d'activité, le MOA fournit les pièces attestant le respect de chacun des points figurant à cet item, illustré par un photo reportage. Il détaille les moyens mis en œuvre pour exécuter son plan de communication (site internet, affichage, newsletter, dépliant, etc.).

Contrôle

Les visites « client mystère » effectuées chaque année par Île-de-France Mobilités permettent de vérifier la conformité des éléments listés.

Si des éléments de non-conformité sont identifiés, ils sont notifiés au MOA qui dispose de deux mois pour se mettre en conformité. Cette mise en conformité doit être formalisée auprès des services d'Île-de-France Mobilités, par simple courriel accompagné des justificatifs nécessaires (photo, facture, déclaration sur l'honneur de l'exploitant, etc.).

Le contrôle est complété par l'analyse du rapport d'activité.

Item 5 : Tarifs

Termes de référence

La tarification est l'un des seuls leviers dont dispose le MOA pour maîtriser le volume de véhicules particuliers en rabattement et par conséquent préserver une équité entre l'ensemble des modes de déplacement (voiture, bus, deux-roues motorisé, vélo, marche...).

L'objet de cet item est d'encadrer les tarifs pratiqués dans les Parkings Relais pour répondre à de multiples objectifs :

- Harmoniser les tarifs pratiqués dans les PR au sein d'une même zone tarifaire des transports en commun pour résorber d'éventuels effets de seuils et rétablir des équilibres locaux entre gares proches ;
- Plafonner les tarifs pour éviter que des PR ne soient détournés de leur fonction initiale ;
- Atteindre un équilibre entre niveau de tarif et niveau de prestation pour dissuader les usagers résidant à proximité du PR de se rabattre en voiture sur le pôle et ne pas décourager les rabattants « captifs » dans leur pratique intermodale ;
- Garantir aux MOA un niveau de recettes suffisant pour financer un entretien régulier de l'équipement et, par conséquent, un maintien durable du niveau de qualité de service.

Référentiel de service

Abonnements PR Navigo :

Les « abonnements mensuels PR » sont exclusivement destinés aux usagers rabattants vers les transports en commun disposant d'un passe Navigo chargé d'un forfait Navigo (forfaits de transport annuels et mensuels en vigueur). Il s'agit d'un abonnement valable 24h/24 et 7j/7, sans restriction des horaires d'accès au Parking Relais (pas d'abonnement « jour » par exemple).

Le coût de l'abonnement mensuel PR est dégressif en fonction de l'éloignement à Paris pour les modes motorisés.

Dans un souci de cohérence tarifaire entre les différents modes, le tarif des abonnements mensuels PR pour les deux-roues motorisés est plafonné à un tiers (1/3) du tarif de ceux destinés aux voitures. Enfin le tarif

abonnements mensuels PR pour les vélos sera plafonné à 10 € TTC sans être supérieur à celui appliqué pour les deux-roues motorisés.

TARIFS MENSUELS EN € TTC A APPLIQUER DANS LES PARKINGS RELAIS (ABONNEMENTS VOITURE)						
Zone tarifaire	Dans les PR en ouvrage			Dans les PR au sol		
	Tarif plancher	Tarif conseillé	Tarif plafond	Tarif plancher	Tarif conseillé	Tarif plafond
1&2	90 €	100 €	110 €	80 €	90 €	100 €
3	40 €	50 €	60 €	30 €	40 €	50 €
4	30 €	40 €	50 €	20 €	30 €	40 €
5	20 €	30 €	40 €	0 €	20 €	30 €

Les tarifs mensuels pratiqués devront impérativement se situer dans la fourchette concernée selon la zone tarifaire, en respectant autant que possible la valeur conseillée.

Pour les emplacements vélo ne portant pas le label Parking Vélos Île-de-France Mobilités, les tarifs de la grille s'appliquent. En revanche, pour les emplacements vélo labellisés, la grille tarifaire du Schéma Directeur du Stationnement Vélos en gare et en station est à respecter.

À partir du 1^{er} janvier 2023, afin de refléter l'évolution des charges d'exploitation du PR et ainsi assurer la pérennité de l'équilibre économique d'exploitation des PR, le MOA pourra appliquer chaque année la formule d'indexation présente dans les conventions d'exploitation, à savoir :

$$15\% + 70\% \times \text{ICHT-H} / \text{ICHT-H}_0 + 15\% \times \text{EBIQ} / \text{EBIQ}_0$$

EBIQ : indice de prix de production de l'industrie française pour le marché français - Energie, biens intermédiaires et biens d'investissements - prix à la production (identifiant INSEE 010534841)

EBIQ₀ : valeur de l'indice connue à la date de la notification de la convention

ICHT : indice annuel du coût horaire du travail révisé - Salaires et charges - Tous salariés - secteur « transports et entreposage » (identifiant INSEE 001565176)

ICHT₀ : valeur de l'indice connue à la date de la notification de la convention

Le tarif plancher pour les véhicules est ramené à 0€ pour les MOA qui souhaitent mettre en place le dispositif « abonnement PR 0€ », sous réserve du respect des modalités d'obtention (voir partie 1.5) et des règles d'usage (voir item 6). La mise en place de ce tarif plancher ouvre droit à la subvention « compensation de recette » (voir partie 1.5). Les tarifs mensuels utilisés pour calculer le montant de la subvention S3 seront ceux appliqués aux abonnements mensuels PR et ne pourront pas être supérieurs aux valeurs plafonds de la grille tarifaire Parking Relais présentée ci-dessus, après indexation le cas échéant.

La mise en place de ce dispositif est conditionnée à l'accord de la ou des communes d'implantation du Parking Relais, traduit par l'envoi d'une demande formelle à Île-de-France Mobilités.

Autres formules tarifaires :

Le fait qu'Île-de-France Mobilités n'encadre que le tarif de l'abonnement mensuel n'empêche pas le MOA de mettre en place des tarifs hebdomadaire, trimestriel, semestriel et annuel destinés aux rabattants.

Il est possible pour le MOA de mettre en place des « tickets » pour les usagers occasionnels des Parkings Relais (usage horaire ou à la journée). Dans ce cas, une utilisation du PR « au ticket » ne peut pas être plus avantageuse économiquement pour les usagers journaliers réguliers qu'un abonnement mensuel. Ainsi, le coût de 10 tickets à la journée doit rester supérieur au prix d'un abonnement mensuel, afin d'encourager une pratique intermodale régulière.

L'attribution de ces autres formules est possible si elle ne compromet pas la garantie de trouver une place pour les détenteurs des « abonnements mensuels PR » et des « abonnements PR 0€ ».

Actualisation des tarifs :

À compter de l'année suivant la labellisation du parc de stationnement, le MOA est autorisé à réévaluer ses tarifs en respectant la formule prévue dans la convention qui le lie à Île-de-France Mobilités. L'évolution des tarifs sera notifiée à Île-de-France Mobilités au moins 45 jours calendaires avant sa mise en application effective.

Île-de-France Mobilités appelle les MOA souhaitant déléguer la gestion de leur(s) Parking(s) Relais, à être vigilants sur la formule d'indexation des tarifs prévue dans le projet de contrat avec leur exploitant. Il leur est recommandé d'utiliser la même formule que celle figurant dans la convention d'exploitation signée avec Île-de-France Mobilités.

Les MOA mettant en place le dispositif « abonnement PR 0€ » dans le Parking Relais s'engage à respecter les tarifs plafonds précisés dans cet item. Ceux-ci peuvent être indexés selon la formule définie dans l'annexe « Tarifs » de la convention d'exploitation.

Principes de tarification pour la recharge des véhicules électriques :

Afin d'accompagner l'électrification progressive de la flotte automobile, Île-de-France Mobilités recommande :

- De proposer une tarification incitative au développement du véhicule électrique ;
- D'éviter une gratuité complète de la recharge qui risquerait sur le long terme d'alourdir fortement les charges d'exploitation sans ressource de financement ;
- De prévoir une tarification forfaitaire ou au kWh. Une tarification à la durée ne paraît pas adaptée dans un Parking Relais, un trajet intermodal engendrant généralement un stationnement d'une journée ;
- De prévoir dans tous les cas une tarification forfaitaire minimum (ex : 1 €) pour favoriser le partage de l'utilisation des bornes au cours de la semaine entre les différents véhicules, une recharge quotidienne étant rarement nécessaire.

Ex : tarif de recharge électrique de 0,25 €/kWh avec un minimum de perception de 1,00 €.

Mutualisation

Si le Parking Relais permet d'accueillir l'ensemble de la demande en stationnement de rabattement sur le pôle et présente des réserves de capacité, l'accueil d'autres types d'usagers que les rabattants peut être envisagée pour améliorer le bilan d'exploitation. Les éventuels tarifs d'abonnements correspondant à ces usages complémentaires doivent être moins incitatifs que le tarif d'abonnement PR. Si la demande en stationnement de rabattement venait à augmenter, les abonnements PR devraient rester prioritaires dans l'accès aux places (résiliation des abonnements autres par exemple).

Investissements liés à cet item

Pas de poste d'investissement identifié pour cet item.

Reporting

Déclaration du MOA dans son rapport d'activité de la grille tarifaire détaillée appliquée au cours de l'exercice de l'année correspondante (voir item 8).

Contrôle

La conformité de la grille tarifaire avec les tarifs énoncés précédemment doit être observée dès la mise en service du Parking Relais et maintenue en permanence. Elle est contrôlée au travers :

- Des tarifs déclarés par le MOA dans son rapport d'activité ;
- Des tarifs affichés sur site au travers des visites « client mystère » effectuées chaque année par Île-de-France Mobilités.

Item 6 : Utilisation de Navigo dans les Parkings Relais

Termes de référence

Pour les usagers réguliers, le passe Navigo sera le support d'accès privilégié à la fois au réseau de transports en commun et à leur Parking Relais. L'objectif est que le passe Navigo devienne pour les Franciliens un support incontournable de leur mobilité quotidienne.

Pour le MOA, le passe Navigo servira de base pour les contrôles nécessaires à l'application des modalités d'utilisation des Parkings Relais.

Référentiel de service

Pour bénéficier du tarif d'abonnement PR (voir item 5), l'utilisateur en rabattement doit :

- Utiliser le passe Navigo comme support d'accès au Parking Relais ;
- Disposer d'un forfait Navigo chargé et actif sur le passe.

L'utilisation du passe Navigo pour accéder au PR doit être proposée pour tous les modes de rabattement : voiture particulière mais également, deux-roues motorisé et vélo.

En général, le MOA doit :

- Mettre en place un système de contrôle d'accès et de péage permettant d'accéder au Parking Relais avec un passe Navigo ;
- Vérifier la présence d'un forfait Navigo valide (et donc actif) lors de la souscription des usagers aux abonnements mensuels PR ;
- Contrôler régulièrement (au moins une fois tous les 3 mois) la présence d'un forfait Navigo chargé sur le passe : une tolérance de 1 mois peut être accordée pour les usagers fonctionnant ponctuellement « au ticket » pendant leurs périodes de congés ;
- À la demande des usagers, prévoir de rattacher sans coût supplémentaire au moins deux passes Navigo, appartenant à des usagers différents et toutes deux chargées de forfaits Navigo, à un abonnement PR (en cas d'usage alternatif du véhicule au sein d'un ménage ou d'un équipage de covoiturage par exemple).

Dans le cas où le MOA a mis en place le dispositif « abonnement PR 0€ », il doit :

- Vérifier la présence d'un forfait Navigo éligible (« Navigo Annuel », « Navigo Annuel Tarification Senior », « Imagine R ») et valide lors de la souscription des usagers aux abonnements PR 0€ ;
- Contrôler tous les mois la présence d'un forfait Navigo éligible et valide chargé sur le passe lorsqu'un système de contrôle automatisé est disponible. À défaut, le contrôle sera réalisé au moins tous les 3 mois (règle d'usage 1) ;
- S'assurer de l'utilisation très régulière du Parking Relais pour limiter les cas de fraude et les usages détournés : abonnement de confort sans usage réel, stationnement de riverains, stationnement sans rapport avec la pratique intermodale, etc. (règle d'usage 2). Afin de s'assurer concrètement de cette règle d'usage, Île-de-France Mobilités recommande aux MOA de vérifier qu'au moins 9 entrées-sorties mensuelles sont effectuées pour des durées de 2 heures minimum, pour au moins deux mois par période de 3 mois glissants pour couvrir les cas d'absence exceptionnelle ;
- Prévoir, en cas de non-respect de l'une des deux règles d'usage, une procédure de résiliation de l'abonnement, avec dans un premier temps un simple rappel à l'utilisateur des modalités d'obtention des abonnements PR 0€. À la seconde occurrence, la résiliation de l'abonnement doit devenir effective. L'abonnement PR 0€ peut alors être affecté à un autre usager répondant aux conditions d'obtention de celui-ci. Un usager ayant fait l'objet d'une résiliation peut redéposer une demande d'abonnement PR 0€ après une période à définir par le MOA (3 mois au minimum) ;
- À la demande des usagers, prévoir de rattacher sans coût supplémentaire au moins deux passes Navigo si ceux-ci sont tous deux chargés d'un forfait éligible (voir partie 1.5) à un abonnement PR 0€.

Lorsque le contrôle d'un passe Navigo chargé pourra s'effectuer de façon automatisée, Île-de-France Mobilités demandera au MOA de réaliser les investissements nécessaires pour adapter les systèmes de contrôle d'accès et de péage à l'IDPN/TTPN⁵, ces adaptations étant prises en charge par Île-de-France Mobilités.

Investissements liés à cet item

Le financement du matériel de péage qui doit permettre la lecture du passe Navigo est pris en charge par Île-de-France Mobilités en fonction des caractéristiques et du coût global du projet. Le renouvellement du matériel peut également faire l'objet d'une subvention si les modalités d'exploitation prescrites par Île-de-France Mobilités le nécessitent.

Reporting

Déclaration du MOA dans son rapport d'activité :

- des modalités de gestion au quotidien (vérification des passes Navigo chargés au moment de l'inscription et leurs contrôles réguliers) ;
- du nombre d'abonnés total (tous les types d'abonnements confondus) et le nombre d'abonnements PR

⁵ IDPN, Interface Dynamique pour les Partenaires Navigo ; TTPN, Traitements des Titres pour les Partenaires Navigo.

Navigo attribués (« abonnement mensuel PR » et « abonnements PR 0€ » différenciés) détaillés par type de véhicule (voiture, deux-roues motorisé, vélo) et par mois ;

- du nombre d'abonnements ayant fait l'objet d'une demande de rattachement à plusieurs passes Navigo (distinction par type d'abonnements) ;
- des justificatifs du contrôle des règles d'usage et l'explication des procédures mises en place (moyens de communication, nombre d'usagers contrôlés par mois, etc.) ; et
- du nombre de rappels effectués aux usagers (premier non-respect avant résiliation) et le nombre de résiliations effectuées chaque mois.

Contrôle

Les visites « client mystère » effectuées chaque année par Île-de-France Mobilités permettent de vérifier la conformité d'une partie des éléments listés (ex : respect de la charte graphique, présence de cibles Navigo sur le matériel de péage, bon fonctionnement du système de péage). Le contrôle est complété par l'analyse du rapport d'activité.

Le MOA mettant en œuvre le tarif 0€ pour les abonnés détenteurs d'un passe Navigo chargé d'un des forfaits éligibles doit pouvoir transmettre à Île-de-France Mobilités tous les justificatifs de contrôle jugés nécessaires. L'absence de cette transmission d'éléments justificatifs ferme l'éligibilité à la subvention « compensation de recette » (S3) et l'attribution automatique du bonus fréquentation.

La conformité avec ces prescriptions doit être observée dès la mise en service du Parking Relais et maintenue en permanence.

Item 7 : Multimodalité dans les Parkings Relais

Termes de référence

Les Parkings Relais doivent être pensés comme de véritables lieux au service de la mobilité, favorisant le rabattement ou la diffusion de différents modes de déplacements utilisés par les Franciliens vers ou depuis un pôle d'échanges multimodal.

Si l'accès au Parking Relais s'effectue encore aujourd'hui très majoritairement par autosolisme, l'objectif est de diversifier les modes d'accès au travers de mesures incitatives en faveur des modes alternatifs à la voiture individuelle. Sont en particulier visés :

- Le vélo : Île-de-France Mobilités s'est doté d'un Schéma Directeur du Stationnement Vélo (SDSV) fixant des objectifs ambitieux de développement de la pratique du vélo au niveau des pôles d'échanges. Selon la configuration des pôles d'échanges, il peut parfois être nécessaire de mobiliser une partie du Parking Relais pour répondre à ces objectifs ;
- Le covoiturage : effectuer le trajet à plusieurs dans un même véhicule pour venir en gare constitue une optimisation de l'usage de la voiture et une opportunité pour les équipages de partager les frais d'utilisation du véhicule ;
- L'autopartage : consistant en la mise à disposition de véhicules en libre-service, au profit d'usagers et pour la durée et la destination de leur choix, l'autopartage permet de rationaliser la possession et l'usage de la voiture. Île-de-France Mobilités a créé un label Autopartage attribué à plusieurs opérateurs dont le service proposé répond à différents critères d'accessibilité, de fonctionnement, de qualité de service et de performance environnementale.

Le rabattement en deux-roues motorisés est également une pratique à accompagner à l'aide d'aménagements et de services adaptés.

Enfin et plus généralement, l'ensemble des mesures visant à encourager la pratique intermodale sont bienvenues, au premier rang desquelles figure le développement d'une infrastructure de recharge pour les véhicules électriques (RVE).

Référentiel de service

Dès la phase de conception, le MOA prend les mesures nécessaires pour que les services suivants soient proposés aux usagers au sein du Parking Relais :

- Places de recharge pour les véhicules électriques et hybrides rechargeables (places RVE), à charge normale (7,4 kWA) : nombre de point de charge créé conformément au cadre légal et réglementaire ;
- Places de stationnement dédiées au covoiturage disponibles pour tout véhicule transportant au moins

deux rabattants afin de limiter l'autosolisme : il est recommandé de prévoir 2% du nombre de places de stationnement, arrondi à l'entier supérieur, jusqu'à un maximum de 5 places ;

- Emplacements sécurisés pour les deux-roues motorisés équipés d'un dispositif d'attache : au minimum 4 emplacements ;
- Emplacements sécurisés pour les vélos : le besoin d'emplacements sera systématiquement étudié et défini en fonction de la configuration de l'équipement et de la pertinence de leur localisation par rapport au pôle d'échanges. Il devra être cohérent avec les objectifs du Schéma de référence de Pôle lorsqu'il existe, ou, à défaut, avec le SDSV. La mise à disposition de ces emplacements ne désengage pas le MOA de ses objectifs en matière de stationnements vélos tels que définis dans le SDSV. De même, la possibilité de labelliser ces emplacements sera appréciée en fonction du respect des critères définis par le SDSV.

En cas de demande formulée auprès du MOA par un opérateur d'autopartage labellisé par Île-de-France Mobilités, le MOA s'engage à réserver des emplacements au service correspondant, dans la limite de 4 emplacements, sur la base d'un tarif d'abonnement équivalent au tarif d'abonnement PR Navigo. Le cas échéant, plusieurs services labellisés peuvent formuler une demande.

Les différents emplacements réservés listés précédemment bénéficient d'une implantation préférentielle (accès aisé et sécurisé, localisation proche des accès au réseau de transport) et d'un repérage spécifique respectant les prescriptions signalétiques d'Île-de-France Mobilités.

Les prescriptions techniques liées aux dispositions de cet item sont développées dans le Cahier des références techniques des Parkings Relais.

D'autres services peuvent être proposés (caractère facultatif) par le MOA en fonction du degré de pertinence à l'échelle du pôle d'échanges et au sein du Parking Relais, tels que :

- Prêt ou location de vélos ;
- Service / atelier de réparation des cycles ;
- Casiers sécurisés destinés aux utilisateurs des deux-roues (stockage du casque, recharge de batterie, etc.) ;
- Casiers automatisés de récupération de produits commandés par internet ;
- Services divers à l'automobiliste proposés par l'exploitant.

Ces services ne doivent toutefois pas avoir d'impact sur la capacité labellisée du Parking Relais ni déséquilibrer son bilan d'exploitation.

Investissements liés à cet item

Aux fins du présent item, dans un souci de simplicité :

- Les emplacements deux-roues motorisés sont financés par tranche de 4, sur la base du financement forfaitaire d'une place PR (pas de prorata effectué) ;
- Les emplacements vélos sont financés par tranche de 8, sur la base du financement forfaitaire d'une place PR (pas de prorata effectué).

Les coûts des infrastructures de recharge pour véhicules électriques (places équipées et pré-équipées) sont éligibles au financement d'Île-de-France Mobilités, dans la limite des plafonds définis pour les places PR.

Le financement des autres services sera défini de façon concertée entre Île-de-France Mobilités et le MOA, en tenant compte de leur participation au bilan économique d'exploitation du PR et de leur apport à la multimodalité et à la qualité de service.

Reporting

Déclaration du MOA dans son rapport d'activité :

- Du nombre des différents types d'emplacements disponibles, illustré d'un photo reportage et d'un plan de repérage à jour ;
- De l'utilisation des différents services, sur la base d'appréciations qualitatives ou quantitatives (ex : nombre de recharge électriques effectuées au niveau des bornes au cours de l'année).

Contrôle

Les visites « client mystère » effectuées chaque année par Île-de-France Mobilités permettent de vérifier le nombre des différents emplacements à disposition des usagers, ainsi que la qualité de service associée (ex : état des matériels).

Item 8 : Transparence de l'exploitation

Termes de référence

Le MOA communique à Île-de-France Mobilités l'ensemble des données d'exploitation dont il dispose afin de lui permettre de :

- Prendre connaissance de la bonne mise en œuvre des dispositions garantissant la qualité de service (et donc le respect du label) ;
- S'assurer que la fonction de rabattement du Parking Relais reste prépondérante et effectuer un suivi régulier de son usage ;
- Prendre connaissance des éventuelles difficultés liées à l'activité d'exploitation ;
- Procéder à l'instruction des bonus (S1 et S2) et à la régularisation de la S3 (voir parties 1.4 et 1.5).

Référentiel de service

Suivi de l'occupation :

Le MOA communique le nombre de véhicules présents dans le Parking Relais à 4 périodes de l'année :

- Le 3^{ème} mardi de mars, entre 10h et 12h et entre 14h et 16h ;
- Le 2^{ème} jeudi d'octobre, entre 10h et 12h et entre 14h et 16h.

Ces informations peuvent être au choix, rassemblées par utilisation des données enregistrées par le matériel de péage ou par comptage sur site.

Si l'un des jours mentionnés ci-dessus est impacté par des circonstances exceptionnelles (mouvement social, manifestations, panne du matériel de péage...) ne permettant pas un fonctionnement habituel du Parking Relais, le MOA reporte les comptages à une date proche permettant d'apprécier l'occupation du Parking Relais à une période représentative (un mardi ou un jeudi, hors vacances scolaires et jours fériés), aux mêmes plages horaires. Les motifs de changement de la date de mesure et la nouvelle date choisie sont explicités dans le reporting communiqué à Île-de-France Mobilités.

Les résultats distingueront impérativement l'occupation par type de places (VP standard, PMR, covoiturage, RVE, 2RM, autopartage et vélo).

L'absence ou la non-complétude de ces comptages peut entraîner la perte automatique du bonus fréquentation.

Transmission des données :

Pour chaque année civile, le MOA adresse à Île-de-France Mobilités au plus tard le 30 juin de l'année suivante un rapport d'activité détaillant notamment :

- Le nombre de places / emplacements détaillés par typologie de véhicules ou d'usage avec un plan de repérage à jour (cf. item 7) ;
- Un bilan des travaux effectués au cours de l'année et leur potentiels impacts sur l'exploitation (immobilisation de places, service dégradé, etc.) ;
- Un descriptif synthétique et un bilan du dispositif de nettoyage et de maintenance déployé (cf. item 2) ;
- Un descriptif synthétique et un bilan du dispositif de sécurité / sûreté déployé (cf. item 3) ;
- Le nombre et les motifs des réclamations des usagers et, le cas échéant, les résultats des enquêtes de satisfaction conduites auprès de ceux-ci ;
- Un descriptif synthétique des dispositions prises en matière d'accessibilité, d'information et de communication (cf. item 4) ;
- La grille tarifaire détaillée par type d'abonnement et, le cas échéant, par durée de stationnement (cf. item 5) ;
- Le nombre d'abonnements commercialisés par type et les modalités et résultats de l'application des règles d'usage (cf. item 6) ;
- Un descriptif des services à la mobilité proposés dans le PR et un éclairage quantitatif et/ou qualitatif sur leur utilisation (cf. item 7) ;

- Les résultats sur l'occupation du Parking Relais mesurée à 4 reprises selon la méthode exposée plus haut.

Ces informations doivent être appuyées et justifiées par un photo reportage, une synthèse des contrôles périodiques réglementaires (incendie, ascenseurs, etc.) et toute autre information nécessaire.

Le rapport d'activité est accompagné de la fiche standardisée dûment complétée et de ses annexes.

Investissements liés à cet item

Pas de poste d'investissement identifié pour cet item.

Reporting

Dans son rapport d'activité, le MOA transmet l'ensemble des informations figurant au référentiel de service du présent item, ainsi que les comptages. Il doit, sur demande d'Île-de-France Mobilités, fournir toute pièce justificative supplémentaire jugée nécessaire.

Contrôle

Les visites « client mystère » effectuées chaque année par Île-de-France Mobilités permettent de réaliser des comptages d'occupation sur les différents emplacements du Parking Relais.

La conformité avec les points mentionnés dans cet item est exigée. En cas d'élément manquant ou à compléter, la possibilité de mise en conformité est offerte au MOA dans un délai d'un mois après signalement par Île-de-France Mobilités.