



ANNEXES AU CONTRAT

entre

Île-de-France Mobilités,

SNCF Voyageurs

Et

SNCF-Gares & Connexions

2020 – 2023

SOMMAIRE

I.	L'OFFRE ET LA REGULARITE ASSOCIEE	229
A.	L'OFFRE FERROVIAIRE.....	230
ANNEXE I-A-1	PERIMETRE DE L'OFFRE CONTRACTUELLE	231
ANNEXE I-A-2	DESCRIPTION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE	234
ANNEXE I-A-3	LISTE ET NOMBRE D'EVENEMENTS EXCEPTIONNELS PRIS EN COMPTE DANS L'OFFRE CONTRACTUELLE	236
ANNEXE I-A-4	SERVICES COMPLEMENTAIRES POUR LES NUITS FESTIVES EXCEPTIONNELLES.....	238
ANNEXE I-A-5	VOLUME D'OFFRE CONTRACTUEL.....	240
ANNEXE I-A-6	PROCEDURE DE MODIFICATION DE L'OFFRE DE REFERENCE.....	247
ANNEXE I-A-7	MODALITES DE CALCUL DES REFACTIONS DE CHARGES POUR NON-REALISATION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE EN VOLUME.....	253
ANNEXE I-A-8	DEFINITION DES INDICATEURS SOUMIS A MALUS.....	257
ANNEXE I-A-9	PRINCIPES DE CONSTRUCTION DES SCENARIOS D'EXPLOITATION EN SITUATION PERTURBEE	277
ANNEXE I-A-10	CHARTRE DE FONCTIONNEMENT DES RETOURS D'EXPERIENCE SUR LA GESTION DES SITUATIONS PERTURBEES	280
ANNEXE I-A-11	INSTANCES DE SUIVI DES TRAVAUX	283
ANNEXE I-A-12	AXES FERRES SOUMIS A UNE VIGILANCE RENFORCEE POUR LA PROGRAMMATION DES CHANTIERS	285
ANNEXE I-A-13	CAS D'APPLICATION DU DISPOSITIF DE BONUS / MALUS ET DES PENALITES TRAVAUX.....	286
ANNEXE I-A-14	DIAGNOSTICS TRAVAUX.....	288
ANNEXE I-A-15	FICHES REX CHANTIERS	310
ANNEXE I-A-16	EXECUTION DES PLANS DE TRANSPORT ADAPTES EN CAS DE GREVES.....	311
B.	L'OFFRE ROUTIERE.....	312
ANNEXE I-B-1	OFFRE ROUTIERE DONT NOCTILIEN	313
II.	LES OBLIGATIONS DE QUALITE DE SERVICE ASSOCIEES A L'EXECUTION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE ...	319
A.	MOBILITE SERVICIELLE.....	320
ANNEXE II-A-1	DONNEES DE CONNAISSANCE CLIENTS.....	321
B.	INFORMATION VOYAGEURS	322
ANNEXE II-B-1	SCHEMA DIRECTEUR DE L'INFORMATION VOYAGEUR.....	323
ANNEXE II-B-2	CHARTES DES SUPPORTS ET CONTENUS.....	351
ANNEXE II-B-3	ECHANGES DE DONNEES DE L'INFORMATION VOYAGEURS EN TEMPS REEL	352
ANNEXE II-B-4	PRINCIPES D'ALIMENTATION DU SYSTEME D'INFORMATION MULTIMODAL DONNEES IV TH.....	360
ANNEXE II-B-5	PRINCIPES D'ALIMENTATION REFERENTIELS TRANSPORTS FRANCILIENS.....	363
ANNEXE II-B-6	UTILISATION DE LA GAMME DE PLANS REGIONAUX EDEE PAR ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES	366
ANNEXE II-B-7	GOVERNANCE POUR LA PRODUCTION ET LA DIFFUSION DES CARTOGRAPHIES MULTI-TRANSPORTEURS ET PLANS DE LIGNE	370
ANNEXE II-B-8	CAHIER DE PRESCRIPTIONS POUR LA REALISATION DE CARTOGRAPHIES EN ÎLE-DE-FRANCE	375
ANNEXE II-B-9	CONDITIONS D'UTILISATION PAR ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES DES DONNEES SNCF VOYAGEURS EN RAPPORT AVEC L'INFORMATION VOYAGEURS.....	376
ANNEXE II-B-10	CHARTRE SIGNALÉTIQUE	378
ANNEXE II-B-11	CRITERES DE SEGMENTATION DES TRAVAUX EN 3 NIVEAUX	379
C.	SERVICES, SECURITE ET ACCESSIBILITE	381
ANNEXE II-C-1	[CONFIDENTIEL] SEGMENTATION DES GARES.....	382
ANNEXE II-C-2	LISTE DES GARES ACCESSIBLES	383
ANNEXE II-C-3	ALEAS ACCES PLUS - SERVICES ROUTIERS DE SUBSTITUTION POUR LES VOYAGEURS HANDICAPES	385
ANNEXE II-C-4	PREVENTION ET SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES	387

D.	INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE SOUMIS A PENALITES ET BONUSMALUS	390
	ANNEXE II-D-1 PRESENTATION DU SYSTEME DE QUALITE DE SERVICE	391
	ANNEXE II-D-2 INDICATEURS INFORMATION VOYAGEURS SOUMIS A INCITATION FINANCIERE	396
	ANNEXE II-D-3 INDICATEURS RELATIFS AUX VENTES ET AUX VALIDATIONS.....	412
	ANNEXE II-D-4 INDICATEURS PROPRETE.....	421
	ANNEXE II-D-4 A [CONFIDENTIEL] – GRILLE DE MESURE BAROGARE	425
	ANNEXE II-D-4 B [CONFIDENTIEL] – GRILLE DE MESURE BAROTRAIN	426
	ANNEXE II-D-5 INDICATEURS RELATIFS AU CONTACT VOYAGEURS.....	427
	ANNEXE II-D-6 INDICATEURS RELATIFS A L'ELEVATIQUE	439
	ANNEXE II-D-7 INDICATEURS SURETE	451
	ANNEXE II-D-8 INDICATEURS RELATIFS AU RESEAU NOCTILIEN	455
	ANNEXE II-D-9 INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE A TITRE INFORMATIF	465
	ANNEXE II-D-9 - A INDICATEURS RELATIFS AUX SERVICES EN GARES.....	466
	ANNEXE II-D-9 – B INDICATEURS RELATIFS A L’INTERMODALITE	469
	ANNEXE II-D-10 INDICATEUR SUR LA PERCEPTION DES VOYAGEURS.....	477
E.	CITOYENNETE ET RELATIONS VOYAGEURS	483
	ANNEXE II-E-1 CHARTE DE FONCTIONNEMENT DES COMITES DE LIGNE.....	484
	ANNEXE II-E-2 CHARTE FRANCILIENNE DE TRAITEMENT POUR LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES VOYAGEURS D’ÎLE-DE-FRANCE	487
	ANNEXE II-E-3 GRILLE-MOTIFS RECLAMATIONS-IDF.....	490
	ANNEXE II-E-4 ETAT STATISTIQUE QUALITE DU TRAITEMENT PAR MEDIA.....	491
	ANNEXE II-E-5 MODE OPERATOIRE DE LA TYPOLOGIE FRANCILIENNE DES MOTIFS DE RECLAMATION.....	492
	ANNEXE II-E-6 ETAT STATISTIQUE MOTIFS RECLAMATIONS.....	495
	ANNEXE II-E-7 PRESENTATION BILAN CQS RECLAMATION VOYAGEURS	496
III.	UNE COMMUNICATION AU SERVICE DU VOYAGEUR	497
	ANNEXE III-1 REGLES ET CHARTE A RESPECTER DANS LES ACTIONS DE COMMUNICATION.....	498
	ANNEXE III-2 CHARTE ILE-DE-FRANCE MOBILITES BUS CAR.....	500
	ANNEXE III-3 PLATEFORME BUS+CAR	501
	ANNEXE III-4 SYNTHESE REFERENCES COULEURS CERTIFIEES.....	502
	ANNEXE III-5 DESIGN BILLETTIQUE	503
	ANNEXE III-6 CHARTE GRAPHIQUE ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.....	504
	ANNEXE III-7 CONVENTION CONSTITUTIVE D’UN GROUPEMENT DE COMMANDE POUR LA COMMUNICATION PARTENARIALE 505	
IV.	TARIFICATION, GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES ET SUIVI DU TRAFIC	506
A.	TARIFICATION.....	507
	ANNEXE IV-A-1 DISTRIBUTION DES PRODUITS TARIFAIRES SUR LES LIGNES OPEREES PAR SNCF VOYAGEURS	508
	ANNEXE IV-A-2 COMITE DE SUIVI BILLETTIQUE	513
	ANNEXE IV-A-3 CARACTERISTIQUES DES SUPPORTS CARTES TELEBILLETTIQUES	514
B	GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES	522
	ANNEXE IV-B-1 DESCRIPTIF DES EQUIPEMENTS DE VENTE ET DE SERVICE APRES-VENTE.....	523
	ANNEXE IV-B-2 LISTE DES GARES HORS ÎLE-DE-FRANCE VENDANT DES PRODUITS TARIFAIRES ÎLE-DE-FRANCE	528
	ANNEXE IV-B-3 DESCRIPTION DES ACTES ET CANAUX DE SERVICE APRES-VENTE.....	529
	ANNEXE IV-B-4 PARC DES ÉQUIPEMENTS VENTES ET VALIDATION DES GARES, POINTS D’ARRET ET STATIONS DE TRAM-TRAIN DU RESEAU TRANSILIEN	531
	ANNEXE IV-B-5 LUTTE ANTI FRAUDE ET REPORTING.....	534
	ANNEXE IV-B-6 DESCRIPTION DES EQUIPEMENTS DE VALIDATION ET DE CONTROLE	537
	ANNEXE IV-B-7 CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME DE MODERNISATION DE LA BILLETTIQUE	539
	ANNEXE IV-B-8 ANNEXE BILLETTIQUE COMMUNAUTAIRE.....	543
	ANNEXE IV-B-9 CHARTE SYSTEME TELEBILLETTIQUE NAVIGO TRANSPORTS PUBLICS D’ÎLE-DE-FRANCE	544
	ANNEXE IV-B-10 SECURITE DU SYSTEME NAVIGO	566

ANNEXE IV-B-11	EVOLUTION DES SI SNCF VOYAGEURS EN LIEN AVEC LES EXIGENCES DU PROGRAMME DE MODERNISATION DE LA BILLETTIQUE	572
ANNEXE IV-B-12	MODALITES DE MISE A DISPOSITION DU SERVICE « CANAL MOBILE » PAR ÎLE-DE-France MOBILITES POUR L'APPLICATION MOBILE SNCF	578
C.	DONNEES DE VALIDATION TELEBILLETIQUES	584
ANNEXE IV-C-1	SIDV : DEFINITION DES INDICATEURS DE QUALITE ET DE COMPLETUDE DES DONNEES ANONYMISEES DE VALIDATION TELEBILLETIQUES ET DES SEUILS DE PERFORMANCE ASSOCIES	585
ANNEXE IV-C-2	MODE DE CALCUL DE L'INDICATEUR RELATIF A LA REMONTEE DES VALIDATIONS NATIVES NL+ ...	600
V.	BIENS ET INVENTAIRES	604
ANNEXE V-A-1	REGIME DES BIENS ET DE MAINTENANCE DES INSTALLATIONS AFFECTEES A LA NOUVELLE BRANCHE DU T4	605
ANNEXE V-B-2	INVENTAIRE DES EQUIPEMENTS PRESENTS EN GARE OU A PROXIMITE	606
VI.	REGIME FINANCIER.....	609
ANNEXE VI-1	RETROACTUALISATION DES RECETTES REALISEES AUX CONDITIONS ECONOMIQUES DU 01/01/2020	610
ANNEXE VI-2	PRINCIPES DE PARTAGE DES RECETTES COLLECTEES	613
ANNEXE VI-3	MODALITÉS DE CALCUL DE LA VALEUR DES RECETTES DIRECTES RATP et SNCF VOYAGEURS DES « TITRES COURTS » POUR UN JOUR MOYEN	618
ANNEXE VI-4	PRINCIPAUX POSTES DE CHARGES	622
ANNEXE VI-5	[CONFIDENTIEL] COMPTE D'EXPLOITATION PREVISIONNEL	624
ANNEXE VI-6	PRINCIPES DE CALCUL DES IMPOTS ET TAXES FACTURÉS A ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS AU TITRE DE L'EXPLOITATION DU TRANSILIEEN DANS LE CADRE DE LA RÉMUNERATION R12	625
ANNEXE VI-7	[CONFIDENTIEL] COURRIER SAISINE ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS	628
ANNEXE VI-8	[CONFIDENTIEL] MODALITÉS FINANCIÈRES POUR LES MODIFICATIONS DE L'OFFRE	629
VII.	MODALITES D'EXECUTION	630
A.	CONFIDENTIALITE, PROPRIETE INTELLECTUELLE ET OPEN DATA	648
ANNEXE VII-A-1	ACTE D'ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITE	632
ANNEXE VII-A-2	LICENCE D'EXPLOITATION DES MARQUES, DESSINS ET MODELES.....	633
ANNEXE VII-A-3	TABLEAU DES MARQUES ET MODELES	637
ANNEXE VII-A-4	MODALITES DE MISES A DISPOSITION DE JEUX DE DONNEES SNCF VOYAGEURS SUR LA PLATEFORME OPEN DATA D'ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS	658
ANNEXE VII-A-5	RGPD TRAITEMENTS COMMUNAUTAIRES DE DONNEES BILLETTIQUES A CARACTERE PERSONNEL	660
B.	OUVERTURE A LA CONCURRENCE	675
ANNEXE VII-B-1	REMISE DES DONNEES DES SERVICES	676
ANNEXE VII-B-2	MODELE DE FORMAT D'INVENTAIRE ENVISAGE PAR ÎLE-DE FRANCE MOBILITES	700
ANNEXE VII-B-3	MODALITES DE PREPARATION ET DE MISE EN ŒUVRE DE LA REVERSIBILITE D'EQUIPEMENTS ET DE SI	701

I. L'OFFRE ET LA REGULARITE ASSOCIEE

A. L'OFFRE FERROVIAIRE

ANNEXE I-A-1

PERIMETRE DE L'OFFRE CONTRACTUELLE

1- Périmètre de l'offre contractuelle Transilien

L'offre contractuelle porte sur les services réguliers ouverts au public exploités par SNCF Voyageurs, et comprend les dessertes, les installations de service du réseau ferroviaire et les matériels roulants permettant d'assurer l'exploitation des 13 lignes ferroviaires et les 2 lignes trams-trains T4 et T11.

Le réseau ferroviaire comprend, à la date d'entrée en vigueur du présent contrat, 13 lignes Transilien constituées de 43 branches et 2 lignes de tram-trains :

- RER C :
 - Invalides – Brétigny
 - Invalides – Dourdan
 - Invalides – Massy-Palaiseau
 - Invalides – Saint-Martin d'Etampes
 - Invalides – Saint-Quentin-en-Yvelines
 - Invalides – Pontoise
 - Invalides – Versailles Chantiers
 - Invalides – Versailles Rive Gauche

- RER D :
 - Châtelet – Nord
 - Châtelet – Sud via Combs-la-Ville
 - Châtelet – Sud Corbeil via Evry Courcouronnes
 - Juvisy – Malesherbes via Ris / Melun – Corbeil

- RER E :
 - Haussmann-St-Lazare – Chelles Gournay
 - Haussmann-St-Lazare - Villiers-sur-Marne / Tournan

- Ligne H – Paris Nord Ouest :
 - Paris Nord – Ermont Eaubonne / Persan-Beaumont
 - Paris Nord – Ermont Eaubonne / Pontoise
 - Paris Nord – Montsoul Maffliers / Persan-Beaumont
 - Paris Nord – Montsoul Maffliers / Luzarches
 - Creil - Pontoise

- Ligne J – Paris Saint Lazare Nord :
 - Paris Saint-Lazare – Ermont Eaubonne (Groupe IV)
 - Paris Saint-Lazare – Mantes la Jolie via Poissy (Groupe V)
 - Paris Saint-Lazare – Mantes la Jolie via Conflans Sainte Honorine & Paris Saint-Lazare - Gisors (Groupe VI)

- Ligne K – Crépy en Valois :
 - Paris Nord – Crépy en Valois

- Ligne L – Paris Saint Lazare Sud :
 - Paris Saint-Lazare – Saint Nom La Bretèche & Paris-Saint-Lazare – Versailles Rive Droite (Groupe II)
 - Paris Saint-Lazare – Cergy Le Haut (Groupe III)

- Ligne N – Paris Montparnasse :
 - Paris Montparnasse - Dreux
 - Paris Montparnasse – Mantes la Jolie
 - Paris Montparnasse – Plaisir Grignon

- Paris Montparnasse - Rambouillet
- Paris Montparnasse – Sèvres Rive Gauche
- Ligne P – Paris Est :
 - Esbly – Crécy La Chapelle
 - Paris Est – Château Thierry
 - Paris Est - Coulommiers
 - Paris Est - La Ferté Milon
 - Paris Est - Longueville / Provins
- Ligne R – Paris Sud Est :
 - Paris Lyon - Montargis
 - Paris Lyon - Melun / Montereau via Moret
 - Paris Lyon - Melun / Montereau via Héricy
- Ligne U – La Verrière – La Défense :
 - La Verrière - La Défense
- Tram-train T4 :
 - Aulnay sous-bois – Bondy
 - Montfermeil – Bondy
- Tram-train T11 Express :
 - Bourget –Epinay

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

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

2- Trains interrégionaux desservant les gares d’Ile-de-France

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

Les liaisons ferroviaires interrégionales concernées sont les suivantes :

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

- gares concernées : Paris Bercy, Nemours Saint Pierre
 - branche Transilien correspondante : Paris Lyon- Montargis
- TER Hauts de France :
 - axe Laon (ligne K Transilien)
 - gares concernées : Paris Nord, Mitry Claye, Compans, Thieux Nantouillet, Dammartin Juilly Saint-Mard
 - branche Transilien correspondante : Paris Nord - Crépy en Valois
 - axe Beauvais (ligne H Transilien)
 - gares concernées : Paris Nord, Persan Beaumont
 - branche Transilien correspondante : Paris Nord - Montsout Maffliers / Persan-Beaumont
- TER Bourgogne Franche Comté :
 - axe Laroche Migennes (ligne R Transilien)
 - gares concernées : Paris Lyon, Melun, Bois Le Roi, Fontainebleau Avon, Moret Veneux-les-Sablons, Saint Mammès, Champagne Sur Seine, Montereau,
 - branches Transilien correspondantes : Paris Lyon – Melun / Montereau via Héricy et Paris Lyon - Melun / Montereau via Moret
- TER Normandie :
 - axe Serquigny/Evreux (ligne J Transilien)
 - gares concernées : Paris Saint Lazare, Mantes la Jolie, Bréval
 - branche Transilien correspondante : Paris Saint Lazare – Mantes la Jolie via Poissy
 - axe Rouen / Vernon (ligne J Transilien)
 - gares concernées : Paris Saint Lazare, Mantes la Jolie, Rosny sur Seine, Bonnières
 - branche Transilien correspondante : Paris Saint Lazare – Mantes la Jolie via Poissy
- TER Grand Est :
 - Axe Troyes (Ligne P Transilien)
 - gares concernées : Paris Est, Longueville
 - branche Transilien correspondante : Paris Est – Longueville / Provins
 - o Axe Paris – Saint-Dizier / Bar-le-Duc – Strasbourg (Ligne P Transilien)
 - gares concernées : Paris Est, La Ferté-sous-Jouarre
 - branche Transilien correspondante : Paris Est – Château-Thierry

ANNEXE I-A-2

DESCRIPTION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE

Cette annexe vise à décrire le format des informations transmises par SNCF Voyageurs concernant l'offre contractuelle du réseau ferré, tel que décrit à l'article 10 du contrat. Elle est mise à jour annuellement et transmise à Île-de-France Mobilités au plus tard le 31 décembre de l'année N-1, pour le service annuel de l'année N.

1- Classeur particulier

- Description du réseau ferré avec indication :

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

- Description du service de l'offre contractuelle :

- Panorama des dessertes : décrit pour chacune des 43 branches, selon les périodes de la journée et les jours de la semaine, les fréquences des différentes missions et les temps de parcours moyens ;
- Description ligne par ligne des missions (fréquence, temps de parcours moyen, dessertes) par période type horaire (heures de pointe et heures creuses, et selon les spécificités des lignes l'offre en contrepointe, en extrême matinée (début de service à l'heure de pointe du matin) et en extrême soirée (après 22h)) et par type de jour ;
- Description de l'offre prévue pour chaque événement exceptionnel, tels que prévus à l'ANNEXE I-A-3;
- Liste des trains autres que Transilien ayant au moins deux arrêts dans les gares d'Ile-de-France précisant pour chaque train le numéro du train, son régime d'application, les gares d'Ile-de-France desservies et l'Origine-Destination du train.

2- Description de l'offre contractuelle train par train

Ce document décrit, train par train, les éléments présentés dans l'article 10 du présent contrat.

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

Numéro	Numéro du train
Mission	Code mission
Origine	Nom gare
Via 1	Nom gare
Via 2	Nom gare
Terminus	Nom gare
Activité exploitante	Nom de l'activité exploitante
Gares desservies (Manchettes)	Horaires
Temps de Parcours	HH :MM
Kilométrage commercial	mètres
Régime	
Dimanche	Indication des jours et périodes

Lundi	de circulation (heure de pointe, heure creuse)
Mardi	
Mercredi	
Jeudi	
Vendredi	
Samedi	
Composition	
Composition Dimanche	Nombre d'Unités*Série du matériel (nombre de caisses) Nombre total de voitures + capacité totale du train (places assises + debout 4 voyageurs /m ²) à l'exception du matériel AGC B82500 pour lequel est retenue la valeur de 2 voyageurs /m ²
Composition Lundi	
Composition Mardi	
Composition Mercredi	
Composition Jeudi	
Composition Vendredi	
Composition Samedi	

En complément, SNCF Voyageurs fournira les informations suivantes :

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

Pour les lignes A et B de RER, les directions de ligne unifiées partagent annuellement les documents descriptifs de l'offre contractuelle définie sur les périmètres respectifs des deux opérateurs SNCF Voyageurs et RATP.

Pour les lignes trams-trains, SNCF Voyageurs fournit une fiche précisant les fréquences par période horaire et par type de jour.

ANNEXE I-A-3

LISTE ET NOMBRE D'ÉVÉNEMENTS EXCEPTIONNELS PRIS EN COMPTE DANS L'OFFRE CONTRACTUELLE

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

La liste des événements et niveaux d'offre associés prévus pour l'année N est révisée annuellement et transmise à Île-de-France Mobilités au plus tard le 31 décembre de l'année N-1.

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

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

La liste des renforts exceptionnels considérés est la suivante :

1- Opérations nécessitant la création de circulations supplémentaires

- Nuits festives du Jour de l'an et Fête de la musique : soit par an environ 3863 trains x km commerciaux par nuit festive répartis comme suit :
 - RER A = 273 TKC
 - RER B = 590 TKC
 - RER C = 584 TKC
 - RER D = 563 TKC
 - RER E = 160 TKC
 - Ligne H = 301 TKC
 - Ligne J = 410 TKC
 - Ligne L = 132 TKC
 - Ligne N = 495 TKC
 - Ligne P = 177 TKC
 - Ligne R = 69 TKC
 - T4 = 225 TKC
- Stade de France (matchs ou concerts), pour 15 à 20 journées : soit par an environ 1000 trains x km commerciaux sur la ligne B et 1000 trains x km commerciaux sur la ligne D
- Course à pied Paris - Versailles : soit par an 5 trains représentant 87 trains x km commerciaux sur la ligne C
- L'offre de la ligne H (branche Paris-Nord/ Ermont-Eaubonne / Persan-Beaumont) tient compte d'un aller-retour direct Paris Nord – Auvers sur Oise chaque samedi, dimanche et jour férié d'avril à octobre (soit par an environ 68 jours de circulation représentant 5000 trains x km commerciaux)
- Fête de l'Humanité : adaptation de la fréquence du T11 Express, soit par an 1832 trains x km commerciaux
- Salon du Bourget (tous les 2 ans) : adaptation de la fréquence du T11 Express, soit par an 1557 trains x km commerciaux

2- Opérations nécessitant la création d'arrêts supplémentaires

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

3- Opérations nécessitant des modifications de la composition des trains

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

4- Niveaux d'offre contractuelle pour les événements exceptionnels

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

5- Bilan

Un bilan annuel de la réalisation de l'offre en TKC et arrêts supplémentaires de l'année N est transmis à Île-de-France Mobilités au 1^{er} trimestre de N+1.

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

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

ANNEXE I-A-4

SERVICES COMPLEMENTAIRES 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 au 22 juin) de chaque année, SNCF Voyageurs maintient toute la nuit les services des trains et RER dans leur totalité.

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

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

Le service suivant est assuré sur les différents trajets :

1 train toutes les 18 minutes dans les deux sens sur les trajets suivants :

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

1 train toutes les 30 minutes dans le sens Paris – Banlieue sur les trajets suivants :

- Invalides – Choisy le Roi (RER C)
- Villeneuve Saint Georges – Goussainville (RER D), dans le sens Sud – Nord
- Gare du Nord – Epinay Villetaneuse (Ligne H)
- Paris Montparnasse – Saint Cyr (Ligne N)
- Paris Est – Noisy le Sec (Ligne P)
- Aulnay- sous- Bois – Bondy (T4) – dans les deux sens

1 train toutes les 35 minutes dans le sens Paris – Banlieue sur les trajets suivants :

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

1 train toutes les heures dans le sens Paris – Banlieue sur les trajets suivants :

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

4 trains durant la nuit dans le sens Paris – Banlieue sur les trajets suivants :

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

3 trains durant la nuit dans le sens Paris – Banlieue sur les trajets suivants :

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

2 trains durant la nuit dans le sens Paris – Banlieue sur les trajets suivants :

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

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

ANNEXE I-A-5

VOLUME D'OFFRE CONTRACTUEL

Initialisation de l'annexe :

Les niveaux kilométriques annuels figurant dans le tableau ci-dessous sont un estimatif sur la base des données du Service Annuel 2019 et des évolutions d'offre listées à l'article 8. Ils sont donnés à titre indicatif pour les 4 années du 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.

Lignes (14)	Branches (45)	IA5 2020			IA5 2021			IA5 2022			IA5 2023		
		TKC	TKC	TK totaux	TKC	TKC	TK totaux	TKC	TKC	TK totaux	TKC	TKC	TK totaux
		HP	HC		HP	HC		HP	HC		HP	HC	
RER A	Cergy-le-Haut	179 559	1 345 958		180 978	1 345 339		179 559	1 343 091		178 139	1 340 729	
	Poissy	100 733	619 282		101 529	617 719		100 733	617 640		99 936	617 484	
	Total RER A	280 292	1 965 240	2 351 180	282 507	1 963 057	2 351 597	280 292	1 960 731	2 346 258	278 076	1 958 212	2 340 744
RER B	Aéroport CDG 2	350 441	2 726 104		353 212	2 716 697		350 441	2 718 209		347 671	2 719 463	
	Mitry-Claye	312 941	1 444 193		315 414	1 439 839		312 941	1 440 170		310 467	1 440 373	
	Total RER B	663 382	4 170 297	5 135 983	668 626	4 156 536	5 127 826	663 382	4 158 380	5 123 092	658 138	4 159 836	5 117 640
RER C	Brétigny	125 815	515 709		126 863	513 869		125 868	514 486		124 873	514 853	
	Dourdan	285 991	1 522 365		288 305	1 517 400		286 044	1 519 255		283 783	1 516 480	
	Massy-Palaiseau	128 153	1 192 807		129 220	1 188 485		128 206	1 189 497		127 193	1 190 600	
	Pontoise	236 590	1 639 777		238 513	1 635 700		236 643	1 635 642		234 772	1 635 584	
	Saint-Martin d'Etampes	307 551	1 521 291		310 036	1 515 924		307 604	1 518 110		305 173	1 515 528	
	Saint-Quentin-en-Yvelines	117 040	709 626		118 019	709 090		117 093	708 651		116 168	706 560	
	Versailles-Chantiers	215 244	1 299 080		217 000	1 296 402		215 298	1 296 791		213 596	1 293 552	
	Versailles-Rive-Gauche	78 494	762 921		79 168	760 299		78 548	761 205		77 927	760 901	
	Total RER C	1 494 878	9 163 577	11 151 785	1 507 124	9 137 169	11 140 152	1 495 304	9 143 638	11 132 118	1 483 483	9 134 059	11 108 143
RER D	Nord	400 610	2 615 472		403 777	2 608 706		400 610	2 609 139		397 443	2 606 305	
	Sud via Combs-la-Ville	416 875	2 037 417		420 170	2 029 818		416 875	2 032 164		413 579	2 030 694	
	Sud Corbeil via Evry	370 311	2 334 458		373 238	2 331 391		370 311	2 329 609		367 384	2 324 728	
	Etoile de Corbeil	362 710	1 440 743		365 577	1 440 059		362 710	1 437 681		359 843	1 435 126	
	Total RER D	1 550 506	8 428 090	10 788 052	1 562 763	8 409 973	10 782 696	1 550 506	8 408 592	10 765 858	1 538 249	8 396 854	10 738 637
RER E	Chelles-Gournay	234 045	1 291 492		235 895	1 287 136		234 045	1 287 751		232 195	1 288 366	
	Villiers-sur-Marne / Tournan	322 202	2 258 371		324 749	2 250 160		322 202	2 251 674		319 655	2 253 199	
	Total RER E	556 247	3 549 863	4 356 226	560 644	3 537 296	4 348 538	556 247	3 539 425	4 344 901	551 850	3 541 565	4 341 240
Paris Nord Ouest (H)	Creil / Pontoise	164 895	372 158		166 199	370 397		164 895	371 074		163 592	371 185	
	Ermont-Eaubonne / Persan-Beaumont	255 295	1 032 743		257 313	1 030 350		255 295	1 030 031		253 277	1 029 713	
	Ermont-Eaubonne / Pontoise	142 124	886 688		143 247	884 390		142 124	884 380		141 000	883 993	
	Montsoult-Maffliers / Luzarches	80 415	540 794		81 050	539 982		80 415	539 487		79 779	538 993	

Lignes (14)	Branches (45)	IA5 2020			IA5 2021			IA5 2022			IA5 2023		
		TKC	TKC	TK totaux	TKC	TKC	TK totaux	TKC	TKC	TK totaux	TKC	TKC	TK totaux
		HP	HC		HP	HC		HP	HC		HP	HC	
	Montsoult-Maffliers / Persan-Beaumont	162 518	990 642		163 803	989 892		162 518	988 581		161 233	986 616	
	Total Paris Nord Ouest	805 247	3 823 024	5 031 885	811 613	3 815 010	5 030 859	805 247	3 813 553	5 021 035	798 881	3 810 499	5 009 440
Paris St Lazare Nord (J)	Ermont-Eaubonne (groupe IV)	103 107	752 819		103 922	750 727		103 107	750 779		102 292	750 713	
	Mantes-la-Jolie via Conflans-Ste-Honorine & Paris-Saint-Lazare / Gisors (groupe VI)	614 543	2 656 080		619 401	2 649 843		614 543	2 649 439		609 685	2 647 421	
	Mantes-la-Jolie via Poissy (groupe V)	478 018	1 588 746		481 797	1 585 581		478 018	1 584 959		474 239	1 583 187	
	Total Paris St Lazare Nord	1 195 668	4 997 645	6 893 700	1 205 120	4 986 151	6 893 122	1 195 668	4 985 176	6 878 471	1 186 216	4 981 322	6 862 117
Paris Nord Crépy en Valois (K)	Crépy en Valois	183 010	445 469		184 457	444 324		183 010	444 746		181 563	442 998	
	Total Crépy en Valois	183 010	445 469	667 472	184 457	444 324	667 927	183 010	444 746	935 035	181 563	442 998	929 883
Paris St Lazare Sud (L)	Cergy-le-Haut (groupe III)	281 026	1 266 843		283 247	1 264 555		281 026	1 263 717		278 804	1 262 723	
	Saint-Nom-la-Bretèche & Versailles-Rive-Droite (groupe II)	327 289	2 406 695		329 876	2 398 834		327 289	2 401 338		324 701	2 396 772	
	Total Paris St Lazare Sud	608 314	3 673 538	4 590 241	613 123	3 663 389	4 585 647	608 314	3 665 055	4 640 029	603 506	3 659 495	4 627 828
Paris Montparnasse (N)	Dreux	265 521	1 049 409		267 620	1 046 505		265 521	1 046 741		263 422	1 046 025	
	Mantes-la-Jolie	150 471	646 359		151 660	643 750		150 471	644 606		149 281	644 415	
	Plaisir-Grignon	80 530	444 347		81 167	443 009		80 530	443 295		79 893	442 694	
	Rambouillet	239 034	1 218 540		240 924	1 214 770		239 034	1 215 511		237 145	1 214 363	
	Sèvres-Rive-Gauche	43 659	64 449		44 004	64 958		43 659	64 449		43 314	63 940	
	Total Paris Montparnasse	779 215	3 423 104	4 570 477	785 375	3 412 992	4 567 515	779 215	3 414 603	4 479 496	773 055	3 411 437	4 468 316
Paris Est (P)	Esbly / Crécy-la-Chapelle	24 288	128 918		24 480	128 592		24 288	128 573		24 096	128 554	
	Château-Thierry	464 834	2 428 284		484 328	2 419 979		480 673	2 421 631		477 018	2 421 409	
	Coulommiers	162 623	807 760		163 909	804 761		162 623	805 475		161 338	805 618	
	La Ferté-Milon	122 236	425 986		129 120	424 341		128 161	424 679		127 202	425 106	
	Longueville / Provins	240 426	1 093 035		242 327	1 089 234		240 426	1 090 089		238 525	1 089 804	
	Total Paris Est	1 014 407	4 883 984	6 188 390	1 044 164	4 866 906	6 203 535	1 036 171	4 870 447	6 077 761	1 028 179	4 870 490	6 068 563
Paris Sud Est (R)	Melun / Montereau via Héricy	92 132	438 849		92 861	437 356		92 132	437 575		91 404	437 793	

Lignes (14)	Branches (45)	IA5 2020			IA5 2021			IA5 2022			IA5 2023		
		TKC	TKC	TK totaux	TKC	TKC	TK totaux	TKC	TKC	TK totaux	TKC	TKC	TK totaux
		HP	HC		HP	HC		HP	HC		HP	HC	
	Melun / Montereau via Moret	100 302	544 702		101 095	544 068		100 302	543 432		99 509	542 801	
	Montargis	299 436	1 512 919		301 803	1 507 830		299 436	1 508 540		297 069	1 509 250	
	Paris Sud Est	491 870	2 496 470	3 154 930	495 758	2 489 254	3 151 923	491 870	2 489 547	2 987 698	487 982	2 489 844	2 984 087
T4	Aulnay / Bondy	168 402	610 912		169 065	614 398		167 739	609 359		166 413	610 124	
	Bondy / Montfermeil	144 909	759 771		145 376	763 792		144 235	757 542		143 095	758 137	
	Total T4	313 311	1 370 682	1 740 511	314 441	1 378 190	1 749 450	311 974	1 366 901	1 735 232	309 508	1 368 260	1 734 125
T11	Le Bourget / Epinay	297 487	792 439		299 839	788 755		297 487	790 289		295 136	789 971	
	Total Le Bourget / Epinay	297 487	792 439	1 096 227	299 839	788 755	1 094 895	297 487	790 289	1 094 058	295 136	789 971	1 091 368
La Verrière - La Défense (U)	La Verrière / La Défense	153 318	806 404		154 530	804 992		153 318	804 617		152 106	803 271	
	Total La Verrière LDF	153 318	806 404	1 000 213	154 530	804 992	1 000 037	153 318	804 617	998 252	152 106	803 271	995 687
TOTAL		10 387 153	53 989 827	68 717 272	10 490 084	53 853 996	68 695 718	10 408 005	53 855 699	68 559 293	10 325 927	53 818 114	

L'offre contractuelle du RER C tient compte de la fermeture estivale de la ligne entre Paris-Austerlitz et Invalides. L'offre de remplacement est assurée par des dessertes routières de substitution (opération CASTOR sur la base d'une période de référence de 39 jours en juillet-août chaque année).

Mise à jour de l'annexe :

Les volumes d'offre contractuelle pour l'année N définies en trains * kilomètres commerciaux (TKC) distinguant les heures de pointe (HP) et les heures (HC), en trains * km totaux sur la journée (TKT), en caisses * kilomètres commerciales sur la journée et en places * kilomètres commerciales (PKC) aux heures de pointes sont transmis annuellement au 31 décembre de l'année N-1, selon le format suivant :

Lignes (15)	Branches (46)	Année N				
		TKC	TKC	TK totaux	caisses* KM	places * KM HP
		HP	HC			
RER A	Cergy-le-Haut					
	Poissy					
	Total RER A					
RER B	Aéroport CDG 2					
	Mitry-Claye					
	Total RER B					
RER C	Brétigny					
	Dourdan					
	Massy-Palaiseau					
	Pontoise					
	Saint-Martin d'Etampes					
	Saint-Quentin-en- Yvelines					
	Versailles-Chantiers					
	Versailles-Rive-Gauche					
	Total RER C					
RER D	Nord					
	Sud via Combs-la-Ville					
	Sud Corbeil via Evry					
	Etoile de Corbeil					
	Total RER D					
RER E	Chelles-Gournay					
	Villiers-sur-Marne / Tournan					
	Total RER E					
Paris Nord Ouest (H)	Creil / Pontoise					
	Ermont-Eaubonne / Persan-Beaumont					
	Ermont-Eaubonne / Pontoise					
	Montsoult-Maffliers / Luzarches					

Lignes (15)	Branches (46)	Année N				
		TKC	TKC	TK totaux	caisses* KM	places * KM HP
		HP	HC			
	Montsoul-Maffliers / Persan-Beaumont					
	Total Paris Nord Ouest					
Paris St Lazare Nord (J)	Ermont-Eaubonne (groupe IV)					
	Mantes-la-Jolie via Conflans-Ste-Honorine & Paris-Saint-Lazare / Gisors (groupe VI)					
	Mantes-la-Jolie via Poissy (groupe V)					
	Total Paris St Lazare Nord					
Paris Nord Crépy en Valois (K)	Crépy en Valois					
	Total Crépy en Valois					
Paris St Lazare Sud (L)	Cergy-le-Haut (groupe III)					
	Saint-Nom-la-Bretèche & Versailles-Rive- Droite (groupe II)					
	Total Paris St Lazare Sud					
Paris Montparnasse (N)	Dreux					
	Mantes-la-Jolie					
	Plaisir-Grignon					
	Rambouillet					
	Sèvres-Rive-Gauche					
	Total Paris Montparnasse					
Paris Est (P)	Esblly / Crécy-la- Chapelle					
	Château-Thierry					
	Coulommiers					
	La Ferté-Milon					
	Longueville / Provins					
	Total Paris Est					
Paris Sud Est (R)	Melun / Montereau via Héricy					
	Melun / Montereau via Moret					

Lignes (15)	Branches (46)	Année N				
		TKC	TKC	TK totaux	caisses* KM	places * KM HP
		HP	HC			
	Montargis					
	Paris Sud Est					
La Verrière - La Défense (U)	La Verrière / La Défense					
	Total La Verrière LDF					
T4	Aulnay / Bondy					
	Bondy / Montfermeil					
	Total T4					
T11	Le Bourget / Epinay					
	Total Le Bourget / Epinay					
TOTAL						

SNCF Voyageurs transmettra également au 31 décembre de l'année N-1 les volumes d'offre contractuelles pour l'année N des trains TER desservant au moins deux gares en Île-de-France et soumis au mécanisme de prestations-trains.

	Axe	Année N	
		TKC	TKC
		HP	HC
Centre Val de Loire	Chartres Le Mans		
	Châteaudun Tours		
	Orléans		
	Nevers		
	Total TER Centre Val de Loire		
Hauts de France	Laon		
	Beauvais		
	Total TER Hauts de France		
Normandie	Serquigny Evreux		
	Rouen / Vernon		
	Total TER Normandie		
Bourgogne Franche Comté	Laroche Migennes		
Grand Est	Saint-Dizier / Bar-le-Duc – Strasbourg		
	Troyes		
	Total TER Grand Est		
TOTAL			

ANNEXE I-A-6

PROCEDURE DE MODIFICATION DE L'OFFRE DE REFERENCE

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

Les acteurs de la conception d'une nouvelle offre

1-1- La gestion du réseau

SNCF Réseau est le Gestionnaire d'Infrastructure du Réseau Ferré National, qui a la charge de répartir les capacités d'infrastructure.

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

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

Le chapitre 4 du DRR décrit comment, SNCF Réseau :

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

1-2- Les demandeurs de sillons

1-2-1- Un environnement concurrentiel

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

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

1-2-2- L'Entreprise Ferroviaire SNCF Voyageurs

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

1-2-3- Île-de-France Mobilités

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

Dans le cadre de la conception d'une nouvelle offre, Ile-de-France Mobilités :

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

1-3- Territoires

Dans une démarche de co-construction, les refontes de grilles sont élaborées en lien avec les territoires. Le terme « territoire » intègre :

- Les associations loi 1901 ou collectifs d'usagers, faisant preuve d'une démarche constructive dans leurs échanges avec Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs ;
- Les élus communaux, intercommunaux, départementaux et régionaux concernés par la refonte. Les maires et présidents peuvent être représentés par leurs adjoints, vice-présidents en charge des transports ou techniciens.

Il revient à Île-de-France Mobilités, en lien avec SNCF Voyageurs, d'identifier les territoires conviés à la co-construction.

Les instances de gouvernance et de concertation

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

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

2-2- Les instances de décisions et de concertation d'Île-de-France Mobilités

2-2-1- Le Conseil d'Île-de-France Mobilités

Île-de-France Mobilités est administré par un Conseil de 29 membres.

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

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

2-2-2- Les Comités de ligne

Afin de favoriser un dialogue de proximité entre Île-de-France Mobilités, SNCF Voyageurs, SNCF Réseau, les élus locaux et les associations représentatives des usagers sur l'offre de référence et son évolution, Île-de-France Mobilités met en place, sous son pilotage, des comités de lignes sur les axes ferroviaires Transilien, conformément aux principes définis dans la « charte de fonctionnement des comités de ligne en Île-de-France » qui figure en ANNEXE II-E-1.

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

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

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

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

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

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

Dans le cadre d'un projet de refonte de l'offre, un comité de ligne inaugural est organisé afin de présenter les motivations, la démarche et le calendrier provisionnel du projet.

La nouvelle grille est présentée lors d'un comité de ligne de clôture qui a lieu avant l'approbation par le Conseil d'Île-de-France Mobilités.

2-2-3 - Les Trajectoires de Ligne

Leur principe est décrit dans l'article 14-3 « Trajectoire de Ligne ».

2-2-4- Les Groupes de Travail

Afin de s'inscrire dans une démarche de co-construction avec les territoires, la conduite d'un projet de refonte de l'offre est jalonnée par l'organisation de groupes de travail. Il s'agit d'une instance d'information et d'échanges sur le projet entre les différents acteurs. Les échanges lors des groupes de travail ont vocation à enrichir les propositions d'évolution de la grille horaire par une vision partagée des différents acteurs.

Les présentations diffusées lors des groupes de travail sont réalisées par SNCF Voyageurs (et RATP le cas échéant). Elles sont transmises à Île-de-France Mobilités 5 jours ouvrés avant la date de l'instance et font l'objet d'une validation préalable par Île-de-France Mobilités.

Les groupes de travail font l'objet d'un compte-rendu rédigé par SNCF Voyageurs et transmis à Île-de-France Mobilités pour validation dans un délai de 7 jours. Les comptes-rendus sont diffusés aux participants dans un délai de 2 semaines à la suite de la tenue des GT.

SNCF Voyageurs en lien avec Île-de-France Mobilités organisera des temps d'échanges tout au long du projet de refonte de l'offre afin de présenter et recueillir les avis des territoires en comité restreint sous la forme de réunions bilatérales.

2-2-5 Présentation d'un Retour d'expérience

Comme mentionné à l'article 11-5, dans le cas d'une refonte de l'offre, un retour d'expérience est présenté aux territoires par SNCF Voyageurs dans un délai de 6 et 12 mois à la suite de la mise en œuvre de la nouvelle offre.

Description du processus de conception

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

3-1- Les objectifs de desserte

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

Ce tableau est notamment établi à partir :

- des propositions d'adaptations formulées par les Parties ou par des tiers (courriers, comités de ligne, réclamations),
- des remontées terrains constatées directement par les directions de lignes Transilien : constat d'affluence voyageurs, saturation des quais ou des flux montants et descendants dans les trains...
- des analyses menées par l'Exploitant SNCF pour améliorer la tenue du plan de transport (analyse de la ponctualité voyageurs, vie de trains...). Ces analyses seront présentées par SNCF Voyageurs soit lors des réunions mensuelles ponctualité, soit lors de réunions techniques spécifiques, puis en Comité de Suivi de l'Offre,
- des études menées par SNCF Voyageurs et/ou SNCF Réseau sur l'impact du déploiement d'un nouveau matériel, de modifications de l'infrastructure (voies ou signalisation), ou des évolutions règlementaires ou structurelles (cadencement, normes de tracés, ...),
- des perspectives d'évolutions identifiées dans le cadre des Schéma Directeur ou Schéma de Secteur,
- des données de comptage les plus actualisées ;
- de l'identification d'un critère d'obsolescence d'une grille horaire (nouveau matériel roulant, aménagement d'une infrastructure, évolution des normes de tracés, etc.) ;
- du délai depuis la réalisation du dernier diagnostic approfondi de la ligne ou de la mise en œuvre de la dernière refonte de grilles.

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

3-2- La réalisation des études de faisabilité

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

Dans une démarche de co-construction des projets de refontes de l'offre, SNCF Voyageurs en lien avec SNCF Réseau s'engage à étudier les propositions techniques viables proposées par les territoires dans la limite des moyens d'études de SNCF Voyageurs et du calendrier d'accès au réseau ferroviaire.

3-3- Modification du service de référence

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

Au cours du processus d'élaboration, le COSO détermine la liste des opérations envisagées entraînant, en raison de leur caractère significatif et permanent, une modification de l'offre contractuelle décrite dans l'article 11-4 « Modification de l'offre contractuelle pérenne ».

Dans le cas d'une refonte de l'offre, la décision de lancer les études est validée par la Direction Générale d'Ile-de-France Mobilités à la suite de la transmission d'une note rédigée par les services d'Ile-de-France Mobilités en partenariat avec SNCF Voyageurs.

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

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

3-4- Planning

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

Calendrier indicatif	Entités concernées / instances	Tâches communes aux modifications d'offre	Tâches spécifiques aux projets de refonte de l'offre
Année N-4	Ile-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs		Lancement du projet de refonte de grille via un comité de ligne inaugural
Année N-4 et 1 ^{er} trimestre de l'année N-3	Ile-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs		Réalisation du diagnostic de ligne : production/ponctualité, étude de marchés, impacts travaux, etc. Partage du diagnostic au sein d'un premier groupe de travail
2 ^{ème} et 3 ^{ème} trimestres de l'année N-3	Ile-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs		Elaboration du cahier des charges Identification des scénarios de desserte en heures de pointe (trame 2h)
Septembre de l'année N-3	Ile-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs	Etablissement du tableau de bord des études à réaliser et les objectifs recherchés.	Présentation et échanges autour des scénarios étudiés au sein d'un deuxième groupe de travail.
Octobre de l'année N-3	SNCF Voyageurs	Envoi des expressions de besoin 2H à SNCF Réseau (cf. chapitre 4 du DRR) : il s'agit de la liste détaillée des modifications de l'offre contractuelle envisagées (ligne concernée, régimes de circulation, date de mise en œuvre).	

Octobre / Novembre de l'année N-3	COSO	Identification et validation des premières études techniques à réaliser. Mise à jour du tableau de bord.	Elaboration des scénarios 24h, analyse multicritère et choix du scénario préférentiel. Le suivi technique est assuré par les comités techniques composés d'Île-de-France Mobilités, SNCF Voyageurs et SNCF Réseau. Présentation du scénario 24h en groupes de travail. Les demandes complémentaires issues des groupes de travail sont instruites et analysées par SNCF Voyageurs.
Janvier à Avril de l'année N-2	Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs en lien avec SNCF Réseau / COTECH	Les premières études techniques sont menées (cf. article 3.2 ci-avant) et font l'objet d'échanges en comités techniques.	
Mars / Avril de l'année N-2	COSO	Les premières études techniques sont analysées et le COSO détermine celles devant faire l'objet de compléments. Mise à jour du tableau de bord.	
Avril à juin de l'année N-2	Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs en lien avec SNCF Réseau / COTECH	Les études techniques sont finalisées (cf. article 3.2 ci-avant) et font l'objet d'échanges en comités techniques.	
Juin de l'année N-2	COSO	Validation de la liste des modifications de l'offre contractuelle retenues, inscrites dans le tableau de bord. Mise à jour du tableau de bord.	
Fin juin de l'année N-2	SNCF Voyageurs	Envoi des expressions de besoin 24H à SNCF Réseau (cf. chapitre 4 du DRR) : il s'agit de la liste détaillée des modifications de l'offre contractuelle envisagées (ligne concernée, grille horaires, régimes de circulation, date de mise en œuvre).	
31 août de l'année N-2	SNCF Voyageurs	SNCF Voyageurs remet à Ile-de-France Mobilités un dossier technique synthétique décrivant les modifications de l'offre contractuelle pérennes envisagées. Ce dossier comprend : <ul style="list-style-type: none"> • la description de l'évolution d'offre • le résultat des études • la teneur des grilles de desserte (par branche et par train) • les volumes d'offre (trains commerciaux) • les impacts sur le matériel roulant • un devis estimatif faisant apparaître une fourchette de prix (coûts d'exploitation et péages). 	
Octobre de l'année N-2	Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs		Présentation de la nouvelle offre en comité de ligne
Octobre de	Commission « offre		

l'année N-2	transport » d'Île-de-France Mobilités	La Commission « offre transport » émet un avis sur les modifications de l'offre contractuelle présentées.
Octobre de l'année N-2	COSO	A la lumière de l'avis de la Commission « offre transport » d'Île-de-France Mobilités, le COSO identifie le cas échéant les études devant être reprises ou complétées. Mise à jour du tableau de bord.
31 Octobre de l'année N-2	SNCF Voyageurs	SNCF Voyageurs remet à Île-de-France Mobilités un dossier technique détaillé décrivant les modifications de l'offre contractuelle pérenne. Ce dossier comporte : <ul style="list-style-type: none"> • le calendrier de mise en œuvre des modifications ; • les impacts pour les voyageurs ; • les grilles horaires (par branche et par train) ; • les volumes d'offre (trains commerciaux et trains techniques) • les impacts sur le matériel roulant • les unités d'œuvres mobilisées pour la réalisation de l'offre supplémentaire ; • les données économiques (impact sur les recettes) ; • les données financières sous la forme d'un devis définitif.
Décembre de l'année N-2	Conseil d'administration d'Île-de-France Mobilités.	Les modifications de l'offre contractuelle pérenne sont soumises à l'approbation du Conseil d'Île-de-France Mobilités.
Février / Mars de l'année N-1	Conseil d'administration d'Île-de-France Mobilités	L'avenant au contrat lié aux modifications de l'offre contractuelle est soumis pour approbation au Conseil d'Île-de-France Mobilités
Avril de l'année N-1	Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs	Signature de l'avenant

Les parties peuvent convenir exceptionnellement de déroger au calendrier décrit ci-dessus après validation lors d'un COSO. Le non-respect de ce calendrier, par les deux parties, compromet la mise en œuvre de l'évolution d'offre au service annuel initialement visé.

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

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

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

ANNEXE I-A-7

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

1- Service de référence

La production de l'offre contractuelle exprimée en trains x kilomètres commerciaux et en caisses x kilomètres commerciales est mesurée sur la base du service de référence de l'année N, tel que défini à l'ANNEXE I-A-5 mise à jour annuellement et transmise au 31 décembre de l'année N-1.

L'offre contractuelle théorique en trains x kilomètres commerciaux est minorée d'une franchise annuelle, appréciée par branche et dont le niveau est établi à 3%.

Périmètre et modalités de la mesure

La mesure est réalisée par branche :

- sur les lignes trains, RER et trams-trains, concernant la production de l'offre en TKC ;
- sur les lignes trains et RER (hors A et B), concernant la production de l'offre en caisses x kilomètres commerciales.

La mesure de l'offre en TKC distingue entre la période des heures de pointe et la période des heures creuses, telles-que définies ci-dessous :

Pour les trains et RER :

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

Dans le cas spécifique des lignes traversantes RER A, RER B, RER C et RER D :

- est considéré comme circulant en pointe du matin, tout train commercial dans le sens de la pointe dont le passage, respectivement à Nanterre Préfecture, à Gare du Nord, aux Invalides ou à Châtelet-les-Halles, est compris entre 07h00 et 09h00.
- est considéré comme circulant en pointe du soir, tout train commercial dans le sens de la pointe dont le passage, respectivement à Nanterre Préfecture, à Gare du Nord, aux Invalides ou à Châtelet-les-Halles, est compris entre 17h00 et 20h00.

Pour les lignes trams-trains :

- la période des heures de pointe, couvrant pour les Jours Ouvrables les heures de pointe du matin (courses parties de l'origine entre 7h00 et 9h00) et celles du soir (courses parties de l'origine entre 17h00 à 20h00), quel que soit le sens ;
- la période des heures creuses, correspondant aux autres périodes de production de l'offre contractuelle.

Ile-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs travailleront sur la durée du contrat à une nouvelle définition de l'heure de pointe qui se rapproche de la vision commerciale de l'offre, en termes de fréquence et de charge des trains.

SNCF Voyageurs effectue quotidiennement au niveau de chaque ligne une mesure exhaustive de l'offre réalisée et la compare au service contractuel de la période. La production kilométrique est calculée en convertissant les distances parcourues sur la branche par chaque train pendant chaque période horaire en kilomètres commerciaux selon les distances intergares qui figurent à l'offre contractuelle annuelle.

Les trains x kilomètres commerciaux pour causes travaux sont comptabilisés dans la production kilométrique réalisée.

Modalités de calcul des réfections de charges

3-1 Principe général

Pour chaque branche, le montant de la réfaction de charges est calculé conformément aux dispositions de l'article 12-1. Cette réfaction de charges est calculée par branche. La réfaction de charges totale est la somme des réfections de charges des branches, arrondie à la dizaine de milliers d'euros la plus proche.

3-2 Montant des réfections de charges

Les montants des réfections de charges unitaires et des plafonds applicables, selon les différents cas décrits dans l'article 12-1 sont précisés ci-dessous :

	Calcul de la réfaction de charges	Montant unitaire au TK (euros HT 2019)	Montant plafond annuel (euros HT 2019)
TKC supprimé hors période de grèves sur les lignes RER, trains et trams-trains	Par branche de ligne	5,35 €	6 M€
		1,65 €	Au-delà du plafond du 6M€
TKC supprimé en période de grèves sur les lignes RER, trains et trams-trains	Par branche de ligne	5,35 €	Pas de plafond
Caisse x kilomètre supprimée sur les lignes RER et de Trains	Par branche de ligne	0,11 €	Pas de plafond

Reporting

Cet indicateur est transmis à Ile-de-France Mobilités selon une fréquence mensuelle.

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

- Adaptations de l'offre relatives aux travaux ;
- Adaptations de l'offre relatives aux grèves ;
- Adaptations de l'offre pour autres causes ;
- Adaptations de l'offre en opérationnel en distinguant entre :
 - Les causes de la responsabilité Entreprise Ferroviaire :
 - Matériel
 - Traction
 - Exploitation
 - Mouvement social
 - Malveillance
 - Faits de société
 - Autres activités SNCF Voyageurs
 - Les causes de la responsabilité Gestionnaire Infrastructure
 - Exploitation

- Fiabilité du réseau
- Malveillance
- Faits de société
- Evènements extérieurs

Pour les RER A et B, chaque trimestre SNCF Voyageurs, conjointement avec la RATP, détaillera les écarts entre l'offre contractuelle et l'offre réalisée selon le type de cause suivant :

- Matériel roulant
- Exploitation
- Conduite
- Malveillance
- Faits de sociétés
- Voyageurs
- Installations
- Autres EF ou autres activités
- Autres évènements affectant le réseau
- Ajustement d'offre pour cause travaux et pour autres causes

ANNEXE I-A-8

DEFINITION DES INDICATEURS SOUMIS A MALUS

1. Ponctualité des voyageurs

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

Service de référence

Le service de référence, défini en ANNEXE I-A-2, permet de définir les horaires et les trains théoriques.

Lorsque le plan de transport est adapté durant des travaux programmés ou durant les grèves (lorsque le service prévisible est supérieur à 75% du service contractuel de référence, cf. article 23-1), la ponctualité des voyageurs est calculée selon ce plan de transport adapté.

Pour des aléas exceptionnels, SNCF Voyageurs peut saisir Ile-de-France Mobilités afin de décider de la prise en considération du plan de transport adapté dans le calcul de cet indicateur.

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

Périmètre de la mesure

Sur chacune des treize lignes Transilien.

Méthode de mesure

Deux matrices ont été créées pour permettre le calcul d'une note globale de ponctualité, par jour :

- une matrice des missions avec l'horaire théorique des trains (en JO, Sa et DF) : horaire affiché dans les gares ;
- une matrice origine/destination des flux voyageurs théoriques par tranche horaire.

Le croisement de ces deux matrices permet d'affecter à chaque train prévu dans le plan de transport théorique un nombre de voyageurs. Les voyageurs sont affectés au train qui répond le mieux à leur parcours en termes d'origine / destination et qui présente le temps de parcours le plus attractif.

Pour chaque jour de circulation, 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. Une comparaison est alors 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 affecté au train sont considérés en retard.

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

En cas d'aléas ou situations perturbées inopinées, la gare origine et/ou destination d'une mission peut être amenée à être modifiée. Les voyageurs montants et/ou descendants à cette gare sont dans ce cas exclus du calcul de la ponctualité des voyageurs, sauf dans certains cas, où la gare de report est considérée comme équivalente à la gare prévue initialement dans le plan de transport. La liste des gares considérées comme équivalentes sont les suivantes :

- Paris Nord – souterraine et surface ;
- Paris Gare de Lyon – souterraine et surface ;
- Paris Austerlitz – souterraine et surface ;
- Paris Montparnasse – Vaugirard ;

- Magenta et Gare de l'Est

Les jours de grève concernés par l'article 23 sont neutralisés.

Objectif de conformité et montant des bonus-malus

Cet indicateur fait l'objet d'un calcul de bonus-malus hebdomadaire. Les objectifs de conformité et la répartition par ligne des montants bonus-malus hebdomadaires et en cumul annuel sont décrits ci-dessous :

Lignes	Borne inférieure	Valeur pivot	Borne supérieure	Montant du bonus / malus hebdomadaire SNCF	Montant du bonus / malus en cumul annuel
RER A	90%	92%	94%	8 135 €	423 000 €
RER B	87%	89%	94%	12 202 €	634 500 €
RER C	87%	89%	93%	20 337 €	1 057 500 €
RER D	87%	90%	93%	20 337 €	1 057 500 €
RER E	91%	93%	95%	20 337 €	1 057 500 €
Ligne H - Paris Nord Ouest	93%	94%	95%	8 135 €	423 000 €
Ligne J - Paris Saint Lazare	87%	90%	94%	8 135 €	423 000 €
Ligne K - Paris Nord Crépy	91%	93%	95%	4 519 €	235 000 €
Ligne L - Paris Saint Lazare	90%	92%	94%	8 135 €	423 000 €
Ligne N - Paris Montparnasse	90%	92%	94%	8 135 €	423 000 €
Ligne P - Paris Est	88%	91%	94%	8 135 €	423 000 €
Ligne R - Paris Sud Est	87%	90%	93%	4 519 €	235 000 €
Ligne U - La Verrière La Défense	92%	94%	95%	4 519 €	235 000 €
TOTAL				135 577 €	7 050 000 €

Incitation financière

Pour chaque ligne et chaque semaine, le montant du bonus-malus est déterminé en fonction du résultat hebdomadaire atteint.

- Si le taux de ponctualité est supérieur ou égal à la borne supérieure, SNCF Voyageurs obtient un bonus maximum ;
- Si le taux de ponctualité est inférieur ou égal à la borne inférieure, SNCF Voyageurs obtient un malus maximum ;
- Si le taux de ponctualité est compris entre la valeur pivot et la borne supérieure, SNCF Voyageurs obtient un bonus égal à : $\text{bonus maximum} \times (\text{taux} - \text{valeur pivot}) / (\text{borne supérieure} - \text{valeur pivot})$;
- Si le taux de ponctualité est compris entre la valeur pivot et la borne inférieure, SNCF Voyageurs obtient un malus égal à : $\text{malus maximum} \times (\text{taux} - \text{valeur pivot}) / (\text{borne inférieure} - \text{valeur pivot})$;

Le bonus-malus annuel est la somme des bonus / malus des 52 semaines.

Reporting

Cet indicateur est transmis à Île-de-France Mobilités à une fréquence mensuelle et annuelle.

1.2. Ponctualité des voyageurs par axe

Service de référence

Identique au service de référence pour la ponctualité des voyageurs par ligne.

Périmètre de la mesure

Sur chacun des 65 axes Transilien.

Dans la continuité du travail déjà réalisé pour les RER C et D dans le contrat 2016 – 2019, les autres lignes ont fait l'objet d'un redécoupage par axe, défini conjointement par SNCF Voyageurs et Ile-de-France Mobilités, correspondant plus précisément aux parcours voyageurs et permettant une mesure plus fine de la ponctualité.

Méthode de mesure

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

Les jours de grève concernés par l'article 23 sont neutralisés.

Objectif de conformité et montant des bonus-malus

Cet indicateur fait l'objet d'un calcul de bonus-malus hebdomadaire. Les objectifs de conformité et la répartition par axe des montants bonus-malus hebdomadaires et en cumul annuel sont décrits ci-dessous :

Lignes	Axes	Borne inférieure	Valeur pivot	Borne supérieure	Montant du bonus / malus hebdomadaire SNCF	Montant du bonus / malus en cumul annuel
RER A	Cergy le Haut / Maisons Laffitte	86%	88%	90%	9 458 €	491 791 €
	Nanterre Préfecture / Maisons Laffitte	90%	92%	94%	7 225 €	375 706 €
	Poissy / Maisons Laffitte	86%	88%	90%	2 298 €	119 503 €
RER B	Paris-Nord / Aulnay	88%	90%	95%	14 915 €	775 562 €
	Aulnay / Mitry-Claye	83%	85%	90%	5 441 €	282 949 €
	Aulnay / Aéroport CDG 2	83%	85%	90%	8 115 €	421 989 €
RER C	Champ de Mars / BFM	94%	96%	99,5%	2 901 €	150 856 €
	Dourdan La forêt / La Norville	83%	85%	90%	1 623 €	84 393 €
	Ivry sur Seine / Athis-Mons	87,5%	89,5%	93,5%	7 940 €	412 894 €
	Juvisy / Brétigny	86%	88%	92%	9 767 €	507 879 €
	Massy-Palaiseau / les Saules	84,5%	86,5%	90,5%	1 715 €	89 158 €
	Pontoise / Av du Président Kennedy	87,5%	89,5%	93,5%	9 830 €	511 147 €

Lignes	Axes	Borne inférieure	Valeur pivot	Borne supérieure	Montant du bonus / malus hebdomadaire SNCF	Montant du bonus / malus en cumul annuel
	Saint-Martin d'Etampes / Marolles en Hurepoix	83%	85%	90%	2 229 €	115 923 €
	Versailles-Chantiers / Petit-Vaux	88%	90%	94%	2 540 €	132 089 €
	Versailles Rive-Gauche et Saint-Quentin / Javel	89%	91%	95%	8 907 €	463 160 €
RER D	Creil / Goussainville	84%	87%	90%	2 263 €	117 689 €
	Lieusaint / Melun	84%	87%	90%	3 934 €	204 568 €
	Maisons-Alfort / Villeneuve St-Georges	88,5%	91,5%	94,5%	7 844 €	407 887 €
	Malesherbes et Melun / Ris Orangis	89%	92%	95%	1 518 €	78 938 €
	Montgeron-Crosne / Combs La Ville	83%	85%	90%	4 661 €	242 397 €
	Paris-Nord / Paris gare de Lyon	92%	95%	98%	3 223 €	167 615 €
	Vigneux / Corbeil via le plateau	85,5%	88,5%	91,5%	10 122 €	526 329 €
	Villiers Le Bel / Stade de France Saint-Denis	89%	92%	95%	13 886 €	722 077 €
RER E	Hausmann-St-Lazare / Chelles-Gournay	92%	94%	96%	13 928 €	724 232 €
	Hausmann-St-Lazare / Noisy Le Sec	94,5%	96,5%	98,5%	14 721 €	765 491 €
	Hausmann-St-Lazare / Villiers sur Marne	90,5%	92,5%	94,5%	14 005 €	728 245 €
	Villiers-sur-Marne / Tournan	86,5%	88,5%	90,5%	4 799 €	249 532 €
Ligne H- Paris Nord Ouest	Creil / Pontoise	91%	93%	94%	528 €	27 472 €
	Epinay / Ermont	92,5%	94,5%	95,5%	4 370 €	227 246 €

Lignes	Axes	Borne inférieure	Valeur pivot	Borne supérieure	Montant du bonus / malus hebdomadaire SNCF	Montant du bonus / malus en cumul annuel
	Epina y / Montsoult	92,5%	94,5%	95,5%	4 075 €	211 922 €
	Ermont / Pontoise	90,5%	92,5%	93,5%	2 768 €	143 944 €
	Ermont / Valmondois	91,5%	93,5%	94,5%	2 760 €	143 531 €
	Montsoult / Luzarches	91%	93%	94%	220 €	11 444 €
	Montsoult / Persan	93%	94%	95%	345 €	17 923 €
	Paris / Epina y Villetaneuse	94,5%	96,5%	97,5%	3 914 €	203 517 €
Ligne J - Paris St Lazare	Conflans-Ste-Honorine / Gisors	83%	86%	90%	1 199 €	62 371 €
	Conflans-Ste-Honorine / Mantes-la-Jolie	85,5%	88,5%	92,5%	1 747 €	90 862 €
	Paris-Saint-Lazare / Conflans-Ste-Honorine	87%	90%	94%	6 216 €	323 218 €
	Paris-Saint-Lazare / Ermont-Eaubonne	93%	96%	99,5%	6 268 €	325 956 €
	Paris-Saint-Lazare / Vernon via Poissy	83%	85%	89%	3 550 €	184 593 €
Ligne K - Paris Nord Crépy en Valois	Paris Nord / Crépy en Valois	91%	93%	95%	10 545 €	548 333 €
Ligne L - Paris St Lazare	Bécon / Nanterre-Université	89,5%	91,5%	93,5%	2 950 €	153 391 €
	Bécon / Saint-Cloud	91,5%	93,5%	95,5%	4 756 €	247 316 €
	Nanterre-Université / Cergy-le-Haut	86%	88%	90%	2 183 €	113 717 €
	Paris-Saint-Lazare / Bécon Les Bruyères	93%	95%	97%	3 843 €	199 858 €
	Saint-Cloud / Saint Nom La Bretèche	89,5%	91,5%	93,5%	2 322 €	120 726 €
	Saint-Cloud / Versailles Rive Droite	91,5%	93,5%	95,5%	2 927 €	152 191 €
Ligne N - Paris Montparnasse	Paris Montparnasse / Sèvres Rive-	92,5%	94,5%	96,5%	3 577 €	186 016 €

Lignes	Axes	Borne inférieure	Valeur pivot	Borne supérieure	Montant du bonus / malus hebdomadaire SNCF	Montant du bonus / malus en cumul annuel
	Gauche					
	Plaisir Grignon / Dreux	85,5%	87,5%	89,5%	2 156 €	112 111 €
	Paris Grignon / Mantes La Jolie	86%	88%	90%	552 €	28 681 €
	Saint-Cyr / Plaisir-Grignon	88%	90%	92%	3 274 €	170 222 €
	Saint-Cyr / Rambouillet	92%	94%	96%	5 439 €	282 839 €
	Sèvres Rive-Gauche / Saint-Cyr	91,5%	93,5%	95,5%	3 983 €	207 131 €
Ligne P - Paris Est	Esbly / Crécy-la-Chapelle	94%	97%	99,5%	231 €	12 019 €
	Meaux / Château-Thierry	85%	88%	91%	2 627 €	136 587 €
	Meaux / La Ferté-Milon	83,5%	86,5%	89,5%	1 113 €	57 856 €
	Paris Est / Coulommiers	84%	87%	90%	1 593 €	82 843 €
	Paris Est / Longueville / Provins	84%	87%	90%	2 096 €	108 980 €
	Paris Est / Meaux	90%	93%	96%	11 321 €	588 714 €
Ligne R - Paris Sud Est	Melun / Montereau via Héricy	90,5%	93,5%	96,5%	411 €	21 380 €
	Melun / Moret	85%	88%	91%	3 594 €	186 904 €
	Moret / Montargis	87%	90%	93%	1 659 €	86 245 €
	Paris Lyon / Melun	85%	88%	91%	3 879 €	201 713 €
	St- Mammès / Montereau	87%	90%	93%	1 002 €	52 091 €
Ligne U - La Verrière - La Défense	La Verrière / La Défense	92%	94%	95%	10 545 €	548 333 €
TOTAL					316 346 €	16 450 000 €

Incitation financière

Pour chaque axe et chaque semaine, le montant du bonus-malus est déterminé en fonction du résultat hebdomadaire atteint.

- Si le taux de ponctualité est supérieur ou égal à la borne supérieure, SNCF Voyageurs obtient un bonus maximum ;
- Si le taux de ponctualité est inférieur ou égal à la borne inférieure, SNCF Voyageurs obtient un malus maximum ;

- Si le taux de ponctualité est compris entre la valeur pivot et la borne supérieure, SNCF Voyageurs obtient un bonus égal à : $\text{bonus maximum} \times (\text{taux} - \text{valeur pivot}) / (\text{borne supérieure} - \text{valeur pivot})$;
- Si le taux de ponctualité est compris entre la valeur pivot et la borne inférieure, SNCF Voyageurs obtient un malus égal à : $\text{malus maximum} \times (\text{taux} - \text{valeur pivot}) / (\text{borne inférieure} - \text{valeur pivot})$;

Le bonus-malus annuel est la somme des bonus / malus des 52 semaines.

Reporting

Cet indicateur est transmis à Île-de-France Mobilités à une fréquence mensuelle et annuelle.

1.3. Régularité des lignes tram-train

Service de référence

Le service de référence, défini en ANNEXE I-A-2, détermine pour chaque ligne tram-train la fréquence de passage de train par tranche horaire et type de jour (JOB, Sa, Di et Jours fériés).

Périmètre de la mesure

Sur les deux lignes trams-trains, T4 et T11.

Les jours de grève concernés par l'article 23 sont neutralisés.

Méthode de mesure

La mesure porte sur le temps d'attente du voyageur en gare. Le taux de régularité représente ainsi le nombre de voyageurs ayant attendu moins de i+2 minutes l'arrivée du train, i étant l'intervalle moyen pour une tranche horaire donnée. Cette mesure est réalisée à chaque gare.

La mesure est réalisée à l'aide du SAEIV.

Objectif de conformité et montants de bonus-malus

Cet indicateur fait l'objet d'un calcul de bonus-malus hebdomadaire. Les objectifs de conformité et la répartition par ligne des montants bonus-malus hebdomadaires et en cumul annuel sont décrits ci-dessous :

Ligne	Borne inférieure	Valeur pivot	Borne supérieure	Montant du bonus / malus hebdomadaire SNCF	Montant du bonus / malus en cumul annuel
T4	94%	97%	100%	9 615 €	500 000 €
T11	95%	98%	100%	9 615 €	500 000 €
TOTAL				19 230 €	1 000 000 €

Incitation financière

Pour chaque ligne et chaque semaine, le montant du bonus-malus est déterminé en fonction du résultat hebdomadaire atteint.

- Si le taux de ponctualité est supérieur ou égal à la borne supérieure, SNCF Voyageurs obtient un bonus maximum ;
- Si le taux de ponctualité est inférieur ou égal à la borne inférieure, SNCF Voyageurs obtient un malus maximum ;
- Si le taux de ponctualité est compris entre l'objectif et la borne supérieure, SNCF Voyageurs obtient un bonus égal à : $\text{bonus maximum} \times (\text{taux} - \text{objectif}) / (\text{borne supérieure} - \text{objectif})$;
- Si le taux de ponctualité est compris entre l'objectif et la borne inférieure, SNCF Voyageurs obtient un malus égal à : $\text{malus maximum} \times (\text{taux} - \text{objectif}) / (\text{borne inférieure} - \text{objectif})$;

Le bonus-malus annuel est la somme des bonus / malus des 52 semaines.

Reporting

Cet indicateur est transmis à Île-de-France Mobilités à une fréquence mensuelle et annuelle.

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

2. Respect de la desserte en gare

2.1. Desserte des gares de la grande couronne

Service de référence

Le service de référence, défini en ANNEXE I-A-2, permet de calculer le nombre d'arrêts théoriques pour chaque gare, tout au long de la journée.

Lorsque le plan de transport est adapté pour des travaux programmés ou grève (lorsque le service prévisible est supérieur à 75% du service contractuel de référence, cf. article 23-1), le respect de la desserte en gare est calculé selon ce plan de transport adapté.

Pour des aléas exceptionnels, SNCF Voyageurs peut saisir Ile-de-France Mobilités afin de décider de la prise en considération du plan de transport adapté dans le calcul de cet indicateur.

Sur l'ensemble du service (heures de pointes et heures creuses), la semaine, les samedis et dimanches, les dessertes des gares situées sur les branches sont réalisées.

Périmètre de la mesure

Les gares concernées en grande couronne sont regroupées en 22 branches qui sont détaillées ci-après.

Méthode de mesure

SNCF Voyageurs mesure chaque jour pour chaque branche le nombre d'arrêts desservis sur l'ensemble des gares concernées par rapport au nombre d'arrêts prévus dans le plan de transport.

Les jours de grève concernés par l'article 23 sont neutralisés.

Objectifs de conformité et montants de bonus-malus

L'objectif de conformité est fixé à 98% pour toutes les branches.

La répartition par branche des montants bonus-malus hebdomadaires et en cumul annuel sont décrits ci-dessous :

Lignes	Branches	Gares concernées	Objectif	Montant du bonus / malus hebdomadaire SNCF	Montant du bonus / malus en cumul annuel
RER C	Brétigny Dourdan	La Norville Saint-Germain lès Arpajon, Arpajon, Egly, Breuillet Bruyères le Chatel, Breuillet Village, Saint-Chéron, Sermaise, Dourdan, Dourdan La Forêt	98%	3 715 €	193 182 €
	Brétigny Saint-Martin d'Etampes	Marolles en Hurepoix, Bouray, Lardy, Chamarande, Etréchy, Etampes, Saint-Martin d'Etampes	98%	3 715 €	193 182 €
RER D	Creil Goussainville	Les Noues, Louvres, Surveilliers Fosses, La Borne Blanche, Orry la Ville Coye la Forêt, Chantilly Gouvieux, Creil	98%	3 715 €	193 182 €
	Malesherbes Corbeil	Malesherbes, Boigneville, Buno Gironville, Maisse, Boutigny, La Ferté Alais, Ballancourt, Mennecy, Moulin Galant	98%	3 715 €	193 182 €
Ligne H	Creil Pontoise	Epluches, Pont Petit, Chaponval, Auvers sur Oise, Valmondois, L'Isle	98%	3 715 €	193 182 €

Lignes	Branches	Gares concernées	Objectif	Montant du bonus / malus hebdomadaire SNCF	Montant du bonus / malus en cumul annuel
		Adam Parmain, Champagne sur Oise, Persan-Beaumont, Bruyères sur Oise, Boran sur Oise, Précy sur Oise, Saint-Leu d'Esserent, Creil			
	Montsoult Luzarches	Villaines, Belloy Saint-Martin, Viarmes, Seugy, Luzarches	98%	3 715 €	193 182 €
	Montsoult Persan	Presles Courcelles, Nointel Mours, Persan-Beaumont	98%	3 715 €	193 182 €
Ligne J	Pontoise Gisors	Osny, Boissy L'Aillerie, Montgeroult Courcelles, Us, Santeuil Le Perchay, Chars, La Villetertre, Liancourt Saint-Pierre, Chaumont en Vexin, Trie Château, Gisors	98%	3 715 €	193 182 €
	Poissy Mantes	Villennes sur Seine, Vernouillet-Verneuil, Les Clairières de Verneuil, Les Mureaux, Aubergenville Elisabethville, Epône Mézières, Mantes Station, Mantes La Jolie, Rosny sur Seine, Bonnières, Vernon	98%	3 715 €	193 182 €
	Conflans Mantes	Maurecourt, Andrésy, Chanteloup les Vignes, Triel sur Seine, Vaux sur Seine, Thun le Paradis, Meulan Hardricourt, Juziers, Gargenville, Issou Porcheville, Limay, Mantes Station, Mantes la Jolie	98%	3 715 €	193 182 €
Ligne K	Mitry Crépy en Valois	Compans, Thieux Nantouillet, Dammartin Juilly Saint-Mard, Le Plessis Belleville, Nanteuil le Haudouin, Ormoy Villers, Crépy en Valois	98%	3 715 €	193 182 €
Ligne N	Plaisir Grignon Dreux	Villiers Neauphle Pontchartrain, Montfort l'Amaury-Méré, Garancières la Queue, Orgerus Béhoust, Tacoignières Richebourg, Houdan, Marchezais Broué, Dreux	98%	3 715 €	193 182 €
	Plaisir Grignon Mantes la Jolie	Beynes, Mareil sur Mauldre, Maule, Nézel Aulnay, Epône-Mézières, Mantes la Jolie	98%	3 715 €	193 182 €
	La Verrière Rambouillet	Coignières, Les Essarts le Roi, Le Perray, Rambouillet	98%	3 715 €	193 182 €
Ligne P	Verneuil l'Etang Provins	Verneuil l'Etang, Mormant, Nangis, Longueville, Sainte-Colombe Septveilles, Champbenoist Poigny, Provins	98%	3 715 €	193 182 €
	Tournan Coulommiers	Marles en Brie, Mortcerf, Guérard La Celle sur Morin, Faremoutiers Pommeuse, Mouroux, Coulommiers	98%	3 715 €	193 182 €

Lignes	Branches	Gares concernées	Objectif	Montant du bonus / malus hebdomadaire SNCF	Montant du bonus / malus en cumul annuel
	Esblly Crécy	Montry-Condé, Couilly Saint-Germain Quincy, Villiers Montbarbin, Crécy La Chapelle	98%	3 715 €	193 182 €
	Meaux la Ferté-Milon	Trilport, Isles Armentières Congis, Lizy sur Ourcq, Crouy sur Ourcq, Mareuil sur Ourcq, La Ferté Milon	98%	3 715 €	193 182 €
	Meaux Château-Thierry	Trilport, Changis Saint-Jean, La Ferté sous Jouarre, Nanteuil Saäcy, Nogent l'Artaud Charly, Chézy sur Marne, Château-Thierry	98%	3 715 €	193 182 €
Ligne R	Melun Montereau via Héricy	Livry sur Seine, Chartrettes, Fontaine le Port, Héricy, Vulaines sur Seine Samoreau, Champagne sur Seine, Vernou sur Seine, La Grande Paroisse, Montereau	98%	3 715 €	193 182 €
	Melun Montereau via Moret	Bois le Roi, Fontainebleau-Avon, Thomery, Moret Veneux les Sablons, Saint-Mammès, Montereau	98%	3 715 €	193 182 €
	Melun Montargis	Bois le Roi, Fontainebleau-Avon, Thomery, Moret Veneux les Sablons, Montigny sur Loing, Bourron Marlotte Grez, Nemours Saint-Pierre, Bagneux sur Loing, Souppes Chateau-Landon, Dordives, Ferrières Fontenay, Montargis	98%	3 715 €	193 182 €
TOTAL				81 831 €	4 250 000 €

Incitation financière

Pour chaque branche et chaque semaine, le montant du bonus-malus est déterminé en fonction du résultat hebdomadaire atteint.

- Si le taux de respect de la desserte est égal ou supérieur à l'objectif, SNCF Voyageurs obtient le bonus maximum ;
- Si le taux de respect de la desserte est inférieur à l'objectif, SNCF Voyageurs obtient le malus maximum ;

Le bonus-malus annuel est la somme des bonus / malus des 52 semaines.

Reporting

Cet indicateur est transmis à Île-de-France Mobilités à une fréquence mensuelle et annuelle.

2.2. Desserte des gares de la zone dense

Service de référence

Le service de référence, défini en ANNEXE I-A-2, permet de calculer le nombre d'arrêts théoriques pour chaque gare, tout au long de la journée.

Lorsque le plan de transport est adapté pour des travaux programmés ou grève (lorsque le service prévisible est supérieur à 75% du service contractuel de référence, cf. article 23-1), le respect de la desserte en gare est calculé selon ce plan de transport adapté.

Pour des aléas exceptionnels, SNCF Voyageurs peut saisir Ile-de-France Mobilités afin de décider de la prise en considération du plan de transport adapté dans le calcul de cet indicateur.

Sur l'ensemble du service (heures de pointes et heures creuses), la semaine, les samedis et dimanches, les dessertes des gares situées sur les branches sont réalisées.

Périmètre de la mesure

Les gares concernées sont celles non reprises au point 4.1, relatif aux gares dites de grande couronne. Elles sont regroupées par ligne ferroviaire.

Méthode de mesure

SNCF Voyageurs mesure chaque jour pour chaque ligne le nombre d'arrêts desservis sur l'ensemble des gares concernées par rapport au nombre d'arrêts prévus dans le plan de transport.

Les jours de grève concernés par l'article 23 sont neutralisés.

Objectifs de conformité et montants de bonus-malus

L'objectif de conformité est fixé à 97.5% pour toutes les lignes.

La répartition par ligne des montants bonus-malus hebdomadaires et en cumul annuel sont décrits ci-dessous :

Lignes	Gares concernées	Objectif	Montant du bonus / malus hebdomadaire SNCF	Montant du bonus / malus en cumul annuel
RER A	Toutes gares	97,5%	6 287 €	326 923 €
RER B	Toutes gares	97,5%	6 287 €	326 923 €
RER C	Toutes gares sauf celles reprises sur les branches Brétigny Dourdan et Brétigny Saint-Martin d'Etampes	97,5%	6 287 €	326 923 €
RER D	Toutes gares sauf celles reprises sur les branches Creil Goussainville et Malesherbes Corbeil	97,5%	6 287 €	326 923 €
RER E	Toutes gares	97,5%	6 287 €	326 923 €
Ligne H	Toutes gares sauf celles reprises sur les branches Creil Pontoise, Montsoult Luzarches, Montsoult Persan	97,5%	6 287 €	326 923 €
Ligne J	Toutes gares sauf celles reprises sur les branches Pontoise Gisors, Poissy Mantes, Conflans Mantes,	97,5%	6 287 €	326 923 €
Ligne K	Gare de Paris Nord, Aulnay et Mitry Claye	97,5%	6 287 €	326 923 €
Ligne L	Toutes gares	97,5%	6 287 €	326 923 €
Ligne N	Toutes gares sauf celles reprises sur les branches Plaisir Grignon Dreux, Plaisir Grignon Mantes et La Verrière Rambouillet	97,5%	6 287 €	326 923 €
Ligne P	Toutes gares sauf celles reprises sur les branches Verneuil l'Etang Provins, Tournan Coulommiers, Esbly Crécy, Meaux La Ferté-Milon, Meaux Châteaux Thierry	97,5%	6 287 €	326 923 €
Ligne R	Gare de Paris-Lyon et Melun	97,5%	6 287 €	326 923 €
Ligne U	Toutes gares	97,5%	6 287 €	326 923 €
TOTAL			81 731 €	4 250 000,00 €

Incitation financière

Pour chaque ligne et chaque semaine, le montant du bonus-malus est déterminé en fonction du résultat hebdomadaire atteint.

- Si le taux de respect de la desserte est égal ou supérieur à l'objectif, SNCF Voyageurs obtient le bonus maximum ;
- Si le taux de respect de la desserte est inférieur à l'objectif, SNCF Voyageurs obtient le malus maximum ;

Le bonus-malus annuel est la somme des bonus / malus des 52 semaines.

Reporting

Cet indicateur est transmis à Île-de-France Mobilités à une fréquence mensuelle et annuelle.

3. Respect de la composition des trains ayant circulé aux heures de pointe

Service de référence

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

Périmètre de la mesure

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

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

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

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

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

Méthode de la mesure

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

La capacité des matériels considérée est la capacité théorique exprimée en places assises + debout sur la base de 4 voyageurs /m², à l'exception du matériel AGC B82500 pour lequel est retenue la valeur de 2 voyageurs /m², telle qu'indiquée dans la description du matériel roulant fournie au titre de l'accord de gouvernance du matériel roulant.

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

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

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

Ligne C			Matériel utilisé								
			Z5600	Z5600	Z5600	Z8800	Z8800	Z20500	Z20500	Z20900	Z20900
			4v	6v US	8v	4v	8v	4v	8v	4v	8v
Capacité (assis + debout)			1030	1650	2060	1002	2004	988	1976	872	1744
Matériel Prévu	Z5600 4v	1030	-	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent		Equivalent
	Z5600 6v	1650		-	Equivalent		Equivalent		Equivalent		Equivalent
	Z5600 8v	2060			-		Equivalent		Equivalent		
	Z8800 4v	1002	Equivalent	Equivalent	Equivalent	-	Equivalent	Equivalent	Equivalent		Equivalent
	Z8800 8v	2004			Equivalent		-		Equivalent		
	Z20500 4v	988	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	-	Equivalent		Equivalent
	Z20500 8v	1976			Equivalent		Equivalent		-		
	Z20900 4v	872	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	-	Equivalent
Z20900 8v	1744		Equivalent	Equivalent		Equivalent		Equivalent		-	

Ligne D & R			Matériel utilisé						
			Z20500	Z20500	Z5600	Z5600	Z57000	Z57000	Z57000
			5v	10v	6v	12v	8v	16v	24v
Capacité (assis + debout)			1306	2612	1650	3300	1028	2056	3084
Matériel Prévu	Z20500 5v	1306	-	Equivalent	Equivalent	Equivalent		Equivalent	Equivalent
	Z20500 10v	2612		-		Equivalent			Equivalent
	Z5600 6v	1650		Equivalent	-	Equivalent		Equivalent	Equivalent
	Z5600 12v	3300				-			Equivalent
	Z57000 8v	1028	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	-	Equivalent	Equivalent
	Z57000 16v	2056		Equivalent		Equivalent		-	Equivalent
	Z57000 24v	3084				Equivalent			-

Ligne E			Matériel utilisé			
			Z22500	Z22500	Z50000	Z50000
			5v	10v	8v	16v
Capacité (assis + debout)			1282	2564	922	1844
Matériel Prévu	Z22500 5v	1282	-	Equivalent		Equivalent
	Z22500 10v	2564		-		
	Z50000 8v	922	Equivalent	Equivalent	-	Equivalent
	Z50000 16v	1844		Equivalent		-

Ligne J & L			Matériel utilisé				
			Z6400 4v	Z6400 8v	VB2N 6v	Z50000 7v	Z50000 14v
	Capacité (assis + debout)		668	1336	1508	726	1452
Matériel Prévu	Z6400 4v	668	-	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent
	Z6400 8v	1336		-	Equivalent		Equivalent
	VB2N 6v	1508			-		Equivalent
	Z50000 7v	726		Equivalent	Equivalent	-	Equivalent
	Z50000 14v	1452			Equivalent		-

Ligne N			Matériel utilisé				
			Z8800 4v	Z8800 8v	VB2N 7v	Z57000 8v	Z57000 16v
	Capacité (assis + debout)		1002	2004	1770	1054	2108
Matériel Prévu	Z8800 4v	1002	-	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent
	Z8800 8v	2004		-			Equivalent
	VB2N 6v	1770		Equivalent	-		Equivalent
	Z57000 8v	1054	Equivalent	Equivalent	Equivalent	-	Equivalent
	Z57000 16v	2108		Equivalent			-

Ligne P			Matériel utilisé									
			Z50000 8v	Z50000 16v	Z82500 4v	Z82500 8v	Z82500 12v	Z20500 4v	Z20500 8v	Z20500 9v	RIB/RIO 4v	RIB/RIO 8v
	Capacité (assis + debout)		922	1844	330	660	990	988	1976	2294	723	1446
Matériel Prévu	Z50000 8v	922	-	Equivalent				Equivalent	Equivalent	Equivalent		Equivalent
	Z50000 16v	1844		-					Equivalent	Equivalent		
	Z82500 4v	330			-	Equivalent	Equivalent				Equivalent	Equivalent
	Z82500 8v	660				-	Equivalent				Equivalent	Equivalent
	Z82500 12v	990					-					Equivalent
	Z20500 4v	988	Equivalent	Equivalent				-	Equivalent	Equivalent		Equivalent
	Z20500 8v	1976		Equivalent					-	Equivalent		
	Z20500 9v	2294								-		
	RIB/RIO 4v	723	Equivalent	Equivalent		Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent	Equivalent		Equivalent
RIB/RIO 8v	1446		Equivalent					Equivalent	Equivalent			
				CN4								
				CN2								

Objectifs de conformité et montant malus

Cet indicateur fait l'objet d'un calcul de malus hebdomadaire. L'objectif de conformité est fixé à 99% pour toutes les branches. La répartition par branche des montants de malus hebdomadaires et en cumul annuel sont décrits ci-dessous :

Lignes	Branches	Objectif	Montant du malus hebdomadaire SNCF	Montant du malus en cumul annuel
RER C	Brétigny	99%	1 640 €	85 305 €
	Dourdan	99%	3 859 €	200 682 €
	Massy-Palaiseau	99%	1 569 €	81 602 €
	St Martin d'Etampes	99%	4 198 €	218 315 €
	St Quentin en Yvelines	99%	1 452 €	75 518 €
	Versailles Chantiers	99%	2 582 €	134 271 €
	Versailles Rive Gauche	99%	935 €	48 638 €
	Pontoise	99%	2 994 €	155 670 €
RER D	RER D Etoile de Corbeil	99%	2 063 €	107 288 €
	RER D Nord	99%	5 790 €	301 087 €
	RER D Sud Corbeil via Evry Cc	99%	5 352 €	278 315 €
	RER D Sud via Combs	99%	6 025 €	313 311 €
RER E	Chelles-Gournay	99%	8 233 €	428 106€
	Villiers-sur-Marne / Tournan	99%	10 998 €	571 894 €
Ligne H - Paris Nord Ouest	Creil / Pontoise	99%	658 €	34 220 €
	Ermont-Eaubonne / Persan-Beaumont	99%	2 038 €	105 961 €
	Ermont-Eaubonne / Pontoise	99%	1 134 €	58 989 €
	Montsoult-Maffliers / Luzarches	99%	642 €	33 376 €
	Montsoult-Maffliers / Persan-Beaumont	99%	1 297 €	67 454 €
Ligne J - Paris St Lazare	Ermont-Eaubonne (groupe IV)	99%	486 €	25 262 €
	Mantes-la-Jolie via Conflans-Ste-Honorine & Paris-Saint-Lazare / Gisors (groupe VI)	99%	2 957 €	153 772 €
	Mantes-la-Jolie via Poissy (groupe V)	99%	2 326 €	120 996€
Ligne K - Paris Nord Crépy en Valois	Crépy en Valois	99%	3 202 €	166 500 €
Ligne L - Paris St Lazare	Cergy-le-Haut (groupe III)	99%	2 600 €	135 214 €
	Saint-Nom-la-Bretèche & Versailles-Rive-Droite (groupe II)	99%	3 169 €	164 786 €
Ligne N - Paris Montparnasse	Dreux	99%	2 031 €	105 633 €
	Mantes-la-Jolie	99%	1 137 €	59 123 €
	Plaisir-Grignon	99%	602 €	31 298 €
	Rambouillet	99%	1 829 €	95 096 €

Lignes	Branches	Objectif	Montant du malus hebdomadaire SNCF	Montant du malus en cumul annuel
	Sèvres-Rive-Gauche	99%	170 €	8 850 €
Ligne P - Paris Est	Château-Thierry	99%	3 654 €	190 000 €
	Coulommiers	99%	1 038 €	54 000 €
	La Ferté-Milon	99%	288 €	15 000 €
	Longueville / Provins	99%	788 €	41 000 €
Ligne R - Paris Sud Est	Montargis	99%	2 211 €	114 975 €
	Melun / Montereau via Héricy	99%	235 €	12 199 €
	Melun / Montereau via Moret	99%	756 €	39 327 €
Ligne U - La Verrière - La Défense	La Verrière / La Défense	99%	3 212 €	167 000 €
TOTAL			96 154 €	5 000 000 €

Incitation financière

Pour chaque branche et chaque semaine, le montant du malus est déterminé en fonction du résultat hebdomadaire atteint.

- Si le taux de respect de la composition des trains est supérieur ou égal à l'objectif, SNCF Voyageurs n'obtient ni un bonus ni un malus ;
- Si le taux de respect de la composition des trains est inférieur à l'objectif, SNCF Voyageurs obtient un malus maximum.

Le malus annuel est la somme des malus des 52 semaines.

Reporting

Cet indicateur est transmis à Île-de-France Mobilités à une fréquence mensuelle et annuelle.

4. Performance du nouveau matériel roulant

4.1. Branches sur lesquelles le nouveau matériel est entièrement déployé

Service de référence

Identique au service de référence pour la ponctualité des voyageurs par ligne.

Périmètre de la mesure

8 branches sont concernées par cette mesure et sont détaillées ci-après.

Méthode de mesure

SNCF Voyageurs mesure chaque jour et pour chaque branche la part de non-ponctualité des voyageurs liée au matériel roulant, identifiée selon l'incident origine du retard.

Les jours de grève concernés par l'article 23 sont neutralisés.

Objectifs de conformité et montants des bonus – malus

Cet indicateur fait l'objet d'un calcul de bonus-malus hebdomadaire et annuel. L'objectif de conformité hebdomadaire est fixé à 0.5% pour toutes les branches, et l'objectif de conformité annuel est fixé à 0.7% pour toutes les branches.

La répartition par branche des montants bonus-malus hebdomadaires et annuels sont décrits ci-dessous :

Lignes	Branches concernées	Objectif Hebdomadaire	Montant du bonus-malus hebdomadaire SNCF	Montant du bonus-malus en cumul annuel	Objectif Annuel	Montant du bonus-malus annuel
Ligne H	Creil Pontoise	0,5%	3 005 €	156 250 €	0,7%	156 250 €
Ligne H	Paris-Nord Ermont Pontoise	0,5%	3 005 €	156 250 €	0,7%	156 250 €
Ligne H	Paris-Nord Ermont Persan	0,5%	3 005 €	156 250 €	0,7%	156 250 €
Ligne H	Paris-Nord Montsoult Luzarches	0,5%	3 005 €	156 250 €	0,7%	156 250 €
Ligne H	Paris-Nord Montsoult Persan	0,5%	3 005 €	156 250 €	0,7%	156 250 €
Ligne J	Paris Saint-Lazare Ermont	0,5%	3 005 €	156 250 €	0,7%	156 250 €
Ligne K	Paris-Nord Crépy en Valois	0,5%	3 005 €	156 250 €	0,7%	156 250 €
Ligne P	Paris-Est Coulommiers	0,5%	3 005 €	156 250 €	0,7%	156 250 €
TOTAL			24 040 €	1 250 000 €		1 250 000 €

Incitation financière

Pour chaque branche, le montant du bonus-malus est déterminé, chaque semaine et chaque année, en fonction du résultat hebdomadaire et annuel atteint.

- Si le taux de non-punctualité liée au matériel roulant est supérieur ou égal à l'objectif, SNCF Voyageurs obtient un bonus maximum.
- Si le taux de non-punctualité liée au matériel roulant est inférieur à l'objectif, SNCF Voyageurs obtient un malus maximum.

Le bonus-malus en cumul annuel est la somme des bonus-malus des 52 semaines et du bonus-malus annuel relatif à l'objectif de l'année.

Reporting

Cet indicateur est transmis à Île-de-France Mobilités à une fréquence mensuelle et annuelle.

4.2. Branches sur lesquelles le nouveau matériel est en cours de déploiement

Service de référence

Identique au service de référence pour la ponctualité des voyageurs par ligne.

Périmètre de la mesure

7 branches sont concernées par cette mesure et sont détaillées ci-après.

Le périmètre de mesure est amené à évoluer sur la durée du contrat afin d'intégrer les nouvelles branches pour lesquelles le déploiement d'un nouveau matériel est prévu sur la période 2021 -2023.

L'enveloppe de bonus-malus allouée à cet indicateur reste stable sur la durée du contrat et sa répartition par branche sera redéfinie en cas d'évolution du périmètre.

Les objectifs de performance des nouvelles branches et la répartition des montants de bonus – malus par branche feront l'objet d'une validation préalable au COSO et seront intégrés au contrat par voie d'avenant selon la procédure décrite à l'article 165.

Méthode de mesure

SNCF Voyageurs mesure chaque jour et pour chaque branche la part de non-punctualité des voyageurs liée au matériel roulant, identifiée selon l'incident origine du retard.

Les jours de grève concernés par l'article 23 sont neutralisés.

Objectifs de conformité et montants des bonus – malus

Cet indicateur fait l'objet d'un calcul de bonus-malus hebdomadaire et annuel. Les objectifs de conformité par branche et par année ainsi que la répartition par branche des montants bonus-malus hebdomadaires et annuels sont décrits ci-dessous :

Lignes	Branches concernées	Objectifs				Montant du bonus-malus hebdomadaire	Montant du bonus-malus en cumul annuel	Montant du bonus-malus annuel
		2020	2021	2022	2023			
Ligne D	RER D Sud Etoile de Corbeil	1,8%	1,5%	1,3%	1,1%	3 434,07 €	178 571,43 €	178 571,43 €
Ligne L	Paris-Saint- Lazare Versailles Saint- Nom la Bretèche	0,9%	0,8%	0,7%	0,7%	3 434,07 €	178 571,43 €	178 571,43 €
Ligne L	Paris-Saint Lazare Nanterre- Université Cergy	1,5%	1,5%	0,9%	0,7%	3 434,07 €	178 571,43 €	178 571,43 €
Ligne N	Paris- Montparnasse Sèvres	0,8%	0,8%	0,6%	0,6%	3 434,07 €	178 571,43 €	178 571,43 €
Ligne R	Paris-Gare de Lyon Montargis	1,3%	1,2%	1,1%	1,0%	3 434,07 €	178 571,43 €	178 571,43 €
Ligne R	Paris-Gare de Lyon Montereau via Héricy	1,1%	1,1%	1,0%	1,0%	3 434,07 €	178 571,43 €	178 571,43 €
Ligne R	Paris-Gare de Lyon Montereau via Moret	1,7%	1,5%	1,2%	1,0%	3 434,07 €	178 571,43 €	178 571,43 €
TOTAL						24 038,46 €	1 250 000,00 €	1 250 000,00 €

Incitation financière

Pour chaque branche, le montant du bonus-malus est déterminé, chaque semaine et chaque année, en fonction du résultat hebdomadaire et annuel atteint.

- Si le taux de non-punctualité liée au matériel roulant est supérieur ou égal à l'objectif, SNCF Voyageurs obtient un bonus maximum.
- Si le taux de non-punctualité liée au matériel roulant est inférieur à l'objectif, SNCF Voyageurs obtient un malus maximum.

Le bonus-malus en cumul annuel est la somme des bonus-malus des 52 semaines et du bonus-malus annuel relatif à l'objectif de l'année.

Reporting

Cet indicateur est transmis à Île-de-France Mobilités à une fréquence mensuelle et annuelle.

5. Départ à l'heure des trains origine (H00)

Service de référence

Le service de référence, défini en ANNEXE I-A-2, permet de définir les horaires de départ de chaque train en gare d'origine.

Lorsque le plan de transport est adapté pour des travaux programmés ou grève (lorsque le service prévisible est supérieur à 75% du service contractuel de référence, cf. article 23-1), le taux de départ à l'heure est calculé selon ce plan de transport adapté.

Pour des aléas exceptionnels, SNCF Voyageurs peut saisir Ile-de-France Mobilités afin de décider de la prise en considération du plan de transport adapté dans le calcul de cet indicateur.

Sur l'ensemble du service (heures de pointes et heures creuses), la semaine, les samedis et dimanches.

Périmètre de la mesure

Sur chacune des 13 lignes Transilien.

Méthode de mesure

SNCF Voyageurs mesure chaque jour et pour chaque ligne le nombre de trains partis à l'heure en gare d'origine, rapporté au nombre de trains prévus dans le plan de transport de référence. Un train est considéré comme à l'heure s'il part de sa gare origine avec moins de 60 secondes de retard. Un train supprimé ne rentre donc pas dans le calcul de cet indicateur.

Les jours de grève concernés par l'article 23 sont neutralisés.

Objectifs de conformité et montants des bonus

Cet indicateur fait l'objet d'un calcul de bonus hebdomadaire. Les objectifs de conformité et la répartition par lignes des montants bonus hebdomadaires et en cumul annuel sont décrits ci-dessous :

Lignes	Objectifs			Montant du bonus hebdomadaire SNCF	Montant du bonus en cumul annuel
	2020 & 2021	2022	2023		
Ligne A	85%	85%	87%	2 884,62 €	150 000 €

Ligne B	85%	85%	87%	4 326,92 €	225 000 €
Ligne C	85%	87%	87%	7 211,54 €	375 000 €
Ligne D	85%	87%	87%	7 211,54 €	375 000 €
Ligne E	90%	90%	90%	7 211,54 €	375 000 €
Ligne H	90%	90%	90%	2 884,62 €	150 000 €
Ligne J	85%	87%	87%	2 884,62 €	150 000 €
Ligne K	87,5%	89%	90%	1 602,56 €	83 333 €
Ligne L	87,5%	89%	90%	2 884,62 €	150 000 €
Ligne N	90%	90%	90%	2 884,62 €	150 000 €
Ligne P	85%	87%	87%	2 884,62 €	150 000 €
Ligne R	85%	87%	87%	1 602,56 €	83 333 €
Ligne U	90%	90%	90%	1 602,56 €	83 333 €
TOTAL				48 076,92 €	2 500 000 €

Incitation financière

Pour chaque ligne et chaque semaine, le montant du bonus est déterminé en fonction du résultat hebdomadaire atteint.

- Si le pourcentage de trains partis à l'heure est supérieur ou égal à l'objectif, SNCF Voyageurs obtient un bonus maximum ;
- Si le pourcentage de trains partis à l'heure est inférieur à l'objectif, SNCF Voyageurs n'obtient ni un bonus ni un malus.

Reporting

Cet indicateur est transmis à Île-de-France Mobilités à une fréquence mensuelle et annuelle. Le reporting transmis inclut pour chaque mesure hebdomadaire la liste des gares origines concernées par ligne.

ANNEXE I-A-9

PRINCIPES DE CONSTRUCTION DES SCENARIOS D'EXPLOITATION EN SITUATION PERTURBEE

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

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

Ils sont construits de la façon suivante :

1. Un schéma synoptique de la ligne

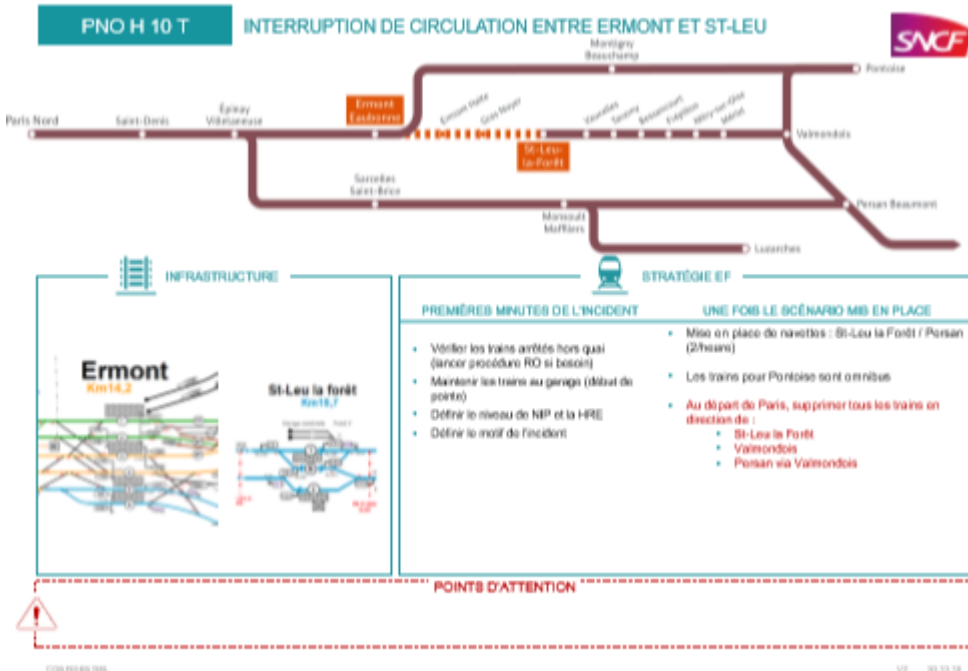
Ce schéma permet de définir chaque tronçon de la ligne pour lequel, en cas d'interruption de circulation, il est possible d'exploiter de part et d'autre.

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

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

Cette partie décrit les mesures de circulation prévues :

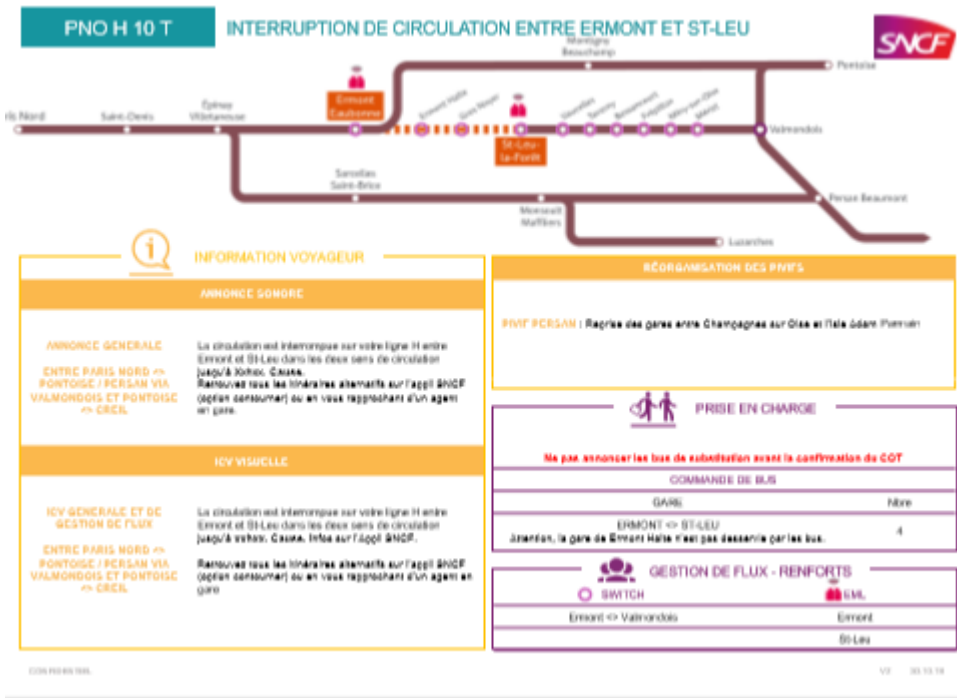
- Les principes de la desserte ferroviaire mise en place
- Les lieux de retournement des trains
- La fréquence résiduelle de desserte



3. Les mesures d'information voyageurs

Cette partie décrit :

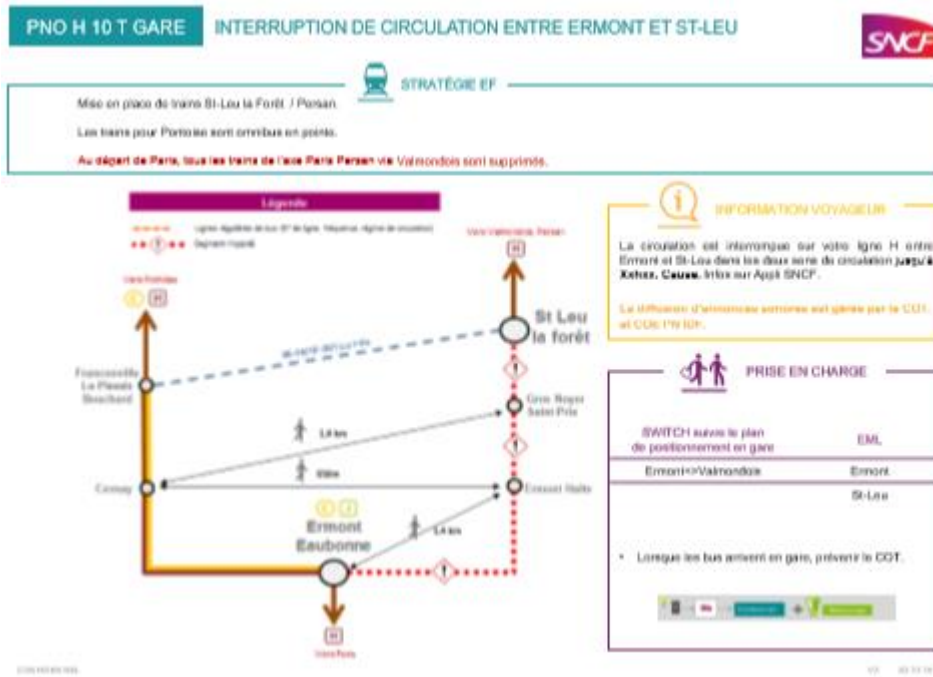
- Les messages prévus sur les panneaux des gares
- Les messages prévus en information à distance
- Les messages spécifiques concernant les itinéraires alternatifs et le report modal



4. Les mesures de prise en charge des voyageurs

Cette partie décrit :

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



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

ANNEXE I-A-10

CHARTRE DE FONCTIONNEMENT DES RETOURS D'EXPERIENCE SUR LA GESTION DES SITUATIONS PERTURBEES

1- Contexte

L'amélioration de la régularité, par la réduction du nombre et de la portée des incidents générant des retards, est une priorité absolue d'Île-de-France Mobilités vis-à-vis du fonctionnement du système ferroviaire en Ile-de-France, qui est exprimée aux opérateurs de transport et qui est traduite à travers les engagements et objectifs contractuels fixés par l'autorité organisatrice.

Au-delà des efforts demandés à l'opérateur afin d'améliorer la performance des lignes en termes de production de l'offre et de ponctualité, il est indispensable pour Île-de-France Mobilités que les opérateurs agissent également afin de mieux prendre en compte les besoins des voyageurs et particulièrement au cours des situations perturbées.

En réponse aux préconisations formulées dans le Plan de Déplacements Urbains d'Île-de-France, approuvé le 19 juin 2014 (et dans la continuité de celui de 2011) et décrites ci-dessous :

- *Établir des scénarios anticipés d'exploitation en situation perturbée.*
Afin de minimiser l'importance des situations perturbées (travaux, incidents) et la gêne occasionnée aux voyageurs, il convient d'établir de manière anticipée des scénarios d'exploitation pour les situations perturbées les plus courantes, en coordination avec l'ensemble des acteurs opérationnels. L'objectif est de mettre en place, d'ici à 2015, des scénarios d'exploitation opérationnels et appliqués pour toutes les situations perturbées courantes.
- *Informers 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.

SNCF Voyageurs a travaillé, sur la durée du contrat 2016 – 2019, à la mise en place d'améliorations dans la gestion du service aux voyageurs et à la définition de scénarios d'exploitation des situations perturbées selon les principes décrits à l'ANNEXE I-A-9.

En complément, une démarche de retours d'expérience permettant un dialogue entre chacun des acteurs du système ferroviaire suite à des situations perturbées, est instaurée depuis 2016 et poursuivie dans le cadre du présent contrat.

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, tram-train), 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 voyageurs, 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 commune à tous les acteurs du système ferroviaire envers les voyageurs, 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 Île-de-France Mobilités 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 Île-de-France Mobilités.

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, Île-de-France Mobilités, 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.

Île-de-France Mobilités 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 d'Île-de-France Mobilités, 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 à Île-de-France Mobilités, ou dans les locaux d'un opérateur, afin de permettre une visite des installations de la ligne concernée. Dans cette dernière hypothèse, les usagers concernés ne

pourront avoir accès aux locaux de l'opérateur qu'après signature d'un accord de confidentialité nominatif spécifique, visant nature notamment à préserver l'opérateur de tout risque d'espionnage industriel et de garantir ses droits liés à la protection de son savoir-faire industriel et commercial.

Île-de-France Mobilités 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 Île-de-France Mobilités pour les sujets qui le justifient.

Suites des réunions

Île-de-France Mobilités élaborera un compte-rendu de ces réunions.

Suite à ces réunions, Île-de-France Mobilités 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 à Île-de-France Mobilités au cours des comités contractuels suivants les actions menées, et les résultats obtenus.
- sur un sujet impliquant Île-de-France Mobilités :
 - 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 d'Île-de-France Mobilités.

ANNEXE I-A-11

INSTANCES DE SUIVI DES TRAVAUX

Cette annexe décrit au niveau opérationnel les objectifs, documents partagés et instances prévus entre Ile-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs pour suivre les travaux sur le réseau ferré en Ile-de-France ainsi que les dispositifs de prise en charge mis en œuvre par SNCF Voyageurs.

1. Réunions de présentation des dispositifs de prise en charge A et A+1

L'objectif de ces réunions est de partager les conséquences des travaux et les dispositifs de prise en charge mis en place par SNCF Voyageurs pour les années A et A+1.

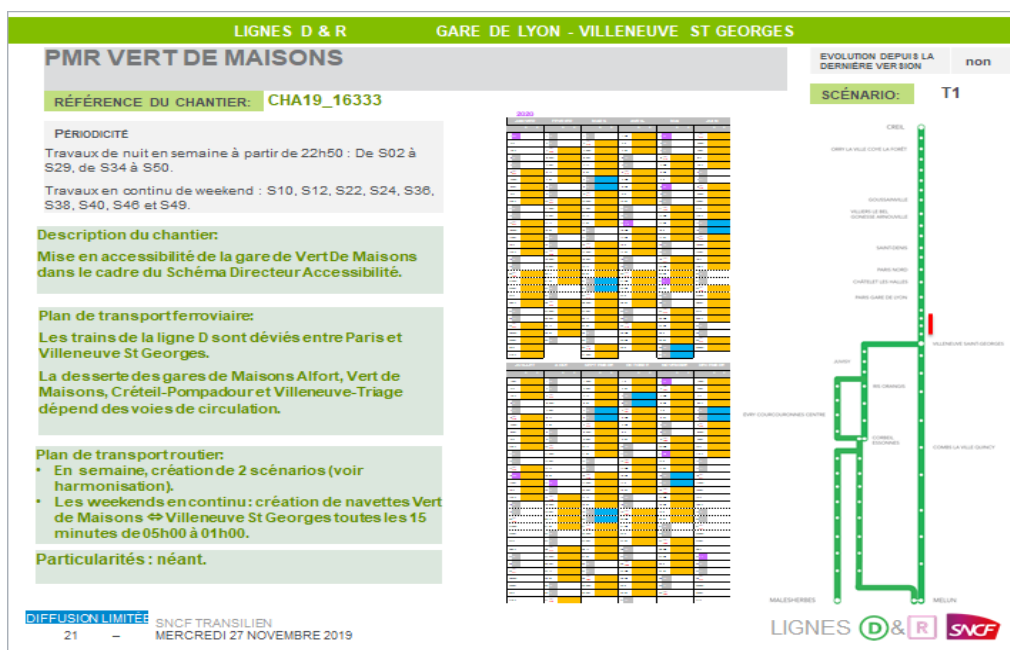
Les directions de lignes présenteront deux fois par an, **du 15 décembre de l'année A-1 au 15 janvier de l'année A et du 15 juin au 15 juillet de l'année A**, les dispositifs de prise en charge des travaux de l'année A et A+1 ainsi que leur mise à jour. Les présentations doivent être transmises par SNCF Voyageurs à Ile-de-France Mobilités J-7 avant la réunion de présentation.

Ces présentations ont pour objectif d'offrir la vision la plus exhaustive possible des impacts travaux de soirée, de week-end et en continu sur l'ensemble des lignes Transilien, ainsi que les dispositifs de prise en charge afférents.

Ces présentations doivent systématiquement contenir :

- L'intitulé du chantier et l'année prévue de mise en service prévisionnelle pour les projets de développement ;
- Le tronçon de la ligne impacté par les travaux ;
- La périodicité et le calendrier des impacts ;
- Le plan de transport ferré ;
- Le plan de transport routier
- Toute information importante : concomitance avec un événement, ou avec un autre chantier (sur la ligne ou une ligne de report)

Exemple d'une présentation type :



2. Les Comités de Suivi Travaux (COSUT)

L'objectif de ces réunions est de partager la vision des travaux dimensionnants de l'année A à A+4 sur le réseau ferré et/ou en interface avec le réseau RATP.

Les deux réseaux (SNCF et RATP) étant fortement dépendants l'un de l'autre pour la construction des dispositifs de prise en charge, Île-de-France Mobilités souhaite avoir une vision partagée de l'ensemble des impacts travaux sur chacun des réseaux ferrés dans l'objectif d'identifier les interfaces/concomitance de chantiers.

Ainsi, pour suivre l'évolution de la programmation des travaux et leurs impacts, 6 COSUT (Comités de Suivi des Travaux) sont programmés chaque année pour permettre à Île-de-France Mobilités et aux opérateurs d'avoir une vision partagée des travaux à venir sur le réseau SNCF et RATP.

D'autre part, ces COSUT sont également l'occasion pour Île-de-France Mobilités de partager avec SNCF-Réseau et SNCF Voyageurs les sujets d'actualités travaux (indicateurs travaux, DETC, chantiers majeurs...).

Ces COSUT sont organisés de la manière suivante :

- 1^{ère} partie : Présentation des sujets majeurs SNCF Voyageurs et SNCF-Réseau
 - 1) Participants : Île-de-France Mobilités, SNCF-Réseau et SNCF Voyageurs
 - 2) Durée : 1h30 environ
- 2^{ème} partie : Présentation des sujets en interface SNCF – RATP
 - 1) Participants : Île-de-France Mobilités, SNCF-Réseau, SNCF Voyageurs et RATP
 - 2) Durée : 1h30 environ
- 3^{ème} partie : Présentation des sujets majeurs RATP
 - 1) Participants : Île-de-France Mobilités et RATP
 - 2) Durée : 1h30 environ

Lors de ces COSUT, Île-de-France Mobilités peut émettre un avis, favorable ou défavorable sur la programmation des ITC et sur les dispositifs de prise en charge. Si un désaccord demeure entre Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs à la suite du COSUT, l'arbitrage est remonté en COSO (Comité de Suivi de l'Offre).

En complément, SNCF Voyageurs transmet à Île-de-France Mobilités avant chaque COSUT :

- La liste du suivi des substitutions routières à date de l'année A ;
- La liste du suivi des renforts de lignes régulières de l'année A.

Ces deux listes correspondent aux dernières mises à jour réalisées, sans garantie de la part de SNCF Voyageurs qu'elles soient exactes et exhaustives le jour du COSO.

3. Les Comités techniques (COTECH) spécialisés.

En complément des COSUT, des COTECH ponctuels peuvent être programmés pour que SNCF Voyageurs puisse présenter les impacts et le dispositif de prise en charge pour les chantiers majeurs, notamment pour les chantiers estivaux qui méritent un suivi et une vigilance particulière.

Les COTECH peuvent être organisés à l'initiative d'Île-de-France Mobilités ou de SNCF Voyageurs.

ANNEXE I-A-12

AXES FERRES SOUMIS A UNE VIGILANCE RENFORCEE POUR LA PROGRAMMATION DES CHANTIERS

L'objectif du tableau ci-dessous est de mettre en exergue les modalités de report pertinentes en cas de travaux entre certaines lignes ou branches du réseau ferré.

Île-de-France Mobilités demande à SNCF Voyageurs d'être vigilant sur la concomitance de travaux sur les différents axes lors des différentes instances de programmation des travaux par SNCF-Réseau.

Bien que la programmation concomitante de travaux sur les axes identifiés ci-dessous ne soit pas totalement proscrite, Île-de-France Mobilité considère qu'il est plus aisé d'organiser le dispositif de prise en charge en l'absence de cette concomitance.

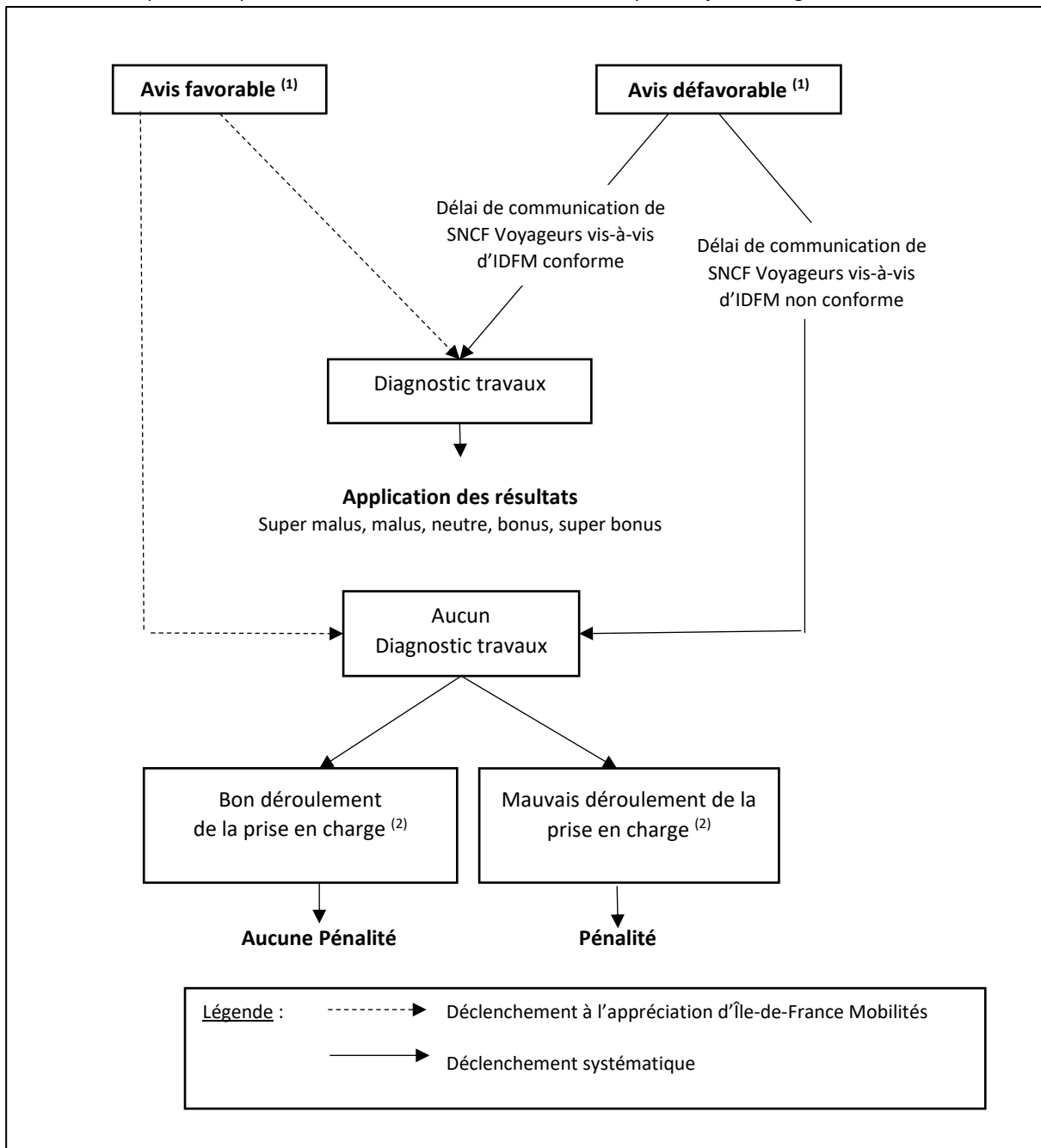
	POINT DE VIGILANCE RESEAU SNCF	POINT DE VIGILANCE RESEAUX SNCF-RATP
AXE PARIS-NORD	Section Pontoise - Ermont-Eaubonne : Lignes C-H VS J6 ; Section La Plaine-Stade de France/Stade de France Saint-Denis – Paris : B VS D. Section Saint-Denis – Paris : D VS H.	Section Intramuros : Ligne B VS D VS M4 Section Garges – Paris : Ligne T5 VS RER D
AXE PARIS-EST	Section Paris-Bondy/Rosny-sous-Bois : Ligne E NORD VS Ligne E SUD	Section Paris – Chelles/Tournan : Ligne E VS A Section intramuros : Ligne E VS M7
AXE PARIS-SUD-EST	Section Paris – Juvisy : Ligne C VS D	
AXE PARIS-RIVE-GAUCHE	Section Paris - Juvisy : Ligne C VS D ; Section Paris-Versailles : Ligne C VS N	Section Massy-Palaiseau : B VS C (Massy-Choisy VS Massy-Juvisy) ; Section intramuros : Ligne C VS M10
AXE PARIS-SAINT-LAZARE	Section Paris-Mantes : Ligne J5 VS J6 Section Cergy/Pontoise - Paris Ligne A VS L3 VS J6 Section Paris – Asnières-sur-Seine : Ligne L2 VS L3 VS RER A	Section Paris-Poissy : Ligne A Saint-Germain VS RER Cergy-Poissy Section La Défense – Saint-Cloud : Lignes L2U VS T2

ANNEXE I-A-13 CAS D'APPLICATION DU DISPOSITIF DE BONUS / MALUS ET DES PENALITES TRAVAUX

Ile-de-France Mobilités souhaite mettre en place pour la première fois dans le cadre de ce contrat un dispositif financier incitant SNCF Voyageurs à respecter les règles de prise en charge et à assurer un dispositif de prise en charge de qualité, répondant a minima aux exigences de qualité d'Île-de-France Mobilités.

Ce dispositif financier est constitué de deux volets :

- Un dispositif de bonus / malus associé exclusivement aux diagnostics Travaux (cf ANNEXE I-A-14)
- Un dispositif de pénalités, associé aux chantiers ne faisant pas l'objet de diagnostics.



⁽¹⁾ L'avis (favorable ou défavorable) est notifié par Île-de-France Mobilités de préférence en COSO. Si la date du COSO est tardive par rapport à la survenance du chantier, l'avis peut être exprimé par mail ou courrier, et repris dans le COSO suivant. L'avis est motivé (exemple : capacité d'emport jugée sensiblement inférieure aux flux voyageurs prévus).

En l'absence d'avis d'Île-de-France Mobilités, l'avis est considéré par défaut favorable.

⁽²⁾ : On estime qu'un dispositif de prise en charge s'est mal déroulé si et seulement si les deux conditions simultanées ci-dessous sont remplies :

- a minima 20 remontées de voyageurs quel que soit le support (courrier adressé à Île-de-France Mobilités, site internet d'Île-de-France Mobilités...)
- a minima 1 courrier d'élus ou 1 article de presse

Si l'une des deux conditions a minima n'est pas respectée, on considère que le dispositif de prise en charge ne fait pas l'objet de pénalités.

Cette pénalité s'applique sous forme d'un montant forfaitaire de 10 000 euros/jour quelle que soit la ligne impactée (ou le tronçon de ligne) et quelle que soit la durée de perturbation survenue dans la journée.

Le plafond annuel de ces pénalités est de 350 000 euros sur l'enveloppe globale travaux qui s'élève à 3 500 000 € (cf. ANNEXE I-A-14 § 5.2.1)

ANNEXE I-A-14

DIAGNOSTICS TRAVAUX

1. GENERALITES

1.1 LE CONTEXTE

Ile-de-France Mobilités souhaite mesurer de manière objective la qualité des dispositifs de prise en charge en période travaux mis en place par SNCF-Mobilités. Pour ce faire, sur la base d'une sélection de dispositifs de prise en charge, Ile-de-France organise, via un (ou des) prestataire(s) externe(s), des diagnostics travaux sur les différentes composantes de la prise en charge des voyageurs au sens large : offre ferrée, offre routière, information voyageurs et accompagnement voyageurs.

Les objectifs des diagnostics Travaux sont doubles :

- S'assurer que SNCF Voyageurs met en place des dispositifs de prise en charge de qualité, adaptés aux besoins des voyageurs, grâce à des indicateurs mesurables et objectifs ;
- Promouvoir un processus d'amélioration continue sur la qualité des dispositifs de prise en charge en :
 - o Identifiant les points de fragilité et les dysfonctionnements permettant de définir des plans d'actions ;
 - o Favorisant le benchmark entre les Directions de lignes Transilien pour créer une dynamique d'émulation.

Par ailleurs, Ile-de-France Mobilités souhaite définir un niveau d'exigence de base pour la prise en charge de voyageurs en cas de travaux. En conséquence, un processus de bonus / malus contractuel est associé aux résultats des diagnostics Travaux et se décompose de la manière suivante :

- Une zone « neutre » correspondant au niveau de base attendu par Ile-de-France Mobilités ;
- En deçà de cette zone, le malus (voire le super malus) sanctionne les insuffisances sur une ou plusieurs thématiques, nécessitant la mise en œuvre d'actions pour atteindre le niveau d'exigence attendu ;
- Au-delà de cette zone, un bonus (voire un super bonus) récompense l'effort supplémentaire consenti par SNCF Voyageurs.

1.2 PRINCIPES GENERAUX

1.2.1 TERMINOLOGIE

Dans cette présente note, nous utilisons le terme d'« Objet Travaux ». Le sens de ce terme n'est pas utilisé habituellement par SNCF Réseau.

Dans cette note, l'objet Travaux caractérise un (ou plusieurs) chantier(s) induisant la mise en œuvre d'un dispositif de prise en charge homogène (*) pendant une période donnée.

Quelques exemples :

- Interruption des circulations entre la gare de X et Y du vendredi 22h30 au dimanche 16h, en raison de deux chantiers (SDA et RAV).
- Réduction du nombre de circulations ferrées pendant plusieurs semaines sur une ligne ou une branche du fait d'un ou de plusieurs chantiers.

() Remarque : il peut arriver par exemple qu'un chantier de week-end implique la mise en place de dispositifs de prise en charge successifs :*

- *Dispositif A le samedi de DS à 22h30 et le dimanche de DS à FS*
- *Dispositif B le samedi de de 22h30 à FS, plus contraignant*

Dans ce cas, on estime tout de même qu'il s'agit du même « Objet Travaux ».

1.2.2 MAITRISE D'OUVRAGE ET MAITRISE D'OEUVRE

Afin de garantir la neutralité et l'objectivité des diagnostics Travaux, ces derniers sont réalisés par un (ou des) prestataire(s) externe(s) à Ile-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs.

Dans la mesure où Ile-de-France Mobilités a émis le souhait d'être le maître d'ouvrage des diagnostics Travaux, il assure entièrement le pilotage de la prestation externe : appel d'offres pour le choix du (ou des) prestataire(s), financement, définition et suivi du calendrier de réalisation, détermination du nombre de diagnostics et de leurs conditions de réalisation, itérations diverses avec le prestataire pour l'organisation des diagnostics...

En revanche, quel que soit le prestataire, le diagnostic est réalisé sur la base d'un cahier des charges qui a été coconstruit avec SNCF Voyageurs et décrit dans les chapitres suivants.

1.2.3 UNE VISION « VOYAGEURS »

Les diagnostics Travaux ont pour objectif de mesurer la qualité du dispositif du point de vue du voyageur, et non la conformité des moyens mis en œuvre par rapport à ce qui était prévu par la Direction de Lignes.

Exemples :

- *Pour un dispositif routier avec 3 départs de bus toutes les 10 minutes ou une desserte donnée, le prestataire ne mesure pas si les départs ont effectivement lieu, mais si :*
 - *Il y a un bus toutes les 10 minutes*
 - *Les voyageurs peuvent tous monter dans le premier bus ou dans le bus suivant.*
- *Pour l'accompagnement voyageurs, le prestataire ne contrôle pas le nombre d'agents en gares (internes ou externes) par rapport à un cahier des charges initial, mais la qualité de l'orientation pour rejoindre le point d'arrêt au départ de la gare (et vice versa), que l'information soit donnée par des personnes ou par une signalétique.*

1.2.4 UNE VISION QUASI GLOBALE

Tant pour Ile-de-France Mobilités que pour SNCF Voyageurs, il est important que le diagnostic Travaux donne une vision la plus proche possible de la réalité sur la qualité du dispositif de prise en charge, et non pas seulement un éclairage ponctuel.

Cela signifie que :

- Dans la mesure du possible, les données qui peuvent être analysées sur toute la période sont analysées sur la période du chantier (ex : ponctualité ferrée)
- Les données qui ne peuvent être analysées que par échantillon (fréquence ou horaires des bus), font l'objet de sondages :
 - Sur différentes périodes de l'objet Travaux.
 - Sur plusieurs sites
- Toutes les thématiques afférentes à l'objet Travaux doivent être mesurées : l'enquête ne doit pas se limiter à un aspect (l'information ou l'accompagnement par exemple), mais doit bien porter sur l'ensemble du spectre de la prise en charge voyageurs au sens large.

1.2.5 LES PRINCIPES DU DIAGNOSTIC TRAVAUX

L'ensemble des indicateurs sont présentés dans le tableau synthétique du chapitre 6 de cette annexe.

On distingue 4 catégories :

- Le plan de transport ferré, pour lequel on distingue deux catégories :
 - Le plan de transport ferré de la ligne (ou de la branche) impactée : il a été normalement adapté, en raison d'une ITC et/ou de limitations temporaires de vitesse et/ou de réduction de capacité
 - Le plan de transport des lignes de report ferrées ou assimilées, sur lesquelles la Direction de ligne communique
- Le plan de transport routier (et autres modes de report) : il est composé de tous les modes de report routiers sur lesquels la Direction de lignes communique auprès des voyageurs : substitution routière, lignes régulières renforcées ;
- L'information Voyageurs ;
- L'accompagnement Voyageurs (signalétique, personnels en gare).

Chacune de ces thématiques est décomposée en sous-items.

Le diagnostic Travaux permet ainsi d'avoir un panorama complet de la qualité d'un dispositif de prise en charge, et non pas uniquement sur une thématique particulière. Par exemple, il est possible que l'offre ferrée soit de qualité, tandis que l'accompagnement Voyageurs présente des dysfonctionnements.

Nota bene : pour certains objets Travaux, des thématiques peuvent ne pas être mesurables. Exemple d'un dispositif de prise en charge reposant uniquement sur une réduction de trafic et pour lequel la thématique sur l'offre routière ne pourra pas être enquêtée : celle-ci sera alors neutralisée – cf. calcul de la notation.

2. REALISATION DU DIAGNOSTIC

2.1 CHOIX DES DIAGNOSTICS TRAVAUX ET DECLenchement

Ile-de-France Mobilités définit elle-même le nombre de diagnostics Travaux qui peut varier d'une année sur l'autre pendant toute la durée du contrat en fonction du contexte. En revanche, plusieurs conditions doivent être respectées :

- 10 audits à minima doivent être réalisés par année civile
- Les 10 audits réalisés à minima doivent porter sur des dispositifs différents
- 1 audit à minima doit être réalisé par Direction de Lignes par année civile
- Le nombre d'audits de soirée par année civile ne doit pas être supérieur à 10% du nombre annuel de diagnostics

Ile-de-France Mobilités prévient la Direction de SNCF Voyageurs à minima 2 jours ouvrés avant la réalisation du diagnostic Travaux. Celle-ci se charge de diffuser l'information au management interne concerné ainsi qu'aux prestataires externes.

2.2 CONDITIONS GENERALES DE REALISATION D'UN DIAGNOSTIC TRAVAUX

2.2.1 GENERALITES

Quel que soit l'objet Travaux diagnostiqué (week-end, week-end prolongé, semaine, soirées de semaine...), le diagnostic porte sur 2 jours distincts. Ces deux jours sont dénommés par la suite J1 et J2 (J1 étant considéré comme le premier jour d'audit chronologiquement).

Selon le type d'indicateur, on peut qualifier les analyses selon 3 typologies (lesquelles pouvant être croisées deux à deux) :

- Approche par sondage ou analyse globale (§ 2.2.2)
- Analyse terrain ou « en chambre » (§ 2.2.3)
- Recueil de données a priori, pendant ou a posteriori (§ 2.2.4)

Remarque : pour chaque indicateur, la méthode d'analyse a été définie précisément. On retrouve le descriptif détaillé dans les chapitres 2.3 et suivants.

2.2.2 APPROCHE PAR SONDAGE OU GLOBALE

Plus des 2/3 des indicateurs nécessitent de réaliser des sondages.

L'approche par sondage est essentiellement réalisée sur le terrain. Pour cette catégorie, un nombre suffisant de sondages est réalisé sur la période de travaux pour que la photographie reflète au mieux la réalité. Le nombre de sondages réalisés (nombre de tests, nombre de sites, durée du diagnostic...) sont décrits précisément aux chapitres 2.3 et suivants.

Une seule approche par sondage est réalisée « en chambre » : la mise à jour du site internet SNCF à J-21. Cela ne présenterait effectivement aucun intérêt de vouloir être exhaustif et de tester toutes les origines - destinations possibles.

2.2.3 ANALYSE TERRAIN OU « EN CHAMBRE »

Environ 2/3 des indicateurs sont analysés sur le terrain.

Quelques indicateurs sont cependant mesurés en chambre :

- Ponctualité ferrée
- Mise à jour du site Internet SNCF à J-21

Point d'attention sur les plans de prévention

Le prestataire qui réalise le diagnostic est présent en nombre sur le terrain, dans différentes gares (pour l'accompagnement voyageurs), dans des gares routières (pour l'offre routière) ...

Dans la mesure où le prestataire peut être amené à accéder aux emprises ferroviaires, selon les situations, des plans de prévention et des formations doivent être réalisés en amont de l'intervention :

- Avec SNCF Voyageurs
- Avec les autres exploitants de sites (RATP pour les stations de RER et de métro, et tout transporteur exploitant de gare routière) : cette partie sera organisée par Île-de-France Mobilités en tant que maître d'ouvrage, en lien avec le prestataire et les exploitants concernés.

2.2.4 ANALYSE A PRIORI, PENDANT OU A POSTERIORI

Environ 2/3 des indicateurs sont mesurés le jour J.

La réalisation de l'audit a lieu sur différentes périodes :

- En amont : c'est le cas du respect des J-21 et J-15 pour l'information Voyageurs.
- Le jour J : c'est le cas de la fréquence (ou des horaires) des bus, qui ne peut être mesurée qu'en opérationnel. C'est le cas aussi de l'accompagnement Voyageurs, tant pour la signalétique que pour l'information communiquée sur le cheminement par les agents externes ou internes aux voyageurs.
- À J + x : cela concerne notamment la mesure de la ponctualité.

2.2.5 COMMENTAIRES ET OBSERVATIONS

Le périmètre du diagnostic a été volontairement circonscrit par Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs, en tenant compte du fait que d'une part, les items diagnostiqués devaient être mesurables (et non fondées sur des impressions) et que, d'autre part, il s'agissait d'une démarche nouvelle.

Toutefois, pour ce qui concerne notamment les sondages terrain, le prestataire peut constater des événements ou des comportements qui ont de l'intérêt pour la compréhension du niveau de qualité du dispositif de prise en charge, tant pour Île-de-France Mobilités que pour SNCF Voyageurs. En conséquence, pendant la réalisation du diagnostic, le prestataire note tous les événements, toutes les situations qu'il juge nécessaire de porter à la connaissance d'Île-de-France Mobilités et de SNCF Voyageurs. Une liste non exhaustive du type de remarques est détaillée dans les chapitres 2.3 et suivants.

2.2.6 PRINCIPES GENERAUX DE NOTATION

La grille est élaborée de la manière suivante :

- Chacune des thématiques est décomposée en sous-thématiques, chacune disposant d'un indicateur mesurable et quantifiable. Pour chacun de ces items, un barème est défini, permettant d'affecter une note : 0, 10 ou 20 (nb : pour certains items, la note 10 n'existe pas, le système étant alors binaire, 0 ou 20).
- Pour une thématique donnée et un jour J, la somme pondérée des notes permet de déterminer une note globale comprise entre 0 et 20.
- Chaque thématique est ensuite pondérée selon les attentes d'Île-de-France Mobilités en matière de Prise en charge Travaux. La note finale (comprise également entre 0 et 20) correspond à la somme pondérée de chaque thématique analysée.

La grille de diagnostic est présentée en chapitre 6 de cette annexe. Cette grille est coconstruite entre Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs.

2.3 OFFRE FERREE

2.3.1 OFFRE FERREE - PONCTUALITE

a) Base de la mesure

La mesure se fonde sur :

- La ligne de train ou de RER dont le plan de transport a été adapté du fait des travaux
- La (ou les) lignes SNCF de report des voyageurs (ex : report des voyageurs sur la D lors d'une coupure entre Paris et Juvisy)
- La (ou les) lignes de RER RATP de report des voyageurs (ex : report de voyageurs du RER E sur le RER A)
- La (ou les) lignes de métro de report des voyageurs
- La (ou les) lignes de tramway de report des voyageurs

Par exemple, sur un week-end de coupure de la ligne N entre Paris et Versailles, la base de calcul comprend :

- La ligne N (pour la partie qui circule)
- Les lignes C, L2 et U
- Les lignes de métro 6, 9, 10, 12 et 13
- Les lignes de tramway T2 et T6

Nb : par lignes de report des voyageurs, il s'agit des lignes sur lesquelles SNCF Voyageurs communique auprès de ses voyageurs pour assurer au moins une liaison Banlieue – Paris (une ligne de report permettant exclusivement des trajets banlieue – banlieue ne serait pas retenue dans la base).

b) Modalités et périodes de la mesure

Le calcul est réalisé a posteriori, une fois connus les résultats de ponctualité de l'ensemble des lignes concernées.

c) Détermination de la notation

i) Principes

La note est calculée, ligne par ligne, sur la base de la comparaison entre la ponctualité sur la période de travaux, et la moyenne de la ponctualité moyenne sur les 12 derniers mois glissants.

A ce titre, la notation sur cet item est globale et la même pour la période auditée.

ii) Calcul de la ponctualité pendant la période de travaux

La ponctualité est mesurée pour chacune des lignes sur la totalité de la période des travaux (week-end, week-end prolongée ...).

Remarques

- Pour un chantier en continu sur plusieurs semaines, la mesure de la ponctualité est réalisée sur la semaine où se positionnent les deux journées de diagnostic, et non sur toute la période de travaux, qui peut s'étaler sur plusieurs semaines.
- Dans le cas où un chantier de week-end ou de semaine commence la veille au soir (vendredi fin de soirée pour un week-end par exemple), par simplification, on ne mesure la ponctualité que sur le samedi et le dimanche.
- Dans le cas où un chantier se termine en cours de journée (exemple d'un week-end POLT se terminant à 17h00 par exemple), la ponctualité est mesurée en incluant toute la journée de DS à FS.

iii) Calcul de la ponctualité des 12 derniers mois glissants

PERIODES TYPE	BASE DE LA COMPARAISON
WEEK-END (samedi et dimanche)	Moyenne de la ponctualité des week-ends (samedi et dimanche) des 12 derniers mois
WEEK-END PROLONGE (3 jours dont 1 WE et 1 férié)	
PONT (4 jours dont 1 JOB, 1 férié et 1 week-end)	

1 JOUR JOB sans pont, mais accolé à 1 week-end	
2 JOURS JOB accolé à 1 week-end, sans pont	Moyenne de la ponctualité en JOB des 12 derniers mois
2 JOURS JOB accolé à 1 week-end, avec pont	
3 JOURS JOB accolé à 1 week-end, sans pont	
4 JOURS JOB en continu	
1 SEMAINE (ou plus) en continu	
5 SOIREES DE SEMAINE	Moyenne de la ponctualité en JOB de soirées des 12 derniers mois

iv) Détermination de la note

Pour chaque ligne de report ferrée ou assimilée (cf. a)), la ponctualité de la période travaux (ii) est comparée à la ponctualité des 12 derniers mois (iii), sur la base de la grille d'analyse en annexe 1. Ceci permet de déterminer, pour chaque ligne de report ferrée ou assimilée, une note : 0, 10 ou 20.

La note de 10 est attribuée à une ponctualité comprise entre -0,5% et +0,5% de la moyenne de la ponctualité des 12 derniers mois. Inférieure à cette ponctualité, la note de 0 est attribuée. Supérieure à cette ponctualité, la note de 20 est attribuée.

Si le dispositif de report est constitué de X lignes ferrées ou assimilées, la note globale (valable pour J1 et J2) est égale à : $SOMME\ DES\ X\ NOTES / X$.

Cette note globale est valable pour les deux jours d'audit (J1 et J2).

d) Sources de données

Les données de ponctualité (sur la période et sur les 12 mois glissants) sont transmises par les opérateurs (SNCF Voyageurs et la RATP le cas échéant).

SNCF Voyageurs et la RATP transmettent les données de ponctualité (période de travaux et 12 mois glissants) 7 jours ouvrés au maximum après la fin du chantier.

2.3.2 OFFRE FERREE – CAPACITE D'EMPORT

a) Base de la mesure

De la même manière que pour la ponctualité, la mesure se fonde sur toutes les lignes ferrées ou assimilées (report) permettant la prise en charge des voyageurs.

b) Modalités de mesure

La mesure est réalisée sur le terrain, par le prestataire, dans les conditions précisées ci-dessous.

PERIODES	TYPE DE JOUR	SONDAGE		NOMBRE DE SITES a minima	
		PERIODES	DUREE a minima		
Week-end	Samedi	1 le matin	2 heures	1 par ligne	
		1 l'après-midi	2 heures	1 par ligne	
	Dimanche	1 le matin	2 heures	1 par ligne	
		1 l'après-midi	2 heures	1 par ligne	
Week-end prolongé	Jour Férié	1 le matin	2 heures	1 par ligne	
		1 l'après-midi	2 heures	1 par ligne	
	Samedi ou dimanche	1 le matin	2 heures	1 par ligne	
		1 l'après-midi	2 heures	1 par ligne	
Week-end de pont avec 1 JOB	JOB	1 le matin	2 heures	1 par ligne	
		1 l'après-midi	2 heures	1 par ligne	
	Jour férié, samedi ou dimanche	1 le matin	2 heures	1 par ligne	
		1 l'après-midi	2 heures	1 par ligne	
En continu	Jour ouvré 1	1 le matin	2 heures	1 par ligne	
		1 l'après-midi	2 heures	1 par ligne	
	Jour ouvré 2	1 le matin	2 heures	1 par ligne	
		1 l'après-midi	2 heures	1 par ligne	
	<i>Le choix des jours est laissé à l'appréciation d'Île-de-France Mobilités</i>				
	En soirée	Soir 1	1 sondage	2 heures	1 par ligne
Soir 2		1 sondage	2 heures	1 par ligne	
<i>Le choix des soirs est laissé à l'appréciation d'IDFM</i>					

La qualité de la « photographie » est liée au temps consacré au diagnostic. Pour cette raison, la durée d'un sondage terrain est fixée à minima à 2 heures a minima. Cela signifie que le diagnostic par sondage est réalisé :

- Pour une journée J, sur une base de 4 heures, soit 2 fois 2 heures
- Pour une soirée, sur une base de 2 heures, soit 1 fois 2 heures

Compte tenu de la longueur des trains ou des métros, afin de s'assurer que les voyageurs ont ou non la possibilité d'accéder au métro ou au train, il sera nécessaire de positionner 2 agents sur le quai, lesquels seront mobiles sur la longueur du quai.

En termes d'observation et de remarques hors grilles de diagnostic, le prestataire qui réalise les diagnostics peut mentionner (liste non exhaustive) :

- Les compositions, notamment si elles sont insuffisantes (US)
- Les trous de desserte
- Les incidents survenus pendant la période de sondage
- Les événements marquants : mouvements de foule, information sur la voie de départ erronée...
- ...

c) Détermination de la notation

i) Principes

La mesure est la moyenne de l'ensemble des notes par demi-journée.

A ce titre, la notation sur cet item est potentiellement différente entre les deux jours d'audit.

ii) Calcul de la note sur la capacité d'emport

Si le dispositif de prise en charge comprend X lignes ferrées de report ou assimilées, le nombre de notes par jour sera égale à $2 \times X$ (car chaque ligne est testée le matin et l'après-midi / soirée).

Si J1 est le 1^{er} jour de diagnostic et J2 est le 2^{ème} jour de diagnostic, la note globale sur la journée est égale à :

- Pour J1 : $[\text{SOMME DES } (2 \times X) \text{ NOTES en J1}] / (2 \times X)$.
- Pour J2 : $[\text{SOMME DES } (2 \times X) \text{ NOTES en J2}] / (2 \times X)$.

d) Sources de données

Néant

2.4 OFFRE ROUTIERE

2.4.1 GENERALITES

a) Principes

Pour les 3 items diagnostiqués sur l'offre routière (tous faisant l'objet d'une approche par sondage sur le terrain), la qualité de la « photographie » est liée au temps consacré au diagnostic :

- La durée d'un sondage terrain est fixée à minima à 2 heures. Cela signifie que pour toutes les périodes hormis les soirées, le diagnostic par sondage est réalisé :
 - Pour une journée, sur une base de 4 heures, soit 2 fois 2 heures
 - Pour une soirée, sur une base de 2 heures, soit 1 fois 2 heures
- Il est demandé que l'analyse pour les trois items soit réalisée sur les mêmes créneaux horaires. En effet, il y a un lien étroit entre le respect des fréquences, la capacité d'emport et la cohérence des temps de parcours : le fait de réaliser les sondages sur 3 items en même temps garantit la cohérence des analyses et la pertinence des plans d'actions. En revanche, les sondages sur la partie Accompagnement Voyageurs peuvent être réalisés à tout autre moment de la journée, dans la mesure où il n'y a aucun lien avec l'offre routière.

b) Observations et remarques

En termes d'observation et de remarques hors grilles de diagnostic, le prestataire qui réalise les diagnostics peut mentionner (liste non exhaustive) :

- État du matériel roulant
- Capacité du matériel roulant, si jugé insuffisant
- Trous de desserte
- Comportement et conduite du conducteur
- Problématique de gare routière ou de lieu de dépose / prise en charge (saturation, coactivité avec les autres exploitants...)
- ...

2.4.2 OFFRE ROUTIERE - PONCTUALITE

a) Base de la mesure

La mesure se fonde sur l'ensemble des dispositifs routiers concourant à la prise en charge des voyageurs, i.e. :

- Chaque desserte de substitution routière
- Chaque ligne régulière de bus

Remarques :

- *Par dispositif routier, il s'agit des lignes sur lesquelles SNCF Voyageurs communique auprès de ses voyageurs pour assurer au moins une liaison Banlieue – Paris. Ainsi, une ligne de report permettant exclusivement des trajets banlieue – banlieue ne serait pas retenue pas dans l'échantillon.*
- *Si un dispositif de substitution routière est composé de 3 dessertes différentes, à savoir 1 ligne directe, 1 ligne semi-directe, et 1 ligne omnibus, on considère qu'il y a 3 lignes différentes. En effet, le cabotage peut servir dans ce cas aussi à un trajet Banlieue – Paris, même si sa priorité est d'assurer le cabotage.*

b) Modalités et périodes de la mesure

La mesure est réalisée sur le terrain, par le prestataire, dans les conditions précisées ci-dessous.

PERIODES	TYPE DE JOUR	SONDAGE		NOMBRE DE SITES a minima
		PERIODES	DUREE a minima	
Week-end	Samedi	1 le matin	2 heures	1 par ligne
		1 l'après-midi	2 heures	1 par ligne
	Dimanche	1 le matin	2 heures	1 par ligne
		1 l'après-midi	2 heures	1 par ligne
Week-end prolongé	Jour Férié	1 le matin	2 heures	1 par ligne
		1 l'après-midi	2 heures	1 par ligne
	Samedi ou dimanche	1 le matin	2 heures	1 par ligne
		1 l'après-midi	2 heures	1 par ligne

Week-end de pont avec 1 JOB	JOB	1 le matin	2 heures	1 par ligne
		1 l'après-midi	2 heures	1 par ligne
	Jour férié, samedi ou dimanche	1 le matin	2 heures	1 par ligne
		1 l'après-midi	2 heures	1 par ligne
En continu	Jour ouvré 1	1 le matin	2 heures	1 par ligne
		1 l'après-midi	2 heures	1 par ligne
	Jour ouvré 2	1 le matin	2 heures	1 par ligne
		1 l'après-midi	2 heures	1 par ligne
<i>Le choix des jours est laissé à l'appréciation d'IDFM</i>				
En soirée	Soir 1	1 sondage	2 heures	1 par ligne
	Soir 2	1 sondage	2 heures	1 par ligne
	<i>Le choix des soirs est laissé à l'appréciation d'IDFM</i>			

c) Détermination de la notation

i) Principes

La note est calculée sur la base de la comparaison entre la fréquence sur la période de travaux et la fréquence affichée vis-à-vis des voyageurs.

A ce titre, la notation sur cet item est potentiellement différente entre le jour J1 et le jour J2.

ii) Calcul de la ponctualité pendant la période de travaux

Pour chaque ligne routière, le prestataire se positionne sur le site qui paraît le plus pertinent et pointe pendant 2 heures les horaires de passage des bus / cars.

iii) Calcul de la ponctualité affichée aux voyageurs

Le prestataire dispose des fréquences ou horaires de chaque desserte.

iv) Détermination de la note

Pour chaque ligne routière de report, la note est déterminée sur la base de la grille d'analyse au chapitre 6 de cette annexe. Ceci permet de déterminer, pour chaque ligne routière de report, une note : 0, 10 ou 20.

Si le dispositif de prise en charge comprend X lignes routières de report, le nombre de notes par jour sera égal à 2 x X (car chaque ligne est testée le matin et l'après-midi / soirée).

Si J1 est le 1^{er} jour de diagnostic et J2 est le 2^{ème} jour de diagnostic, la note globale sur la journée est égale à :

- Pour J1 : $[\text{SOMME DES } (2 \times X) \text{ NOTES en J1}] / (2 \times X)$.
- Pour J2 : $[\text{SOMME DES } (2 \times X) \text{ NOTES en J2}] / (2 \times X)$.

d) Sources de données

SNCF fournit en amont à IDFM les grilles (fréquence ou horaires) des lignes concernées (substitutions routières et/ou lignes régulières).

2.4.3 OFFRE ROUTIERE – COHERENCE DES TEMPS DE PARCOURS

a) Base de la mesure

La base est la même que pour la ponctualité de l'offre routière.

b) Modalités et périodes de la mesure

La mesure est réalisée sur le terrain, par le prestataire, dans les conditions suivantes : 1 aller-retour par ligne par journée d'audit

c) Détermination de la notation

i) Principes

La note est calculée sur la base de la comparaison entre le temps de parcours mesuré lors de la période de travaux et le temps de parcours affiché vis-à-vis des voyageurs.

A ce titre, la notation sur cet item est potentiellement différente entre le jour J1 et le jour J2.

ii) Calcul du temps de parcours pendant la période de travaux

Pour chaque ligne routière, le prestataire réalise un parcours aller-retour sur chaque mode routier.

iii) Calcul du temps de parcours affiché aux voyageurs

Le prestataire dispose :

- Du temps de parcours des lignes régulières (sites internet ou affichage)
- Du temps de parcours des substitutions routières

iv) Détermination de la note

Pour chaque ligne routière de report, la note est déterminée sur la base de la grille d'analyse au chapitre 6 de cette annexe. Ceci permet de déterminer, pour chaque ligne routière de report, une note : 0, 10 ou 20.

Si le dispositif de prise en charge comprend X lignes routières de report, le nombre de notes par jour sera égal à $2 \times X$ (car chaque ligne est testée le matin et l'après-midi / soirée).

Si J1 est le 1^{er} jour de diagnostic et J2 est le 2^{ème} jour de diagnostic, la note globale sur la journée est égale à :

- Pour J1 : $[\text{SOMME DES } (2 \times X) \text{ NOTES en J1}] / (2 \times X)$
- Pour J2 : $[\text{SOMME DES } (2 \times X) \text{ NOTES en J2}] / (2 \times X)$

d) Sources de données

SNCF fournit en amont à IDFM les grilles (fréquence ou horaires) des lignes concernées, avec les temps de parcours annoncés aux voyageurs.

2.4.4 OFFRE ROUTIERE – CAPACITE D'EMPORT

a) Base de la mesure

La base est la même que pour la ponctualité de l'offre routière.

b) Modalités et périodes de la mesure

La mesure est réalisée sur le terrain, par le prestataire, dans les conditions précisées ci-dessous.

PERIODES	TYPE DE JOUR	SONDAGE		NOMBRE DE SITES a minima	
		PERIODES	DUREE a minima		
Week-end	Samedi	1 le matin	2 heures	1 par ligne	
		1 l'après-midi	2 heures	1 par ligne	
	Dimanche	1 le matin	2 heures	1 par ligne	
		1 l'après-midi	2 heures	1 par ligne	
Week-end prolongé	Jour Férié	1 le matin	2 heures	1 par ligne	
		1 l'après-midi	2 heures	1 par ligne	
	Samedi ou dimanche	1 le matin	2 heures	1 par ligne	
		1 l'après-midi	2 heures	1 par ligne	
Week-end de pont avec 1 JOB	JOB	1 le matin	2 heures	1 par ligne	
		1 l'après-midi	2 heures	1 par ligne	
	Jour férié, samedi ou dimanche	1 le matin	2 heures	1 par ligne	
		1 l'après-midi	2 heures	1 par ligne	
En continu	Jour ouvré 1	1 le matin	2 heures	1 par ligne	
		1 l'après-midi	2 heures	1 par ligne	
	Jour ouvré 2	1 le matin	2 heures	1 par ligne	
		1 l'après-midi	2 heures	1 par ligne	
	<i>Le choix des jours est laissé à l'appréciation d'IDFM</i>				
	En soirée	Soir 1	1 sondage	2 heures	1 par ligne
Soir 2		1 sondage	2 heures	1 par ligne	
<i>Le choix des soirs est laissé à l'appréciation d'IDFM</i>					

c) Détermination de la notation

i) Principes

La note est représentative du taux de charge constaté pour chaque dispositif routier.

ii) Mesure de la capacité d'emport pendant la période de travaux

Pour chaque ligne routière de report, le prestataire détermine, en accord avec IDFM, le site qui paraît le plus pertinent et réalise la mesure pendant 2 heures.

iii) Détermination de la note

Pour chaque ligne routière de report, la note est déterminée sur la base de la grille d'analyse au chapitre 6 de cette annexe. Ceci permet de déterminer, pour chaque ligne routière de report, une note : 0, 10 ou 20.

Si le dispositif de prise en charge comprend X lignes routières de report, le nombre de notes par jour sera égal à $2 \times X$ (car chaque ligne est testée le matin et l'après-midi / soirée).

Si J1 est le 1^{er} jour de diagnostic et J2 est le 2^{ème} jour de diagnostic, la note globale sur la journée est égale à :

- Pour J1 : $[\text{SOMME DES } (2 \times X) \text{ NOTES en J1}] / (2 \times X)$
- Pour J2 : $[\text{SOMME DES } (2 \times X) \text{ NOTES en J2}] / (2 \times X)$

d) Sources de données

SNCF fournit en amont à IDFM les grilles (fréquence ou horaires) des lignes concernées.

2.5 INFORMATION VOYAGEURS

2.5.1 INFORMATION VOYAGEURS – RESPECT DU J-21

a) Base de la mesure

La base est l'information Voyageurs diffusée sur les médias digitaux 21 jours avant le début des travaux.

b) Modalités et périodes de la mesure

La mesure est réalisée « en chambre » par le prestataire, 21 jours avant le début des travaux. En consultant les médias digitaux, il vérifie si l'adaptation du plan de transport et les dispositifs de report sont bien intégrés.

Comme mentionné plus haut, il n'est pas nécessaire d'auditer toutes les origines - destinations. Le nombre de tests d'origines - destinations est fixé à 10.

Contrairement à la thématique Offre routière, la mesure est valable pour la totalité de la période (week-end, période de 4 jours, semaine...). En effet, le J-21 est attaché à l'ensemble de la période des travaux et pas uniquement au jour audité.

Ainsi, pour un week-end par exemple, la note sera la même le samedi et le dimanche.

En termes d'observation et de remarques hors grilles de diagnostic, le prestataire qui réalise les diagnostics peut mentionner (liste non exhaustive) :

- Facilité de la recherche
- ...

c) Détermination de la notation

i) Principes

La note est calculée sur la base du respect du délai contractuel de mise à jour des médias digitaux du fait des travaux (J-21 avant le début des travaux).

A ce titre, la notation sur cet item est identique le jour J1 et le jour J2.

ii) Détermination de la note

Le prestataire interroge les médias digitaux à J-21 sur X origines – destinations.

- Si l'information sur l'OD est juste : la note est maximale (20)
- Si l'information sur l'OD est fautive : la note est minimale (0)

La note globale (valable pour J1 et J2) est égale à : $(\text{SOMME DES } X \text{ NOTES}) / X$

d) Sources de données

Néant

Remarque : dans la mesure où IDFM peut ne prévenir SNCF Voyageurs que 2 jours en amont de la réalisation d'un diagnostic, SNCF Voyageurs ne peut pas fournir d'informations en amont pour réaliser les tests, hormis les informations sur les travaux qui sont transmises à IDFM dans le cadre du contrat (présentation des travaux A+1 et A+2...).

2.5.2 INFORMATION VOYAGEURS – RESPECT DU J-15

a) Base de la mesure

La base est l'information Voyageurs diffusée par affiche 15 jours avant le début des travaux.

b) Modalités et périodes de la mesure

La mesure est réalisée sur le terrain par le prestataire, 15 jours au maximum avant le début des travaux. Sur les différents sites diagnostiqués, il vérifie si l'adaptation du plan de transport et les dispositifs de report sont bien affichés.

Contrairement aux thématiques Offre ferrée et Offre routière, la mesure est valable pour la totalité de la période (week-end, période de 4 jours, semaine...). En effet, comme le J-21, le J-15 est attaché à l'ensemble de la période des travaux et pas uniquement au jour audité.

La mesure est réalisée sur 8 sites à minima (soit 8 observations au total pour les deux journées, J1 et J2).

c) Détermination de la notation

i) Principes

La note est calculée sur la base du respect du délai contractuel de mise en place des affiches en gare du fait des travaux (J-15 avant le début des travaux).

A ce titre, la notation sur cet item est identique le jour J1 et le jour J2.

ii) Détermination de la note

Pour chaque ligne routière de report, le prestataire vérifie la présence d'affiches et leur conformité sur 8 sites.

- Si l'affiche est présente et conforme : la note est maximale (20)
- Si l'affiche n'est pas présente ou non conforme : la note est minimale (0)

La note globale (valable pour J1 et J2) est égale à : (SOMME DES 10 NOTES) / 10

d) Sources de données

Néant

Remarque : dans la mesure où IDFM peut ne prévenir SNCF Voyageurs que 2 jours en amont de la réalisation d'un diagnostic, SNCF Voyageurs ne peut pas fournir d'éléments d'informations, hormis ceux qui sont transmis à IDFM dans le cadre du contrat (présentation des travaux A+1 et A+2...).

2.6 ACCOMPAGNEMENT VOYAGEURS

2.6.1 ACCOMPAGNEMENT VOYAGEURS – PERSONNELS EN GARE

a) Base de la mesure

La base est l'information communiquée par les agents pour rejoindre :

- Soit le mode de report depuis la gare
- Soit la gare depuis le mode de report

En revanche, ne sont pas retenues dans le calcul de la note et du bonus-malus les informations :

- Sur les causes des perturbations
- Sur la durée des perturbations
- Sur toute autre information non reliée au cheminement (accès à des sites particuliers...)

Par ailleurs, ne rentre pas en ligne de compte la présence ou non d'agents SNCF et/ou de gilets rouges. En l'absence d'agents (que cette situation soit prévue ou non), le prestataire ne contrôle que la signalétique (cf. chapitre Accompagnement-Signalétique Voyageur).

b) Modalités et périodes de la mesure

4 observations sur des sites différents sont réalisées par demi-journée. 1 observation correspond à un questionnement du prestataire auprès d'un agent SNCF ou d'un prestataire externe (gilets rouges).

c) Détermination de la notation

i) Principes

La note est calculée sur la base de la conformité de l'information communiquée par l'agent (externe ou interne) sur le cheminement entre la gare et le point d'arrêt (ou vice-versa).

A ce titre, la notation sur cet item est potentiellement différente le jour J1 et le jour J2.

ii) Détermination de la note

Sur une journée J, le prestataire interroge par jour $2 \times 4 = 8$ agents chargés de l'information Voyageurs (SNCF ou externe, i.e. gilets rouges) (*)

- Si l'information sur le cheminement est juste : la note est maximale (20)
- Si l'information sur le cheminement est fausse : la note est minimale (0)

La note intermédiaire pour la journée est égale à : $S = [\text{SOMME DES } (2 \times 4) \text{ NOTES}] / 8$

La note par jour est calculée en positionnant la note intermédiaire dans la grille au chapitre 6 de cette annexe :

- Strictement moins de 80% d'informations conformes : 0
- Entre 80 et 90 % inclus d'informations conformes : 10
- Strictement plus de 90% d'informations conformes : 20

Remarque : pour les diagnostics de travaux de soirées, le nombre de tests est réduit à 4 par soir. La note intermédiaire par soir est donc égale à : $S' = [\text{SOMME DES } 4 \text{ NOTES}] / 4$

(*) Par agent en charge de l'information, on entend les agents de gare ou les gilets rouges. Ne font pas partie du scope : les conducteurs, les contrôleurs de trains ou de bus, les agents de la sûreté, les régulateurs de bus...

d) Sources de données

Néant

Remarque : dans la mesure où seule la qualité de l'information est mesurée et non la présence ou non d'agents, aucune information préalable n'est nécessaire à l'auditeur pour réaliser son diagnostic sur l'accompagnement Voyageurs. En revanche, SNCF pourra indiquer les gares dans lesquelles sont positionnées des agents.

2.6.2 ACCOMPAGNEMENT VOYAGEURS - SIGNALÉTIQUE

a) Base de la mesure

La base est la présence de signalétique et sa cohérence pour rejoindre :

- Soit le mode de report depuis la gare
- Soit la gare depuis le mode de report

Remarque : la signalétique peut prendre plusieurs formes : fléchage classique, totems, traces de pas sur le sol...

b) Modalités et périodes de la mesure

8 sites différents sont mesurés pendant les 2 journées d'audit (soit 4 par jour). Le prestataire se met à la place d'un voyageur et chemine entre la gare et le point d'arrêt de report (et vice versa) sans l'aide d'agents SNCF ou de gilets rouges.

Remarque : le prestataire mentionne dans son rapport d'audit les raisons pour lesquelles il a été le cas échéant en difficulté (absence de flèches ou de marquage à tel endroit...).

c) Détermination de la notation

i) Principes

La note est calculée sur la base de la conformité de l'information fournie par la signalétique sur le cheminement entre la gare et le point d'arrêt de report (ou vice-versa).

A ce titre, la notation sur cet item est potentiellement différente le jour J1 et le jour J2.

ii) Détermination de la note

Pour chaque journée, le prestataire réalise 2 (aller + retour) x 4 = 8 contrôles

- Si l'information sur le cheminement est juste : la note est maximale (20)
- Si l'information sur le cheminement est fautive : la note est minimale (0)

La note intermédiaire pour la journée est égale à : $S = \text{[SOMME DES (2 x 4) NOTES]} / 8$

La note par jour est calculée en positionnant la note intermédiaire dans la grille au chapitre 6 de cette annexe. :

- Strictement moins de 80% d'informations conformes : 0
- Entre 80 et 90 % inclus d'informations conformes : 10
- Strictement plus de 90% d'informations conformes : 20

d) Sources de données

Néant

3. CALCUL DE LA NOTATION

3.1 PRINCIPE GENERAL

Au terme du diagnostic, chaque item dispose d'une note par jour (pour J1 et J2).

La note globale du jour J est égale à la somme pondérée des notes sur le jour J, en application de la grille de pondération au chapitre 6 de cette annexe.

3.2 CAS PARTICULIERS

Il peut arriver que certaines thématiques ne soient pas diagnosticables :

- Cas d'une réduction de trafic, sans mise en place de moyens routiers par ailleurs : dans ce cas, il n'y a pas de thématique « Offre routière »
- Cas d'une suppression totale d'offre ferrée : dans ce cas, il n'y a pas de thématique « Offre ferrée », sauf si un ou plusieurs autres modes de report ferré ou assimilé (train, RER, métro ou train) sont préconisés pour le report des voyageurs.

Ces situations sont décrites ci-dessous :

THEMATIQUES	Avec routier et ferré	Sans routier	Sans ferré
FERRE	40%	70%	-
ROUTIER	30%	-	70%
INFORMATION VOYAGEURS	15%	15%	15%
ACCOMPAGNEMENT VOYAGEURS	15%	15%	15%
TOTAL	100%	100%	100%

Il peut arriver que des sous-thématiques ne puissent pas être diagnostiquées. La note sur 20 est alors réalisée sur la base des sous-thématiques restantes.

3.3 VALIDATION DU RESULTAT DU DIAGNOSTIC TRAVAUX

Les résultats de diagnostic sont validés en COSUT.

En cas de désaccord sur tout ou partie des constats du diagnostic Travaux, SNCF Voyageurs remonte le désaccord en COSO pour arbitrage.

4. RESTITUTION DES RESULTATS DU DIAGNOSTIC

L'ensemble du diagnostic de l'objet Travaux est décrit dans un rapport comprenant les éléments suivants :

- Le rappel du contexte :
 - Scénario mis en place
 - Jours et créneaux horaires de réalisation des audits terrain
 - Éléments majeurs méritant d'être signalés (incidents, événements particuliers...)
- Le détail du calcul de la note pour chaque item (en annexe), permettant de reconstituer la composition des deux notes globales par item (J1 et J2)
- Les observations annexes (i.e. hors grilles d'audit)
- Les actions possibles à mettre en œuvre (si identifiables directement à partir des constats de l'audit)

Le rapport de diagnostic est transmis par le prestataire externe à IDFM 30 jours au plus tard après le dernier jour de tests terrain. Il fait l'objet d'une pré-restitution orale à IDFM dans la foulée (en présentiel ou en téléconférence).

Après analyse, Ile-de-France Mobilités retransmet le rapport à SNCF Voyageurs au plus tard 35 jours après le dernier jour de test terrain.

Chaque diagnostic est restitué en présentiel à IDFM et à SNCF Voyageurs (i.e. Direction Transilien, la ou les lignes ainsi que les établissements directement concernés). L'objectif est :

- De présenter le contexte, les résultats (y compris les notes et commentaires non inclus dans la grille, mais ayant potentiellement un intérêt pour la ligne)
- D'échanger sur les actions à mettre en œuvre pour corriger à terme les dysfonctionnements éventuellement observés.

5. MODALITES DE CALCUL DU BONUS / MALUS

5.1 CONTEXTE ET PHASE TEST

5.1.1 CONTEXTE

L'exercice d'élaboration de la grille du diagnostic Travaux et, plus généralement, de la mesure objective de la qualité d'un dispositif de prise en charge en période de travaux est un exercice inédit, tant pour Île-de-France Mobilités que pour SNCF Voyageurs.

Hormis pour la ponctualité ferrée des trains et RER SNCF, ni Île-de-France Mobilités, ni SNCF Voyageurs ne disposent de bases de données exploitables permettant de définir des barèmes adaptés pour décrire la situation actuelle de la prise en charge Travaux.

La grille présentée est donc expérimentale et a été élaborée de manière empirique : rien ne garantit avant la signature du contrat qu'elle est cohérente et adaptée. Une phase Test est nécessaire pour que, sur la base de plusieurs diagnostics, le barème des bonus / malus soit ajusté entre Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs, préalablement à sa mise en œuvre effective.

5.1.2 LA PHASE TEST

La phase test est réputée close lorsque les deux conditions suivantes sont remplies :

- Les conditions de réalisation de ces diagnostics respectent les règles stipulées au paragraphe 2.1
- Et IDFM décide que la phase test est terminée

Les diagnostics sont réalisés conformément à ce qui est décrit dans les chapitres précédents.

Pendant la phase test, le dispositif de bonus / malus ne s'applique pas.

La phase de test durera une fois que 2 audits par direction de lignes SNCF seront réalisés soit 14 audits au total. Après cette phase de test, 10 audits minimum seront réalisés annuellement.

5.2 DEFINITION DU SYSTEME DE BONUS / MALUS APRES LA PHASE TEST

5.2.1 PLAFOND

Le dispositif de bonus / malus est plafonné à 3 500 000 €. Cela signifie que le total des bonus et des malus par an ne peut dépasser cette somme.

5.2.2 CALIBRAGE

Au terme de la phase de la phase Test, X audits auront été réalisés (selon les conditions décrites ci-dessus). Cette phase de test permettra de calibrer les seuils de notes relatifs au passage d'une zone de bonus ou de malus à une autre. Ces seuils sont prédéfinis avant la réalisation de la phase de test. Les notes obtenues pour chaque Objet travaux test seront réparties dans une gradation par « double décile » selon le tableau ci-dessous :

ECHELONS DE NOTATION	SUPER MALUS	MALUS	NEUTRE	BONUS	SUPER BONUS
Répartition par « double décile »	< 20%	> ou égal à 20% et < à 40%	> ou égal à 40% et < à 60%	> ou égal à 60% et < à 80%	> ou égal à 80%

Le résultat de cette phase de test va établir l'état actuel de la qualité des dispositifs de prise en charge des usagers lors de travaux impactant l'exploitation du réseau ferré (selon les critères mesurés par le Diagnostic Travaux). Dans la mesure où l'un des objectifs du Diagnostic Travaux est d'entreprendre un processus d'amélioration de la prise en charge des usagers sur la durée du contrat, les résultats des Diagnostics Travaux sont amenés à augmenter au cours du contrat. Les seuils de notations seront donc arrondis au dixième supérieur et additionnés par 0,2 point afin d'avoir des seuils identiques sur toute la durée du contrat qui rentreront en compte pour l'application des Bonus / Malus.

5.2.3 PONDERATION DES OBJETS TRAVAUX

Le dispositif de bonus / malus s'applique sur chaque objet travaux diagnostiqué. Si un objet travaux diagnostiqué s'étend sur plusieurs semaines, son impact financier sera plus important. A l'inverse, un objet travaux qui se déroule en soirées aura un impact financier moins important.

- Pour un objet travaux sur un week-end (prolongé ou non), sur un pont ou sur une semaine en continue, deux jours sont diagnostiqués.
- Pour des travaux sur plusieurs semaines en continue, deux jours sont diagnostiqués la première semaine et un jour par semaine sur les semaines suivantes.
- Pour les travaux de soirées, deux soirées sont diagnostiquées la première semaine puis une soirée sur les semaines suivantes.

L'application de bonus / malus est appliquée à partir de la moyenne des jours audités sur un objet travaux. En revanche, le résultat par jour sera relevé à titre indicatif afin d'identifier plus précisément les cibles d'améliorations.

Si un objet travaux s'étend sur plusieurs semaines, Ile-de-France Mobilités peut décider d'arrêter le diagnostic après la première semaine et à tout moment lors des semaines suivantes.

Afin de peser le poids financier de chaque objet travaux, une règle a été instituée en fonction des périodes de travaux.

PERIODES	CALCUL DE LA NOTE GLOBALE D'UN CHANTIER
PERIODES COURTES	$[J1 + J2] / 2$
WEEK-END (samedi et dimanche)	
WEEK-END PROLONGE (3 jours)	
PONT (4 ou 5 jours)	
SEMAINE en continu (jusqu'à 5 jours)	
Semaine en soirée (jusqu'à 5 soirées)	
PERIODES LONGUES	$[S1J1 + S1J2 + (Y-1) \times (SYJ1)] / (Y+1)$
Y SEMAINES en soirées ou en continu	

J1 : Résultat de l'audit sur le jour 1

Y : Nombre de semaines auditées

S1J1 : Résultat de l'audit sur le jour 1 de la première semaine auditée (dans le cas où les travaux durent plusieurs semaines)

SYJ1 : Moyenne des résultats sur le jour audité de Y semaines

L'incitation financière par objet travaux dépend du plafond annuel défini dans le contrat, du nombre de diagnostics réalisés annuellement et de la période de l'objet travaux audité. Si X est le nombre de diagnostics réalisés annuellement, la valeur imputée par diagnostic au bonus ou au malus est la suivante :

PERIODES	BONUS OU MALUS	SUPER BONUS OU SUPER MALUS
PERIODES COURTES	3500k€* / 1,5X	3500k€ / X
PERIODES COURTES (en soirées)	3500k€ / 3X	3500k€ / 2X
PERIODES LONGUES	Y x (3500k€ / 1,5X)	Y x (3500k€ / X)
PERIODES LONGUES (en soirées)	Y x (3500k€ / 3X)	Y x (3500k€ / 2X)

* : 3 500 000 € est la valeur annuelle du plafond financier des bonus / malus

Quelques exemples en PERIODES COURTES :

Si X=10 diagnostics ; la valeur du super bonus ou super malus pour un objet travaux est de 3 500 000/10=350 000 €

Si X=10 diagnostics ; la valeur du bonus ou malus pour un objet travaux est de 3 500 000/(1,5x10) =233 333 €

5.2.4 NEUTRALISATIONS

Le dispositif de bonus / malus sera neutralisé les jours de grèves comme défini à l'article 23 et en cas de force majeure (article 173).

ANNEXE I-A-15 FICHES REX CHANTIERS

Ile-de-France Mobilités demande que la fiche REX soit composée comme suit avec l'ensemble des éléments :

- 1) Plan de transport ferré de la ligne de la ligne concernée
- 2) Plan de transport de report (ferré et routier)
- 3) Informations voyageurs
- 4) Accompagnement voyageurs

SNCF-Mobilités transmettra cette fiche pour chaque chantier concerné à J+3.

Le calendrier de mise en œuvre de cette évolution est le suivant, à partir de la signature du contrat :

- M+3 : 2 Directions de lignes
- M+6 : 2 Directions de lignes
- M+9 : 3 Direction de lignes

En conséquence, 9 mois après la signature du contrat, l'ensemble des lignes réalisera systématiquement les fiches REX, dans les conditions précisées dans le corps du contrat.

Afin que le support soit précis et concis, le REX devra être synthétisé en une page Power Point recto. Un exemple de fiche REX est présenté ci-dessous :

TRAVAUX CDG EXPRESS REGENERATION CATENAIRE AULNAY – DIMANCHE 18 AOUT		SCENARIO DÉJÀ REALISE EN AOUT 2017
PERIODE : DIMANCHE 18 AOUT 2019 IMPACT TRANSPORT : INTERRUPTION DE LA LIGNE B ENTRE GARE DU NORD ET AULNAY + INTERRUPTION DE LA LIGNE K ENTRE PARIS ET MITRY DISPOSITIF DE PRISE EN CHARGE : SUBSTITUTIONS ROUTIERES STADE DE FRANCE ST DENIS – AULNAY (4 DESSERTES) + SUBSTITUTION ROUTIERE CREPY EN VALOIS – COMPANS		
PRODUCTION FERREE Ponctualité B Nord globale (18 août) : 100% Ponctualité B globale en moyenne sur les week-ends depuis le début de l'année : 90,5% Ponctualité K globale (18 août) : 98,5 % Ponctualité K globale en moyenne sur les week-ends depuis le début de l'année : 93,3% Avis sur le plan de transport ferré : Le plan de transport a été robuste en opérationnel et a permis de prendre en charge les clients.	PRODUCTION ROUTIERE (et autres modes) Avis sur la substitution Ligne B : <ul style="list-style-type: none">• La fréquence et les rotations de bus étaient adaptées. La prestation routière a été conforme.• Comme pour chaque week-end de ce type, la Préfecture, les communes concernées ainsi que les partenaires (ADP, Parc des Expositions, Stade de France) sont largement impliqués et informés en amont, permettant d'anticiper les travaux sur la voirie et/ou les événements.• On peut en revanche regretter l'interdiction par ADP de permettre aux bus d'accéder ce jour-là à une des gares routières de Roissy (les bus directs Roissy étant terminus / origine Parc des Expositions) impliquant ainsi deux ruptures de charge pour les clients de l'aéroport. Ce sujet est récurrent avec ADP, en été ou sur d'autres périodes à forte affluence. Avis sur la substitution Ligne K : <ul style="list-style-type: none">• La substitution n'appelle pas de commentaire particulier.	
INFORMATION VOYAGEURS Information et communication intégrée dans le cadre de la communication Travaux Eté	ACCOMPAGNEMENT VOYAGEURS Gilets rouges : la présence d'encadrants et de gilets rouges sur le terrain a permis de sécuriser le dispositif et de réagir en cas d'impondérables. Signalétique adaptée à la gestion des flux	

B. L'OFFRE ROUTIERE

ANNEXE I-B-1

OFFRE ROUTIERE DONT NOCTILIEN

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

Les modalités de calcul des indicateurs de qualité de service hors ponctualité sont définies au titre II du contrat et dans les ANNEXE II-D-8.

1/ L'OFFRE CONTRACTUELLE

Les données relatives à l'offre de transport routière, telle que décrite à l'article 38, doivent être transmises à Île-de-France Mobilités, sous format informatique, compatible Excel et sans cellules fusionnées.

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

1-1- Liste des lignes routières exploitées par SNCF Voyageurs

L'offre routière contractuelle comprend :

- 16 lignes du réseau Noctilien
 - N130 : Paris/Marne-la-Vallée TGV
 - N131 : Paris/Brétigny
 - N132 : Paris/Melun
 - N133 : Paris/Juvisy
 - N134 : Paris/Combs-la-Ville
 - N135 : Villeneuve-Saint-Georges/Corbeil-Essonnes
 - N140 : Paris/Aulnay-sous-Bois
 - N141 : Paris/Meaux
 - N142 : Paris/Tournan
 - N143 : Paris/Roissy
 - N144 : Paris/Corbeil-Essonnes
 - N145 : Paris/La Verrière, extension Rambouillet
 - N150 : Paris/Cergy
 - N151 : Paris/Mantes
 - N152 : Paris/Cergy via Conflans-Sainte-Honorine
 - N154 : Paris/Montigny-Beauchamp

- 3 lignes de jour :
 - Coulommiers – La Ferté Gaucher
 - Longueville – Provins
 - Saint Germain en Laye – Noisy le Roi

- 3 lignes d'extrême soirée :
 - Mantes-la-Jolie – Les Mureaux – Conflans-Sainte-Honorine
 - Corbeil – Melun
 - Corbeil – La Ferté-Alais

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

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

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

Nombre de nuits type	2020	2021	2022	2023
Semaine	253	254	253	251
SDF	113	111	112	114

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

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

Les lignes N144 et N145 ont fait l'objet d'un renfort d'offre le week-end en janvier 2019, avec un doublement de l'offre : intervalle de passage de 30 minutes au lieu de 60.

La N143 faisait l'objet dans le précédent contrat d'un service d'été spécifique : 4 courses supplémentaires par nuit étaient intercalées entre des courses du service annuel. Cette offre en plus est pérennisée sur l'ensemble de l'année.

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

Dispositif particulier lié aux nuits festives :

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

Pour ces différentes nuits, il est demandé aux exploitants de prévoir sur chacune des lignes un véhicule de renfort. Ces véhicules sont enclenchés sur une des lignes de l'exploitant suivant l'affluence.

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

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

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

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

- Fiches horaires permettant d'identifier les services – voitures
- Kilométrage : Les kilomètres commerciaux (KCC)

- Véhicules : cf partie suivante (1-4 Affrètement des véhicules)
- Centre(s) de remisage par lignes
- Personnel :
 - Les heures de conduite (en nb h)
 - Les heures d'accompagnement (en nb h)
 - Le coût des frais de personnel
- Roulage :
 - Coût des consommables (carburants,...)
 - Coût de la maintenance
- Charges fixes :
 - Frais généraux du prestataire
 - Frais d'organisation et de régulation
 - Coûts de gestion des marchés

1-4- Affrètements et parc de véhicules

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

SNCF Mobilités transmet également, à chaque nouvelle année, une liste récapitulative des exploitants par ligne Noctilien, ainsi que la description du parc de véhicules employés par chacun d'eux. Cette description comprend, pour chaque transporteur affrété, la liste exhaustive des véhicules mobilisés pour l'exécution du service contractuel Noctilien, mentionnant les détails suivants :

- Le nombre de véhicules de base
- Le nombre de véhicules de réserve
- Le taux d'utilisation des véhicules de réserve
- Le coût de l'amortissement des véhicules
- Le coût des frais financiers des véhicules
- La marque et le type du véhicule,
- La motorisation
- Le kilométrage
- La date de première mise en service,
- La norme environnementale (y compris Crit Air),
- L'immatriculation et nombre de places offertes.

Pour chacun de ces véhicules, le lieu habituel de remisage sera précisé.

2 / INDICATEUR DE PONCTUALITE

Service de référence

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

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

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

Année	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
2020 - 2022	90	92	94

Montant du bonus-malus

Le montant maximum du bonus/malus est de 1 000 000 euros.

Méthode de mesure

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

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

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

Sur la plage horaire mesurée :

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

Les avances sont non conformes dès la première minute.

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.

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

Organisation de la mesure

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

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

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

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

Prise en compte du trafic

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

Calcul de la note

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

Le calcul se basera chacune des 16 lignes du réseau Noctilien de manière indépendante, à la maille trimestrielle, contrairement au contrat précédent. Ce dernier basait le calcul sur la moyenne pondérée des résultats de chaque ligne.

Reporting

L'indicateur est fourni par ligne trimestriellement et annuellement à Île-de-France Mobilités

3/ EVOLUTION DE L'OFFRE

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

Toute adaptation de l'offre contractuelle à la hausse ou à la baisse doit faire l'objet d'une analyse et d'un chiffrage établis sur la base des coûts marginaux et des recettes pour déterminer notamment son impact sur les moyens et la rémunération de SNCF Voyageurs.

Île-de-France Mobilités attend de l'opérateur qu'il se montre force de proposition dans les propositions faites. Ces dernières devront par ailleurs faire l'objet d'une recherche d'optimisation optimale sur le plan de la construction de l'offre adaptée. Dans tous les cas, même lorsque l'impact financier est nul (à moyens constants), SNCF Voyageurs doit fournir à Île-de-France Mobilités les éléments techniques listés ci-dessous.

Chaque projet d'évolution d'offre doit faire l'objet d'un dossier technique composé des éléments suivants :

- **une note technique** composée :
 - des éléments de contexte
 - d'une description fonctionnelle du projet d'évolution de la ligne comprenant notamment les horaires avant / après
 - d'une description des impacts journaliers et annuels en termes d'unités d'œuvre (véhicules et équipages supplémentaires)
 - d'une description des impacts journaliers et annuels en termes d'offre : Kilomètres Commerciaux Contractuels, Kilomètres Totaux, nombre de courses supplémentaires
 - des fiches horaires des lignes
 - d'une estimation de l'impact journalier et annuel sur le nombre de voyageurs (le cas échéant, une étude trafic voyageur spécifique pourra être réalisée selon les modalités du titre II, chapitre II)
- dans le cas des changements de structure de lignes : **d'un plan décrivant l'évolution avant/après** de l'itinéraire (vert = nouveau, rouge = abandonné, bleu = maintenu)
- d'une date de mise en service théorique sur laquelle sera basé le chiffrage du projet à l'année N0.
- **d'un devis détaillé** (comprenant notamment les KCC et les KT, et le détail des unités d'œuvre) sur la base du modèle précisé en ANNEXE VI-8.

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

Il devra être transmis par courrier, à l'attention du Directeur Général, ainsi que par mail, en fichier Zip, aux équipes d'IDFM (Département Offre Paris Petite Couronne).

Île-de-France Mobilités transmettra par courrier l'approbation de la modification et de ses caractéristiques.

Les modifications sont présentées en comité de suivi d'offre (COSO) et validé par délibération du conseil d'Île-de-France Mobilités.

Les modifications avec incidence financière sont intégrées au contrat par voie d'avenant.

SNCF Voyageurs 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.

4/ Modalité de sortie du contrat

4.1. Principes

Dans le cadre de la mise en concurrence des réseaux de bus de grande couronne, les lignes Noctilien confiée à la SNCF doivent faire l'objet d'une intégration dans les différentes Délégation de Service Public qui les concernent.

Il a été décidé de faire sortir l'ensemble des lignes en même temps et de les intégrer aux DSP déjà lancée ou en cours de lancement. La date choisie pour la sortie du contrat est la nuit du 1^{er} au 2 janvier 2023. Il est rappelé qu'au cas où les contrats d'affrètement entre SNCF Voyageurs et les opérateurs prendraient fin avant cette date, la continuité du service devra être assurée entre cette date et la date de sortie des lignes.

Cet engagement est également valable si une ou plusieurs lignes sont intégrées à une DSP dont le lancement serait encore en cours à la date de sortie des lignes. La sortie des lignes sera traitée selon les modalités prévues à l'article 9 « Evolution du périmètre opérationnel : coupons détachables du Contrat ».

4.2. Sortie des biens

La sortie des biens sera traitée selon les modalités prévues à l'article 181 « Sort des biens – conditions du transfert des biens à Île-de-France Mobilités » (poteaux d'arrêt e particulier).

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

A. MOBILITE SERVICIELLE

ANNEXE II-A-1 DONNEES DE CONNAISSANCE CLIENTS

1) Classification des données

Les données de connaissance client échangées entre SNCF Voyageurs et Ile-de-France Mobilités sont classifiées selon le niveau de protection et de confidentialité attachés à ces données :

- Données *d'identification* permettant d'assurer la synchronisation avec les bases client d'Ile-de-France Mobilités et celles des autres transporteurs sous contrat avec Ile-de-France Mobilités ;
- Données *cœur* partageable avec Ile-de-France Mobilités et les autres transporteurs ;
- Données *secondaires* partageables avec IDFM mais non diffusables à des tiers ;
- Données *spécifiques* non partageables.

Cette classification est destinée à protéger les droits commerciaux de SNCF Voyageurs, ainsi que ceux des autres transporteurs en contrat avec Ile-de-France Mobilités, tout en permettant à Ile-de-France Mobilités d'obtenir une vue assemblée qui lui permet d'améliorer le service multimodal rendu aux clients des transporteurs.

2) Données d'identification

Les données dites d'identification jouent un rôle clé, tant pour la consolidation des données par Ile-de-France Mobilités que pour la fluidité du parcours client entre les différents transporteurs.

L'ambition est que le client francilien puisse accéder à ses informations personnelles et effectuer un certain nombre d'opérations, quelle que soit l'interface communautaire (vianavigo, transilien.com...) sur laquelle il se connecte. Ceci suppose de s'accorder sur le socle de données partagées, et sur un mode de reconnaissance commun de l'unicité du client.

A cet effet, les parties conviennent d'utiliser comme données d'identifiant strictement des données non équivoques, telles que :

- Les identifiants d'abonnement aux produits tarifaires d'Ile-de-France Mobilités,
- Des identifiants uniques propres à chaque partie, liés par des relations 1:1.

3) Données d'authentification

Île-de-France Mobilités et SNCF cherchent à simplifier l'expérience digitale des usagers. Des travaux seront menés afin de mettre en œuvre des modalités d'authentification du client et de création de compte afin d'éviter le besoin de créer deux comptes ou de s'authentifier deux fois lors d'une même opération.

B. INFORMATION VOYAGEURS

ANNEXE II-B-1

SCHEMA DIRECTEUR DE L'INFORMATION VOYAGEUR

PREAMBULE

Le Schéma Directeur de L'Information Voyageurs (SDIV), tel que décrit à la présente annexe, définit de manière synthétique les grandes orientations de l'intervention d'Ile-de-France Mobilités dans le domaine de l'Information Voyageurs.

Cinq orientations fonctionnelles prioritaires ont été retenues. Elles sont déclinées en un ensemble d'actions, telles que décrites ci-après.

GLOSSAIRE

Voyageurs : Les personnes empruntant le réseau de transport francilien. Les voyageurs peuvent être :

- Réguliers : le transport en commun est inclus dans leurs habitudes quotidiennes ou hebdomadaires ;
- Occasionnels : le transport quotidien ne fait pas partie de leurs habitudes quotidiennes ou hebdomadaires mais ils l'empruntent occasionnellement (ex. : touristes, personnes se déplaçant peu ou privilégiant un autre mode de transport).

Les voyageurs sont orthographiés au pluriel, parce qu'il existe autant d'attentes et de problématiques individuelles qu'il y a d'individus voyageant sur le réseau.

Offres de mobilité : Les services réguliers de transport public de personnes, les services de transport public de personnes à la demande, les services de transport scolaire, ainsi que les nouvelles offres de mobilité ;

« **Nouvelles offres de mobilité** » : Les services relatifs aux mobilités actives (marche, vélo, trottinette) et les services relatifs aux usages partagés des véhicules terrestres à moteur (covoiturage, autopartage, trottinettes électriques), ainsi que les VTC et autres services de transport à la demande ;

Mobilités actives : L'ensemble des modes de déplacement pour lesquels la force motrice humaine est nécessaire, avec ou sans assistance motorisée (ex. : la marche à pied, le vélo et la trottinette) ;

Acteurs de l'écosystème de la mobilité : Les transporteurs, les opérateurs de transport, les fournisseurs de médias à distance, les représentants des communes ou de leurs groupements, les associations d'usagers, etc.

Biens communs (ou « communs ») : Les ressources (données, services, SDK, outils) gérées collectivement par Ile-de-France Mobilités et l'ensemble des transporteurs d'Ile-de-France sous contrat avec cette dernière. Les « communs » sont référencés et mis à disposition par Ile-de-France Mobilités au travers de sa plateforme Régionale.

Information Voyageurs : L'information délivrée aux voyageurs et utile à leurs déplacements, que ce soit en phase de préparation, au cours du voyage ou après le trajet au lieu de destination.

Information Voyageurs multimodale : L'information relative à différentes offres de mobilité, services de stationnement, ou autres services améliorant l'expérience ou le parcours voyageurs que ce soit pendant, en amont ou en aval du trajet, disponibles pour les usagers au sein d'un territoire ;

Information sonore : L'information délivrée via des haut-parleurs dans l'ensemble des espaces (véhicules, gares, quais, etc.) ;

Médias sur site : Supports papiers, écrans numériques, haut-parleurs, bornes interactives ;

Médias à distance : Un site internet, une application mobile, un réseau social, un blog ou *bot* ;

Information fiable : Une information décrivant le plus fidèlement possible les impacts d'exploitation sur son trajet et lui permettant de prendre des actions en conséquence (temps de passage théoriques et temps réels des trains corrects à la minute, numéro de quai correct, informations en situation perturbée reflétant des impacts perceptibles par les voyageurs et leur permettant une prise de décision pour la poursuite de leur déplacement, etc.) ;

Information complète : Une information qui permet aux voyageurs de comprendre la situation en cours sur le réseau : horaire de passage, lieu de passage, retard éventuel, état du trafic, messages en situation perturbée, etc. ;

Information à jour : Pour l'information dynamique, une information qui décrit en temps réel à la minute ou dans des délais suffisants ce qui se passe en situation d'exploitation pour permettre au voyageur de réagir en conséquence ; Pour

l'information statique, toute information produite dans les temps suivant les prescriptions de production et de transmission de l'information voyageurs fixées par Île-de-France Mobilités ;

Chaque transporteur est tenu de transmettre à Île-de-France Mobilités des données et Informations voyageurs, issues de leurs services de mobilité, qui soient fiables, complètes et à jour.

Information disponible : Toute information de l'opérateur de mobilité et/ou d'Île-de-France mobilités diffusée, sans altération des Données mises à disposition par Île-de-France Mobilités, et dans les délais de diffusion fixées par Île-de-France Mobilités, de manière lisible que ce soient sur des médias sur site ou à distance, conformément aux prescriptions du contrat (cf. articles et annexes dont principalement la charte des supports et contenus). Cela suppose que les équipements de diffusion de l'Information Voyageurs soient présents, en bon état de fonctionnement (ex. : écran lisible et information accessible) et correctement mis en place (support papier non altéré et en place).

Information cohérente : Toute information qui est diffusée simultanément, avec le même contenu, sur les différents médias sur site ou à distance des transporteurs sous contrat ou convention avec Île-de-France Mobilités, aux adaptations près nécessitées par la nature du média. L'information est donc orthographiée au singulier dans la mesure où elle doit être cohérente et universelle à l'échelle du réseau ;

Information accessible : Toute information disponible pour tous les publics, notamment pour les Personnes à Mobilité Réduite, ainsi que pour les personnes allophones ;

Données : L'ensemble des données, informations ou documents transitant entre SNCF Mobilités et Île-de-France Mobilités par voie électronique, et pouvant ensuite être mis à disposition par l'une ou l'autre des parties pour diffusion, selon les conditions du contrat ;

Information statique : Les données fournies / mises à jour au plus tard la veille du jour d'exploitation, ayant vocation à être diffusées sur des supports papiers ;

Information dynamique : Les données fournies / mises à jour le jour d'exploitation, ayant vocation à être diffusées sur tous supports visuels ou sonores dont le contenu peut être modifié dynamiquement ;

Information circonstancielle : Information délivrée aux voyageurs, sous forme visuelle ou sonore, sur une situation prévue ou imprévue pour laquelle l'offre de transport est impactée, et qui renseigne sur les conséquences de l'impact sur la circulation et éventuellement sur leurs causes ;

Données sur l'offre théorique : L'ensemble des données pour toutes les courses commerciales planifiées répondant à l'offre contractuelle. Toutes ces informations sont désignées ci-après les « Données Informations Voyageurs Théoriques » ou « Données IV TH » ;

Données sur l'offre temps réel : Les prévisions d'horaires de passage sur la journée d'exploitation et données d'informations circonstancielle prévues ou imprévues. Toutes ces données sont désignées ci-après les « Données Information Voyageurs Temps Réel » ou « Données IV TR » ;

Données statiques identifiées par la LOM : La liste des données dites statiques du Règlement délégué (UE) 2017/1926 de la Commission ;

Données dynamiques identifiées par la LOM : La liste des données dites dynamiques du Règlement délégué (UE) 2017/1926 de la Commission ;

Données historiques identifiées par la LOM : Les données sur les caractéristiques de la circulation en fonction de l'heure, du jour, de la saison, fondées sur des mesures antérieures, comprenant le taux de congestion, les vitesses moyennes, les temps de trajet moyen, comme énuméré à l'annexe du Règlement précité ;

Médias à distance d'Information Voyageurs : Les médias à distance qui permettent de diffuser à distance de l'information voyageurs ;

Médias à distance d'information multimodaux : Les médias à distance qui permettent de diffuser à distance de l'information voyageurs multimodale ;

Plateforme Régionale d'Information pour la Mobilité ou Système d'information Multimodal : Interface numérique régionale, sous la maîtrise d'ouvrage d'Île-de-France Mobilités, capable d'alimenter une offre d'Information Voyageurs et de services numériques pour les médias d'Île-de-France Mobilités et de partenaires. En 2020, la plateforme permettra à la fois :

- De diffuser des données et des services IV à des acteurs / ré-utilisateurs de données dans l'écosystème des mobilités ;
- De relayer des offres et services issues de partenaires (nouvelles mobilités, services innovants, etc.) ;
- D'alimenter une offre enrichie de services IV à destination du grand public.

LES OBJECTIFS

1.1. Objectif n°1 : Mieux mettre en valeur, mieux « révéler » l'offre globale de transport et ses potentialités

L'offre de transport est souvent objectivement plus riche, plus dense que ne se le figurent les voyageurs. Son potentiel, notamment par le jeu des correspondances, est insuffisamment connu. Le défaut de lisibilité de l'offre est un handicap certain pour le développement de l'usage des transports en commun.

Cette première orientation du SDIV doit conduire à des déploiements d'actions nouvelles dans deux directions complémentaires :

- La production de contenus multimodaux, communautaires, sous la maîtrise d'ouvrage directe d'Ile-de-France Mobilités dont c'est la mission.
- Le déploiement de dispositifs d'information multimodale au plus près du terrain, dans les pôles d'échanges, dans des agences locales de mobilité.

1.2. Objectif n°2 : Mieux utiliser l'Information Voyageurs pour diminuer l'impact des situations perturbées

Sur ce point, la préconisation du SDIV part du besoin fondamental des Voyageurs : « être informé pour pouvoir décider ».

Une information systématique sur les perturbations doit donc être développée, qui alerte, informe sur l'ampleur de l'évènement et ses conséquences, propose des alternatives.

L'initiative de la gestion en temps réel des perturbations ne peut bien sûr ne relever que des opérateurs qui disposent des compétences et des moyens humains et techniques pour y faire face.

Plus qu'en situation nominale, la situation perturbée exige une grande qualité dans les transferts d'information entre opérateurs, un partage des modalités de transmission de l'information pertinente sur le fond et dans la forme.

Dans cette optique, des chartes et prescriptions ont été définies par Ile-de-France Mobilités dans le cadre du SDIV. Elles portent sur :

- La « Charte des supports et des contenus d'information voyageur », qui trace la voie vers la définition d'un « langage transport » cohérent à l'échelle du territoire francilien. Il s'agit, à travers cette charte, de s'assurer que les supports et contenus d'information soient suffisamment harmonisés et cohérents quelques soient les opérateurs qui les exploitent ;
- Les prescriptions signalétiques, qui ambitionne de proposer aux voyageurs un langage commun à l'échelle régionale en matière de sigles, signes et symboles, afin de garantir une orientation fluide et sans couture dans les espaces du réseau de transports ;
- Les prescriptions cartographiques, dans la même perspective que le précédent document, mais uniquement focalisés sur les cartographies. Pour cela, le document propose un ensemble de principes graphiques harmonisés pour le territoire Francilien ;
- Les formats d'échanges de données comme SIRI, qui ont pour objectifs d'apporter au niveau des médias d'information voyageurs un langage « standardisé » permettant de faciliter les échanges de données et de produire de l'information en temps réel.

Ces chartes et prescriptions, qui ont déjà fait l'objet d'un important travail de conception en partenariat avec les opérateurs de mobilité sous contrat, font partie intégrante du SDIV. Elles ont vocation à être complétés et adaptés régulièrement afin de répondre aux besoins des Voyageurs et aux enjeux de la mobilité durable et inclusive, en prenant en compte les évolutions technologiques.

1.3. Objectif n°3 : Construire la continuité de service dans les pôles d'échanges et améliorer les correspondances entre réseaux structurants et réseaux de rabattement.

L'information doit aider le voyageur à passer d'une « rupture de charge » subie à une « continuité de service » voulue.

La construction de « bulles d'information » dans les lieux d'échanges est un objectif essentiel. Le réexamen des pôles intermodaux prévus par le PDU en tant que systèmes d'information locaux devra être réalisé.

Des expérimentations seront menées pour faire des pôles de véritables lieux informés, grâce par exemple à une diffusion hertzienne, de portée locale, des contenus d'information.

Les problématiques de correspondances entre réseaux structurants et réseaux de rabattement devront être plus prioritairement traitées en systématisant les expérimentations menées dans le cadre de la préparation du SDIV.

1.4. Objectif n°4 : Tirer le meilleur parti de l'offre dans les zones ou les périodes d'offre peu denses

L'information des voyageurs doit être d'autant plus performante que l'offre est plus faible. La criticité d'une information dépend à l'évidence fortement des niveaux d'offre, or les dispositifs actuels sont plus complets et plus performants dans les zones d'offre dense. Ils sont plus lacunaires dans les zones et périodes horaires moins bien desservies. C'est donc à une inversion des priorités que le SDIV invite.

En matière d'information statique aux points d'arrêt, les critères d'éligibilité au financement d'Ile-de-France Mobilités seront revus dans un sens plus qualitatif alors qu'ils sont aujourd'hui essentiellement quantitatifs. La problématique de maîtrise d'ouvrage des points d'arrêts devra également être abordée pour rendre plus efficace les efforts déployés par chacun des acteurs.

En matière d'information dynamique, le développement de médias à distance à accès universel devra être développé (téléphone ...). Ils constituent en effet le seul moyen réellement efficace pour donner une information aux voyageurs dans le cas d'offre peu dense.

1.5. Objectif n°5 : Rendre l'information accessible à tous

Les problèmes d'accessibilité aux réseaux de transport public ne se posent pas seulement en termes d'accessibilité physique aux installations. L'accès à l'information est tout aussi crucial pour des voyageurs souffrant de déficience sensorielle ou cognitive.

Le Schéma Directeur de l'Accessibilité approfondit cette dimension essentielle du SDIV et est complété par l'ensemble des chartes et prescriptions conçues par Ile-de-France Mobilités.

Dans le cadre de l'évolution de l'information communautaire évoquée dans l'objectif 1, l'information communautaire adaptée fera l'objet d'une remise à plat et d'un traitement particulier.

MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DES ORIENTATIONS POUR UN SDIV

Pour avancer de manière concrète dans la mise en œuvre des orientations du Schéma Directeur de l'Information Voyageurs, trois axes forts d'actions sont proposés :

- **Poursuivre la mise en œuvre des chartes et prescriptions d'Ile-de-France Mobilités sur l'information voyageur.**
 - La Charte des supports et des contenus : vision « front office » de l'Information Voyageur ;
 - Les prescriptions signalétiques ;
 - Les prescriptions cartographiques ;
 - Les formats d'échanges de données.
- **Organiser la maîtrise d'ouvrage directe par Ile-de-France Mobilités de la Plateforme Régionale d'Information Mobilités.**
- **La mise en place de plans d'actions prioritaires qui traduit concrètement, pour tous les partenaires et personnes intéressées par les transports publics, les orientations du SDIV**

Lors de la préparation des orientations du SDIV, de nombreux partenaires ont souhaité s'inscrire dans la logique de ce travail et proposer des actions concrètes participant de ces orientations et les mettant en valeur.

Ces plans d'actions ambitionnent d'améliorer de manière progressive et continue l'information voyageurs sur le réseau de transport en Ile-de-France.

LE PLAN D'ACTION 2018-2024

Le plan d'actions 2018-2024 vise surtout à améliorer l'Information Voyageurs lors des situations perturbées imprévues et l'accessibilité de celle-ci. Pour y parvenir, un intérêt particulier est porté sur les investissements liés aux défis numériques pour l'information voyageurs.

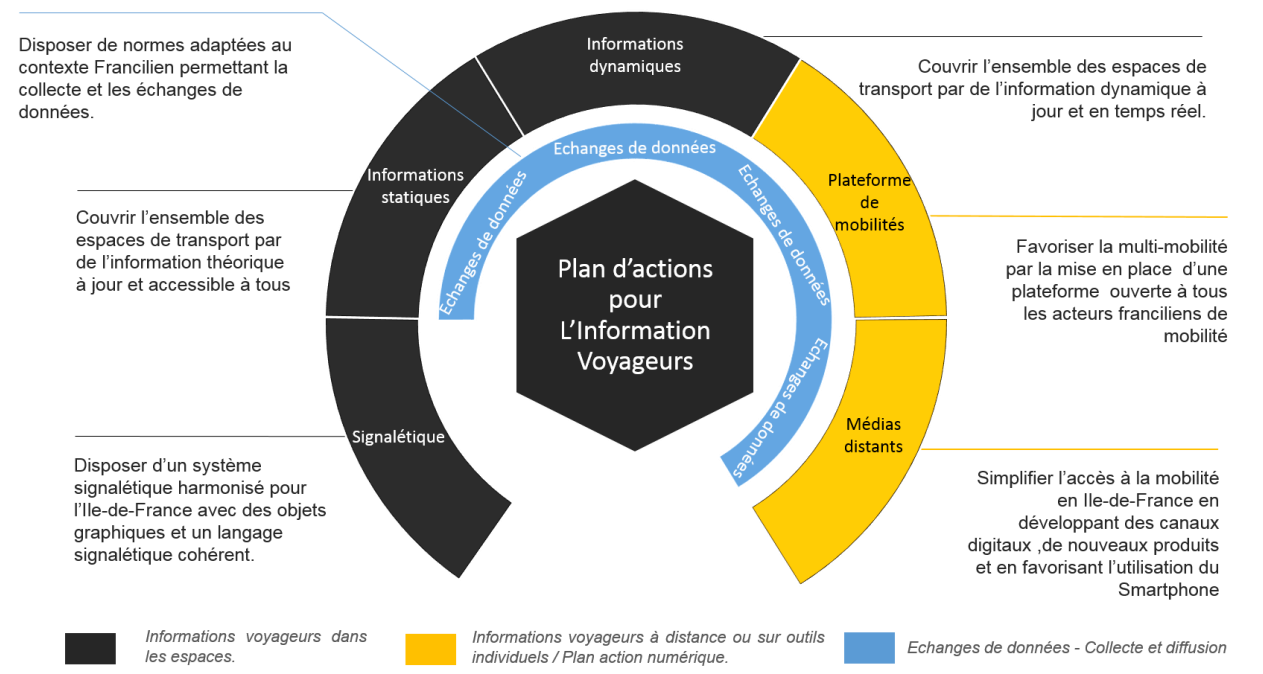
Île-de-France Mobilités souhaite que le voyageur puisse effectuer un déplacement continu de son origine à sa destination, au moyen d'un titre unique facile à utiliser, avec des correspondances optimisées et décrit par une information voyageurs homogène, indépendamment des modes et des opérateurs.

Île-de-France Mobilités se positionne donc comme garante de la cohérence globale du système d'information voyageurs et pilote de sa gouvernance.

A ce titre Île-de-France Mobilités :

- Définit la politique d'information voyageurs et oriente les investissements des opérateurs de transport ;
- Veille à sa mise en œuvre ;
- Assure la conception de chartes, de prescriptions et veille à leur application ;
- Créé les conditions adéquates d'un service de qualité accessible à tous et lorsque cela est nécessaire et endosse un rôle de maître d'ouvrage pour construire des dispositifs utiles aux opérateurs et aux voyageurs.

Le Conseil d'administration a validé en date du 11 juillet 2018 le plan d'actions pour l'amélioration de l'information voyageurs 2018-2024 présenté ci-après à travers 50 actions réparties dans 6 fiches thématiques correspondant au schéma organisationnel de l'information voyageurs.



L'ambition de ce plan d'actions est de répondre à 8 grands enjeux de l'information voyageurs. Ces enjeux rappellent les priorisations nécessaires pour l'amélioration de la gestion des situations perturbées et pour l'amélioration de l'accessibilité. Pour y parvenir, un intérêt particulier est porté sur les investissements liés aux défis numériques pour l'information voyageurs. Ces enjeux se décomposent de la manière suivante :

- **Enjeu n°1 : Les nouveaux systèmes d'information voyageurs en gares/stations/arrêts.**
 - Cet enjeu doit permettre d'offrir aux voyageurs en gares/stations/arrêts des contenus toujours plus riches et accessibles afin d'améliorer l'expérience en mobilités.

- **Enjeu n°2 : L'accessibilité au cœur de la politique d'information voyageurs.**
 - L'accessibilité est traitée comme une composante structurante de chacune des 50 actions précisées dans ce rapport.

- **Enjeu n°3 : La mise en cohérence et la fiabilisation des données.**
 - Cet enjeu ambitionne au travers des actions décrites plus tard dans le rapport de rendre cohérente l'information voyageurs tout au long du parcours des voyageurs et ceci sur l'ensemble des médias avec lesquels les voyageurs seront en contact.

- **Enjeu n°4 : Le tout temps réel.**
 - Ile-de-France Mobilités cherche sur l'ensemble des médias « dynamiques » (écrans, smartphone, site internet) informer les voyageurs en temps réel. A la fois en situation normale (pour indiquer les prochains passages) ou bien lors de situations perturbées (pour informer sur les substitutions possibles).

- **Enjeu n°5 : La modernisation des outils de gestion des situations perturbées.**
 - Ile-de-France Mobilités investit des moyens importants chez les opérateurs de transport pour qu'ils puissent disposer d'outils permettant d'améliorer la gestion des situations perturbées.

- **Enjeu n°6 : Les systèmes d'information voyageurs embarqués et communicants.**
 - Comme pour l'enjeu n°1 Celui-ci doit permettre d'offrir aux voyageurs dans les matériels roulants des contenus toujours plus riches, accessibles et mis à jour en temps réel.

- **Enjeu n°7 : Une nouvelle signalétique régionale.**
 - Afin de rendre cohérent l'ensemble du parcours des voyageurs. Ile-de-France Mobilités développe conjointement avec les opérateurs de transport une nouvelle bibliothèque de symbole permettant d'harmoniser la signalétique régionale. En parallèle Ile-de-France Mobilités réalise une charte signalétique qui sur la base des travaux réalisés avec les opérateurs s'appliquera à l'ensemble des nouvelles infrastructures de transport et progressivement à l'ensemble des gares/stations/arrêts recevant des financements dans le cadre des programmes de revitalisation des espaces.

- **Enjeu n°8 : L'intégration des nouvelles mobilités.**
 - En tant qu'Autorité Organisatrice de la Mobilité Durable, Ile-de-France Mobilités intègre progressivement dans l'ensemble des supports et médias d'information les « nouvelles mobilités » (modes actifs, « glisse urbaine », Taxis, Vélopartage, Autopartage, Covoiturage, ...).

Enfin, les 50 actions décrites ci-après dans le rapport précisent par quels angles les 8 enjeux détaillés plus tôt seront réalisés.

8 enjeux et 50 actions pour l'amélioration de l'information voyageurs sur la période 2018 à 2024.



Figure 1 : Les enjeux de l'information voyageurs

Ces 8 enjeux doivent permettre de passer un cap en matière d'information voyageurs dès 2018 en proposant des services d'avantages en temps réel, toujours plus harmonisés et accessibles. Au centre de chacune de ces mesures, la perspective de l'amélioration de l'information voyageurs en situations perturbées.

L'objectif pour Ile de France Mobilités est d'améliorer fortement l'information voyageurs dans toutes ses dimensions à l'horizon 2024, en proposant aux voyageurs, cohérence, fiabilité et fraîcheur de l'information voyageurs et notamment lors des situations perturbées imprévues.

Les 50 actions sont réparties dans 6 fiches thématiques présentées ci-après :

- Fiche thématique n°1 – Pour la Signalétique ;
- Fiche thématique n°2 – Pour les échanges de données ;
- Fiche thématique n°3 – Pour l'information voyageurs statique ;
- Fiche thématique n°4 – Pour l'information dynamique ;
- Fiche thématique n°5 – Pour les médias digitaux ;
- Fiche thématique n°6 – Pour la conception d'une plateforme des mobilités.

Fiche thématique n°1

2 actions pour la signalétique.

Disposer d'un système signalétique harmonisé pour l'Ile-de-France avec des objets graphiques et un langage signalétique cohérent.

La perspective de la mise en concurrence et de l'arrivée de nouveaux acteurs du transport en Ile-de-France, oblige à questionner la place des informations de signalétique/jalonnement dans les espaces de transport. L'objectif de la démarche engagée est de proposer aux voyageurs un système avec une signalétique cohérente à l'échelle de l'Ile-de-France et dont les principes seront partagés et déployés par l'ensemble des opérateurs de transport sans considération des aspects identitaires. Cette nouvelle signalétique, se voudra neutre et cohérente.

La charte signalétique actuellement en cours de conception sera finalisée pour la fin de l'année 2018 et intégrée dans les nouveaux contrats de délégation de service public (réseaux existants et nouvelles infrastructures).

Actions/Noms des programmes

Plan Action Information Voyageurs

Période	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Action n°1 : <i>Conception et déploiement d'une nouvelle charte signalétique</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Action n°2 : <i>Adaptation des signalétiques des transporteurs</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Légende = Programmes prioritaires

Les gains pour les voyageurs :

Au-delà des principes d'harmonisation, le projet de la charte signalétique ambitionne de concevoir une bibliothèque de symboles et codes graphiques communs, partagés par tous les acteurs de la mobilité et permettant aux voyageurs de simplifier leurs déplacements sur la totalité de l'Ile-de-France. Une attention particulière est portée sur la période de transition entre les anciennes signalétiques et la nouvelle, afin de conserver notamment pour les voyageurs les plus « fragiles » une certaine cohérence et compréhension de leurs espaces de transport.

Fiche thématique n°2

10 actions pour les échanges de données

Disposer de normes adaptées au contexte Francilien permettant la collecte et les échanges de données.

La donnée est au cœur des systèmes d'information des opérateurs. Leur structuration, la normalisation des formats de stockage et d'échange reste un enjeu majeur pour mettre en œuvre des services unifiés sur l'ensemble de l'Île de France.

Sans cet effort de mise en cohérence les services de recherche d'itinéraire des différents diffuseurs (RATP, SNCF, CITYMAPPER, TRANSIT, GOOGLE, APPLE, ...), ne pourraient exister.

Le besoin d'investir dans ce domaine va grandir à mesure du besoin de digitalisation des services et espaces liés à la mobilité.

Exemple de projet en cours de construction

Une refonte importante du Référentiel Arrêts a été engagée en 2018, afin de proposer des modalités d'échanges (alimentation et diffusion) plus efficaces. L'objectif est de décrire de façon plus détaillée les espaces autour/ au sein des « arrêts » afin de proposer une information plus précise aux voyageurs (entrées/sorties des stations, nom des quais, équipements de mobilité type ascenseur, escaliers, cheminements, etc.), mais aussi de répondre aux besoins spécifiques à d'autres systèmes (ex : équipements billettiques, liés au Projet de Modernisation Billettique).

Actions/Noms des programmes

Plan Action Information Voyageurs

Période	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Action n°3 : <i>Refonte et modernisation des échanges de données du référentiel Arrêts</i>	✓	✓					
Action n°4 : <i>Collecte des informations échangées sur la description des stations ferrées (quais, entrées/sorties)</i>	✓	✓					
Action n°5 : <i>Récupération des informations échangées sur l'état de fonctionnement des équipements</i>		✓	✓				
Action n°6 : <i>Extension des informations échangées aux cheminements</i>			✓	✓			
Action n°7 : <i>Fournisseur de données pour les systèmes du Projet de Modernisation de la Billettique</i>			✓				
Action n°8 : <i>Ouverture du référentiels Lignes aux transporteurs</i>	✓	✓					
Action n°9 : <i>Modernisation du système d'échange des données de l'offres théoriques</i>		✓					
Action n°10 : <i>Création d'un système d'échange et de saisie des tracés de ligne</i>		✓					
Action n°11 : <i>finalisation de la mise en œuvre du relai temps réel</i>	✓	✓					
Action n°12 : <i>Modernisation du concentrateur de données temps réel de la RATP</i>		✓	✓				

Légende = Programmes prioritaires

Les gains pour les voyageurs :

Les actions engagées en faveur des échanges de données, engagent les opérateurs à répondre et intégrer dans leurs systèmes un socle minimum commun de protocoles d'échanges et de collectes de données (dont la responsabilité est chez Ile-de-France Mobilités). Ces actions permettent ainsi aux voyageurs d'améliorer leur expérience en déplacement en leur proposant des services d'information voyageurs standardisés, harmonisés, multimodaux et en temps réel.

Fiche thématique n°3

12 actions pour l'information voyageurs Statique.

Couvrir l'ensemble des espaces de transport par de l'information théorique (sur papiers) à jour et accessible à tous.

On entend par information statique, tous les contenus d'informations délivrés sur des supports papiers qui pourront adresser efficacement des situations nominales (horaires théoriques), des situations de perturbations prévues (informations travaux, grèves), mais également des situations imprévues par des affiches spécifiques de perturbations, même si ce cas est plus complexe à gérer pour les opérateurs.

Concernant l'information voyageurs statiques au sens large, les objectifs 2018-2024 seront :

- De pérenniser les supports papiers qui ne peuvent être remplacé par des écrans ou d'autres médias ;
- De faire progresser les dispositifs sur les informations travaux et bus de substitution ;
- De poursuivre la dynamique d'harmonisation des supports et contenus ;
- De simplifier ces mêmes supports et contenus.

Les situations nominales.

L'ensemble des projets et programmes relatifs à l'information voyageurs statiques et notamment en situations nominales sont des réalisations conjointes Ile-de-France Mobilités/Opérateurs de transports. Ce sujet, déjà largement travaillé depuis 2009 notamment au travers de la charte des supports et contenus de l'information voyageurs a pour vocation d'être étendu à l'ensemble des supports papiers réalisés par l'ensemble des acteurs.

Actions/Noms des programmes

Plan Action Information Voyageurs

<i>Période</i>	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<i>Action n°13 : Programme de conception des plans de bassins</i>	✓	✓					
<i>Action n°14 : Programme de conception et de déploiement des plans de quartiers</i>	✓	✓	✓	✓			
<i>Action n°15 : Modernisation des informations voyageurs sur papier</i>			✓	✓	✓	✓	✓
<i>Action n°16 : Programme de conception des plans de lieux/pôles</i>		✓	✓	✓	✓	✓	
<i>Action n°17 : Mise à jour de la charte des supports et contenus de l'information voyageurs sur les aspects informations en situation normale</i>	✓	✓					✓

Légende = Programmes prioritaires

Les situations perturbées prévues/imprévues.

Les supports d'information voyageurs statiques ne sont pas suffisamment flexibles pour être mis à jour de façon systématique en cas de situations perturbées imprévues. Des principes nouveaux et réaffirmés seront intégrés au travers de la mise à jour de la charte des supports et contenus de l'information voyageurs.

Les gains pour les voyageurs :

La standardisation des supports papiers et la création d'un langage transport unique à l'échelle de la région Ile-de-France, cherche à optimiser le temps de lecture et de compréhension des informations. La fonction de réassurance est également l'un des gains de ces actions. Elles contribuent à la mise en accessibilité des transports en commun et à la couverture d'informations générales pour les personnes ne disposant pas de supports digitaux. La vocation est de proposer aux voyageurs « plus fragiles », des dispositifs standardisés afin de favoriser leur autonomie.

Actions/Noms des programmes

Plan Action Information Voyageurs

Période	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<i>Action n°18 : Mise à jour de la charte des supports et contenus de l'information voyageurs sur les aspects perturbations</i>	✓	✓					✓
<i>Action n°19 : Conception harmonisée des plans travaux</i>	✓	✓	✓	✓			
<i>Action n°20 : Conception harmonisée des fiches bus de substitution</i>			✓	✓	✓	✓	✓
<i>Action n°21 : Conception harmonisée des affiches travaux Bus/Tram</i>	✓	✓	✓	✓			
<i>Action n°22 : Conception harmonisée des affiches travaux Fer</i>	✓	✓	✓	✓			
<i>Action n°23 : Conception harmonisée des affiches travaux Métro</i>			✓	✓	✓		
<i>Action n°24 : Conception harmonisée des affiches travaux Tram</i>			✓	✓	✓		

Légende = Programmes prioritaires

Fiche thématique n°4

15 actions pour l'information Voyageurs Dynamique.

Couvrir l'ensemble des espaces de transport par de l'information dynamique (sur écrans) à jour et en temps réel.

Un important dispositif pour l'amélioration de l'information voyageurs dynamique et en temps réel a été engagé, par Ile-de-France Mobilités.

Notamment :

- Pour l'amélioration des outils de saisie pour toutes les situations perturbées au sein des entreprises de transport. Ces outils permettront d'améliorer la réactivité et la cohérence des informations entre les différents médias utilisés par les voyageurs ;
- La possibilité pour les centres opérationnels de reprendre la main sur les informations voyageurs sonores et visuelles dans les matériels roulants ;
- Des programmes d'écrans et des systèmes d'informations pour les quais/espaces, permettant de fiabiliser l'information sur les temps d'attente et les perturbations ;
- Pour chacun des programmes, une intégration plus profonde de la dimension « accessibilité » dans toutes ses composantes.

Malgré ces efforts, la croissance du trafic voyageur, l'augmentation de l'offre et la « tension » globale sur le système de transport, rendent ces dispositifs encore trop peu efficaces dans les situations perturbées en particulier lorsqu'elles ne sont pas planifiées.

Il est nécessaire de donner un nouveau souffle à l'information voyageurs dynamique en renforçant les investissements au cours de la période 2018 à 2024. Les principaux objectifs poursuivis sont :

- Rendre cohérente les informations diffusées aux voyageurs sur tous les canaux de diffusion (sonores, écrans en gare et stations, sites web et applications, réseaux sociaux) ;
- Améliorer la réactivité de cette diffusion et travailler sur des engagements de réactivité, orientés vers les besoins des voyageurs ;
- Fiabiliser les systèmes back office qui alimentent les écrans en gares et stations ;
- Améliorer l'accessibilité des équipements dynamiques notamment pour permettre une meilleure accessibilité visuelle ;
- Valoriser les offres de transport, même dans les zones peu denses ;
- Rationaliser les contenus et de les simplifier.

L'information voyageurs dynamique est devenue en l'espace de 10 ans un pilier essentiel de l'information au cours des déplacements des franciliens. Consciente de la nécessité d'informer les voyageurs en temps réel, Ile-de-France Mobilités ainsi que ses partenaires, s'engage à poursuivre les efforts sur cette thématique et d'améliorer l'ensemble du parcours voyageurs.

Exemple de projet en cours de construction :

IENA est le nouveau système d'information voyageurs qui commencera son déploiement à partir de 2019 dans les gares exploitées par la SNCF.



Les gains pour les voyageurs :

Les actions engagées ou proposées dans le cadre du plan d'action spécifique à l'information dynamique, ambitionnent d'améliorer la réactivité face aux situations de perturbations imprévues, de rendre cohérente l'information entre les médias et de proposer toujours plus de services en temps réel tout en rendant ces services pleinement accessibles aux voyageurs.

Actions/Noms des programmes

Plan Action Information Voyageurs

Période	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Action n°25 : Programme TIM – Informations sur les correspondances Bus/Tram en temps réel	✓	✓	✓	✓			
Action n°26 : Programme IENA – Information dynamique temps réel nouvelle génération dans les gares et stations SNCF		✓	✓	✓	✓		
Action n°27 : Programme SYSPAD – Information dynamique temps réel nouvelle génération dans les gares et stations RATP		✓	✓	✓	✓		
Action n°28 : Programme IMAGE – Information dynamique temps réel nouvelle génération dans les gares et stations RATP	✓	✓					
Action n°29 : Programme bornes d'information Bus Information dynamique temps réel nouvelle génération dans les gares routières et points d'arrêt		✓	✓	✓	✓		
Action n°30 : Programme Trains communicants – Information dynamique temps réel dans les matériels roulants FER	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Action n°31 : Programme Système d'information Voyageurs BUS (SAEIV)	✓	✓	✓	✓			
Action n°32 : Programme SYMPHONIE - Sonorisation des espaces Métro	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Action n°33 : Programme d'amélioration de la sonorisation Ligne A et B		✓	✓	✓	✓		
Action n°34 : Modernisation de l'information voyageurs sur la gare Saint-Lazare	✓	✓	✓				
Action n°35 : Programme bornes et poteaux d'information Solaire Bus		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Action n°36 : Programme ICSU - Modernisation des outils de saisie des perturbations SNCF	✓	✓	✓				
Action n°37 : Déploiement et développement des bornes d'interphonie et appels d'urgence	✓	✓	✓	✓			
Action n°38 : Développement et enrichissement des contenus sur l'information visuelle embarquée	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Action n°39 : Modernisation et/ou adaptation des Postes de Commandements des opérateurs	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Légende = Programmes prioritaires

Fiche thématique n°5

10 actions pour les médias distants/digitaux.

Simplifier l'accès à la mobilité en Ile-de-France en développant des canaux digitaux, de nouveaux produits et en favorisant l'utilisation du Smartphone.

Le plan d'action des services numériques approuvé par le conseil de juin 2016 a fixé les grandes orientations de la feuille de route pour les services numériques aux voyageurs dans les prochaines années. Il a notamment approuvé la mise en œuvre d'un assistant de mobilité (Vianavigo), avec l'ambition que cet outil d'aide à la mobilité devienne un véritable compagnon de mobilité offrant tous les services nécessaires aux déplacements des franciliens.

La généralisation des échanges de données temps réel permettra une meilleure prise en compte du calculateur d'itinéraires. Des solutions de contournement adaptées pourront être proposées aux voyageurs en situation perturbée. Dans un second temps, l'ambition est de proposer des services prévisionnels.

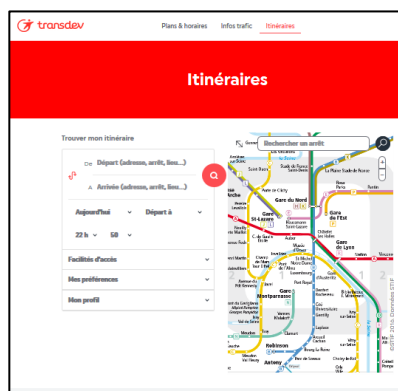
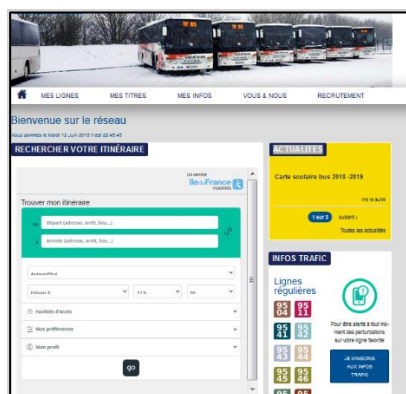
Dans les prochaines années, Vianavigo couvrira les solutions de mobilité routière (le trafic routier en temps réel) et les mobilités partagées (autopartage) ainsi que les services proposés par des opérateurs privés (VTC, taxi, ...).

Dès 2019, l'application Vianavigo Intégrera des fonctions billettiques (dématisation des titres de transport, rechargement du passe Navigo)

Ile-de-France Mobilités poursuivra le développement de services aux voyageurs en incitant la mutualisation (partage des données en Open Data, partage des services en Open API et marques blanches).

Exemple de projet en cours de construction :

Les marques blanches fournies par Ile-de-opérateurs de transport, permettront recherches d'itinéraire dans leur site



France Mobilités aux l'intégration des internet.

Les gains pour les voyageurs :

Les voyageurs disposeront d'une information plus fiable et actualisée ainsi que l'accès à l'ensemble des offres de mobilité depuis une seule application et un seul site Internet : Vianavigo.

Actions/Noms des programmes

Plan Action Information Voyageurs

Période	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Action n°40 : Développement du Système d'information multimodale de référence accessible à tous – Vianavigo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Action n°41 : Développement des sites web et applications des opérateurs	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Action n°42 : Développement et accélération de la diffusion des données centrée sur l'Open-Data	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Action n°43 : Développement des Concentrateurs des données temps réel des prochains passages et messages conjoncturels	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Action n°44 : Développement pour la prise en comptes des perturbations en temps réel dans les applications mobiles (IdFMob et Opérateurs)		✓	✓	✓	✓	✓	
Action n°45 : Développement des médias digitaux avec l'intégration des itinéraires de substitution		✓	✓	✓	✓	✓	
Action n°46 : Personnalisation des informations sur les perturbations (en fonction du voyage en cours ou à venir)		✓	✓	✓	✓	✓	
Action n°47 : Développement des comptes « réseaux sociaux » des opérateurs	✓	✓	✓	✓			
Action n°48 : Développement d'outils permettant de rendre cohérente l'ensemble de la chaîne et des supports d'information	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Action n°49 : Développement de nouveaux canaux de diffusion (chat Bot, enceintes connectées...).	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Légende = Programmes prioritaires

Fiche thématique n°6

1 action pour la conception d'une plateforme des mobilités.

Favoriser la multi-mobilité par la mise en place d'une plateforme ouverte à tous les acteurs franciliens de mobilité.

Dans le cadre du plan d'actions sur les services numériques aux voyageurs, Ile-de-France Mobilités ambitionne de développer une plateforme de données et de services orientée sur la multimodalités et l'innovation.

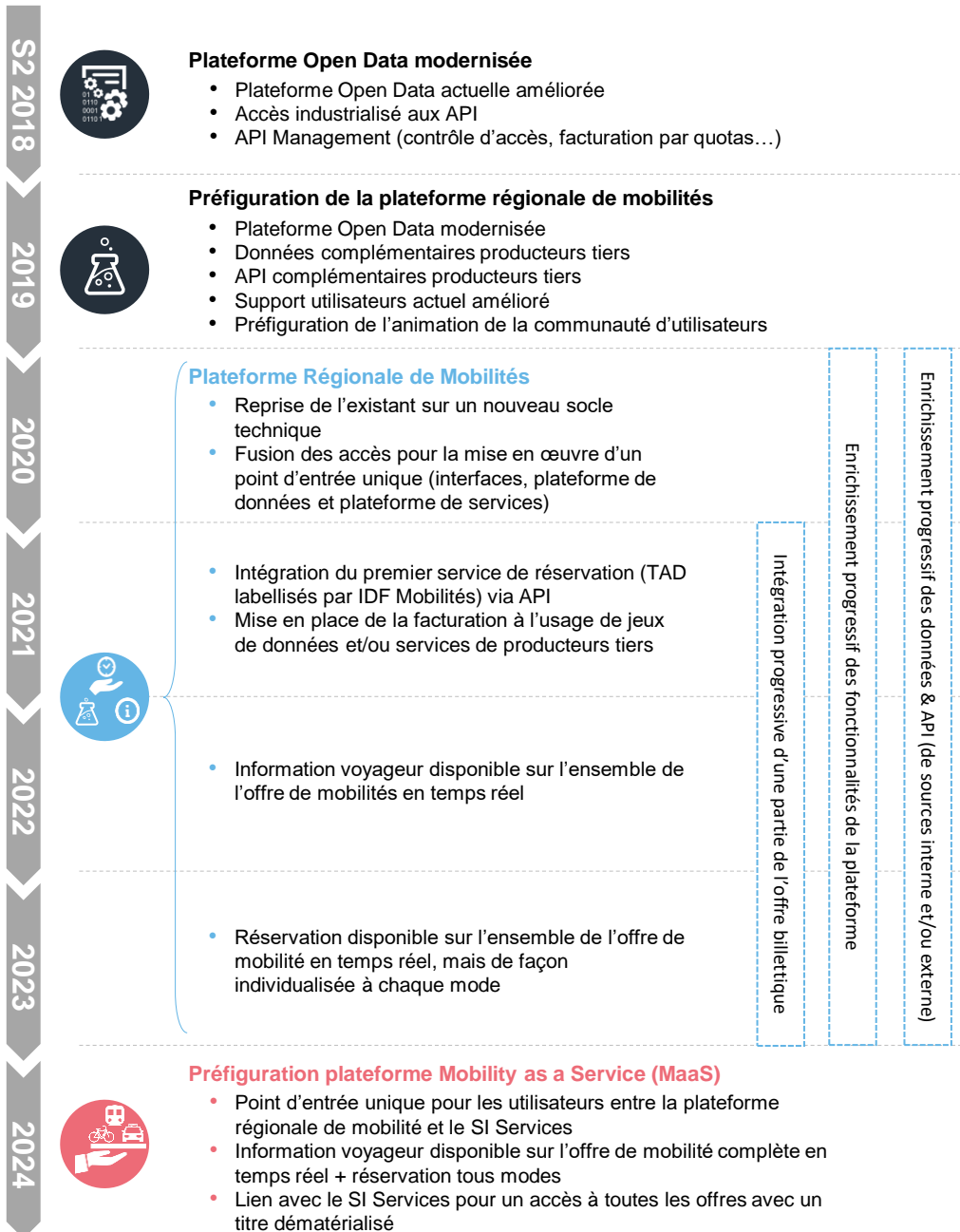
La démarche d'Ile-de-France Mobilités part du constat que malgré un nombre d'applications et d'investissements publics et privés en constante augmentation, il existe aujourd'hui une complexité dans la mise en œuvre d'information et de services à forte valeur ajoutée sur la mobilité.

Cette complexité est due au manque de données interoperables, consolidées et qualifiées qui ne facilitent pas l'usage combiné de données sur les différents modes. Cela invite à réfléchir au besoin de « fédérer » les données et les services afin de les rendre accessibles aux voyageurs et exploitables par les fournisseurs de services.

Les données de transport existent de manière éparse, mais il n'y a aujourd'hui que peu d'initiatives qui envisagent la consolidation de l'ensemble de ces domaines pour simplifier la mise en œuvre de nouveaux services aux voyageurs. Afin de répondre à ces enjeux, Ile-de-France Mobilités a proposé la constitution d'une plateforme des données et des services de mobilité régionale qui réconcilierait les données provenant des transports en commun et les données routières, et mettrait à disposition d'un large écosystème, l'ensemble des données de transport sur tous les modes (TC, covoiturage, vélo, VTC, Taxis, ...).

<i>Actions/Noms des programmes</i>	<i>Plan Action Information Voyageurs</i>						
<i>Période</i>	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
<i>Action n°50 : Mise en œuvre d'une plateforme des mobilités.</i>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Légende = Programmes prioritaires



Propositions budgétaires de 2018 à 2024.

Afin d'insuffler une nouvelle dynamique et en perspective des deux dernières années du premier Schéma directeur de l'Information Voyageurs (SDIV), il est proposé sur la période 2018-2024 d'inscrire un budget de 400 millions d'euros. Ce montant permettra d'engager des programmes de modernisation des infrastructures et de fiabiliser et sécuriser les programmes en cours de déploiement et dont les bénéficiaires voyageurs sont maximums :

- Cohérence des informations entre les médias ;
- Amélioration dans la rapidité de traitement des perturbations ;
- Robustesse des outils.

Actions/Noms des programmes

Plan Action Information Voyageurs

<i>Période</i>	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Total
<i>Prévisions budgétaires souhaitées</i>	40M€	60M€	60M€	60M€	60M€	60M€	60M€	400M€

Il est proposé d'inscrire comme principe budgétaire pour la période 2019 à 2024 une enveloppe budgétaire de 60 M€/an sur 6 ans.

Les 50 actions identifiées ci-dessus permettront d'aboutir à un écosystème de l'information voyageurs d'avantage personnalisé et d'améliorer significativement la cohérence, la robustesse et l'accessibilité des informations délivrées. Cette nouvelle logique dans l'information voyageurs ne remettra pas en cause les avancées du précédent Schéma Directeur, qui vise à offrir à chacun une information utile et cohérente en tout temps et tous lieux.

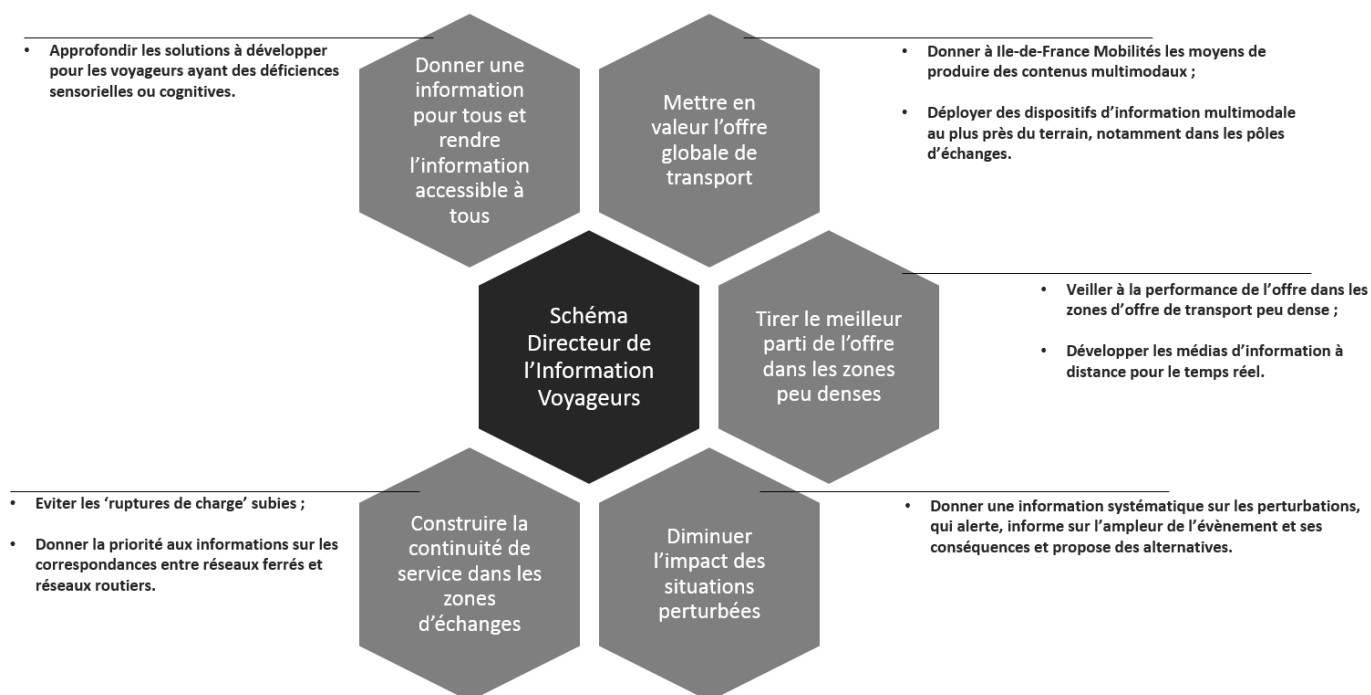
Après des investissements importants dans les infrastructures en gare et dans les véhicules, cette nouvelle orientation stratégique permettra de faire entrer la Région dans l'air du numérique, avec une amélioration des architectures systèmes et d'information. Ce sera aussi l'occasion d'enrichir les outils numériques et d'apporter des solutions à la mise en concurrence à venir en définissant plus précisément les enjeux de chaque système d'information voyageurs.

ANNEXE 1 – BILAN DES ACTIONS DU SCHEMA DIRECTEUR DE L'INFORMATION VOYAGEURS

Ile-de-France Mobilités a la responsabilité de mettre en place un service d'information multimodale à l'intention des usagers, en concertation avec l'Etat les collectivités territoriales ou leurs groupements et les entreprises publiques ou privées de transport' (article 27-1de la LOTI introduit par la loi SRU du 13 décembre 2000).

Un premier travail de diagnostic et d'orientation sur cette compétence a abouti à l'adoption par le Conseil d'Ile-de-France Mobilités en Décembre 2007 de cinq orientations pour un Schéma Directeur de l'Information Voyageur :

Les 5 orientations du SDIV.



Le Budget du SDIV.

Pour parvenir à mettre en place ces 5 orientations, le Schéma Directeur de l'Information voyageurs a été doté en Décembre 2007 d'un budget de 300 M€ permettant d'attribuer des subventions d'investissement sur 10 ans.



La mise en œuvre du Schéma Directeur de l'Information Voyageurs a démarré à partir de Décembre 2009, avec le vote par le Conseil de la Charte des Supports et Contenus de l'information Voyageurs.

La Charte des supports et contenus de l'information voyageurs en Ile-de-France.

Dans le cadre du SDIV et de ses 5 principales orientations, une charte des supports et contenus de l'information voyageurs en Ile-de-France a été réalisée en 2009. Ce document a pour ambition de décrire pour chaque espace de transport (stations de métro, gares ferroviaires, etc.) le niveau des contenus et des informations minimums que doivent rencontrer un voyageur durant son parcours.

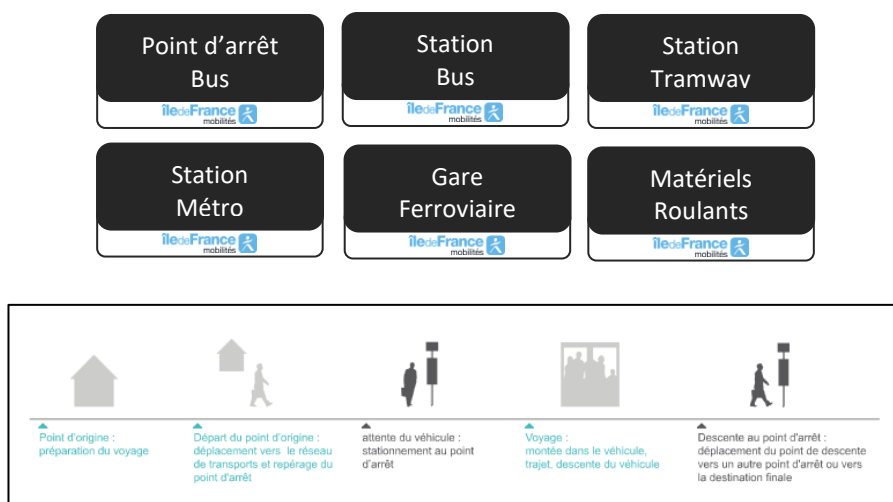


Figure 2 Parcours voyageurs – usages de l'information voyageurs

La réalisation de la charte des supports et contenus de l'information voyageurs a permis d'harmoniser les principes de déploiement des équipements embarqués et au sol pour l'ensemble des espaces de transport et des matériels roulants.

A ce titre, des écrans, des systèmes d'exploitation, des systèmes de sonorisation, des systèmes d'informations dans les matériels roulants et des systèmes d'information au sol ont été financés par Ile-de-France Mobilités.

A ce jour, les voyageurs disposent d'une palette d'outils (d'écrans et systèmes sonores) leur permettant de prendre connaissance des prochains départs, des perturbations, et des correspondances possibles avec les autres modes.

Les prescriptions cartographiques.

La charte des supports et contenus de l'information voyageurs a été complétée en 2013, par le cahier de référence pour la réalisation de cartographies multi-transporteurs « Les prescriptions pour la conception de cartographies voyageurs en Ile-de-France ». Ce document a vocation de standardiser à l'échelle régionale l'ensemble des productions cartographiques des transports en commun (ce document est périodiquement mis à jour).



Mise en place des référentiels

Deux référentiels ont été mis en place par Ile-de-France Mobilités : un Référentiel d'Arrêts utilisé par tous les opérateurs et administré par Ile-de-France Mobilités depuis 2014, et un Référentiel des Lignes utilisé en transverse au sein d'Ile-de-France Mobilités depuis 2013.

Les enjeux de ces référentiels sont :

- Faciliter les échanges et l'interopérabilité via l'utilisation des échanges normés mais aussi en partageant une identification des objets uniques, distribuée par le référentiel, et imposée aux opérateurs ;
- Disposer d'une vision « unifiée », par exemple les arrêts qui sont desservis par plusieurs opérateurs sont référencés comme un point unique correspondant à la vision du voyageur ;
- Améliorer la qualité des données en proposant des outils performants qui permettent d'impliquer davantage les opérateurs et d'augmenter les exigences

Illustration des outils offert par le Référentiel Arrêts (REFLEX) :



Normalisation des données et de leurs échanges

Île-de-France Mobilités a choisi de baser les échanges de données, au cœur de ses nouveaux systèmes d'information voyageurs, sur des formats normés définis au niveau européen. Île-de-France Mobilités a travaillé à rendre ces normes opérationnelles et à les adapter au contexte francilien. A travers ces actions, Île-de-France Mobilités se positionne en leader au niveau français à la fois sur le domaine des

échanges temps réel (SIRI) et théoriques (NETEX), et prépare l'inclusion des données franciliennes à une échelle plus large (nationale). Ces nouveaux formats uniques, imposés à tous les partenaires, permettront aussi de faciliter les transitions lors des changements de responsabilité avec les mises en concurrence (objectif de continuité de service). Ceux-ci sont déjà opérationnels ou en cours de déploiement auprès des partenaires actuels.

Développement du temps réel et mise en place d'un relai d'échanges

Les données d'offre temps réel (horaires de prochains passages aux arrêts et messages de perturbation) sont actuellement collectées et redistribuées au format SIRI via le relai d'échanges IVTR (Information Voyageurs Temps Réel) qui est en service depuis fin 2015.

Ouvertures aux tiers du calculateur d'itinéraires

Dès 2009, un dispositif de diffusion de données brutes et de services dynamiques tel que le calculateur d'itinéraires a été mis en place. Ainsi, des partenaires comme Mappy, ADP ou bien Here Transit ont pu intégrer dans leurs sites internet les données issues du calculateur de Île-de-France Mobilités.

Ouverture et suivi de l'Open-Data

Afin d'améliorer l'usage de ses données et services, Île-de-France Mobilités a rénové son dispositif en 2015, à l'initiative du Conseil d'Administration, avec l'ouverture d'une plateforme Opendata dédiée aux données de mobilités pour l'Île de France. Dès Octobre 2015, environ 30 jeux de données brutes sur des thématiques de mobilités variées étaient disponibles.

Parmi les ré-utilisateurs identifiés, on peut noter de très nombreux acteurs de la mobilité dont certains éditeurs des applications « privées » les plus connues : moov'it, citymapper, Google Map ou bien transit'app.

Sous pilotage Île-de-France Mobilités, un comité Données/Système réunit opérateurs et acteurs de la mobilité. Il a pour principal objectif de coordonner les actions en matière de diffusion de données et services de mobilité à l'échelle de la Région.

Ouverture des services « dynamiques » (API)

En 2016, Île-de-France Mobilités a ouvert des services « dynamiques » (API) facilitant l'accès à plusieurs services avancés comme son calcul d'itinéraires Vianavigo.

En 2017, les premières API proposant les données de prochains passages en temps réel sont mises à disposition.

Aujourd'hui, la plateforme est largement utilisée. Chaque mois, près de 8000 téléchargements de données brutes et 8 millions d'appels aux API sont effectués par les ré-utilisateurs.

Ouverture de Vianavigo – Le service d'Information aux voyageurs Franciliens de référence

Le service Vianavigo.com et sa déclinaison Web mobile ont été mis en place en 2012, en proposant plusieurs services aux voyageurs comme la recherche d'itinéraires, la consultation d'horaires (prévus

puis en temps réel), la recherche d'arrêt par proximité, la consultation des perturbations prévues et imprévues ainsi que d'autres informations comme les plans, les titres et tarifs, etc.

L'interface du site s'est appuyée sur des cartes interactives, aussi bien celle schématique représentant le réseau de transport francilien, que des plans de quartier permettant une géolocalisation précise des gares et arrêts.

Le site infomobi.com, modernisé en 2013, proposait des services spécifiques aux personnes à mobilité réduite. Un numéro de téléphone dédié est aussi disponible, il permet une mise en relation avec un conseiller.

Une déclinaison de Vianavigo sur smartphone iOS et Android a permis d'accompagner l'usage grandissant du service en mobilité. Un premier travail de modernisation des échanges d'informations sur les perturbations a permis de fiabiliser la transmission de cette information auprès des voyageurs, notamment en proposant un système d'alerte par notification sur ces lignes favorites.

Depuis 2013, les applications Vianavigo ont été téléchargées près de 2 millions de fois.

Depuis 2017, Vianavigo propose sur l'ensemble des médias de nouveaux services aux voyageurs, qui s'articulent autour de plusieurs axes d'améliorations suivant :

- L'intégration dans Vianavigo de l'ensemble des fonctionnalités d'Infomobi, afin de proposer un site internet toujours plus accessibles ;
- La mise en place d'une information sur les itinéraires vélos, mais également une information prédictive sur la disponibilité des vélos dans les stations de vélos en libre-service ;
- La mise en place d'une fonction de recherche de solutions de covoiturage, parmi l'ensemble des opérateurs et plateformes de mise en relation.

A l'aube de son bilan, le Schéma Directeur de l'Information Voyageurs, devra tirer les enseignements de sa mise œuvre. Les éléments présentés ci-après ont pour objectifs de rendre compte des points forts (les réussites) et des points faibles de ce premier Schéma Directeur, afin d'en ambitionner la suite.

ANNEXE 2 – DU STATUT DE PRESCRIPTEUR A CELUI DE CONTRIBUTEUR.

Les réalisations internalisées.

➤ Vianavigo.

Depuis 2010, Île-de-France Mobilités a su faire évoluer Vianavigo pour accroître son audience, malgré l'arrivée de nombreux acteurs proposant de nouveaux services d'information sur les mobilités.

La feuille de route pour transformer progressivement Vianavigo en assistant de mobilité pleinement multimodal, temps réel et prédictif se met en place avec un calculateur d'itinéraires qui propose des trajets pour les personnes en fauteuil et l'intégration des fonctionnalités d'Infomobi (alerte ascenseurs, contenus rédactionnels sur les transports handicapés...).

L'agrégation des nouvelles mobilités dans Vianavigo progresse avec l'intégration du vélo (vélo personnel et vélos en libre-service) et du covoiturage.

Des efforts importants ont été réalisés pour mieux intégrer les informations de perturbation.

Les thématiques concernant la mise en œuvre des informations « prédictives » sont traitées sur plusieurs angles. Pour le vélo en libre-service, Vianavigo intègre d'ores et déjà la prédiction des places et vélos disponibles. Île-de-France Mobilités participe à des travaux de recherche et développement pour avancer sur l'application d'algorithmes de prédiction pour les transports collectifs, qui n'existent pas à ce jour.

➤ Le concentrateur de données en Temps réel.

Afin que les voyageurs aient une information temps réel tout au long de leurs trajets indépendamment du mode de transport et de la société de transport en charge de l'exploitation de la ligne qu'il emprunte, il est demandé aux transporteurs de délivrer une Information Voyageurs Temps Réel (IVTR) des autres lignes de transports en correspondance et ce dans l'ensemble des espaces de transport (pôles multimodaux, gares, stations, véhicules, etc.).

Pour se faire, il a été mis en place un Relais pour pouvoir orchestrer les différentes données.

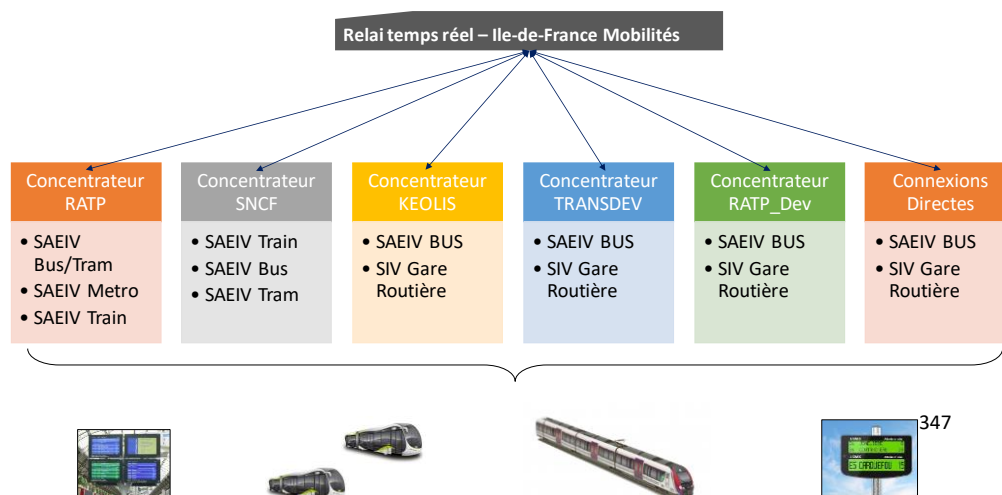
Le rôle du Relais

Le Relais IVTR sert d'orchestrateur des données transmises par les différents transporteurs. C'est-à-dire qu'il centralise l'échange des données entre transporteurs, acquiert et diffuse en même temps les données recueillies.

Les transporteurs (partenaires) occupent 2 rôles vis-à-vis du Relais. Ils peuvent être :

- Producteurs quand ils partagent leurs propres données temps réel.
- Diffuseurs quand ils transmettent les données temps réel des autres transporteurs avec lesquels ils ont des lignes en correspondance.

Le principe du Relais

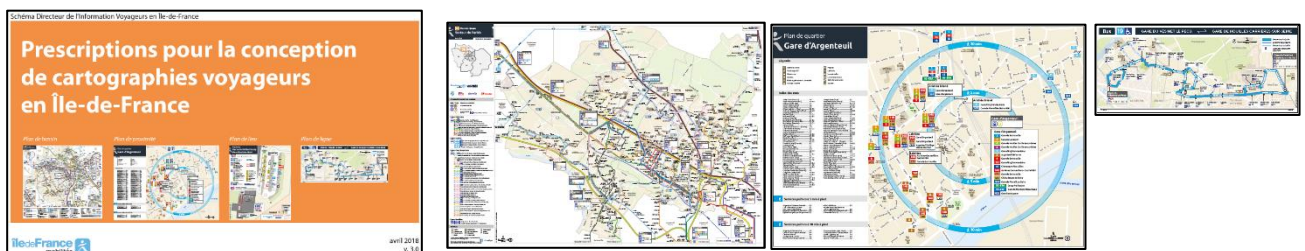


➤ La Cartographie.



Dans la cartographie et depuis 2012, Île-de-France Mobilités est passé du statut de Prescripteur à celui de contributeur. Ce changement s'est concrétisé dans un premier temps par la conception de la gamme « plan Région » (dont la gamme des plans thématiques) en interne. Cette reprise a notamment permis d'afficher sur un même plan avec des représentations harmonisées l'ensemble de l'offre de transport en Île-de-France. Ainsi, faire de la gamme des plans régionaux un outil permettant de traduire l'exhaustivité de l'offre sur un même pied d'égalité de représentation.

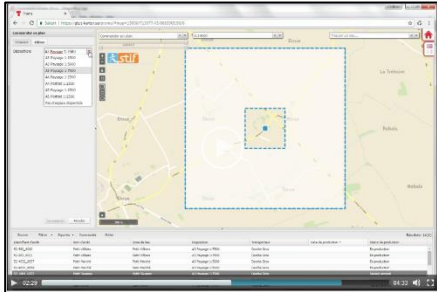
En 2013, toujours dans son rôle de prescripteur, Île-de-France Mobilités a publié la première version de ce qui sera l'unique outil de conception des plans de bassin, proximité, de lieu et autres. Cet outil, « Le cahier pour les prescriptions cartographiques en Île-de-France », détail à un niveau fin, les principes graphiques à retenir pour toutes conceptions cartographiques du périmètre des transports en commun en Île-de-France. Ce cahier, d'une certaine agilité entre actualisation dans sa version 3 et intégrera pour 2019 des principes de conception sur les plans numériques/dynamiques et les plans travaux.



En 2018 et 2019, Île-de-France Mobilités ouvrira et mettra à disposition des opérateurs de transport un outil de conception automatisé des plans de proximité (quartier). L'objectif étant que chacun des opérateurs s'emparent de cet outil et se rendent conformes avec les chartes et prescriptions d'Île-de-

France Mobilités. L'objectif in fine est de proposer aux voyageurs et notamment aux utilisateurs du Bus, une nouvelle information (aux points d'arrêt ou gares routières), à fin 2023.

Au-delà de l'usage « transport » cette action engagée à vocation de proposer aux riverains ou touristes et occasionnels des cartographies à jour permettant de s'orienter dans un périmètre défini.



ANNEXE 3 – LEXIQUE

Concentrateur de données temps réel : Serveur informatique collectant l'ensemble des horaires de prochains passages en temps réel.

CSCIV : Charte des Supports et Contenus de l'Information Voyageurs.

ICSU : Est un outil de saisie des perturbations qui sera généralisé à l'ensemble des médias (écrans au sol et embarqués, aux applications et aux sites internet).

IENA : Nouveau système d'information qui sera déployé dans les gares exploitées par la SNCF.

IMAGE : Nouveau système d'information qui est déployé dans les gares et stations exploitées par la RATP.

IVTR : Information Voyageurs en Temps réel.

Open-data : Plateforme de mise à disposition de données (sous licences potentielles).

SAEIV : Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs.

SDIV : Schéma Directeur de l'Information Voyageurs.

SIV : Système d'Information Voyageurs.

SIVE : Système d'Information Voyageurs embarqué.

SYSPAD : Nouvelle typologie d'écran qui sera déployée dans les gares et stations exploitées par la RATP en remplacement des anciens panneaux indicateurs des dessertes.

TIM : Tableau d'Information Multimodale – Informe les voyageurs sur les prochains départs bus et Tram en correspondance – Son déploiement est dans les espaces d'échange.

ANNEXE II-B-2

CHARTES DES SUPPORTS ET CONTENUS

La Charte des supports et contenu de l'information voyageurs est un document réalisé et mise à jour par Ile-de-France Mobilités.

Ce document ambitionne de proposer un langage transport commun et partagé par l'ensemble des transporteurs en définissant le niveau des supports et contenus d'information voyageurs avec lesquels les voyageurs doivent être en contact sur l'ensemble de la chaîne de déplacement.

Ce document, est le document de référence pour l'information voyageurs au sol, à bord et sur les médias à distance du contrat liant le Délégué l'entreprise à Ile-de-France Mobilités.

Le document est disponible au format numérique sur demande auprès d'Ile-de-France Mobilité ou via l'Open Data d'Ile-de-France Mobilités à l'adresse suivante :

<https://eu.ftp.opendatasoft.com/stif/ChartesInformationVoyageur/Charte-des-supports-et-contenus.zip>

ANNEXE II-B-3 ECHANGES DE DONNEES DE L'INFORMATION VOYAGEURS EN TEMPS REEL

1. L'échange de données de l'Information Voyageurs en temps réel par la plateforme d'échange d'Information Voyageurs en temps réel

1.1. Contexte / objectifs

Les « Données Information Voyageurs Temps Réel » (Données IV TR) telles que décrites au Glossaire sont fournies par les opérateurs de mobilité sous contrat à Île-de-France Mobilités et accessibles par tous les opérateurs de mobilité sous contrat depuis la Plateforme d'échange d'Information Voyageurs temps réel (Relais IV TR), intégrée à la Plateforme Régionale Information Mobilités (PRIM). 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 et/ou faire l'objet d'une diffusion dans les Médias à distance pour délivrer :

- Les heures de départ ou le temps d'attente des prochains véhicules à un arrêt donné ;
- Des informations sur les perturbations prévues ou en cours ;
- Des informations sur l'état des « équipements ».

La transmission des Données IV TR par les opérateurs de mobilité sous contrat a pour objectif d'améliorer l'information des voyageurs, notamment en leur assurant une information temps réel, Complète, Fiable et À jour sur le trafic de l'ensemble du réseau, en particulier dans le cas de situations perturbées.

L'ensemble des engagements et exigences décrits ci-après dans la présente annexe sont communs à tous les opérateurs de mobilité sous contrat impliqués dans la mise en œuvre de ces échanges de Données IV TR.

1.2. Obligations SNCF Voyageurs

1.2.1. Fourniture des Données IV TR

Toutes les Données IV TR, sous réserve qu'elles soient utiles pour le voyageur, doivent être transmises à Île-de-France Mobilités. SNCF Voyageurs s'engage à fournir ses Données IV TR à Île-de-France Mobilités. Île-de-France Mobilités veillera à ce que l'ensemble des échanges entre opérateurs de mobilité sous contrat transitent par l'intermédiaire du Relais IV TR d'Île-de-France Mobilités, dans la mesure où ces informations sont présentes dans le relais IV TR. Île-de-France Mobilités veillera à transmettre les Données IV TR aux opérateurs de mobilité sous contrat sans altération 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 opérateurs de mobilité sous contrat.

Le Relais IV TR a pour objectif de collecter les données d'offre de l'ensemble des opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités, en s'appuyant sur les données des Référentiels (Arrêts et Lignes) (cf. ANNEXE II-B-5). Il consolide ainsi l'intégralité de l'Information Voyageurs temps réel nécessaire pour la diffusion de l'Information Voyageurs temps réel sur les Médias sur site et à distance conformément à la Charte des supports et contenus (cf. ANNEXE II-B-2).

Les éléments de suivi de l'exploitation du Relais IV TR sont abordés au cours des Groupes de Travail du Comité Données / Système (cf. Article « Les instances de gouvernance de l'Information Voyageurs »).

Pour les données de Prochains passages

SNCF Voyageurs s'engage à transmettre ces informations par le biais du relais IV TR et du Web service, selon les modalités précisées au paragraphe 2, dans l'attente d'une décision d'Île-de-France Mobilités de la fermeture du Web service et d'utilisation du Relais IV TR exclusivement.

Pour les Informations circonstancielle

SNCF Voyageurs s'engage à transmettre les informations circonstancielle gare et bord par le biais du relais IV TR, et les informations circonstancielle numériques par le biais de messages structurés, selon les modalités précisées au paragraphe 3, dans l'attente d'une décision d'Île-de-France Mobilités d'utilisation du Relais IV TR exclusivement et d'un éventuel financement associé si nécessaire et sur accord des 2 parties.

1.2.2. Réutilisation et diffusion par SNCF Voyageurs des données multi-transporteurs IV TR d'Île-de-France Mobilités

Pour les données de Prochains passages

SNCF Voyageurs réutilise pour diffusion dans les délais cohérents avec les principes d'information temps réel, les données multi-transporteurs mises à disposition par Île-de-France Mobilités dans le cadre du Relais IV TR, qui devront être fournies à SNCF Voyageurs dans les délais et des conditions de disponibilité cohérents avec les principes d'information temps réel.

Pour les Informations circonstancielle

SNCF Voyageurs réutilise pour diffusion dans les délais cohérents avec les principes d'information temps réel, les messages fournis par Île-de-France Mobilités des opérateurs de mobilité, qui devront être fournies à SNCF Voyageurs dans les délais et des conditions de disponibilité cohérents avec les principes d'information temps réel. Elle respecte l'intégrité des données reçues, dès lors qu'elles auront été définies (format, modalités de fournitures, etc.) dans le groupe de travail sur l'Information Circonstancielle (cf. Niveau 3 de l'Article « Les instances de gouvernance de l'Information Voyageurs »).

1.3. Mise en œuvre

1.3.1. Définition et évolution des spécifications techniques applicables aux échanges de Données IV TR

Pour faciliter la transmission des Données IV TR, Île-de-France Mobilités 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 d'opérateurs de mobilité différents, Île-de-France Mobilités 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'Île de France* », dit « *Local Agreement SIRI IDF* ».

Le respect du « *Local Agreement SIRI IDF* » est obligatoire dans l'acceptation des dossiers de subventions. Les versions applicables de ce document sont définies par le comité Données / Systèmes (cf. Niveau 2 de l'Article « Les instances de gouvernance de l'Information Voyageurs »).

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 Comité Données / Systèmes (cf. Niveau 2 de l'Article « Les instances de gouvernance de l'Information Voyageurs »).

Toutes échéances portant sur les évolutions fonctionnelles et techniques liées à ces échanges seront étudiées et définies d'un commun accord au sein du Comité Données / Systèmes (cf. Niveau 2 de l'Article « Les instances de gouvernance de l'Information Voyageurs »).

Les Données IV TR doivent être identifiées de façon unique, via l'utilisation des identifiants référentiels Ile-de-France Mobilités pour identifier la ligne et les arrêts. Les identifiants de courses pour les Données IV TH devront être utilisés pour les Données IV TR à une date à fixer conjointement par Île-de-France Mobilités et SNCF Mobilités en cours de contrat.

1.3.2. Les contrats de service pour le maintien en condition opérationnelle des échanges

Les versions du « *Local Agreement SIRI profil Île-de-France* » supportées à un instant « t » sur la durée du Contrat par SNCF Voyageurs et Île-de-France Mobilités seront précisées dans les contrats de service (Île-de-France Mobilités envers les opérateurs de mobilité sous contrat et SNCF Voyageurs envers Île-de-France Mobilités) qui seront définis et partagés au sein du Comité Données / Système (cf. Niveau 2 de l'Article « Les instances de gouvernance de l'Information Voyageurs »). Ce document pourra préciser certains paramètres tels que les 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 SNCF Voyageurs 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 ;
- 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 IV TR) ;
- Temps de traitement côté diffuseur (délai hors procédures métier entre la réception des données et la diffusion sur les médias de SNCF Mobilités) ;
- 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.

Les procédures et acteurs impliqués pour le maintien en condition opérationnelle seront décrits dans lesdits contrats de service.

Pour SNCF Voyageurs et Île-de-France Mobilités, la description pourra reprendre certains éléments tels que les suivants :

- Taux de disponibilité de la plateforme de production SNCF Voyageurs / Île-de-France Mobilités ;
- Garantie de temps de rétablissement ;
- Plage horaire de fonctionnement ;
- Plage horaire d'intervention technique ;
- Plage horaire d'intervention fonctionnelle.

Pour Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs, la description pourra en outre spécifier les modalités d'assistance (Procédures d'escalades) en cas de dysfonctionnement constaté par SNCF Voyageurs / Île-de-France Mobilités ou l'un des opérateurs de mobilité sous contrat.

2. La fourniture de données SNCF Voyageurs prochains passages par Web service à destination directe de vianavigo

2.1. Contexte / objectifs

Les Parties ont établi un dispositif d'accès sous forme de flux Internet, entre le site Internet de SNCF Voyageurs et celui d'Île-de-France Mobilités, et plus particulièrement un lien URL avec les paramètres associés (mode de transport, directions, identifiants), ci-après désignés le « Web service ».

Les données mises à disposition, par Web service, par SNCF Voyageurs à Île-de-France Mobilités sont les données d'Information Voyageurs sur les Données de Prochains passages produites par SNCF Voyageurs.

Sont définies ci-après les modalités et conditions de mise à disposition dudit Web service.

2.2. Propriété du Web service

SNCF Voyageurs est et demeure entièrement propriétaire du Web service qu'elle met à la disposition d'Île-de-France Mobilités.

2.3. Obligations de SNCF Voyageurs

SNCF Voyageurs s'engage à :

- Rendre possible l'accès au Web service 24h/24 et 7j/7, hors maintenance ou dysfonctionnement ou cas de force majeure ;
- Garantir que le Web service supporte une charge maximum de 360 (trois cent soixante) requêtes par minute ;
- Mettre tous les moyens en œuvre pour rétablir le service dans les meilleurs délais, en cas de dysfonctionnement observé sur la fourniture des Données ;
- Maintenir ledit Web service sur toute la durée du présent contrat, sous la même structure et avec le même protocole d'échange, et à communiquer à Île-de-France Mobilités dans un délai minimal de 2 (deux) mois avant toute modification, toute information de nature à modifier ou perturber le flux mis à disposition ;
- Fournir à Île-de-France Mobilités le même niveau d'exactitude, d'exhaustivité et de disponibilité des données au travers du Web service que pour ses propres services.

2.4. Mise en œuvre

2.4.1. Responsabilités

Le lien dynamique et les Données SNCF Voyageurs Prochains passages, fournis dans le cadre de ce dispositif décrit à la présente Annexe, sont sous la seule responsabilité de SNCF Voyageurs. Néanmoins, Île-de-France Mobilités accepte et reconnaît que SNCF Voyageurs ne pourra être tenue responsable d'un niveau de disponibilité dégradé si les requêtes par lien dynamique d'Île-de-France Mobilités augmentent fortement, sans qu'aucune alerte n'ait été communiquée préalablement par Île-de-France Mobilités.

SNCF Voyageurs 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 à Île-de-France Mobilités.

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

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

2.4.2. Description du traitement des faits techniques

L'objectif est de présenter ci-après les principes pour le traitement des faits techniques constatés par Île-de-France Mobilités ou par SNCF Voyageurs sur l'utilisation des Données IV TR. Les procédures seront formalisées d'un commun accord par les deux parties et feront l'objet d'un document qui pourra être validé si besoin par le Comité Données / Système ou un des Groupes de Travail affiliés.

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 Île-de-France Mobilités ou par SNCF Voyageurs lorsque suite à une utilisation des APIs, il est constaté un dysfonctionnement, une erreur de données, etc. Les faits techniques sont recensés et documentés dans un outil commun partagé (ex : Mantis). Les faits techniques sont classés par catégories, par niveau de sévérité et par degré de priorité.

Processus de traitement des faits techniques

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

1/ Confirmer l'anomalie

Suite à la réception d'un fait technique (FT) par Île-de-France Mobilités et/ou SNCF Voyageurs, un premier diagnostic est effectué pour vérifier qu'il s'agit bien d'une anomalie. Un échange entre les parties permet de valider la qualification de l'anomalie.

2/ Analyser l'anomalie

SNCF Voyageurs et/ou Ile-de-France Mobilités analysent l'impact de l'anomalie, définissent 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 fait technique (FT), il est proposé si nécessaire de livrer un correctif sur l'environnement d'intégration après en avoir informé l'autre partie.

3/ Corriger l'anomalie

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

3. La fourniture d'Informations Circonstanciennes de SNCF Voyageurs prévues ou imprévues par messages structurés

3.1. Contexte / objectifs

Afin d'alimenter les Médias d'Île-de-France Mobilités, dans l'attente de la mise en œuvre des modalités d'échange structurée des Informations Circonstanciennes selon la spécification Européenne SIRI, SNCF Voyageurs transmet des Informations Circonstanciennes qu'elle produit pour ses propres médias numériques opérés dans le cadre du présent contrat sous forme de messages structurés par le biais d'envois de courriels. Sont définies ci-après les modalités techniques et conditions de la mise à disposition par SNCF Voyageurs à Île-de-France Mobilités des Informations Circonstanciennes par messages structurés.

3.2. Obligations de SNCF Voyageurs

SNCF Voyageurs met à disposition d'Île-de-France Mobilités les Informations Circonstanciennes sous forme de courriels structurés au format texte (non HTML). Ces messages seront transmis à Île-de-France Mobilités sans délai autre que les délais techniques inhérents à la transmission numérique et automatique dès saisie dans ses systèmes d'information.

SNCF Voyageurs garantit la cohérence du niveau d'importance de la perturbation en fonction du type de conséquence de la perturbation.

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.

SNCF Voyageurs s'engage à fournir les Informations Circonstanciennes sur la durée du contrat et à communiquer à Île-de-France Mobilités toute information de nature à modifier ou perturber cette mise à disposition.

3.3. Mise en œuvre

3.3.1. La structure des informations transmises par courriel

La structure des informations transmises par courriel est spécifiée ci-après.

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

Pour le contenu : Les éléments pris en compte sont les suivants :

- **Référence** : Identifiant unique de la perturbation
- **Réseau** : Réseau de la ligne impactée **Mise en ligne** : date et heure de début de la publication sur le média (exemple : 21/12/2011 18:00:00)
- **Type d'évènement** : TRAFIC ou TRAVAUX
- **Mise hors ligne** : date et heure de fin de la publication sur le média (exemple : 21/12/2011 21:00:00)
- **Niveau d'Importance** : (1 : non bloquant | 0 : bloquant | 2 : information)
- **Début de perturbation** : date de début d'impact de la perturbation (exemple : 21/12/2011 18:00:00)
- **Fin de perturbation** : date de début d'impact de la perturbation (exemple : 21/12/2011 21:00:00)

- **Codes STIF** : codes des parcours de lignes impactées composés du préfixe DUA et du code technique ; si plusieurs lignes ? utiliser le séparateur # (exemple : DUA8008500101002#DUA8008500101001 -> pour 2 parcours du T4).
 - **Titre** : titre de la perturbation préfixé du code commercial de la ligne (exemple : Ligne T4 : reprise du trafic après interruption)
 - **Text** : descriptif de la perturbation avec URL externe(s) éventuelle(s) pour + d'info (entre balises libellé du lien)
- Un fichier joint au mail reprend ces informations et indique si le message transmis doit être ou non notifié aux utilisateurs abonnés au service proposés sur les Medias à distance d'Île-de-France Mobilités.
- Pour un mail de mise à jour d'une perturbation, le code pérenne de la perturbation (référence) sera pris en compte pour remplacer le contenu de l'information.

Exemple de message SNCF transmis à Ile des France Mobilités :

```

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

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

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

Trains supprimés :

- Saint Germain en Laye Grande Ceinture 09h09 - Noisy le Roi 09h22 - mission NOIS.
- Noisy le Roi 08h45 - Saint Germain en Laye Grande Ceinture 08h58 - Mission GERM.
- Noisy le Roi 09h30 - Saint Germain en Laye Grande Ceinture 09h43 - Mission GERM.

Motif : Panne d'un train.

SNCF Transilien

```

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

3.3.2. Description du traitement des faits techniques

L'objectif est de présenter ci-après les principes pour le traitement des faits techniques constatés par Île-de-France Mobilités lors de l'envoi par SNCF Voyageurs des messages structurés au format texte décrivant les perturbations. Les procédures seront formalisées d'un commun accord par les 2 parties et feront l'objet d'un document qui pourra être validé si besoin par le Comité Données / Système ou un Groupe de Travail affilié.

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 Île-de-France Mobilités lorsqu'il est constaté un dysfonctionnement, une erreur de données, etc. Les faits techniques sont recensés et documentés dans un outil commun partagé. Les faits techniques sont classés par catégories, par niveau de sévérité et par degré de priorité.

Processus de traitement des faits techniques

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

1/ Confirmer l'anomalie

Suite à la réception d'un fait technique (FT) par Île-de-France Mobilités et/ou par SNCF Voyageurs un premier diagnostic est effectué pour vérifier qu'il s'agit bien d'une anomalie. Un échange entre les parties permet de valider la qualification de l'anomalie.

2/ Analyser l'anomalie

SNCF Voyageurs et/ou Ile-de-France Mobilités analysent l'impact de l'anomalie, définissent 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 fait technique (FT) il est proposé si nécessaire de livrer un correctif sur son environnement d'intégration après en avoir informé l'autre partie.

3/ Corriger l'anomalie

SNCF Voyageurs et/ou Ile-de-France Mobilités réalisent les actions prévues pour la correction de l'anomalie, prévoit les jeux d'essais nécessaires à la recette du correctif, qualifie le correctif et renseigne les tableaux de bord de suivi des FT. En cas de dysfonctionnement observé sur la fourniture des Données SNCF, SNCF Voyageurs s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour rétablir le service dans les meilleurs délais.

4. Gouvernance

La gouvernance et le suivi de la bonne exécution des dispositions décrites à la présente Annexe sont traitées dans le cadre d'un Groupe de Travail dédié selon les dispositions de l'article 52-3.

ANNEXE II-B-4

PRINCIPES D'ALIMENTATION DU SYSTEME D'INFORMATION MULTIMODAL DONNEES IV TH

1. Contexte / objectifs

Les « Données Information Voyageurs Théorique » (Données IV TH) telles que décrites au Glossaire sont fournies par les opérateurs de mobilité sous contrat à Île-de-France Mobilités et accessibles par tous les opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités depuis le système de collecte, d'agrégation et de consolidation des Données IV TH, désigné ci-après Système IV TH, intégré à la Plateforme Régionale Information Mobilités (PRIM).

Les Données IV TH collectées comprennent :

- La structuration des courses sous responsabilités de SNCF Voyageurs (itinéraires : noms, listes des arrêts ordonnés par sens, missions) ;
- Les courses et le calendrier d'application ;
- Les Interdictions de Trafic Local (ITL) et Interdictions de montée/descente le cas échéant ;
- L'offre adaptée prévue en fonction des situations perturbées prévues de type Travaux, Grèves ou relatives à des événements spécifiques planifiés (fêtes de la musique, nuit de la St Sylvestre).
- Les horaires.

La transmission des Données IV TH par les opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités a pour objectif d'améliorer l'Information Voyageurs, notamment en leur assurant une information Complète, Fiable et À jour sur le trafic de l'ensemble du réseau, en particulier dans le cas de situations perturbées prévues.

L'ensemble des engagements et exigences décrits ci-après dans la présente annexe sont communs à tous les opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités impliqués dans la mise en œuvre de ces échanges de Données IV TH.

2. le système de collecte, d'agrégation et de consolidation des Données IV TH

2.1. Principes

Le Système IV TH a pour objectif de collecter les données d'offre de l'ensemble des opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités, en s'appuyant sur les données des Référentiels (Arrêts et Lignes) (cf. ANNEXE II-B-5). Il consolide ainsi l'intégralité de l'Information Voyageurs nécessaire pour pouvoir notamment alimenter les sites de recherche d'itinéraire franciliens.

Les éléments de suivi de l'exploitation du Système IV TH sont abordés au cours des Groupes de Travail du Comité Données / Système (cf. article 52-3 « Les instances de gouvernance de l'Information Voyageurs »).

2.2. Eléments de qualité

Les données fournies par SNCF Voyageurs doivent être aussi conformes que possible à ce que rencontre le Voyageur sur le terrain ; elles doivent respecter les critères de qualité suivants.

Informations / Données Fiables et Complètes

Les informations/Données doivent être identifiées de façon unique, via l'utilisation des identifiants référentiels Île-de-France Mobilités pour identifier la ligne et les arrêts.

Les identifiants de courses pour les Données IV TH devront aussi s'appliquer aux Données IV TR à une date à fixer conjointement par Île-de-France Mobilités et SNCF Mobilités en cours de contrat.

Les informations/Données doivent aussi être justes, c'est-à-dire conformes 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.

Les informations/Données doivent en outre respecter la profondeur de calendrier des données transmises à Île-de-France Mobilités, de 30 jours calendaires pour tous les modes.

Informations / Données À jour

Il est demandé une mise à jour à chaque modification de l'offre de manière à ce qu'Île-de-France Mobilités puisse l'intégrer dans les données communautaires.

2.3. Process pour la fourniture des données

Île-de-France Mobilités a engagé avec les opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités un projet de modernisation de son back-office Offre Théorique. SNCF Voyageurs doit se mettre en conformité avec les nouveaux process d'alimentation à partir de la date de fin de projet et telle que convenue entre les deux parties et validées dans les instances de gouvernance Données/Systèmes.

Base communautaire (système actuellement en service) :

La fourniture des données est effectuée par SNCF Voyageurs sous la forme d'un ensemble de fichiers texte qui comprennent l'ensemble des lignes à chaque export. Cet envoi contient l'offre théorique ainsi que les données de structure (Arrêts et Lignes) en cohérence avec l'alimentation des Référentiels, et les données sur les cheminements piétons (correspondances) entre ses arrêts. Le format d'alimentation est celui en vigueur fin 2015. Le document définissant le format d'échange est fourni par Ile-de-France Mobilités. L'envoi se fait par dépôt sur un serveur FTP ou par mail à Ile-de-France Mobilités.

Chaque semaine, Ile-de-France Mobilités intègre dans la base de données communautaire les fichiers des transporteurs reçus avant le mercredi 10h00. Elles sont intégrées et mises en ligne dans les deux jours ouvrés, sous réserve de la conformité des fichiers reçus. Île-de-France Mobilités fournit chaque semaine à SNCF Voyageurs une copie de cette base communautaire.

Back Office Offre théorique s'appuyant sur les Référentiels (cible) :

La fourniture des données est effectuée par SNCF Voyageurs au format NETEX (xml) qui comprend l'ensemble ou une partie des lignes à chaque export. La fourniture se limite aux données d'offre. Les données de structure (Arrêts et Lignes) sont uniquement référencées (identifiants des objets des Référentiels).

Par choix ou si SNCF Voyageurs n'est pas apte à fournir les données selon les modalités requises, elle assure l'alimentation en renseignant les données directement dans l'outil Back Office Offre Théorique mis à disposition par Île-de-France Mobilités (saisie). La saisie ou les intégrations des fichiers font l'objet de comptes rendus qualité directement fournis à SNCF Voyageurs. Si les critères qualité sont remplis, les données sont intégrées, consolidées et diffusées dans le Système d'Information Multimodale Francilien dans un délai maximum de 24h.

En complément de cette alimentation en offre théorique, Ile-de-France Mobilités met à disposition de SNCF Voyageurs la capacité d'importer au format NETEX (dans la limite des objets référencés) une offre partielle ou totale caractérisée « d'urgente » et adaptée à une situation particulière. Cette action d'import permet de consolider et de publier de manière automatique l'ensemble de l'offre d'Ile-de-France en sortie du Back Office. Ce traitement dure au plus quelques heures.

Le détail du format, des informations et critères qualités attendus relatifs à chacune, ainsi que les modalités d'alimentation sont décrites dans le document de spécification d'import de l'outil Back Office Offre Théorique tel que validé par le Comité Données/Système. Des alimentations quotidiennes seront possibles pour tenir compte

notamment de l'offre réadaptée et sont obligatoires pour la prise en compte des évènements majeurs affectant l'offre : travaux, grèves, incidents de longue durée non prévus, etc.

3. Informations sur les tracés

Les modalités de collecte des informations sur les tracés de ligne sont en cours de définition par Ile-de-France Mobilités.

SNCF Voyageurs s'engage à participer aux groupes de travail du comité Données / Système (cf. article 52-3 « Les instances de gouvernance de l'information voyageurs ») dans l'objectif de définir un format et des modalités d'échanges permettant la collecte de ces informations.

La périodicité de l'envoi de fichiers Tracés sera dépendante des modifications d'offre impliquant des modifications de tracés. Les envois devront être cohérents avec les données fournies au système offre théorique.

4. Gouvernance

La gouvernance et le suivi de la bonne exécution des dispositions décrites à la présente Annexe sont traitées dans le cadre d'un Groupe de Travail dédié selon les dispositions de l'article 52-3.

ANNEXE II-B-5

PRINCIPES D'ALIMENTATION REFERENTIELS TRANSPORTS FRANCILIENS

1. Contexte / objectif

Les Données Référentiels Transports sont fournies par les opérateurs de mobilité sous contrat à Île-de-France Mobilités et accessibles par tous les opérateurs de mobilité sous contrat depuis des applications dédiées opérées par Île-de-France Mobilités. L'objectif est d'améliorer l'Information Voyageurs, notamment en leur assurant une information Complète, Fiable et À jour sur le trafic de l'ensemble du réseau.

Les Données Référentiels Transports comprennent :

- Le Référentiel Arrêts : s'appuie sur les données transmises par les transporteurs. A partir de cette collecte, le système constitue des données de référence qu'il met à jour de façon continue et automatique. L'outil permet aussi à Île-de-France Mobilités d'administrer ces données et d'effectuer des arbitrages dans les zones multi-transporteurs ;
- Le Référentiel Lignes : 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.

Chacun des objets métiers de ces référentiels disposent d'un identifiant unique.

L'ensemble des engagements et exigences décrits ci-après dans la présente annexe sont communs à tous les opérateurs de mobilité sous contrat impliqués dans la mise en œuvre de ces échanges de Données Référentiels Transports.

2. Données Référentiels transports

2.1. Principes généraux

Les Référentiels Arrêts et Lignes doivent permettre la consolidation des informations fournies par l'ensemble des transporteurs en établissant des concepts et une identification partagée et unique des données de transports franciliennes.

En phase d'exploitation, SNCF Voyageurs s'engage à :

- Alimenter les référentiels en garantissant notamment la mise à jour des données transmises et le respect des règles de pérennité et d'unicité sur les objets dont elle a la charge, ainsi que le maintien des formats ;
- Répondre aux sollicitations du système et des administrateurs Île-de-France Mobilités en cas de demande liée à la qualité ou demande d'arbitrage ;
- Maintenir un correspondant formé aux outils Référentiels (Arrêts et Lignes)

SNCF Voyageurs s'engage également à ce que les flux d'alimentation du système d'offre théorique, et du relais d'échanges de données d'IV temps réel, utilisent les identifiants des référentiels.

Les éléments de suivi de l'exploitation des référentiels sont abordés au cours du comité Données / Système (cf. Article « Les instances de gouvernance de l'Information Voyageurs »).

2.2. Contenu

2.2.1. Les Référentiel Arrêts

SNCF Voyageurs s'engage à fournir pour le Référentiel Arrêts les informations suivantes sur les arrêts (avec mise à jour à chaque modification).

Pour chaque évolution/ajout d'une donnée, les moyens et outils nécessaires seront évalués conjointement entre SNCF Voyageurs et Ile-de-France Mobilités et un financement sera associé :

- Données concernant l'identification du point d'arrêt : zone d'embarquement (libellé, localisations, identifiant interne, voie, quai etc ;
- Données concernant la localisation du point d'arrêt : géolocalisation des zones d'embarquement
- Données concernant les équipements et l'accessibilité : présence/absence d'un système d'information visuel ou sonore dynamique, accessibilité du point d'arrêt aux personnes en fauteuil et aux UFR, etc. ;
- Données concernant la tarification en vigueur pour le point d'arrêt (exemple : zonage). Cette fourniture est maintenue jusqu'à la mise en service du SI Service et de son intégration dans les SI.

SNCF Voyageurs s'engage également à fournir au Référentiel :

- Les points d'accès à ces arrêts en cas de restriction (exemple : entrées/sorties de stations) ;
- Les informations sur le cheminement piéton (distance, temps de parcours, ...) entre ses points d'arrêts et de ses points d'arrêts avec les accès ou stations ferrées à proximité. Les modalités de saisie seront ajoutées au manuel utilisateur de l'application ICAR.*

** Information en cours d'implémentation dans le Référentiel Arrêts. A défaut, SNCF Voyageurs fournira ces données via les alimentations de la Base communautaires (cf. ANNEXE II-B-4)*

Le détail des informations attendues ainsi que les critères qualités attendus relatifs à chacune sont décrits dans le Documents d'INTERface (DINT) de l'outil Référentiel Arrêts qu'Ile-de-France Mobilités tient à disposition de SNCF Voyageurs, dont la version applicable est actée par le Comité Données/Système tel que décrit à l'article 52-3.

2.2.2. Les Référentiel Lignes

SNCF Voyageurs s'engage à fournir pour le Référentiel Lignes les informations suivantes sur les lignes de transport (avec mise à jour à chaque modification)

Pour chaque évolution/ajout d'une donnée, les moyens et outils nécessaires seront évalués conjointement entre SNCF Voyageurs et Ile-de-France Mobilités et un financement sera associé si nécessaire :

- Données concernant l'identification de la ligne : noms, mode, réseau commercial d'appartenance si existant, couleur, logo etc. ;
- Données concernant le cadre de responsabilité autour de la ligne : ligne contractuelle correspondante, transporteurs en charge du service, etc. ;
- Données concernant les équipements et l'accessibilité : présence/absence d'un système d'information visuel ou sonore dynamique, accessibilité du matériel aux personnes en fauteuil et aux UFR, etc. ;
- Documents d'informations relatifs à la ligne : lien vers les fiches horaires, plan ou schéma de lignes, etc.

Le détail des informations attendues ainsi que les critères qualités attendus relatifs à chacune sont décrits dans le manuel d'utilisateurs Référentiel Lignes mis à disposition sur le portail Sésame qu'Ile-de-France Mobilités tient à disposition de SNCF Voyageurs, dont la version applicable est actée par le Comité Données/Système tel que décrit à l'article 52-3.

2.3. Eléments de qualité

Les données fournies par SNCF Voyageurs doivent être conformes aux lignes et aux arrêts opérés par SNCF Mobilités et tels que connus par les Voyageurs. La périodicité des mises à jour des référentiels est dépendante des changements de son offre contractuelle et de celle des autres opérateurs de mobilité sous contrat (nouvelle ligne, changement de nom d'un arrêt, etc.). SNCF Mobilités assure également la cohérence des Données IV transmises à Île-de-France Mobilités en s'assurant des mêmes identifiants du Référentiel pour un même objet métier (arrêt et ligne commerciale) à un instant t .

SNCF Voyageurs s'engage à assurer l'unicité et la pérennité d'identification pour chaque objet dont elle a la charge, tels que définis ci-dessus, et selon les règles de gestion qui seront définies conjointement avec Ile-de-France Mobilités dans le cadre du projet.

En particulier, concernant le Référentiel Arrêts et concernant les stations, SNCF Voyageurs s'engage à ce que leurs coordonnées géographiques (x,y) :

- Soient mises à jour régulièrement ;
- Soient d'une précision suffisante (Ile-de-France Mobilités fournira un guide de bonnes pratiques en la matière) pour permettre le bon fonctionnement du référentiel arrêts et assurer la qualité de l'information voyageur ;

2.4. Process pour la fourniture des données - Référentiel Arrêts

La fourniture des données à Ile-de-France Mobilités est effectuée par SNCF Voyageurs au format NETEX (xml). SNCF Voyageurs s'engage à respecter les modalités (notamment formats et contraintes sur les données) définis dans le Documents d'INTERface (DINT) de l'outil Référentiel Arrêts mis à disposition par Ile-de-France Mobilités. Par choix ou si SNCF Voyageurs n'est pas apte à fournir les données selon les modalités requises, elle assure l'alimentation en renseignant les données directement dans l'outil Référentiel Arrêts (saisie).

2.5. Process pour la fourniture des données - Référentiel Lignes

SNCF Voyageurs fournit les informations requises par le Référentiel Lignes en renseignant les données directement dans l'outil mis à disposition par Île-de-France Mobilités (saisie).

2.6. Process pour la mise à disposition des données - Référentiel Arrêts et Lignes à SNCF Voyageurs

Les Données Arrêts et Lignes sont mises à disposition par Île-de-France mobilités à l'ensemble des opérateurs sous contrat avec elle au travers de l'IHM et des applications respectives ICAR et ILICO ou au travers d'API dont les spécifications sont disponibles auprès d'Île-de-France Mobilités.

3. Gouvernance

La gouvernance et le suivi de la bonne exécution des dispositions décrites à la présente Annexe sont traitées dans le cadre d'un Groupe de Travail dédié selon les dispositions de l'article 52-3.

ANNEXE II-B-6

UTILISATION DE LA GAMME DE PLANS REGIONAUX EDITEE PAR ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES

1. Objet de l'annexe

La présente annexe vise à encadrer les conditions de diffusion, de réutilisation et de déploiement des cartographies régionales éditées par Ile-de-France Mobilités. 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 plans régionaux seront déclinés en thématiques particulières. Il s'agit des plans des principaux réseaux de transport circulant en journée, plans Noctilien, plans de la gamme Infomobi (UFR, Facile à lire) et des plans de la gamme services.

Chaque thématique peut également faire l'objet de contenus adaptés en fonction de la dimension cible du document.

Ile-de-France Mobilités s'engage, dans un premier temps, à mettre à disposition et à maintenir des documents de référence pour chaque déclinaison des plans.

Ile-de-France Mobilités, pour répondre à un besoin propre ou sur demande des opérateurs, pourra réaliser des documents complémentaires permettant la couverture de formats spécifiques venant compléter et harmoniser le dispositif d'information voyageur régional. Ces réalisations permettront notamment la couverture progressive de l'ensemble des supports existants. Ces nouveaux documents viendront alors enrichir la liste des documents de référence disponibles.

3. Les plans régionaux des transports

Les documents de référence sont les suivants (ils sont précisés dans le guide des plans transport d'Ile-de-France) :

- Plan Région :
 - Plan Région Ile-de-France « Grand Format » ;
 - Plan Région Ile-de-France « Moyen Format version complète » ;
 - Plan Région Ile-de-France « Moyen Format version allégée » ;
 - Plan Région Ile-de-France « Petit Format version avec Tram » ;
 - Plan Région Ile-de-France « Petit Format version sans Tram » ;
 - Plan Région Ile-de-France « Poche ».
- Plans Noctilien :
 - Grand Format - Nord-Est – Géographique ;
 - Grand Format - Nord-Ouest – Géographique ;
 - Grand Format - Sud-Est – Géographique ;

- Grand Format - Sud-Ouest – Géographique ;
- Grand Format – Centre – Géographique ;
- Poster – Géographique.
- Moyen Format – Schématique ;
- Petit Format – Schématique.
- Plans Infomobi :
 - Plan Région Ile-de-France « Facile à Lire » ;
 - Plan Métro « Facile à Lire » ;
 - Plan région Ile-de-France « UFR ».
- Plans Services :
 - Plan Région Ile-de-France « Parcs Relais » ;
 - Plan région Ile-de-France « Travaux mensuels ».
- Plans « Web » :
 - Plan Région avec 4 niveaux de détail ;
 - Plan Noctilien - Schématique.

Dans une certaine mesure, par réduction, certains plans peuvent être intégrés dans les dépliants diffusés aux voyageurs.

L'ensemble de ces plans sont disponibles sur l'Open Data d'Ile-de-France Mobilités, et Île-de-France Mobilités met à disposition le catalogue de ces plans au travers des prescriptions cartographiques.

4. Fourniture

Les plans régionaux sont livrés à SNCF Voyageurs par Ile-de-France Mobilités aux formats PDF ou Adobe Illustrator avec les polices de caractère, en qualité impression haute définition. Certaines mises en page sont disponibles au format InDesign.

5. Propriété intellectuelle

Ile-de-France Mobilités reste seule titulaire des droits de propriété intellectuelle afférents à l'ensemble des plans cités au chapitre 3 de cette annexe. En aucun cas, les présentes dispositions n'entraînent un quelconque transfert de droit de propriété sur les plans régionaux au profit de SNCF Voyageurs.

Par ailleurs, le Concessionnaire ne pourra ni les céder, ni les sous-licencier, ni les prêter à titre onéreux ou gratuit à des tiers, sans l'accord préalable exprès d'Ile-de-France Mobilités. Dans ces hypothèses, SNCF Voyageurs fera signer à chaque tiers un document dans lequel elle s'engage :

- A ne pas utiliser les plans régionaux pour d'autres usages que ceux nécessaires à sa mission ;
- A ne pas communiquer à des tiers les fichiers mis à sa disposition, sous quelque forme que ce soit ;
- A détruire à l'issue de sa mission toutes les données qui lui auront été communiquées, et à n'en conserver aucune copie, sous quelque forme que ce soit.

Enfin, SNCF Voyageurs informera Ile-de-France Mobilités de toute atteinte aux droits de propriété d'Ile-de-France Mobilités dont elle pourrait avoir connaissance.

Ile-de-France Mobilités garantit à SNCF Voyageurs une jouissance paisible des plans régionaux, de son seul fait personnel. A ce titre, Ile-de-France Mobilités ne saurait être tenue responsable des évictions résultant de faits de tiers, les présentes dispositions étant consenties aux risques et périls de SNCF Voyageurs.

6. Périmètre d'utilisation du plan fourni

L'utilisation des plans régionaux doit s'inscrire dans une action concrète d'information des voyageurs ou de promotion des transports publics.

SNCF Voyageurs s'engage à utiliser les plans régionaux d'une manière qui ne porte pas atteinte à la réputation d'Ile-de-France Mobilités.

7. Adaptation du document

SNCF Voyageurs est autorisée à adapter les cartographies régionales afin d'assurer notamment la compatibilité avec les supports et médias à couvrir.

a) Intégrité visuelle des plans :

Les fichiers fournis par Ile-de-France Mobilités seront utilisés :

- Sans altération des proportions (respect du rapport hauteur / largeur) ;
- Sans écart significatif des dimensions d'impression prévus afin de conserver une bonne lisibilité au produit final ;
- Sans surcharge.

b) Les adaptations autorisées de manières restrictives concernent l'habillage du document

L'habillage est défini comme étant l'ensemble des éléments inclus dans l'espace du document dans lequel le plan est intégré.

Les éléments obligatoirement présents sont :

- La légende. Elle sera fournie dans les documents de référence et l'ensemble des textes explicatifs et références aux objets cartographiques devra être repris *in extenso* ;
- Le titre est défini pour chacun des documents de référence et doit être conservé ;
- L'index des gares, obligatoire pour les documents « grand format » et à envisager pour les documents plus petits lorsque la surface du document le permet ;
- Les logos d'Ile-de-France Mobilités et de SNCF Voyageurs ;
- Des compléments d'informations ayant pour but d'identifier le diffuseur ou un contexte particulier de diffusion.

c) Validation

Dans tous les cas d'adaptation des contenus, Ile-de-France Mobilités souhaite pouvoir valider le document dans sa première version mise en œuvre et dans ses évolutions. La validation d'Ile-de-France Mobilités 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 Ile-de-France Mobilités.

8. Responsabilités

SNCF Voyageurs produit (*i.e.* imprime) et diffuse les documents relatifs au plan régional dans les conditions de responsabilités prévues au contrat sur l'ensemble des supports et médias dont elle a la responsabilité.

Avant toute production ou diffusion, SNCF Voyageurs devra s'assurer auprès d'Ile-de-France Mobilités de

disposer de la dernière version à jour.

SNCF Voyageurs fournit à Île-de-France Mobilités un reporting, selon un modèle à définir et à valider par les deux Parties en début de contrat, qui précise la volumétrie des plans déployés et distribués dans les espaces qu'elle exploite, présenté en réunion bilatérale de niveau 3 (cf. article 52-3).

9. Mise à jour

Ile-de-France Mobilités prendra en charge la mise à jour une fois par an de l'ensemble des plans cités au chapitre 3 de cette annexe, à l'exception de la gamme « Plan Région » qui sera mise à jour deux fois par an. Dans le cas d'ouverture de nouvelles infrastructures de transport, Ile-de-France Mobilités est susceptible de proposer des mises à jour complémentaires.

SNCF Voyageurs fera part à Ile-de-France Mobilités de toute information permettant de corriger ou d'améliorer les documents mis à disposition.

SNCF Voyageurs sera responsable de la fabrication et du déploiement des plans, une fois la mise à jour livrée par Ile-de-France Mobilités, dans l'ensemble des supports et médias dédiés à l'information voyageurs.

SNCF Voyageurs devra mettre à jour l'ensemble des plans de la gamme régionale à raison d'une fois par an minimum (courant du moins de janvier de l'année en cours), sur l'ensemble des espaces et véhicules qu'elle exploite. Concernant les véhicules, Ile-de-France Mobilités enverra une version intermédiaire des plans de la gamme régionale en septembre de l'année N-1 à SNCF Voyageurs afin que tous les plans soient à jour fin janvier de l'année suivante.

ANNEXE II-B-7

GOUVERNANCE POUR LA PRODUCTION ET LA DIFFUSION DES CARTOGRAPHIES MULTI-TRANSPORTEURS ET PLANS DE LIGNE

1. Introduction

La réalisation du ou des plan(s) multi-transporteurs devra 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 ».

Les plans concernés sont les suivants :

- Les plans de bassin / plans de secteur;
- Les plans de proximité ;
- Les plans de lieu ;
- Les plans de ligne ;
- Les plans spécifiques (Spidermap, travaux)
- Les plans interactifs

NB : les plans interactifs étant en cours de conception, les rôles et missions des différents intervenants seront définis en cours de contrat, conformément aux principes de Gouvernance inscrits à l'article 52-3.

2. gouvernance des plans multi-transporteurs

2.1. Responsabilité sur la réalisation :

L'ensemble des prérogatives et responsabilités dévolues à la conception du ou des plan(s) multi-transporteurs (liste des plans cités au chapitre 1 de cette annexe) sont présentées dans le livret 1 du document « prescriptions pour la conception de cartographies voyageurs en Ile-de-France » et dans « La charte des supports et contenus de l'information voyageurs ».

Le premier document détaille :

- SNCF Voyageurs est responsable de la conception initiale du ou des plan(s) multi-transporteurs ainsi que de toutes les formes de mises à jour décrites au chapitre 3 de cette annexe.
- Les périmètres de réalisation du ou des plans multi-transporteurs ainsi que les numéros des plans à élaborer.

Ces informations seront transmises au Concessionnaire désigné dans un délai fixé par ce dernier et inférieur à 1 mois.

Le Concessionnaire désigné s'engage à faire valider les informations « transport » par l'ensemble des autres Concessionnaires des périmètres en frange, ces derniers devant faire un retour au Concessionnaire désigné dans les délais définis au chapitre 3 de cette annexe. Passé les délais retenus, le Concessionnaire désigné 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.

SNCF Voyageurs est libre de réaliser ou faire réaliser par son prestataire le ou les plan(s) concerné(s).

2.2. Le financement :

Conception initiale et mises à jour :

Les coûts de conception et leur(s) mise(s) à jour (annuelles ou mise à jour mineure ou mise à jour majeure) des cartographies dont SNCF Voyageurs a la responsabilité sont intégrées dans l'équilibre général du contrat.

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 et les modifications réalisées par ses soins dans le respect des règles de propriétés du plan initial.

Cas spécifiques des plans de proximité :

- Les coûts de conception et leur(s) mise(s) à jour (annuelles ou mise à jour mineure ou mise à jour majeure) des plans de proximité ne sont pas intégrés dans l'équilibre général du contrat. Ces coûts sont supportés via un marché spécifique par Ile-de-France Mobilités (outil d'automatisation pour la conception des plans de proximité).

Fabrication et déploiement :

- Arrêt simple mono-transporteur SNCF Voyageurs :

Les coûts liés à la fabrication (impression) et au déploiement des plans multi-transporteurs dans les supports et médias d'information voyageurs du périmètre du contrat sont à la charge de SNCF Voyageurs et intégrés dans l'équilibre général du contrat.

- Arrêt multi-transporteurs (présence de SNCF Voyageurs) :

Les coûts liés à la fabrication (impression) et au déploiement des plans multi-transporteurs dans les supports et médias d'information voyageurs du périmètre du contrat sont à la charge de SNCF Voyageurs et intégrés dans l'équilibre général du contrat.

- Arrêt mono ou multi-transporteurs (sans présence de SNCF Voyageurs)

SNCF Voyageurs n'assume pas les coûts liés à la fabrication (impression) et au déploiement des plans multi-transporteurs dans les supports et médias d'information voyageurs pour tous les points d'arrêts mono ou multi-transporteurs sur lesquels elle n'est pas présente.

2.3. La conception initiale et les mises à jour :

Niveau de conception	Conditions	Délais de validation
Initialisation	Conception initiale des plans	L'ensemble des partenaires s'engagent à valider dans les 2 semaines* les modifications réalisées par SNCF Voyageurs.
Mise à Jour Annuelle/ Biennale	Les plans de bassin / plans de secteur : <ul style="list-style-type: none">➤ Mise à jour systématique tous les ans pour les périmètres couverts par la RATP ;	L'ensemble des partenaires s'engagent à valider dans les 2 semaines* les

	<p>➤ Mise à jour systématique tous les deux ans pour les périmètres couverts par SNCF Voyageurs. SNCF Voyageurs se réserve la possibilité d'effectuer une mise à jour annuelle.</p> <p>Les plans de proximité de lieu :</p> <p>Mise à jour systématique tous les deux ans pour les périmètres couverts par SNCF Voyageurs. SNCF Voyageurs se réserve la possibilité d'effectuer une mise à jour annuelle.</p>	modifications réalisées par SNCF Voyageurs.
Mise à jour Majeure	<p>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).</p> <p>Cette mise à jour se substitue à la prochaine mise à jour Annuelle/Biennale.</p> <p>Elle est effectuée par SNCF Voyageurs en coordination avec les partenaires et collectivités du secteur.</p>	L'ensemble des partenaires s'engagent à valider dans les 2 semaines* les modifications réalisées par SNCF Voyageurs.
Mise à jour Mineure	<p>Ce sont toutes les autres mises à jour demandées par un autre Concessionnaire ou une collectivité du secteur.</p> <p>SNCF Voyageurs réalise (pour son compte) ou coordonne pour le compte d'un autre opérateur ce type de mise à jour.</p>	L'ensemble des partenaires s'engagent à valider dans les 2 semaines les modifications réalisées par SNCF Voyageurs.

* Les délais définis ci-dessus pourront être adaptés après accord entre SNCF Voyageurs et les autres partenaires 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 leur identification. 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.

2.4. Les droits de modifications, diffusions et adaptations

Dans le cadre des mises à jour, Ile-de-France Mobilités et l'ensemble des partenaires 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.

SNCF Voyageurs assurera à Ile-de-France Mobilités les droits d'utilisation des plans produits dans le cadre de la présente annexe. Ces droits couvriront la diffusion et la rediffusion, la modification et la transformation, l'édition pour lui-même ou pour d'autres partenaires.

Ile-de-France Mobilités disposera à toutes fins utiles des plans multi-transporteurs réalisés au titre de la présente annexe.

SNCF Voyageurs s'engage à fournir à Ile-de-France Mobilités une version modifiable du plan réalisé et objet de la présente annexe.

L'utilisation des versions modifiables ne peut se faire que dans le respect de la convention d'utilisation signée par l'ensemble des transporteurs.

Dans le cas où SNCF Voyageurs a sollicité Ile-de-France Mobilités pour lui fournir les données issues du RGE de l'IGN, il devra être apposé sur les cartographies produites les mentions suivantes :

- Copie et reproduction interdite ;
- Apposé le copyright de l'IGN avec l'année d'édition ou de référence des données géographiques de l'IGN ;
- Apposé les conditions d'utilisation de Open Street Map (OSM) ;
- Outils de suivi des modifications.

2.5. Les comités de suivi des plans :

Comme évoqué dans les Articles (cf. article 52-3), le comité « Médias / IV » de niveau 2 se tiendra 1 fois par an avec l'ensemble des acteurs (Ile-de-France Mobilités, les Concessionnaires et les collectivités) sur le thème de la Cartographie.

Dans le cadre des instances de niveau 3 (cf. article 52-3), une réunion bilatérale spécifique se tiendra 1 fois par an avec SNCF Voyageurs.

Ces comités auront pour ambitions de traiter les sujets suivants :

- Modification des périmètres de couverture des plans de bassin / plans de secteur ;
- Modification des producteurs des plans ;
- Changement de classe de représentation de lignes de bus ;
- Retours d'expérience et propositions d'ajustement de la prescription ;
- Arbitrage sur les différents entre transporteurs d'un même secteur ;
- Planification des mises à jour et des modifications de l'offre.

2.6. Les ressources communautaires :

Ile-de-France Mobilités met à disposition de SNCF Voyageurs un ensemble de ressources communautaires lui permettant de faciliter la réalisation des plans multi-transporteurs. Ces outils sont les suivants :

- Référentiel des arrêts :
 - o Ile-de-France Mobilités met en place un référentiel francilien des arrêts, alimenté par les entreprises de transports de manière continue.
- 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 ;
- Le document « Prescription cartographiques pour la conception de cartographies voyageurs en Ile-de-France » ;
- La liste des contacts en charge de la cartographie pour chaque entité partenaire (Concessionnaire, collectivités).

2.7. Déploiement des plans multi-transporteurs :

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 » et dans « la charte des supports et contenus de l'information voyageurs ».

- **Déploiement « sur site » du ou des plans multi-transporteurs :**

Il est convenu que chaque entreprise est responsable de la fabrication (impression) et du déploiement du ou des plans réalisés dans les espaces dont elle a la gestion ou la propriété.

SNCF Voyageurs fournit à Île-de-France Mobilités un reporting, selon un modèle à définir et à valider par les deux Parties en début de contrat, qui précise la volumétrie des plans déployées et distribuées dans les espaces qu'elle exploite, présenté en réunion bilatérale de niveau 3 (cf. article 52-3).

- **Déploiement « hors site » des plans de bassin / plans de secteur multi-transporteurs :**

Chaque entreprise peut diffuser plus largement le ou les plan(s) réalisé(s) par chaque Concessionnaire sur les « espaces numériques ».

Ile-de-France Mobilités diffusera sur sa plateforme d'information voyageurs l'ensemble des plans établis par les Concessionnaires.

Dans le cas des mises à jour mineures, le choix est laissé aux Concessionnaires de réimprimer ou non une nouvelle version du ou des plans multi-transporteurs qui sont à leur disposition pour l'alimentation, *a minima*, de leur site internet.

ANNEXE II-B-8

CAHIER DE PRESCRIPTIONS POUR LA REALISATION DE CARTOGRAPHIES EN ÎLE-DE-FRANCE

Le cahier de prescriptions pour la réalisation de cartographies en Ile-de-France est un document réalisé et mise à jour par Ile-de-France Mobilités.

Ce document ambitionne de proposer un langage transport commun et partagé par l'ensemble des transporteurs en proposant des codes graphiques harmonisés et standardisés pour l'ensemble des cartographies et plans en Ile-de-France.

Ce document est le document de référence de toutes conceptions cartographiques et/ou de plans, en lien avec les matériels roulants, infrastructures ou autres du contrat liant SNCF Voyageurs à Ile-de-France Mobilités.

Le document est disponible au format numérique sur demande auprès d'Ile-de-France Mobilités ou via l'Open data d'Ile-de-France Mobilités à l'adresse suivante :

<https://eu.ftp.opendatasoft.com/stif/PrescriptionsCarto/Prescriptions-carto.zip>

ANNEXE II-B-9

CONDITIONS D'UTILISATION PAR ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES DES DONNEES SNCF VOYAGEURS EN RAPPORT AVEC L'INFORMATION VOYAGEURS

La présente annexe a pour objet de définir les conditions d'utilisation par Île-de-France Mobilités des données SNCF Voyageurs en rapport avec l'Information Voyageurs, telles que décrites aux articles et/ou annexes listés à l'article 1 de la présente annexe.

1. Mise à disposition des données SNCF Voyageurs

1.1. Les Données SNCF Voyageurs

On entend par « Données SNCF Voyageurs », les données en rapport avec l'Information Voyageurs extraites des bases de données SNCF Voyageurs, telles que listées ci-dessous et décrites dans les annexes correspondantes (ci-après désigné « les Annexes ») :

ANNEXE II-B-3 portant sur les Données IV TR ;
ANNEXE II-B-4 portant sur les Données IV TH ;
ANNEXE II-B-5 portant sur les Référentiels Transports.

1.2. Droit de propriété des bases de données

SNCF Voyageurs reste propriétaire des bases de données SNCF Voyageurs qu'elle met à disposition d'Île-de-France Mobilités et jouit du droit d'auteur qui s'y rattache au sens de l'article L.112-3 du Code de la Propriété Intellectuelle, ainsi que de la protection du contenu de la base de données en tant que producteur de celle-ci conformément à l'article L.341-1 du même code.

1.3. Droits concédés à Île-de-France Mobilités sur les données SNCF Voyageurs

SNCF Voyageurs met à disposition d'Île-de-France Mobilités des Données SNCF Voyageurs, conformément aux formats définis dans les Annexes.

SNCF Voyageurs consent à Île-de-France Mobilités, à titre non exclusif et gratuit, pour la durée du Contrat, le droit de reproduire et représenter et d'adapter les bases de données SNCF Voyageurs, ainsi que les droits d'extraction et de réutilisation des Données SNCF Voyageurs, conformément aux articles L122-5 et Article L341-2 du code de propriété intellectuelle, pour permettre à Île-de-France Mobilités de remplir ses missions d'Autorité Organisatrice des transports et de la mobilité, dans les conditions définies ci-dessous. Île-de-France Mobilités pourra :

- Reproduire les bases de Données SNCF Voyageurs pour ses besoins propres et internes, et notamment, sans être limitatif, pour réaliser des études et croiser les données ou créer des bases de données dérivées Île-de-France Mobilités et notamment afin d'améliorer l'offre de transport et développer un service d'information multimodale à l'attention des voyageurs ;
- Pour ses publications, représenter sur papier et support électronique les bases de Données SNCF Voyageurs, à l'exception des Données listées au § 3 de l'ANNEXE VII-A-4;
- Intégrer les bases de Données SNCF Voyageurs dans des présentations nouvelles adaptées aux médias d'Île-de-France Mobilités ;
- Intégrer dans les Webservices d'Île-de-France Mobilités certaines Données SNCF Voyageurs, tel que prévue par les Annexes ;
- Extraire les Données SNCF Voyageurs et les réutiliser afin de remplir ses missions d'Autorité Organisatrice des Transports et de la Mobilité, et notamment, sans être limitatif, pour réaliser des études, croiser les données, créer des bases de données dérivées Île-de-France Mobilités, ou intégrer les Données d'exploitation SNCF Voyageurs à des bases de données Île-de-France Mobilités existantes ;

- Intégrer des Données SNCF Voyageurs dans les référentiels Île-de-France Mobilités mis en place et définis dans l'ANNEXE II-B-5;
- Enrichir les données SNCF Voyageurs et les intégrer à des bases de données dérivées Île-de-France Mobilités ou des bases de données Île-de-France Mobilités existantes ;
- Rediffuser les Données SNCF Voyageurs sur les médias d'Île-de-France Mobilités (sites internet, applications, réseaux sociaux et *bots*) dans un but exclusivement d'information multimodale à l'attention des voyageurs, concernant les types de données visées dans les Annexes ;
- Publier des extractions des Données SNCF Voyageurs dans les publications interne ou externe d'Île-de-France Mobilités.

En retour, Ile-de-France Mobilités s'engage à faire bénéficier SNCF Voyageurs des bases de données dérivées et/ou enrichies strictement nécessaires aux missions de SNCF Voyageurs dans le cadre du présent contrat.

1.4. Communication à des prestataires ou à des tiers

De manière générale, Ile-de-France Mobilités s'emploiera à informer SNCF Voyageurs de l'usage par des tiers ou prestataires des données que SNCF Voyageurs aura contribué à produire.

Communication à des prestataires d'Île-de-France Mobilités

Pour ses besoins internes, Île-de-France Mobilités peut faire appel à des prestataires. Dans ce cadre, SNCF Voyageurs autorise Île-de-France Mobilités à communiquer une extraction des Données SNCF Voyageurs à ses prestataires dans le cadre exclusivement de la réalisation de leurs missions qui leurs ont été confiées.

Île-de-France Mobilités veillera que la confidentialité des Données SNCF Voyageurs soit préservée, ainsi que le respect de la réglementation en matière de données à caractère personnel.

Communication aux opérateurs de mobilité et gestionnaires d'espaces, ainsi qu'aux partenaires de la Mobilité Servicielle d'Île-de-France Mobilités

SNCF Voyageurs autorise Île-de-France Mobilités à communiquer les Données transmises par SNCF Voyageurs aux autres opérateurs de mobilité, gestionnaires d'espaces et autres partenaires, actuels et futurs, de la Mobilité Servicielle sous contrat, convention ou label Île-de-France Mobilités, afin d'améliorer l'Information Voyageurs à destination des voyageurs.

Île-de-France Mobilités veillera que la confidentialité des Données SNCF Voyageurs soit préservée, ainsi que le respect de la réglementation en matière de données à caractère personnel.

Communication aux collectivités, bureaux d'étude et aux Etablissements publics de recherches

SNCF Voyageurs autorise Île-de-France Mobilités à transmettre une extraction des Données SNCF Voyageurs à des collectivités et/ou à des bureaux d'études et/ou à des établissements publics de recherche dans le cadre exclusivement de leurs besoins préalablement définis, afin de réaliser leurs missions et/ou études et/ou recherches dans le cadre de conventions ad-hoc conclues avec Île-de-France Mobilités (convention de transmission ou d'échange de données).

Pour l'ensemble de ces transmissions, Île-de-France Mobilités veillera que la confidentialité des Données SNCF Voyageurs soit préservée, ainsi que le respect de la réglementation en matière de données à caractère personnel.

1.5. Modalités de mise à jour ultérieure des Données SNCF Voyageurs mises à disposition

Les modalités de mise à jour des Données SNCF Voyageurs sont prévues dans les Annexes.

1.6. Garanties

SNCF Voyageurs s'engage à fournir les Données SNCF Voyageurs sur la durée du Contrat et selon les modalités techniques définies aux Annexes, et à communiquer à Île-de-France Mobilités toute information de nature à modifier ou perturber cette mise à disposition.

ANNEXE II-B-10 CHARTRE SIGNALÉTIQUE

La Charte signalétique est un document réalisé et mise à jour par Ile-de-France Mobilités.

Ce document ambitionne de proposer un langage transport commun et partagé par l'ensemble des transporteurs en proposant des codes graphiques harmonisés et standardisés.

Ce document, est le document de référence de toutes conceptions signalétiques en lien avec les matériels roulants, infrastructures du contrat liant les transporteurs sous contrat à Ile-de-France Mobilités.

Le document est disponible au format numérique sur demande auprès d'Ile-de-France Mobilité ou via l'Open Data d'Ile-de-France Mobilités à l'adresse suivante :

<https://eu.ftp.opendatasoft.com/stif/PrescriptionsSignalétiques/Prescriptions-signalétiques.zip> .

ANNEXE II-B-11

CRITERES DE SEGMENTATION DES TRAVAUX EN 3 NIVEAUX

1. CONTEXTE / OBJECTIFS

Le nouveau standard d'IV Travaux (décrit à l'article 55 « L'Information Voyageurs en cas de travaux ») s'appuie sur une segmentation des chantiers travaux en trois niveaux, selon l'impact des travaux pour les voyageurs :

- Les travaux de « niveau 1 », ayant un faible impact pour les voyageurs
- Les travaux de « niveau 2 », ayant un impact significatif pour les voyageurs
- Les travaux de « niveau 3 », ayant un impact exceptionnel pour les voyageurs

La présente annexe vise à préciser les règles et critères de segmentation utilisés pour distinguer les chantiers travaux en niveau 1, 2 ou 3.

Il s'agit de déterminer, avant le démarrage de travaux, à quel niveau correspond chaque chantier. Cette catégorisation est réalisée grâce aux critères définis dans cette annexe et selon le processus suivant :

- Déterminer si le chantier correspond à du niveau 1,
- Si le chantier ne correspond pas à du niveau 1, alors déterminer s'il correspond à du niveau 3,
- Si le chantier ne correspond ni à du niveau 1, ni à du niveau 3, alors par élimination le chantier est en niveau 2.

2. NIVEAU 1 : TRAVAUX A FAIBLE IMPACT

Un chantier est en niveau 1 dans les cas suivants lorsque les seuls impacts pour les voyageurs sont les suivants :

- Le temps de parcours des voyageurs est allongé, quelle que soit la durée de l'allongement ;
- Le train initialement prévu est supprimé et que le temps d'attente pour le train suivant est inférieur ou égal à 15 minutes, sans impliquer des taux de charge supérieurs à 100% ;
- Le départ du train est avancé mais que le temps d'attente pour le train suivant est inférieur ou égal à 15 minutes, sans impliquer des taux de charge supérieurs à 100% ;
- Les voies de stationnement des trains sont modifiées ;
- En cas de flux voyageurs ne générant pas de difficulté de prise en charge particulière.

Dès lors qu'il y a substitution (ferrée ou routière bus), le chantier est forcément en niveau 2 ou 3.

3. NIVEAU 2 : TRAVAUX AYANT UN IMPACT SIGNIFICATIF

Un chantier est en niveau 2, dès lors qu'il ne correspond ni à du niveau 1, ni à du niveau 3.

A titre d'exemples, les chantiers suivants correspondent à du niveau 2 :

Interruption temporaire de circulation le week-end entre Valmondois et Pontoise sur la Ligne H ; interruption temporaire de circulation le week-end sur la Ligne T4 ; interruption temporaire de circulation le week-end entre Juvisy et Versailles Chantier sur le RER C ; interruption temporaire de circulation le week-end entre Versailles et Rambouillet sur la Ligne N ; horaires modifiés le week-end entre Pontoise et Paris Nord sur la Ligne H, avec des

trains avancés de 2 minutes ; interruption temporaire de circulation à partir de 23h en semaine, entre Epinay Villetaneuse et Sarcelles St Brice sur la Ligne H

4. NIVEAU 3 : TRAVAUX AYANT UN IMPACT EXCEPTIONNEL

Un chantier est en niveau 3 dans les cas suivants :

- Lors d'une interruption temporaire de circulation en continu ;
A titre d'exemples : les travaux de modernisation Pontoise Gisors (interruption temporaire de circulation en semaine en continu l'hiver) ; l'interruption du T4 en semaine en continu.
- Lors d'une semaine de travaux en continu avec effacement ou fermeture d'une ou plusieurs gare(s) ;
- Lors de périodes particulières, à savoir JOB ou week-end 'complexes' ou week-end prolongés complexes répondant aux critères concomitants suivants :
 - Complexité du dispositif de prise en charge (report sur d'autres modes de transport, ruptures de charge...) ;
 - Allongement de temps de trajet significatif (en relatif ou absolu) : à partir de deux fois le temps de parcours (relatif) ou de plus de 30 minutes (absolu) ;
 - Nombre de branches / de gares impactées ;
 - Contexte sensible ;
 - Flux de clients potentiellement très important (avec nécessité d'informer les clients pour qu'ils puissent avoir l'alternative de prendre d'autres modes de transport) ;
 - Réduction de trafic en pointe supérieure à 15% et impliquant des taux de charge supérieurs ou égal à 100% avec potentiellement des flux de clients très importants et la nécessité d'informer les clients pour qu'ils puissent avoir l'alternative de prendre d'autres modes de transport ;
 - Caractère inédit du dispositif de prise en charge.
- Lors des travaux d'été :
 - Période pendant laquelle il y a les plus gros chantiers ;
 - Période pendant laquelle il y a le plus de chantiers en même temps, ce qui rend le parcours client global très compliqué, avec interruption temporaire de circulation ou réduction importante du trafic en heures de pointe en JOB, le week-end et/ou la semaine en continu.
A titre d'exemples : les travaux EOLE 2019 (avec un train sur deux en pointe), l'électrification Gretz Provins, les travaux CASTOR RER C, la modernisation Pontoise Gisors (interruption temporaire de circulation en semaine en continu l'été), l'interruption du T4 en semaine en continu l'été, le renouvellement des voies et du ballast suite rapide J4 en 2019, les travaux CDG Express avec réduction du trafic (étés 2018, 2019, 2020).

C. SERVICES,
ACCESSIBILITE

SECURITE

ET

ANNEXE II-C-1 [CONFIDENTIEL]
eSEGMENTATION DES GARES

ANNEXE II-C-2
LISTE DES GARES ACCESSIBLES

Gares/Trains Transilien Accessibles aux 4 handicaps au 27 juillet 2020			
Achères ville	A/L	Le Val d'Or	L
Aéroport CDG 2 TGV terminal 2	B	Les Boullereaux Champigny	E
Aéroport CDG 1 terminal 3	B	Les Clairières Verneuil	J
Arpajon	C	Les Vallées	L
Asnières-sur-Seine	J/L	Luzarches	H
Aulnay-sous-Bois	B	Magenta	E
Bécon les Bruyères	L	Maisons-Alfort Alfortville	D
Bibliothèque François Mitterrand	C	Maisons-Laffitte	A/L
Bois-Colombes	J	Mantes-la-Jolie	J
Bondy	E	Mitry-Claye	B
Bouffémont-Moisselles	H	Montfort-l'Amaury Méré	N
Boussy-Saint-Antoine	D	Montreuil	L
Cergy le Haut	A/L	Montsoulst Maffliers	H
Cergy Préfecture	A/L	Nanterre Université	A/L
Cergy St-Christophe	A/L	Nemours St-Pierre	R
Chaville Rive Droite	L/U	Neuville Université	A/L
Chaville Rive Gauche	N	Nogent Le Perreux	E
Choisy-le-Roi	C	Noisy-le-Sec	E
Chelles Gournay	E/P	Ozoir-la-Ferrière	E
Clichy Levallois	L	Parc des Expositions	B
Colombes	J	Paris Est	P
Combs-la-Ville Quincy	D	Paris Gare de Lyon souterrain	D/R
Conflans Fin d'Oise	A/J/L	Paris Gare de Lyon surface	R
Conflans-Ste-Honorine	J	Paris Montparnasse	N
Corbeil-Essonnes	D	Paris Nord	B/D/H/K
Coulommiers	P	Paris St-Lazare	J/L
Créteil Pompadour	D	Pierrefitte Stains	D
Domont	H	Poissy	A/J
Dourdan	C	Pont du Garigliano - Hôpital Européen	C
Drancy	B	Rambouillet	N
Emerainville Pontault-Combault	E	Roissy-en-Brie	E
Enghien-les-Bains	H	Rosa Parks	E
Epinay sur Orge	C	Rosny-sous-Bois	E
Ermont Eaubonne	J	Sannois	J
Ermont Halte	H	Saint-Cloud	L/U
Esbly	P	Saint-Gratien	C
Evry Courcouronnes	D	Saint-Leu la Forêt	H
Fontainebleau Avon	R	Saint-Nom-la-Bretèche Foret de Marly	L

Gagny	E	Saint Ouen	C
Garches Marnes-la-Coquette	L	Saint-Ouen-l'Aumône Liesse	C/H
Garges Sarcelles	D	Sarcelles St-Brice	H
Grigny Centre	D	Sartrouville	A/L
Groslay	H	Sevran Beaudottes	B
Hausmann St-Lazare	E	Sevran Livry	B
Houdan	N	Stade de France St-Denis	D
Houilles / Carrières-sur-Seine	A/L	Suresnes Mont-Valérien	L/U
La Barre Ormesson	H	Tournan	E/P
La Courneuve Aubervilliers	B	Val d'Argenteuil	J
La Défense	A/L/U	Vaucresson	L
La Garenne-Colombes	L	Versailles Château Rive gauche	C
La Plaine Stade de France	B	Versailles rive droite	L
Lagny Thorigny	P	Vert Galant	B
Le Blanc-Mesnil	B	Villeparisis-Mitry-le-Neuf	B
Le Bourget	B	Villepinte	B
Le Chénay Gagny	E	Villiers-sur-Marne Le Plessis-Trévisé	E
Le Stade	J	Yerres	D

<p>ANNEXE II-C-3</p> <p>ALEAS ACCES PLUS - SERVICES ROUTIERS DE SUBSTITUTION</p> <p>POUR LES VOYAGEURS HANDICAPES</p>
--

I- Modalités financières

1. Généralités

L'article L 1112-4-du Code des transports, issu de l'article 45-I de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005, pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, impose la mise en place, par l'autorité organisatrice de transport, d'un service de substitution adapté aux besoins des personnes handicapées, lorsque la mise en accessibilité du réseau s'avère techniquement impossible. SNCF Voyageurs met en place ce service sur son périmètre pour le compte d'Île-de-France Mobilités conformément aux conditions générales d'utilisation.

Au fur et à mesure des déclarations d'accessibilité, le nombre de gares dont l'accessibilité n'est pas formellement déclarée en 2016 décroît au profit des gares déclarées accessibles. De ce fait, le nombre de gares depuis lesquelles le service de substitution routière est proposé décroît.

Pour assurer le développement des services d'assistance spécifiques pour les voyageurs handicapés, Île-de-France Mobilités prend en charge le coût des courses réservées auprès des transporteurs spécialisés et le coût des courses taxis commandées en cas de perturbation inopinée (en dehors des substitutions mises en place en cas de travaux).

2. Coûts liés à la réservation du service

Les coûts liés à la réservation du service sont compris dans les charges variables (C1) du présent Contrat à hauteur de 25 000 appels (appels / mails clients et appels nécessaires à la réalisation du service). Au-delà, chaque appel est facturé sur la base d'un coût moyen annuel de 23,5 € HT. La facturation est effectuée annuellement sur présentation de la facture dédiée le 31 mars de l'année n+1.

3. Coûts liés à la réalisation des courses

Le coût représenté par les courses est intégralement remboursé par Île-de-France Mobilités à SNCF Voyageurs.

La facturation à Île-de-France Mobilités se fait aux frais réels sur la base des factures des prestataires réalisant la prestation de service d'assistance routier pour SNCF Voyageurs.

Le remboursement est effectué annuellement sur présentation de la facture dédiée le 31 mars de l'année n+1 (correspondant aux courses réalisées du 1er janvier au 31 décembre de l'année n).

SNCF Voyageurs s'engage à envoyer, en pièce justificative de la facture, un tableau récapitulatif du nombre de courses réalisées et du coût de ces courses, présentant leurs origines et destinations.

II- Raisons conduisant à la mise en place ou engendrant des frais d'un transport routier de substitution

Le voyageur ayant droit, utilisant le service Accès Plus Transilien avec réservation pour bénéficier d'une assistance lors de ses déplacements sur le réseau Transilien en Ile de France, peut être amené à rencontrer des aléas, nécessitant de modifier son trajet (en totalité ou en partie) et pouvant conduire à la mise en place d'un transport routier de substitution.

Cette annexe a pour objet de préciser, dans le cadre du service d'assistance Accès Plus Transilien les aléas/raisons pouvant conduire à la mise en place d'un transport routier de substitution (ou à un surcoût si un transport routier de substitution était déjà prévu initialement) si aucun autre moyen de transport n'est possible. Elle indique également les cas dans lesquels IDFM et SNCF Voyageurs sont tenus de proposer une substitution routière.

Raisons conduisant à un TRS	Précisions concernant la raison	Accès+ Transilien avec réservation	Accès+ Transilien sans réservation
Aléa Client (Ayant droit)	Absence Annulation Retard	IDFM IDFM IDFM	Sans objet
Aléa Transport Ferré Transilien	Interruption de trafic / suppression train Retard de train (hors grève)	IDFM IDFM	Sans objet
Panne Equipement en gare accessible	Ascenseur Hors service Passage contrôlé élargi hors service (sans autre possibilité d'accès au quai) Rampe ou élévateur hors service	IDFM IDFM IDFM	IDFM (UFR) IDFM (UFR) IDFM (UFR)
Aléa externe	Interruption circulations directive préfectorale, forces de l'ordre, pompier, suite à intempéries, impossibilité d'assistance sur ligne RER RATP, etc... Les cas de force majeure stipulés à l'art 179 peuvent également conduire à la mise en place d'un TRS	IDFM	Sans objet
Travaux dans une gare accessible	Travaux de rénovation ou maintenance programmée d'un ascenseur empêchant son utilisation Travaux en gare ou sur les quais empêchant l'accès au train à un voyageur UFR	IDFM	IDFM (UFR)
Aléa Personnel	Absence du personnel en gare (aux heures de présence prévues) hors grève	SNCF	Sans objet
Réservation hors des horaires de présence du personnel	Demande de réservation client en dehors des horaires du personnel en gare	IDFM	Sans objet

Légende :

IDFM : Aléa/raison pris en charge financièrement par IDFM dans le cadre du contrat

SNCF : Aléa/raison pris en charge financièrement par SNCF Voyageurs dans le cadre du contrat

Sans Objet : Pas de mise en place de TRS

ANNEXE II-C-4

PREVENTION ET SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES

Île-De-France Mobilités et SNCF recherchent une amélioration de la sûreté des voyageurs, de leur tranquillité et du sentiment de sécurité.

La politique de sécurité de SNCF Voyageurs, s'appuie à la fois sur un plan de prévention et de sécurisation, des outils de reporting, ainsi que sur des indicateurs de suivi.

2/ Des moyens humains pour garantir une présence humaine visible, efficace et réactive

A la signature du contrat, l'effectif moyen du service de Surveillance Générale (SUGE) de SNCF Voyageurs affectée au réseau Transilien est renforcé de 29 agents Equivalent Temps Plein (ETP) le portant ainsi à un niveau équivalent à 835 agents ETP, soit de l'ordre de 820 000 heures opérationnelles. En complément, les équipes de cyno-détection seront portées de 20 à 30 équipages opérant en Ile de France.

Un agent « SUGE » réalise en Ile de France environ 980 heures de présence opérationnelle par an.

En 2020, l'effectif des médiateurs est de 176 agents.

L'effectif moyen des agents de sécurité privée employés par SNCF Voyageurs et affectés au réseau Transilien est renforcé de 30 ETP à la signature du contrat puis de 70 ETP en janvier 2022 le portant ainsi, à environ 1000 ETP, soit à titre indicatif 1 600 000 heures opérationnelles.

Un partenariat avec la Gendarmerie nationale devrait permettre un engagement supplémentaire aux 660 patrouilles déjà déployées avec un objectif à terme de 1000 patrouilles de gendarmes réservistes et devra faire l'objet d'un avenant.

Il s'agit pour la Gendarmerie nationale de renforcer son dispositif de sûreté à bord des trains des réseaux exploités par SNCF Voyageurs en Île-de-France ainsi que dans les gares identifiées comme sensibles.

Ce dispositif pourra faire l'objet d'une convention tripartite entre la gendarmerie nationale, Île-de-France Mobilités et la Direction de la Sûreté Ferroviaire.

3/Des moyens techniques pour assurer la prévention sûreté et la protection des biens et des personnes.

SNCF s'engage sur la mise en œuvre des moyens techniques, sur leur bon fonctionnement et sur leur taux de disponibilité.

La vidéo protection dans les gares et dans les trains : Depuis 2015, l'ensemble des gares Ile de France est équipé de 9350 caméras de vidéo protection, exploitables en temps réel. Le parc de matériel roulant (neuf ou rénové) fait également l'objet d'un programme d'enregistrement vidéo.

Les images sont exploitées :

- en temps réel pour la prévention de la délinquance, l'aide à l'exploitation ferroviaire : départs, accueil et information, gestion des incidents, connaissance des flux voyageurs, fonctionnement des installations...
- en temps différé à des fins de Sûreté (contribution aux enquêtes de police après réquisition judiciaire, lutte contre le terrorisme, ...).

Le parc de matériel roulant Transilien (neuf ou rénové) dispose également de systèmes de vidéo protection embarqués. Début 2020, 766 rames sont équipées, soit 19 570 caméras. Sur la durée du contrat, il est prévu d'équiper 343 rames supplémentaires pour un total estimé de 31 780 caméras.

Les Bornes d'Appel d'Urgence :

Dans toutes les gares et sur les quais, 1352 Bornes d'Appel Urgence et Bornes d'appel d'Urgence et d'Information sont disposées sur les quais à l'attention des clients. Elles sont reliées aux à la régie TN qui répond 24h/24h et 7j/7 aux appels d'urgence. Le rôle des opérateurs est de venir en aide aux personnes en difficulté ou témoin d'un évènement dangereux. L'opérateur est formé pour prendre instantanément les mesures appropriées : demande d'intervention des secours, de la Surveillance Générale, des forces de l'ordre ou des pompiers.

Le numéro 3117 – 31177 et application :

Un numéro d'alerte 24/24 et 7/7, est proposé sur l'ensemble du territoire de l'IDF (et national) à destination des clients voyageurs à bord des trains, gares et stations, en cas de danger, ou pour signaler des incidents, via un téléphone portable. Ce dispositif fonctionne 24/24 et 7/7 via une plateforme d'appel (CGA), permettant de localiser l'appelant.

Un avenant au contrat pourrait être nécessaire dans l'hypothèse d'une évolution de la gouvernance du 3117 pendant la durée du contrat.

4/ Reporting trimestriel et annuel des indicateurs sûreté

Suivi statistique sûreté comprenant les informations suivantes :

- Nombre d'actes sûreté/Source CEZAR NG
- Atteintes physiques sur les clients
- Ratio atteinte physique Clients/Nombre de voyageurs

Suivi trimestriel de l'activité des équipes de la Sûreté Ferroviaire

- Nombre de trains accompagnés par ligne
- Nombre de gares sécurisées
- Mise à disposition de la police des réquisitions judiciaires
- Interventions préventives
- Procès-verbaux
- Interpellations
- Inspection visuelle des bagages
- Injonction de descente des trains avec ou sans contrainte (IDT)
- Injonction de sortie des emprises avec ou sans contrainte (ISE)
- Interdiction d'accès au train avec ou sans contrainte

Suivi annuel de l'activité des équipes de la Sûreté Ferroviaire

- Reporting annuel par ligne des heures SUGE, avec une ventilation mensuelle

Suivi trimestriel de l'activité de la médiation

- Nombre de trains accompagnés par ligne
- Nombre de présence en gare

Suivi statistiques sur l'utilisation des moyens techniques

- Taux de disponibilité de la vidéo protection (mensuel)
- Taux de disponibilité des bornes d'appels d'urgence et des bornes d'appel d'urgence et information (mensuel)
- Nombre d'alertes 3117 (trimestriel). Dans l'attente d'une nouvelle gouvernance, SNCF Voyageurs fournit à Ile-de-France Mobilités l'intégralité des appels sur son périmètre : Transilien et Noctilien.

5/ Instances d'échanges entre SNCF et Île-de-France Mobilités

Un comité « Sécurité des biens et des personnes » (SBP) se réunira trimestriellement.

L'ordre du jour de ce comité SBP comportera systématiquement un examen du reporting.

Enfin, les autres sujets à l'ordre du jour du comité SBP seront définis avec un préavis de 30 jours. Les deux parties sont d'accord pour modifier l'ordre du jour si des événements récents le nécessitent dans ce délai de 30 jours.

Une fois par an, un de ces comités pourra inclure une visite terrain, en sus de l'examen du reporting.

Une fois par an, la direction de la Sûreté SNCF sera invitée à la réunion (ou à la visite terrain) selon la nécessité.

Les atteintes physiques sur les agents seront partagées, à la demande, dans le cadre de ces instances.

D. INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE SOUMIS A PENALITES ET BONUSMALUS

ANNEXE II-D-1

PRESENTATION DU SYSTEME DE QUALITE DE SERVICE

1. Définition du système qualité de service

L'objectif des indicateurs de qualité de service retenus dans le cadre du présent contrat est de mobiliser SNCF Voyageurs et son personnel dans une démarche de maintien et d'amélioration de la qualité de service rendu aux voyageurs. Ces engagements qualité portent sur les 8 thèmes suivants :

1. L'information voyageurs en situation normale et perturbée
2. La vente et les validations
3. L'élévatique
4. La propreté
5. Le contact voyageurs
6. La sûreté
7. Le réseau Noctilien
8. La perception des voyageurs
9. Services et intermodalité

Ile-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs ont choisi de retenir des indicateurs reflétant la qualité vue du voyageur.

Jusqu'en 2022 inclus, les résultats des indicateurs sont fournis par SNCF Voyageurs à Ile-de-France Mobilités par ligne mensuellement, trimestriellement et annuellement (pour les indicateurs soumis à enquête trimestrielle, uniquement trimestriellement et annuellement). Les fréquences d'envoi de chaque indicateur sont explicitées dans le ANNEXE II-D-1 à l'ANNEXE II-D-10. Les calculs de bonus /malus le cas échéant sont fournis dans un reporting trimestriel et annuel.

Sur demande d'Ile-de-France Mobilités, SNCF Voyageurs fournit le détail des calculs de chaque indicateur, afin qu'Ile-de-France Mobilités puisse avoir le détail par secteurs ou gares/stations, ainsi que le détail par sous-indicateur permettant d'expliquer les tendances ou évolution.

A partir de 2023, Ile-de-France Mobilités fournit mensuellement et/ou trimestriellement et annuellement (selon l'indicateur) le niveau des indicateurs mesurés par enquête client mystère par ligne du réseau Transilien.

Une enveloppe Bonus/Malus maximum en euros est attribuée à chacun des indicateurs pour les annexes II-C-2 à II-C-9 regroupés par thématiques. Un montant en euros pour chaque indicateur est attribué de façon annuelle en fonction des objectifs fixés.

NB : les indicateurs présents dans l'ANNEXE II-D-9 sont mesurés uniquement à titre informatif et ne sont donc pas soumis à incitation financière.

Thématiques	Montant (M€) et poids de la thématique dans le système QS*		Indicateurs	Montant (k€) et poids de l'indicateur dans la thématique		Maille et périodicité de l'indicateur	
Qualité de l'offre / Ponctualité**	50	50%	Cf ANNEXE I-A-8 « Définition des indicateurs soumis à malus »	50 000	50%	Cf ANNEXE I-A-8	Cf ANNEXE I-A-8
Information voyageurs	12	12,0%	Information statique en situation normale en gare/station	1 200	10%	Ligne	Mensuelle
			Information statique en situation normale à bord	1 200	10%	Ligne	Mensuelle
			Information dynamique et sonore en situation normale en gare/station	2 400	20%	Ligne	Mensuelle
			Information dynamique et sonore en situation normale à bord	2 400	20%	Ligne	Mensuelle
			Information en cas de travaux	1 200	10%	Ligne	Mensuelle
			Information en cas de grèves***	1 200	10%	Ligne	Mensuelle
			Information en situation perturbée imprévue	2 400	20%	Ligne	Mensuelle
Vente/ validations	4	4,0%	Fonctionnement des automates de ventes	1 000	25%	Ligne	Mensuelle
			Disponibilité des équipements de validation	1 000	25%	Ligne	Mensuelle
			Efficacité des lignes de CAB	2 000	50%	Ligne	Mensuelle
Elévatique	3	3,0%	Escaliers mécaniques : disponibilité	900	30%	Ligne	Mensuelle
			Escaliers mécaniques : délai de remise en service	450	15%	Ligne	Mensuelle
			Escaliers mécaniques : affichage de la date de remise en service	150	5%	Ligne	Mensuelle
			Ascenseurs : disponibilité	900	30%	Ligne	Mensuelle
			Ascenseurs : délai de remise en service	450	15%	Ligne	Mensuelle
			Ascenseurs : affichage de la date de remise en service	150	5%	Ligne	Mensuelle
Propreté	3	3,0%	Propreté des gares	1 500	50%	Ligne	Trimestrielle
			Propreté des trains	1 500	50%	Ligne	Trimestrielle
Contact voyageurs	2	2,0 %	Qualité du contact voyageur en gare	400	20%	Ligne	Mensuelle
			Qualité du contact voyageur à distance	400	20%	Ligne	Mensuelle
			Délai du contact voyageurs en gare en 5 mn et à distance en 1 mn	1 200	60%	Ligne	Mensuelle
Sûreté	0,5	0,5%	Disponibilité des bornes d'alarme	250	50%	Ligne	Mensuelle
			Disponibilité des équipements de vidéoprotection	250	50%	Ligne	Mensuelle

Noctilien	0,5	0,5%	Information statique aux points d'arrêt	30	6%	Transilien	Annuelle
			Information statique à bord	30	6%	Transilien	Annuelle
			Information dynamique à bord	30	6%	Transilien	Annuelle
			Information en situation perturbée prévue	60	12%	Transilien	Annuelle
			Arrêt aux trottoirs	75	15%	Transilien	Annuelle
			Disponibilité des plateformes élévatoires	20	4%	Transilien	Annuelle
			Propreté des véhicules	75	15%	Transilien	Annuelle
			Qualité du contact voyageur	180	36%	Transilien	Annuelle
Perception des voyageurs	25	25%	Enquête perception	25 000	100%	Ligne	Annuelle
TOTAL	100	100%					

* le système QS comprenant la qualité de l'offre, la qualité de service produite et la perception des voyageurs

** Les indicateurs relatifs à la qualité de l'offre/ponctualité sont décrits dans l'ANNEXE I-A-8 – Définition des indicateurs soumis à malus.

*** L'ensemble des indicateurs présentés dans le tableau ci-dessus sont soumis à bonus/malus, à l'exception de l'indicateur « Information voyageurs en cas de grève » qui est soumis à pénalité.

2. Méthodes de mesure

Le système de mesure propre à chaque indicateur est décrit dans les fiches de définition ci-après (annexes de l'ANNEXE II-D-1 à l'ANNEXE II-D-10.). En fonction du type d'indicateur, les mesures peuvent être réalisées soit de manière exhaustive, soit par échantillonnage :

- Les mesures exhaustives sont effectuées via les demandes d'intervention au mainteneur suite à un constat de non fonctionnement d'un équipement, par des détecteurs de dysfonctionnements par les agents et par les dispositifs de télésupervision des équipements.
- Les mesures par échantillonnage sont effectuées par des clients mystères ou via des mesures de type process par des enquêteurs d'un institut d'études.

Pour ces dernières mesures, SNCF Voyageurs s'engage à mettre à disposition d'Ile-de-France Mobilités 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, la périodicité des mesures et les cas d'exonérations sont également décrits dans chaque fiche.

Concernant la méthode de mesure, SNCF Voyageurs s'engage sur la durée d'exécution du contrat à :

- Fiabiliser les systèmes de mesure en recherchant notamment l'automatisation des différents systèmes chaque fois que cela est possible ;
- Transmettre à Ile-de-France Mobilités pour validation, tout changement qui pourrait intervenir dans les méthodes de mesure ;
- Accroître l'utilisation de la télésupervision pour les équipements mécaniques afin de suivre leur durée d'indisponibilité et d'être plus réactif sur la détection de la panne et leur temps de résolution.

Pour chaque indicateur, le résultat est soit :

- soit un taux de disponibilité qui résulte du nombre d'équipements pour lesquels une demande d'intervention a été notifiée (Pour les Automates de vente, le taux de conformité évoluera vers un taux de disponibilité en début de contrat) ;

- 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. Les données utilisées pour cette pondération sont précisées dans la fiche relative à chaque indicateur ;
- soit un niveau de satisfaction par rapport à un service donné

3. Périmètre de la mesure :

Pour toute évolution de périmètre (gares, stations ferrées, matériels, lignes ferroviaires, lignes de tramways) intervenant en cours de contrat, Ile-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs se concerteront pour redéfinir si besoin les services de référence, les méthodes de mesures, les objectifs (après une période d'étalonnage dont la durée sera à fixer), les exonérations et ce pour l'ensemble des indicateurs qui pourraient être impactés par le changement de périmètre.

4. Exonérations

Dans le descriptif de chaque indicateur concerné, sont indiquées les situations pour lesquelles la mesure peut être neutralisée.

De façon générale, les mesures par enquêtes clients mystère sont suspendues en cas de grève impactant le trafic de façon significative et sont, dans la mesure du possible, reprogrammées.

5. Système d'intéressement et de pénalité

5.1. Indicateurs soumis à bonus/malus

Pour chaque indicateur soumis à bonus/malus, le système d'incitation repose sur la fixation de trois valeurs de référence auxquelles sera comparé, à l'issue de chaque année du contrat, le résultat mensuel ou annuel de l'indicateur. Ces valeurs de référence sont définies comme suit :

- valeur " Objectif " : si le résultat mensuel/annuel de l'indicateur est égal à cette valeur, il ne donne lieu ni à bonus, ni à malus
- valeur " Inférieur " : si le résultat mensuel/annuel de l'indicateur est inférieur ou égal à cette valeur, il donne lieu au malus maximal
- valeur " Supérieur " : si le résultat mensuel/annuel de l'indicateur est supérieur ou égal à cette valeur, il donne lieu au bonus maximal.

Toute valeur du résultat mensuel/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 du bonus/malus :

En considérant que :

- R_{ind} = le résultat mensuel/annuel de l'indicateur ;
- OBJ = l'objectif à atteindre,
- B_{inf} = Borne inférieure ;
- B_{sup} = Borne supérieure ;
- R_{ind} est retenu avec un chiffre après la virgule,

le bonus-malus de l'indicateur s'applique de la manière suivante :

Niveau de l'indicateur	Bonus/Malus attribué à l'indicateur
$R_{ind} \leq B_{inf}$	Malus maximum

$B_{inf} < R_{ind} < OBJ$	Malus maximum * $(R_{ind} - OBJ) / (B_{inf} - OBJ)$
$R_{ind} = OBJ$	Ni bonus, ni malus
$OBJ < R_{ind} < B_{sup}$	Bonus maximum * $(R_{ind} - OBJ) / (B_{sup} - OBJ)$
$R_{ind} \geq B_{sup}$	Bonus maximum

Une enveloppe financière est attribuée à chacun des indicateurs regroupés par thématique, puis répartie par ligne selon la répartition indiquée dans chaque annexe d'indicateur et ce, chaque mois pour 1/12 de son enveloppe financière globale annuelle, ou chaque trimestre pour 1/4 de l'enveloppe annuelle, ou annuellement, comme précisé dans chacune des ANNEXE II-D-2 à ANNEXE II-D-8.

Toute modification entraînant une réévaluation des bonus-malus fera l'objet d'un avenant au présent contrat.

5.2. Indicateur soumis à pénalités

Pour l'indicateur soumis à pénalités, le montant de ses pénalités et leur mode de calcul sont décrits dans la fiche indicateur le concernant.

ANNEXE II-D-2
INDICATEURS INFORMATION VOYAGEURS SOUMIS A INCITATION
FINANCIERE

1. Information voyageurs statique en situation normale :

1.1. En gare et station :

Service de référence :

Les voyageurs lors de leurs déplacements doivent être en contact avec des contenus dits « statiques » d'information voyageurs. Ces contenus sont décrits dans les livrets « Lieux » et « Contenus » de la Charte des supports et contenus de l'information voyageurs. Cette charte définit les niveaux de service qui doivent être mis en place par le transporteur à destination des voyageurs et cela par sous-espace de transport (Seuil d'entrée, Accueil, Espaces d'échange, Quais).

Les contenus définis dans la charte doivent être corrects, lisibles, en bon état et à jour, et implantés conformément à la Charte des supports et contenus d'Île-de-France Mobilités et à l'article 50 du contrat :

<i>Délai de mise à jour</i>		
<i>Exactitude de l'information</i>		
<i>Document</i>	<i>Périodicité de mise à jour</i>	<i>Délai de mise en place</i>
Plan région*	<i>1 fois par an</i>	En janvier de chaque année
Plan de secteur*	<i>1 fois tous les 2 ans (avec possibilité d'une mise à jour annuelle)</i>	2 mois après la mise à disposition du fichier lorsque celui-ci est disponible sur l'open-data d'Île-de-France Mobilités
Plan de proximité*	<i>1 fois tous les 2 ans (avec possibilité d'une mise à jour annuelle)</i>	En janvier
Plan de lieu*	1 fois par an	En janvier de chaque année
Plan du réseau de nuit (Noctilien)*	1 fois par an	En janvier (lorsque le pôle est connecté à une offre de service « Noctilien »).
Nomenclature des dessertes*	1 fois par an (en cas de modification)	Lorsque la modification est censée être applicable.
Règles d'usage et de sécurité^{1*}	1 fois par an (en cas de modification)	Lorsque la modification est censée être applicable.

¹ Il s'agit de l'affiche légale

**les formats sont adaptés en fonction de l'espace d'affichage disponible en gare*

NB : L'item « Nomenclature des dessertes » est inclus dans la mesure de l'indicateur dès lors que la nouvelle signalétique est déployée dans une gare. Le listing des gares mesurées pour chacune des lignes et intégrant cet item est actualisé tous les 6 mois. SNCF Voyageurs s'engage à fournir à Île-de-France Mobilités la liste actualisée de ces gares.

/!\ Il est à noter que les contenus spécifiques aux informations tarifaires, moyens de paiement et les règles d'usage et de sécurité sont repris dans l'indicateur Qualité du contact voyageurs (cf.ANNEXE II-D-5) uniquement. Ils ne sont donc pas pris en compte dans l'indicateur présent.

Périmètre de la mesure :

Ensemble des gares et stations ferrées exploitées par SNCF Voyageurs, des 13 lignes ferroviaires, des T4 et T11 ainsi que les futures lignes de tramway.

Niveau de l'objectif :

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
96%	98%	100%

Montant de l'enveloppe financière :

Le montant global annuel de l'enveloppe financière de cet indicateur est de 1 200 000 euros, réparti par ligne selon le tableau ci-dessous.

Une enveloppe financière est attribuée à chacune des lignes chaque mois pour 1/12 de son enveloppe financière globale annuelle

Lignes	Enveloppe financière (en k€)
RER A	38
RER B	139
RER C	193
RER D	236
RER E	133
Ligne H	93
Ligne J	99
Ligne K	6
Ligne L	118
Ligne N	47
Ligne P	42
Ligne R	18
Ligne U	19
T4	12
T11	7

Le résultat de l'indicateur est calculé pour chacune des lignes exploitées par SNCF Voyageurs et l'incitation financière est déclenchée pour chacune des lignes.

Méthode de mesure :

La mesure se fait par enquête client mystère (ECM).

Chaque gare est enquêtée une fois par mois.

SNCF Voyageurs et Île-de-France Mobilités valident ensemble la grille d'observation que SNCF communiquera lors de chaque mise à jour.

Calcul de la note :

Le taux de conformité est calculé en pourcentage en rapportant le nombre d'observations conformes au service de référence, au nombre d'observations.

Une mesure est dite non conforme dès lors que l'un des trois critères observés (disponible, lisible, à jour) de l'un des deux contenus mesurés est non conforme.

Exonérations :

Exonération des affichages non observables lors de travaux, phases pendant lesquelles certains éléments ou équipements deviennent inaccessibles et donc non utilisables pour les voyageurs.

Reporting

De 2020 à 2022 : SNCF Voyageurs fournit les résultats de l'indicateur par ligne mensuellement, trimestriellement et annuellement à Ile-de-France Mobilités.

A partir de 2023, Île-de-France Mobilités transmet les résultats de l'indicateur par ligne mensuellement, trimestriellement et annuellement à SNCF Voyageurs.

1.2. A bord

Service de référence :

Les voyageurs lors de leurs déplacements doivent être en contact avec des contenus dits « statiques » d'information voyageurs. Ces contenus sont décrits dans les livrets « Lieux » et « Contenus » de la Charte des supports et contenus de l'information voyageurs. Cette charte définit les niveaux de service qui doivent être mis en place par le transporteur à destination des voyageurs dans les matériels Train/RER et Tramway.

Les contenus définis dans la charte doivent être correctes, lisibles, en bon état et à jour, et implantées conformément à la Charte des supports et contenus d'Île-de-France Mobilités et à l'article 50 du contrat :

Délai de mise à jour		
Exactitude de l'information		
Document	Périodicité de mise à jour	Délai de mise en place
Plan région	1 fois par an	En janvier de chaque année, sous réserve de la réception en septembre N-1 de la version intermédiaire envoyée par IDFM
Plan de ligne (statique)	1 fois par an (lorsqu'il y a une modification pérenne ou de longue durée de la desserte (supérieure à 6 mois))	Au plus tard la veille du nouveau service

Périmètre de la mesure :

Ensemble des véhicules ferrés exploités par SNCF Voyageurs, des 11 lignes ferroviaires (hors lignes A et B), des T4 et T11, ainsi que les futures lignes de tramway.

Niveau de l'objectif :

<u>Borne inférieure</u>	<u>Objectif</u>	<u>Borne supérieure</u>
96%	98%	100%

Montant de l'enveloppe financière :

Le montant global annuel de l'enveloppe financière de cet indicateur est de 1 200 00 euros, réparti par ligne selon le tableau ci-dessous.

Une enveloppe financière est attribuée à chacune des lignes chaque mois pour 1/12 de son enveloppe financière globale annuelle.

Lignes	Enveloppe financière (en k€)
RER A*	-
RER B*	-
RER C	226
RER D	277
RER E	156
Ligne H	109
Ligne J	117
Ligne K	7
Ligne L	138
Ligne N	55
Ligne P	49
Ligne R	21
Ligne U	22
T4	15
T11	8

**La maintenance des RER A et B étant réalisée par la RATP, ces deux lignes ne font pas partie du périmètre de mesure de cet indicateur par SNCF Voyageurs.*

Le résultat de l'indicateur est calculé pour chacune des lignes exploitées par SNCF Voyageurs et l'incitation financière est déclenchée pour chacune des lignes.

Méthode de mesure :

La mesure se fait par enquête client mystère (ECM) ; l'enquêteur effectue un relevé à l'arrivée de la rame (extérieur), puis lors de sa présence à bord identifie pour une voiture les éléments relevant de la mesure. Les mesures et relevés portent sur les véhicules de l'ensemble des lignes.

300 mesures par mois sont réalisées. La répartition par ligne se fait au prorata du nombre de montants.

Lignes	Nombre de mesures
RER A*	-
RER B*	-
RER C	56
RER D	69
RER E	39
Ligne H	27
Ligne J	29
Ligne K	2
Ligne L	35
Ligne N	14
Ligne P	12
Ligne R	5
Ligne U	5
T4	4
T11	2

**La maintenance des RER A et B étant réalisée par la RATP, ces deux lignes ne font pas partie du périmètre de mesure de cet indicateur par SNCF Voyageurs.*

Calcul du taux de conformité :

Le taux de conformité est calculé en pourcentage en rapportant le nombre d'observations conformes au service de référence, au nombre d'observations.

Une mesure est dite non conforme dès lors que l'un des trois critères observés (disponible, lisible, à jour) de l'un des deux contenus mesurés est non conforme.

Reporting

De 2020 à 2022 : SNCF Voyageurs fournit les résultats de l'indicateur par ligne mensuellement, trimestriellement et annuellement à Ile-de-France Mobilités.

A partir de 2023, Île-de-France Mobilités transmet les résultats de l'indicateur par ligne mensuellement, trimestriellement et annuellement à SNCF Voyageurs.

2. Information voyageurs dynamique et sonore en situation normale

2.1. En gare et station :

Service de référence :

Les voyageurs lors de leurs déplacements doivent être en contact avec des contenus dits « dynamiques » d'information voyageurs. Ces contenus sont décrits dans les livrets « Lieux » et « Contenus » de la Charte des supports et contenus de l'information voyageurs. Cette charte définit les niveaux de service qui doivent être mis en place par le transporteur à destination des voyageurs et cela par sous-espace de transport (Seuil d'entrée, Accueil, Espaces d'échange, Quais).

Les contenus définis dans la charte doivent être corrects, disponibles, pertinents, et implantés conformément à la Charte des supports et contenus d’Île-de-France Mobilités et à l’article 49 du contrat :

Périmètre de la mesure :

Ensemble des gares et stations ferrées exploitées par SNCF Voyageurs, des 13 lignes ferroviaires, des T4 et T11 ainsi que les futures lignes de tramway.

Niveau de l’objectif :

	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
Temps 1	96%	98%	100%
Temps 2	97%	98,5%	100%

A noter :

Temps 1 : investissements propres aux outils de robustesse non finalisés (supervision + service desk + régénération des écrans)..

Temps 2 : investissements propres aux outils de robustesse finalisés.

A titre d’information le temps 2 se déclenche un an après la signature du présent contrat.

Montant des incitations financières :

Le montant global annuel de l’enveloppe financière de cet indicateur est de 2 400 000 euros, réparti par ligne selon le tableau ci-dessous.

Une enveloppe financière est attribuée à chacune des lignes chaque mois pour 1/12 de son enveloppe financière globale annuelle.

Lignes	Enveloppe financière (en k€)
RER A	77
RER B	277
RER C	385
RER D	473
RER E	266
Ligne H	186
Ligne J	199
Ligne K	12
Ligne L	235
Ligne N	95
Ligne P	83
Ligne R	36
Ligne U	37

T4	25
T11	14

Le résultat de l'indicateur est calculé pour chacune des lignes Transilien et l'incitation financière est déclenchée pour chacune des lignes.

Méthode de mesure :

La mesure se fait selon des modalités différentes en fonction du critère mesuré.

Pour la disponibilité des écrans (écrans Prochains passages, Météo du trafic, TIM), la détection des pannes se fait par les agents en gare (lors des tours de gare) ou par les remontées d'informations automatiques.

En cas de panne, une demande d'intervention est ouverte et le reste jusqu'à remise en fonctionnement qui correspond à la clôture de la demande d'intervention :

- le service est disponible lorsque l'écran est allumé et qu'il présente le service horloge (+ ou - 2 mn) avec la présence d'une ligne contenant code mission, destination, un temps d'attente (pour les quais) ou horaire de passage (accueil et espaces d'échange) visible.

Pour la pertinence, la mesure se fait par enquête client mystère (ECM). Les mesures et relevés sont établis à partir d'une grille qui mesure :

- La justesse de l'horaire (ou temps d'attente) estimé du train à emprunter (intervalle de conformité de - 2 mn, + 2 mn)
- La réactualisation de l'horaire (ou temps d'attente) du train à emprunter :
 - o Si l'horaire est réactualisé une ou plusieurs fois avant que le train ne soit passé, la justesse est mesurée sur le dernier temps d'attente ;
 - o Si l'horaire est réactualisé après que le train soit passé, alors la mesure est jugée non conforme.
- Si le train à emprunter n'est pas affiché et qu'il n'y a pas de message de perturbation le concernant, alors la mesure est jugée non conforme

Chaque gar et chaque station sont enquêtées une fois par mois par un client mystère selon un parcours voyageur type partant de l'espace d'accueil jusqu'aux quais. Le premier écran de chaque type rencontré dans la gare/station est contrôlé :

- Gare ferroviaire - Espace d'accueil et d'échange :
 - o Prochains trains ;
 - o Ecran de perturbation ;
- Gare ferroviaire – Quais ;
 - o le premier écran du quai rencontré.
- Station tramway :
 - o Borne d'information voyageurs prochains passages sur le premier écran rencontré sur le quai

	Disponibilité	Pertinence
Ecrans prochains passages	X	X
Météo du trafic	X	X
TIM	X	
Gare - Ecran de quai	X	X
Station tramway – Ecran de quai	X	X

SNCF Voyageurs et Île-de-France Mobilités valident ensemble la grille d'observation relative à la mesure du critère « pertinence » de l'indicateur.

Calcul de la note :

- Calcul du taux de disponibilité :
 - Soit T0 : l'heure et la date de la Demande D'Intervention,
 - Soit TF : l'heure et la date de la Fin d'Intervention,
 - Soit TA : la somme des temps d'arrêt (TF-T0) par période de 16h,
 - Soit TBF : le temps de fonctionnement théorique des équipements concernés égal à 16h par jour.

La disponibilité technique DT est calculée de la manière suivante :

$$DT = (TBF-TA)/TBF$$

Les taux de disponibilité et de pertinence sont calculés en pourcentage en rapportant le nombre d'observations conformes au service de référence au nombre d'observations total. La note globale, représentant la fiabilité de l'information, est calculée en multipliant le taux de disponibilité et le taux de pertinence.

Pour chacun des critères (pertinence et disponibilité), une mesure est dite non conforme dès lors que l'un des items observés relatifs au critère en question est non conforme.

Exonérations :

Exonération des équipements ou affichages non observables lors de certaines phases de travaux pendant lesquelles certains éléments ou équipements deviennent inaccessibles et donc non utilisables pour les clients. SNCF Voyageurs, transmettra à Ile-de-France Mobilités a posteriori des perturbations, un listing précisant les gares et stations impactées et de facto les équipements exonérés de la mesure.

Reporting

De 2020 à 2022 : SNCF Voyageurs fournit les résultats de l'indicateur global (disponibilité + pertinence) par ligne mensuellement, trimestriellement et annuellement à Ile-de-France Mobilités.

A partir de 2023 :

- SNCF Voyageurs fournit les résultats de l'indicateur de disponibilité à Île-de-France Mobilités par ligne mensuellement, trimestriellement et annuellement.
- Île-de-France Mobilités fournit les résultats de l'indicateur de pertinence ainsi que de l'indicateur global (disponibilité + pertinence) par ligne mensuellement, trimestriellement et annuellement à SNCF Voyageurs.

2.2. A bord :

Service de référence :

Les voyageurs lors de leurs déplacements doivent être en contact avec des contenus dits « dynamiques » d'information voyageurs. Ces contenus sont décrits dans les livrets « Lieux » et « Contenus » de la Charte des supports et contenus de l'information voyageurs. Cette charte définit les niveaux de service qui doivent être mis en place par le transporteur à destination des voyageurs dans les matériels Train/RER et Tramway.

Les contenus définis dans la charte doivent être corrects, disponibles, pertinents, et implantés conformément à la Charte des supports et contenus d’Île-de-France Mobilités et à l’article 50 du contrat.

La mesure du service de référence, s’applique aux informations « visuelles et sonores » en situation normale pour l’ensemble des équipements dits « dynamiques » (Ecrans, Systèmes d’annonce sonore) composants le Système d’Information Voyageurs Embarqué, indiquées ci-après :

Information visuelle
Prochains Arrêts desservis
Terminus/Direction
Information sonore
Information sonore sur la prochaine gare/station desservie
Information sonore sur la direction

SNCF Voyageurs et Île-de-France Mobilités valident ensemble la grille d’observation.

Périmètre de la mesure :

Ensemble des véhicules ferrés exploités par SNCF Voyageurs, des 11 lignes ferroviaires (hors lignes A et B), des T4 et T11, ainsi que les futures lignes de tramway.

Le périmètre de la mesure ne prend pas en compte les lignes A et B (car mesurées par la RATP) ni les matériels RIB-RIO .

Niveau des objectifs :

Île-de-France Mobilités s’engage à financer des études à hauteur de 500 000 euros permettant d’améliorer la performance et la disponibilité des SIVE anciens. Ces études seront réalisées dans un délai maximum de 12 mois à compter de la signature du PPI validant de facto leur financement, et les résultats seront transmis à Île-de-France Mobilités dès finalisation de l’étude.

Dans le cas où les résultats des études s’avèrent pertinents et conformes au PPI (Plan Pluriannuel des Investissements), SNCF Voyageurs s’engage sur la réalisation de ces investissements et sur les objectifs de performance suivants :

Lignes	2020	2021	2022	2023
RER A*	-	-	-	-
RER B*	-	-	-	-
RER C	76%	76%	79%	86%
RER D	82,7%	82,7%	85,6%	90,9%
RER E	80,5%	80,5%	84,8%	87,3%
Ligne H	95%	95%	95%	95%
Ligne J	80,5%	80,5%	86,5%	88,7%
Ligne K	95%	95%	95%	95%
Ligne L	91,4%	91,4%	95%	95%

Ligne N	90,2%	90,2%	93,6%	94,7%
Ligne P	84,3%	84,3%	87,1%	87,1%
Ligne R	93,8%	93,8%	93,9%	94,1%
Ligne U	84,5%	84,5%	86,5%	88%
T4	87,5%	87,5%	87,5%	87,5%
T11	95%	95%	95%	95%

**La maintenance des RER A et B étant réalisée par la RATP, ces deux lignes ne font pas partie du périmètre de mesure de cet indicateur par SNCF Voyageurs.*

Tant que les investissements ne sont pas mis en service, les engagements de SNCF Voyageurs sont les suivants :

Ligne	2020	2021	2022	2023
RER A*	-	-	-	-
RER B*	-	-	-	-
RER C	76%	76%	76%	76%
RER D	82,7%	82,7%	82,7%	82,7%
RER E	80,5%	80,5%	84,8%	87,3%
Ligne H	95%	95%	95%	95%
Ligne J	80,5%	80,5%	80,5%	80,5%
Ligne K	95%	95%	95%	95%
Ligne L	91,4%	91,4%	95%	95%
Ligne N	90,2%	90,2%	93,6%	94,7%
Ligne P	84,3%	84,3%	84,3%	84,3%
Ligne R	93,8%	93,8%	93,8%	93,8%
Ligne U	84,5%	84,5%	84,5%	84,5%
T4	87,5%	87,5%	87,5%	87,5%
T11	95%	95%	95%	95%

**La maintenance des RER A et B étant réalisée par la RATP, ces deux lignes ne font pas partie du périmètre de mesure de cet indicateur par SNCF Voyageurs.*

Pour chacun des objectifs XX fixés dans le tableau ci-dessus, les bornes inférieures et supérieures sont fixées de la manière suivante :

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
XX% - 4	XX%	XX% + 4

Montant des incitations financières :

Le montant global annuel de l'enveloppe financière de cet indicateur est de 2 400 000 euros, réparti par ligne selon le tableau ci-dessous.

Une enveloppe financière est attribuée à chacune des lignes chaque mois pour 1/12 de son enveloppe financière globale annuelle

Lignes	Enveloppe financière (en k€)
RER A*	-
RER B*	-
RER C	452
RER D	554
RER E	312
Ligne H	218
Ligne J	233
Ligne K	14
Ligne L	276
Ligne N	111
Ligne P	98
Ligne R	42
Ligne U	44
T4	29
T11	17

**La maintenance des RER A et B étant réalisée par la RATP, ces deux lignes ne font pas partie du périmètre de mesure de cet indicateur par SNCF Voyageurs.*

Le résultat de l'indicateur est calculé pour chacune des lignes Transilien et l'incitation financière est déclenchée pour chacune des lignes.

Méthode de mesure :

La mesure se fait par visite enquête client mystère (ECM) ; l'enquêteur relève lors de sa présence à bord d'une voiture la conformité du service de référence. Les mesures et relevés portent sur les matériels de l'ensemble des lignes équipées proportionnés au type de matériel circulant sur chaque ligne.

130 mesures sont réalisées par mois selon un échantillon représentatif du taux d'équipement des parcs.

SNCF Voyageurs informera Ile-de-France Mobilités des mesures mensuelles réalisées pour l'année N+1 au 1^{er} décembre de l'année N.

Calcul de la note :

Le taux de conformité est calculé en pourcentage en rapportant le nombre d'observations conformes au service de référence au nombre d'observations.

Une observation est non conforme dès lors qu'un des critères est non conforme.

Reporting

De 2020 à 2022 : SNCF Voyageurs fournit les résultats de l'indicateur par ligne, mensuellement, trimestriellement et annuellement à Ile-de-France Mobilités.

A partir de 2023, Île-de-France Mobilités transmet les résultats de l'indicateur par ligne mensuellement, trimestriellement et annuellement à SNCF Voyageurs.

3. Information voyageurs en cas de travaux

Service de référence :

Dans les médias numériques, le nombre de courses du jour J prévues à J-7 sera le même que celui prévu à J-1 17h.

Périmètre de la mesure :

Ensemble des gares et stations ferrées exploitées par SNCF Voyageurs, des 13 lignes ferroviaires, des T4 et T11, ainsi que les futures lignes de tramway exploitées par SNCF Voyageurs.

Niveau de l'objectif :

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
98%	99%	100%

Montant des incitations financières :

Le montant global annuel de l'enveloppe financière de cet indicateur est de 1 200 000 euros, réparti par ligne selon le tableau ci-dessous.

Une enveloppe financière est attribuée à chacune des lignes chaque mois pour 1/12 de son enveloppe financière globale annuelle.

Lignes	Enveloppe financière (en k€)
RER A	38
RER B	139
RER C	193
RER D	236
RER E	133
Ligne H	93
Ligne J	99
Ligne K	6
Ligne L	118
Ligne N	47
Ligne P	42
Ligne R	18
Ligne U	19
T4	12
T11E	7

Le résultat de l'indicateur est calculé pour chacune des lignes Transilien et l'incitation financière est déclenchée pour chacune des lignes.

Méthode de mesure :

Pour les médias à distance : la mesure s'effectue via les outils SNCF.
Une mesure est réalisée pour chaque plage travaux.
Cas particulier pour les RER A et B : l'article 51-2 du contrat s'applique.

Calcul du taux de conformité :

Le taux de conformité est calculé en pourcentage en rapportant le nombre de courses prévu à J-1 17h au nombre de courses prévues à J-7.

Exonérations :

Sont exonérées les situations de grèves, celles-ci relevant de l'indicateur IV Grève

Reporting

Les résultats de l'indicateur sont fournis par ligne mensuellement, trimestriellement et annuellement à Île-de-France Mobilités.

4. Information voyageurs en cas de grèves

Service de référence :

En anticipation d'une période de grève impactant l'offre de transport pour les voyageurs :

➤ **Pour les médias numériques (sites internet, applications et réseaux sociaux) :**

SNCF Voyageurs diffusera sur ses Médias à distance le plan de transport adapté à J-1 17h.

Périmètre de la mesure :

Ensemble des gares et stations ferrées exploitées SNCF Voyageurs des 13 lignes ferroviaires, des T4 et T11 ainsi que les futures lignes de tramway exploitées par SNCF Voyageurs et impactées par le mouvement social.

Objectif de conformité :

Chaque mesure doit être conforme au service de référence.

Montant des incitations financières :

Pour chaque mesure non conforme, une pénalité forfaitaire de 10 000 euros par jour et par ligne non conforme est appliquée, avec un plafond maximum annuel par ligne. Pour les lignes K, R, U, T4 et T11 la pénalité forfaitaire est de 2500 euros par jour et par ligne avec un plafond maximum annuel par ligne.

Le résultat de l'indicateur est calculé pour chacune des lignes Transilien et les pénalités financières forfaitaires s'appliquent pour chacune des lignes.

Le montant maximal des pénalités par ligne est réparti comme suit :

Lignes	Enveloppe financière (en k€)
RER A	38
RER B	139
RER C	193
RER D	236
RER E	133
Ligne H	93
Ligne J	99
Ligne K	6
Ligne L	118
Ligne N	47
Ligne P	42
Ligne R	18
Ligne U	19
T4	12
T11E	7

Méthode de mesure :

La mesure se fait par la remontée automatique de données du SI Transilien.

Une mesure est effectuée pour chaque jour de grève et par ligne.

Cas particulier pour les RER A et B : l'article 51-2 du contrat s'applique.

Calcul du taux de conformité :

Le taux de conformité est calculé en pourcentage en rapportant le nombre d'observations conformes au service de référence au nombre d'observations.

Une mesure est dite non conforme dès lors que l'échéance du J-1 17h n'est pas respectée.

Reporting

Les résultats de l'indicateur sont fournis par ligne mensuellement, trimestriellement et annuellement à Île-de-France Mobilités.

5. Information voyageurs en situation perturbée imprévue

Service de référence :

En situation perturbée imprévue, l'information dans les médias numériques est conforme lorsqu'elle est disponible, et pertinente, en respectant le délai imparti:

Périmètre de la mesure :

Ensemble des gares et stations ferrées exploitées par SNCF Voyageurs et impactées par une perturbation imprévue des 13 lignes ferroviaires.

Concernant les lignes de tramway T4 et T11, non actuellement mesurées, ainsi que les futures lignes de tramway exploitées par SNCF Voyageurs, des études seront menées afin de pouvoir établir cette mesure au plus tard le 1^{er} janvier 2023. Les résultats de ces études seront transmis à Île-de-France Mobilités dans les plus brefs délais.

Niveaux de l'objectif :

Année	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
2020	Mesure des 6 premiers mois à la date d'entrée en vigueur du contrat - 2	Mesure des 6 premiers mois à la date d'entrée en vigueur du contrat	Mesure des 6 premiers mois à la date d'entrée en vigueur du contrat + 2
2021	Borne inférieure 2020 + 0,5	Obj 2020 + 0,5	Borne supérieure 2020 + 0,5
2022	Borne inférieure 2021 + 0,5	Obj 2021 + 0,5	Borne supérieure 2021 + 0,5
2023	Borne inférieure 2022 + 0,5	Obj 2022 + 0,5	Borne supérieure 2022 + 0,5

Au cours des 6 (six) premiers mois de mesure de l'indicateur, Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs feront un bilan des résultats et de l'objectif de l'indicateur à fixer.

Montant des incitations financières :

Le montant global annuel de l'enveloppe financière de cet indicateur est de 2 400 000 euros, réparti par ligne selon le tableau ci-dessous.

Une enveloppe financière est attribuée à chacune des lignes chaque mois pour 1/12 de son enveloppe financière globale annuelle.

Lignes	Enveloppe financière (en k€)
RER A	76
RER B	277
RER C	385
RER D	473
RER E	266
Ligne H	186
Ligne J	199
Ligne K	12
Ligne L	235
Ligne N	95
Ligne P	83
Ligne R	36
Ligne U	37
T4	25
T11	14

Le résultat de l'indicateur est calculé pour chacune des lignes Transilien et l'incitation financière est déclenchée pour chacune des lignes.

Méthode de mesure :

La mesure se fait par remontée automatique de données du SI Transilien (sources Les Halles/Solférino).

Calcul du taux de conformité :

Le taux de conformité est calculé en pourcentage en rapportant, tant pour la première ICV visuelle (Informations Circonstanciennes Voyageurs) que la HRE (Heure de Reprise Estimée), le nombre d'observations conformes à ce service de référence au nombre d'observations total.

Une mesure est dite non conforme dès lors que l'un des trois critères observés (disponible, pertinente, délai imparti) est non conforme.

Le résultat global de l'indicateur sera composé d'un indice composite réparti comme suit :

- 60% sur la réactivité des ICV visuelles à 3 min
- 40% sur la réactivité des HRE visuelles à 8 min

Reporting

Les résultats de l'indicateur sont fournis par ligne mensuellement, trimestriellement et annuellement à Ile-de-France Mobilités.

ANNEXE II-D-3 INDICATEURS RELATIFS AUX VENTES ET AUX VALIDATIONS

1) Fonctionnement des automates de vente

Service de référence

Le service de référence est le service attendu par IDFM. Il sert de référence pour calculer le taux de conformité du service ou des équipements.

- Les services de vente de l'ART (automates de vente) fonctionnent, c'est-à-dire que l'ART est capable de délivrer tous les titres (dont carte Easy ou SOCS selon le dépileur dont il est équipé) ; l'écran tactile est en état de marche. Le client obtient le titre qu'il demande. Les moyens de paiement activés et installés : monnayeur chargé, paiement CB et Lecteur de Billet de Banque (LBB) sont en état de fonctionnement et disponibles. Les dépileurs sont chargés en carte (pas de rupture de stock).
- Les données remontées par le service de supervision des automates comportent l'Id et nom de la gare, Id de l'automate, date-heure de début d'indisponibilité, type de panne, date-heure de remise en service effective. Ces données sont exploitables pour le calcul de la qualité de service.

Périmètre de la mesure

Ensemble des gares et stations ferrées exploitées par SNCF Voyageurs, des 13 lignes ferroviaires, des T4 et T11 ainsi que les futures lignes de tramway.

Niveau de l'objectif

L'objectif à atteindre est calculé par ligne ferroviaire et ligne de tramway.

Année du contrat	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
2020 – S1 2021	94%	97%	100%
S2 2021-2023	Objectif -3% (a minima 94%)	Définition de l'objectif après étude S1 2021	Objectif +3%

Montant de l'enveloppe financière

Le montant global annuel de l'enveloppe financière de cet indicateur est de 1 000 000 euros répartis par ligne selon le tableau ci-dessous.

Une enveloppe financière est attribuée à chacune des lignes chaque mois pour 1/12 de son enveloppe financière globale annuelle.

Lignes	Enveloppe financière annuelle (en k€)
RER A	32
RER B	116
RER C	161
RER D	197

RER E	111
Ligne H	77
Ligne J	83
Ligne K	5
Ligne L	98
Ligne N	39
Ligne P	35
Ligne R	15
Ligne U	16
T4	10
T11	6

Méthode de mesure

La mesure de cet indicateur se fait en 2 temps :

Temps 1 :

Le taux de conformité des automates est mesuré jusqu'à la fin du 1^{er} semestre 2021.

Lors du contrôle des ART par les agents, soit une fois par jour d'ouverture pour les gares de niveaux de service 1 à 4 ou 2 fois par semaine pour les gares de niveau de service 5, un agent de la gare vérifie la conformité des appareils de vente.

Dans les gares visitées une fois par jour, chaque ART visité compte pour une observation. Pour les gares visitées moins d'une fois par jour, un coefficient de pondération sera appliqué à chaque observation d'appareil visité pour que le nombre d'observations soit ramené à 7 par semaine.

En parallèle, SNCF Voyageurs et Ile-de-France Mobilités définiront la mesure de l'indicateur par un taux de disponibilité des automates de vente fondé sur la collecte automatique des données depuis les systèmes de supervision (réalisation d'un étalonnage des mesures de prise en compte de la disponibilité des automates et non plus de la conformité).

Temps 2 :

La mesure de l'indicateur par un taux de disponibilité débutera au 1^{er} juillet 2021. Le taux de disponibilité des automates est issu de la collecte automatique des données depuis les systèmes de supervision.

Calcul du taux de conformité/disponibilité

Temps 1 : CALCUL DU TAUX DE CONFORMITE (indicateur 2020)

Le taux de conformité des ART d'une gare se calcule en rapportant le nombre d'observations conformes au nombre total d'observations.

Le taux de conformité sur le périmètre Transilien correspond à la moyenne pondérée par le nombre d'équipements des taux de conformité par gare.

Un équipement qui bénéficie à plusieurs lignes est réparti au prorata des montants de chaque ligne via l'application d'un coefficient de ventilation.

Si le nombre total d'observations est inférieur à N avec $N = 95\% \times 365 \times \text{nombre d'ART}$ alors le taux est calculé par rapport à N en lieu et place du nombre total d'observations attendues.

« SNCF Voyageurs précisera chaque mois à IDFM (via le reporting) le nombre de mesures réalisées pour savoir sur quelle volumétrie de mesures le résultat mensuel est calculé

A noter : Si le nombre de mesures n'était pas atteint pour des causes justifiables par SNCF Voyageurs, les parties se rencontreraient pour examiner ces causes et pour envisager d'adapter le nombre d'observations prises en compte pour le calcul de l'indicateur.

Une pondération de facteur 2 est appliquée pour les automates isolés et un facteur 3 pour tous les automates le 1^{er} jour ouvrable du mois.

Une heure de dysfonctionnement et plus induit une non-conformité de l'automate pour la journée.

Taux de conformité des automates de vente de la ligne Y pour un mois m:

$$Tx = \frac{3 * 2 * JAI + 2 * JAIX + 3 * JANI + JANIX}{3 * 2 * NAI + 2 * NAIX + 3 * NANI + NANIX}$$

Avec

	Automates non isolés	Automates isolés
1 ^{er} jour ouvré du mois	NANI : nombre de jours attendus si automates 100% conformes, pour le 1 ^{er} jour du mois sur les automates non isolés JANI : nombre de jours de conformités observés pour le 1 ^{er} jour du mois sur les automates non isolés	NAI : nombre de jours attendus si automates 100% conformes, pour le 1 ^{er} jour du mois sur les automates isolés JAI : nombre de jours de conformités observés pour le 1 ^{er} jour du mois sur les automates isolés
Autres jours du mois	NANIX : nombre de jours attendus si automates 100% conformes, pour les autres jours du mois sur les automates non isolés	NAIX : nombre de jours attendus si automates 100% conformes, pour les autres jours du mois sur les automates isolés
X	JANIX : nombre de jours de conformités observés pour les autres jours du mois sur les automates non isolés	JAIX : nombre de jours de conformités observés pour les autres jours du mois sur les automates isolés

Temps 2 : CALCUL DU TAUX DE DISPONIBILITE (indicateur 2021-2023)

Pour un mois donné, le taux de disponibilité des automates de vente pour une ligne correspond à la moyenne pondérée des taux de disponibilité des automates de vente des gares de cette ligne. Une pondération d'un facteur 2 est appliquée pour les automates isolés et une pondération d'un facteur 3 est appliquée au 1^{er} jour ouvrable du mois.

Taux de disponibilité des automates de vente de la ligne Y pour un mois m

$$Tx = \frac{3 * 2 * HAI + 2 * HAIX + 3 * HANI + HANIX}{3 * 2 * NHAI + 2 * NHAIX + 3 * NHANI + NHANIX}$$

Avec :

	Automates non isolés	Automates isolés
1 ^{er} jour ouvré du mois	NHANI : temps théorique de disponibilité si automates 100% fonctionnels, pour le 1 ^{er} jour du mois sur les automates non isolés HANI : nombre d'heures de disponibilité observées pour le 1 ^{er} jour du mois sur les automates non isolés	NHAI : temps théorique de disponibilité si automates 100% fonctionnels, pour le 1 ^{er} jour du mois sur les automates isolés HAI : nombre d'heure de disponibilité observées pour le 1 ^{er} jour du mois sur les automates isolés
Autres jours du mois X	NHANIX : temps théorique de disponibilité si automates 100% fonctionnels, pour les autres jours du mois sur les automates non isolés HANIX : nombre d'heures de disponibilité observées pour les autres jours du mois sur les automates non isolés	NHAIX: temps théorique de disponibilité si automates 100% fonctionnels, pour les autres jours du mois sur les automates non isolés HAIX : nombre d'heures de disponibilité observées pour les autres jours du mois sur les automates non isolés

Le temps théorique de disponibilité est de 16:00 (06:00 à 22:00) par jour soustrait des exonérations.

Exonérations

Sont exonérés de la mesure :

- Les appareils non accessibles aux voyageurs et neutralisés dans le cadre de travaux de la gare ;
- Les appareils situés dans des gares / stations ou parties de gares / stations fermés au public pour travaux ;
- Les ART installés hors des emprises SNCF, hors service pour cause de vandalisme.

Reporting

SNCF Voyageurs fournit les résultats de l'indicateur par ligne mensuellement, trimestriellement et annuellement à Ile-de-France Mobilités.

2) Disponibilité des équipements de validation

Service de référence

Lorsqu'un voyageur se présente devant un appareil de validation, cet appareil fonctionne correctement :

- Le titre de transport est validé ou contrôlé ;
- Le passage s'ouvre et se referme après passage du voyageur s'il s'agit d'un CAB (sauf dans le cas du mode flux, où il n'est pas prévu que le CAB se referme entre deux voyageurs tant que les validations sont valables) ;

Les appareils de validation sont les Contrôles Automatiques Banlieue (CAB), les Bornes de Validation Télébillettique (BVT), les bornes de validation Bi-technologiques télébillettiques et magnétiques, , Bornes Mass Transit (BMT), les composteurs, et les Bornes Mass Transit (BMT) travaux.

Périmètre de la mesure

Ensemble des gares et stations ferrées exploitées par SNCF Voyageurs, des 13 lignes ferroviaires, des T4 et T11 ainsi que les futures lignes de tramway.

Niveau de l'objectif

L'objectif à atteindre est calculé par ligne ferroviaire et prend en compte l'installation des nouveaux équipements de validation Mass Transit.

Année du contrat	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
2020-2021	94%	96%	98%
2022	94,5%	96,5%	98,5%
2023	95%	97%	99%

Montant de l'enveloppe financière

Le montant annuel de l'enveloppe financière de cet indicateur est de 1 000 000 euros répartis par ligne selon le tableau ci-dessous.

Une enveloppe financière est attribuée à chacune des lignes chaque mois pour 1/12 de son enveloppe financière globale annuelle.

Lignes	Enveloppe financière (en k€)
RER A	32
RER B	116
RER C	161
RER D	197
RER E	111
Ligne H	77
Ligne J	83
Ligne K	5
Ligne L	98
Ligne N	39
Ligne P	35
Ligne R	15
Ligne U	16
T4	10
T11	6

Méthode de mesure

Le début de l'indisponibilité correspond à la date/heure de l'ouverture de la demande d'intervention (DI).

La fin de l'indisponibilité correspond à la date/heure de la fermeture de la demande d'intervention.

La détection des pannes des appareils de validation se fait par les agents en gare ou par les remontées d'informations automatiques. Les demandes d'intervention sont ouvertes soit par un agent en gare soit par les agents de supervision.

En cas de panne, une demande d'intervention est ouverte et le reste jusqu'à remise en fonctionnement de l'équipement qui correspond à la clôture de la demande d'intervention.

Tous les équipements de validation rencontrés par le voyageur au cours de son parcours sont pris en compte :

- Equipements d'entrée ;
- Equipements de correspondance ;
- Equipements de sortie ;
- Bornes mobiles pour gares en travaux.

Calcul du taux de disponibilité

La méthode de mesure est basée sur le taux de disponibilité de l'équipement qui est calculé comme suit :

Le temps d'indisponibilité des équipements via les demandes d'intervention se fait sur la base d'un temps théorique de 16h par jour : de 6h00 à 22h00.

Le calcul réalisé est :

$$\frac{(\text{temps théorique de disponibilité} - \text{temps d'indisponibilité})}{\text{temps théorique de disponibilité}}$$

Temps théorique de disponibilité => 16:00 (06:00 à 22:00) par jour soustrait des exonérations

Le calcul de la mesure varie en fonction du modèle de CAB dans la gare : CAB, BVT, BMT et/ou composteur.

Cas 1 : Présence de CAB + BVT + composteurs

- 90% sur CAB (type d'équipement = 'CAB')
- 5% sur BVT (type d'équipement = BVT et valideurs) 5% sur composteurs (type d'équipement = 'COMPOSTEUR')

$$\frac{(\text{tps dispo théo CAB} - \text{tps indispo CAB})}{\text{tps dispo théo CAB}} * 0.90 + 0.05 * \frac{(\text{tps dispo théo BVT} - \text{tps indispo BVT})}{\text{tps dispo théo BVT}} + 0.05 * \frac{(\text{tps dispo théo composteur} - \text{tps indispo composteur})}{\text{tps théo de dispo composteur}}$$

Cas 2 : Présence de CAB + BMT

90% sur CAB (type d'équipement = 'CAB')

10% sur BMT

$$\frac{(\text{tps dispo théo CAB} - \text{tps indispo CAB})}{\text{tps dispo théo CAB}} * 0.90 + 0.10 * \frac{(\text{tps dispo théo BMT} - \text{tps indispo BMT})}{\text{tps dispo théo BMT}}$$

Cas 3 : Présence de BVT/valideurs et composteurs, absence de CAB

75 % sur les BVT/valideurs

25 % sur les composteurs.

$$\frac{(tps\ dispo\ théo\ BVT - tps\ indispo\ BVT)}{tps\ dispo\ théo\ BVT} * 0.75 + 0.25 * \frac{(tps\ dispo\ théo\ composteur - tps\ indispo\ composteur)}{tps\ dispo\ théo\ composteur}$$

Cas 4 : Présence d'une seule catégorie d'équipement

S'il n'existe que des CAB ou BMT, pas de pondération pour le calcul de la règle générale.

Exonérations

Sont exonérés de la mesure :

- Les appareils fixes et inaccessible au public dans les gares / stations ou parties de gares / stations en travaux.
- les équipements de validation, installés hors des emprises SNCF (intérieur des gares, quais, entrées et parvis), hors service pour cause de vandalisme au moment de l'observation.

Reporting

SNCF Voyageurs fournit les résultats de l'indicateur par ligne mensuellement, trimestriellement et annuellement à Ile-de-France Mobilités.

3) Efficacité des lignes de Contrôles Automatiques Banlieue (CAB)

Service de référence

Dans les gares équipées de CAB, les voyageurs sont obligés d'utiliser les CAB pour pénétrer dans l'espace sous contrôle, en particulier, ils rencontrent des portillons ou des Passages Elargis Contrôlés d'accès aux trains fermés. Il n'y a pas d'accès possible sans valider un titre de transport.

Périmètre de la mesure

Ensemble des gares et stations ferrées exploitées par SNCF Voyageurs et équipées de ligne de CAB, des 13 lignes ferroviaires, du T11 ainsi que les futures lignes de tramway.

Niveau de l'objectif

Année du contrat	Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
2020-2021	82%	90%	98%
2022	89%	93%	97%
2023	89%	93%	97%

Montant de l'enveloppe financière

Le montant global annuel de l'enveloppe financière de cet indicateur est de 2 000 000 euros, répartis par ligne selon le tableau ci-dessous.

Une enveloppe financière est attribuée à chacune des lignes chaque mois pour 1/12 de son enveloppe financière globale annuelle.

Lignes	Enveloppe financière (en k€)
RER A	64
RER B	234
RER C	325
RER D	398
RER E	224
Ligne H	156
Ligne J	167
Ligne K	10
Ligne L	198
Ligne N	80
Ligne P	70
Ligne R	31
Ligne U	31
T4	-
T11	12

Le résultat de l'indicateur est calculé pour chacune des lignes Transilien et l'incitation financière est déclenchée pour chacune des lignes.

Méthode de mesure

2020-2022 :

La mesure se fait par client mystère. Le client mystère vérifie qu'il ne peut accéder de l'extérieur de la gare à un train sans avoir à franchir la ligne de contrôle et validé son titre de transport.

Le client mystère tentera de détecter les failles de la ligne de contrôle validation en observant le comportement des autres voyageurs et en utilisant toute « brèche » à sa disposition dans son parcours naturel : portillon physique ouvert ou non verrouillé, SAS PMR ouvert, barrière d'accès au quai ouverte, autre. La vérification s'effectuera par contrôle visuel, et "à la main" lorsque le portillon est à proximité de ligne de CAB.

Le client mystère n'aura pas comme objectif de créer une faille spécifique ou se détourner notablement de l'un des parcours naturels pour accéder au train, sauf s'il constate une anomalie de conception de la fermeture de la gare identifiée par d'autres voyageurs.

2023 :

En cas de non-conformité, l'information est remontée au fil de l'eau par l'enquêteur mystère qui envoie un message à une adresse SNCF dans les 4h suivant l'heure de démarrage de l'enquête* afin qu'elle la corrige.

L'enquêteur mystère repassera à la même gare entre 3 et 6 jours après la remontée de l'information à SNCF de la constatation de la non-conformité. Les deux mesures sont prises en compte dans la base des observations.

*ou à J+1 si l'enquête est réalisée au-delà de 17h du lundi au jeudi ou à J+2 (soit le lundi) si l'enquête est réalisée au-delà de 17h le samedi.

Périodicité de mesure

Pour les gares équipées de CAB, la périodicité de mesure est celle utilisée au paragraphe Périodicité de mesure de l'ANNEXE II-D-5 « Indicateurs relatifs au contact voyageurs » pour l'indicateur Qualité du contact voyageurs en gare.

Calcul du taux de conformité

Le taux de conformité se calcule par le rapport entre le nombre d'observations conformes et le nombre total d'observations.

Si le nombre de mesures n'était pas atteint pour des causes justifiables par SNCF Voyageurs, les parties se rencontreraient pour examiner ces causes et pour envisager d'adapter le nombre d'observations prises en compte pour le calcul de l'indicateur.

Exonérations

- Si la ligne de CAB est désactivée pour cause de travaux et que les validations se font sur des bornes de validation travaux la gare n'est pas mesurée ;
- Au cas par cas, si SNCF Voyageurs fournit une justification argumentée (dont raisons de sécurité, flux).

Reporting

De 2020 à 2022 : SNCF Voyageurs fournit l'indicateur par ligne mensuellement, trimestriellement et annuellement à Ile-de-France Mobilités.

A partir de 2023, Île-de-France Mobilités transmet l'indicateur par ligne mensuellement, trimestriellement et annuellement à SNCF Voyageurs.

ANNEXE II-D-4 INDICATEURS PROPETE

1. Propreté des gares

Service de référence

Afin de répondre aux attentes des voyageurs en gare, SNCF Voyageurs assure le maintien de ses espaces nets, en tenant compte d'éléments liés au nettoyage au sens strict à l'exclusion des items dégradation et état.

Le voyageur rencontre au cours de son parcours une gare ou des gares propre(s).

Périmètre de la mesure

Ensemble des gares et stations ferrées SNCF Voyageurs en Ile-de-France des 13 lignes ferroviaires, des T4 et T11 ainsi que des futures lignes de tramway.

Niveau de l'objectif

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
-4 points	2020-2021 : 87%	+ 4 points
	2022-2023 : 90%	

Montant de l'enveloppe financière

Le montant global annuel de l'enveloppe financière de cet indicateur est de 1 500 000 euros, réparti par ligne selon le tableau ci-dessous.

Une enveloppe financière est attribuée à chacune des lignes pour chaque trimestre à hauteur de 1/4 de son enveloppe financière globale annuelle.

Lignes	Enveloppe financière annuelle (en k€)
RER A	48
RER B	173
RER C	241
RER D	296
RER E	166
Ligne H	116
Ligne J	124
Ligne K	8
Ligne L	147
Ligne N	59
Ligne P	52
Ligne R	23
Ligne U	23
T4	15
T11	9

Le résultat de l'indicateur est calculé pour chacune des lignes exploitées par SNCF Voyageurs en Ile-de-France et l'incitation financière est déclenchée pour chacune des lignes.

Méthode de mesure

La mesure se fait par la visite d'un client mystère. Chaque mesure se fait via une enquête qui est réalisée 1 fois par trimestre dans toutes les gares et stations du réseau SNCF Voyageurs en Ile-de-France. Chaque gare ou station est visitée deux fois, en heures de pointe du matin et du soir, sur la base d'une grille de mesure (disponible en ANNEXE II-D-4-A) reprenant le service de référence.

Les résultats sont exprimés en taux de conformité.

Calcul du taux de conformité

Le taux de conformité se calcule, sur la base de la grille de mesure, par le rapport entre le nombre d'items observés conformes et du nombre total d'items observés avec l'application d'un coefficient de pondération type « vision voyageur » selon l'importance de l'item.

Exonérations

Les gares ou stations non accessibles aux voyageurs, notamment en raison de travaux ou en raison de grèves qui n'ont pu être anticipés par SNCF Voyageurs ne sont pas mesurées. Dans la mesure du possible, les enquêtes prévues en situation de grève seront reprogrammées.

Reporting

De 2020 à 2022 : SNCF Voyageurs fournit l'indicateur par ligne trimestriellement et annuellement à Ile-de-France Mobilités.

A partir de 2023, Île-de-France Mobilités transmet l'indicateur par ligne trimestriellement et annuellement à SNCF Voyageurs.

2- Propreté des trains

Service de référence

Afin de répondre aux attentes des voyageurs, SNCF Transilien assure en continu la netteté de ses espaces, en tenant compte d'éléments liés à la vétusté, à la propreté au sens strict et aux dégradations.

Périmètre de la mesure

Ensemble des matériels ferroviaires SNCF des 13 lignes ferroviaires, (à l'exception de la ligne A qui est nettoyée par la RATP), des T4 et T11 ainsi que les futures lignes de tramway.

Objectif de conformité

Lignes	Objectifs par ligne			
	2020	2021	2022	2023
B	80 %	80 %	81 %	85 %
C	80 %	80 %	82 %	85 %
D	73 %	73 %	82 %	90 %
E	80 %	80 %	85 %	85 %
H	93 %	93 %	94 %	95 %
J	82 %	82 %	87 %	87 %
K	93 %	93 %	94 %	95 %
L	90 %	90 %	94 %	94 %

N	82 %	82 %	91 %	93 %
P	87 %	87 %	93 %	93 %
R	90 %	90 %	92,5 %	92,5 %
T11	94 %	94 %	94 %	95 %
T4	89 %	89 %	91 %	91 %
U	85 %	85 %	86 %	88 %

Pour chacun des objectifs XX fixés dans le tableau ci-dessus, les bornes inférieures et supérieures sont fixées de la manière suivante :

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
XX% - 4	XX%	XX% + 4

Montant de l'enveloppe financière

Le montant global annuel de l'enveloppe financière de cet indicateur est de 1 500 000 euros.

Une enveloppe financière est attribuée à chacune des lignes pour chaque trimestre à hauteur de 1/4 de son enveloppe financière globale annuelle.

Lignes	Enveloppe financière (en k€)
RER A	-
RER B	60
RER C	271
RER D	333
RER E	187
Ligne H	131
Ligne J	140
Ligne K	9
Ligne L	166
Ligne N	67
Ligne P	59
Ligne R	26
Ligne U	26
T4	17
T11	10

Méthode de mesure

Chaque trimestre, une enquête est réalisée sur 800 voitures soit le cinquième du parc et 20% au moins des rames d'une ligne sont mesurées. Les voitures sont contrôlées aléatoirement dans les trains ou tramways

sélectionnés. Les mesures ont lieu en heures de pointe du matin et du soir. Les résultats sont exprimés en taux de conformité. La mesure se fait par enquête client mystère à l'aide d'une grille de mesure de mesure (disponible en ANNEXE II-D-4-B).

Calcul du taux de conformité

Le taux de conformité se calcule par le rapport entre le nombre d'items observés conformes et du nombre total d'items observés avec l'application d'un coefficient de pondération type « vision voyageur » selon l'importance de l'item.

Exonérations

En cas de grève SNCF Transilien qui n'ont pu être anticipées par SNCF Transilien, les voitures concernées ne sont pas mesurées. Dans la mesure du possible, les enquêtes prévues en situation de grève seront reprogrammées.

Reporting

De 2020 à 2022 : SNCF Transilien fournit l'indicateur par ligne trimestriellement et annuellement à Ile-de-France Mobilités.

A partir de 2023, Île-de-France Mobilités transmet l'indicateur par ligne trimestriellement et annuellement à SNCF Transilien.

ANNEXE II-D-4 [CONFIDENTIEL]
A – GRILLE DE MESURE BAROGARE

ANNEXE II-D-4 [CONFIDENTIEL]
B – GRILLE DE MESURE BAROTRAIN

ANNEXE II-D-5 INDICATEURS RELATIFS AU CONTACT VOYAGEURS

Les conditions d'accueil des voyageurs constituent des éléments essentiels de l'attractivité des transports collectifs. Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs recherchent, afin de favoriser l'usage des transports publics, une amélioration de la qualité de l'accueil de tous les voyageurs et de l'assistance qui leur est fournie

SNCF Voyageurs s'engage, dans toutes les gares, à ce qu'un voyageur puisse joindre facilement et rapidement un opérateur pour être :

- Orienté dans son parcours en toute fluidité ;
- Informé en temps réel et prévisionnel sur la desserte ferroviaire ;
- Renseigné sur l'intermodalité ;
- Conseillé sur l'offre tarifaire et les modalités de remboursement ;
- Assisté en cas de mobilité réduite.

Ces informations peuvent être fournies, par du personnel présent dans les gares, à des plages horaires fixes communiquées aux voyageurs ou par des opérateurs à distance grâce aux divers équipements/services qui seront déployés dans les gares au cours du présent contrat (sous réserve de la bonne exécution du PPI) :

- Bouton d'information sur les Bornes d'Appel d'Urgence et d'Information (BAU-I) ;
- Bouton d'interphone sur les portillons et lignes de CAB ;
- Audio et/ou Vidéo-assistance sur le futur Automate Mass Transit ;
- Affichage du numéro de téléphone non surtaxé du centre de relation client 3638

1. Qualité du contact voyageurs en gare

Service de référence

Afin de répondre aux attentes des voyageurs en gare, SNCF Voyageurs met en place les conditions d'un bon contact voyageurs avec un agent à travers, une relation commerciale et d'assistance de qualité.

Périmètre de la mesure

Ensemble des gares et stations ferrées exploitées par SNCF Transilien, des 13 lignes ferroviaires, des actuelles et futures lignes de tramway.

Niveau de l'objectif

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
95%	97%	99%

Montant de l'enveloppe financière

Le montant global annuel de l'enveloppe financière de cet indicateur est de 400 000 euros réparti par ligne selon le tableau ci-dessous.

Une enveloppe financière est attribuée à chacune des lignes chaque mois pour 1/12 de son enveloppe financière globale annuelle.

Lignes	Enveloppe financière (en k€)
RER A	13
RER B	46
RER C	64
RER D	79
RER E	44
Ligne H	31
Ligne J	33
Ligne K	2
Ligne L	39
Ligne N	16
Ligne P	14
Ligne R	6
Ligne U	6
T4	4
T11	2

Méthode de mesure

La mesure se fait par visite d'un client mystère dans les gares où du personnel est prévu à certaines périodes de la semaine.

Le plan de sondage est représentatif du trafic voyageur par ligne, par gare ou station.

Catégorie de gare	Nombre de montants	Nombre d'enquêtes
Catégorie 1	Plus de 35 000 montants par jour	2 enquêtes/mois/gare
Catégorie 2	Entre 20 000 et 35 000 montants par jour	1 enquête/mois/gare
Catégorie 3	Entre 5 000 et 20 000 montants par jour	2 enquêtes/trimestre/gare
Catégorie 4	Entre 1 500 et 5 000 montants par jour	1 enquête tous les deux mois/gare
Catégorie 5	Moins de 1 500 montants par jour	Si présence de personnel au moment du passage de l'enquêteur
Stations tramway	-	1 enquête tous les deux mois/station

Calcul du taux de conformité

Le taux de conformité est égal au nombre de mesures conformes par rapport au nombre d'observations réalisées.

La grille de mesure est établie selon les attentes des voyageurs tenant compte du service de référence et mesure le taux de conformité du service selon le poids donné aux trois attentes majeures des voyageurs :

- Information de qualité sur l'information et l'orientation : 35%
- Information de qualité sur l'achat et l'après-vente : 35%
- Relation de qualité : 30%

La grille de mesure ci-dessous présente les items de mesure de la non-conformité du service au service de référence. Cf. tableau ci-après.

Exonérations/adaptations

Les gares ou stations non accessibles aux voyageurs, notamment en raison de travaux ou en raison de grèves qui n'ont pu être anticipées par SNCF Voyageurs ne sont pas mesurées. Dans la mesure du possible, les enquêtes prévues en situation de grève seront reprogrammées.

Reporting

De 2020 à 2022 : SNCF Voyageurs fournit l'indicateur par ligne mensuellement, trimestriellement et annuellement à Ile-de-France Mobilités.

A partir de 2023, Île-de-France Mobilités transmet l'indicateur par ligne mensuellement, trimestriellement et annuellement à SNCF Voyageurs.

RESEAU FERRE	Obligations de service	Situation de référence SNCF	Situation non conforme SNCF	Objets de mesure*
Demande d'information d'itinéraire et orientation en gare	A sa demande, le voyageur est orienté et conseillé sur les itinéraires.	L'agent conseille le voyageur sur les horaires et le trajet vers sa destination, de la gare de départ à la gare d'arrivée. Sur sollicitation du voyageur et en cas de départ immédiat, l'agent oriente le voyageur vers le quai correspondant à sa destination. Sur sollicitation, l'agent en gare oriente le voyageur au sein de la gare.	L'agent ne sait pas orienter le voyageur. L'agent donne une information erronée ou incomplète (ex : ne précise pas les correspondances). L'agent ne donne pas les horaires ou la fréquence (sauf pour le trajet métro). L'agent ne sait pas répondre à la demande du voyageur et ne recherche pas la réponse.	<i>L'agent ne fournit pas l'itinéraire complet pour atteindre la destination souhaitée, de la gare de départ à la gare d'arrivée.</i>
Demande d'information sur les titres de transport et les tarifs	A sa demande, le voyageur est conseillé sur le titre de transport et la tarification adaptée à son voyage.	L'agent renseigne le voyageur sur les titres de transport et la tarification correspondant au déplacement en Ile-de-France qu'il souhaite effectuer.	L'agent ne sait pas donner les informations sur les titres de transport et la tarification. L'agent donne une information erronée ou incomplète.	<i>L'agent répond de manière incomplète ou erronée à la demande d'information sur les tarifs</i>
Accompagnement à l'achat du titre	A sa demande en gare, le voyageur a la possibilité d'acquérir le titre de transport correspondant au déplacement en Ile-de-France qu'il souhaite effectuer.	En cas de besoin, l'agent aide le voyageur à utiliser l'automate de vente ou lui vend directement le titre de transport souhaité.	L'agent refuse alors qu'il est disponible de vendre ou d'accompagner le voyageur sur l'automate ou l'accompagne sans lui fournir de l'aide sur l'automate.	<i>L'agent accompagne et fournit des explications au voyageur.</i>
Paiement	Au guichet, le voyageur peut payer en espèces, par chèque, chèque mobilité ou par carte bancaire dans la limite des seuils autorisés et en produisant les	L'agent laisse le choix du mode de paiement parmi les possibilités affichées. L'agent rend la monnaie sans erreur. L'agent doit proposer une solution en cas de	Le voyageur se voit refuser un moyen de paiement affiché (sauf si incident technique auquel cas le voyageur en est averti). Le rendu monnaie est faux.	<i>L'agent refuse le mode de paiement souhaité par le voyageur. Ne pouvant pas rendre la monnaie, l'agent n'invite ni à faire l'appoint ni à</i>

RESEAU FERRE	Obligations de service	Situation de référence SNCF	Situation non conforme SNCF	Objets de mesure*
	justificatifs demandés (notamment pièce d'identité pour les chèques).	défaillance technique.		<i>utiliser un autre mode de paiement ou un appareil de vente.</i>
Service après-vente	A sa demande sur un acte d'après-vente ou une réclamation, le voyageur <u>bénéficie de l'après-vente</u> ou est orienté vers le bon service.	L'agent réalise l'acte de SAV. En cas d'incapacité, l'agent renseigne le voyageur en lui communiquant les coordonnées du service correspondant (adresse internet ou numéro de téléphone...).	L'agent ne sait pas ou refuse de communiquer les informations demandées pour un acte d'après-vente ou une réclamation. L'agent donne une information erronée ou incomplète.	<i>L'agent ne réalise pas l'acte d'après-vente et ne communique aucun contact vers lequel le voyageur peut se diriger.</i>
Une posture de qualité	Les agents présents sont disponibles, en tenue, courtois et accueillants.	L'agent porte la tenue définie par l'opérateur, identifiable, propre et soignée. Le voyageur est salué spontanément par l'agent auquel il s'adresse et bénéficie d'une formule de prise de congé. L'agent se montre courtois et accueillant (sourire, attitude avenante).	Au moins un des agents rencontrés ne porte pas la tenue complète (sauf dérogation liée aux conditions climatiques). La tenue n'est ni propre ni soignée. La présentation de l'agent est incorrecte dans son attitude et sa posture. L'agent adopte une attitude fermée et peu avenante L'agent mange, mâche du chewing-gum, lit (journal, livre...), fume, est en communication téléphonique manifestement personnelle. L'agent est impoli avec le voyageur, manifestement discourtois. L'agent ignore délibérément le voyageur. L'agent ne se montre pas disponible : discute avec des collègues, tourne le dos au voyageur...	<i>La tenue de l'agent n'est pas conforme (incomplète, en désordre, malpropre...) L'agent ne s'occupe pas du voyageur et ne lui fait pas signe qu'il l'a vu dans les 15 secondes. L'agent n'accueille pas le voyageur avec une formule de courtoisie ou un sourire La posture de l'agent est manifestement incorrecte mais il la rectifie à l'arrivée du voyageur. La posture de l'agent est manifestement incorrecte et il ne la rectifie pas à l'arrivée du voyageur.</i>

RESEAU FERRE	Obligations de service	Situation de référence SNCF	Situation non conforme SNCF	Objets de mesure*
Un accès à l'information de qualité	Si la relation avec le voyageur se déroule au guichet, le guichet est facilement repérable, rangé et propre	La vitre, l'hygiaphone, le comptoir, l'intérieur du guichet sont propres, ordonnés (pas d'affichage sauvage, d'empilement de brochures, l'agent est parfaitement visible).	Le point d'accueil ou guichet est sale, en désordre. Des objets personnels sont visibles (nourriture, cigarettes, livres...), guichet encombré (empilement de brochures, fiches horaires...). Les vitres sont pleines de traces et de tâches. Le guichet est sombre et le voyageur ne voit pas bien l'agent.	
Un accès à l'information de qualité	L'information présentée est à jour et utile.	Le voyageur trouve sur son parcours, lisibles, en bon état et à jour les informations qui lui sont utiles : nom de la gare, affiche d'informations sur la gare et les services offerts, les tarifs des principaux titres de transports mis en vente, différents moyens de paiement et le seuil minimum d'acceptation.	Il n'y a aucun affichage sur le parcours du voyageur. L'affichage ne donne pas des informations à jour. L'affichage n'est pas visible et/ou non lisible dans sa totalité (dégradation du cadre d'affichage, affiche déchirée, à moitié enroulée empêchant la lecture de "l'ensemble" des informations de l'affiche).	<i>L'information près des espaces de vente n'est pas à jour ou n'est pas bien présentée, illisible, manuscrite ou périmée.</i>
	En l'absence de l'agent, le voyageur peut lire un message avec une solution alternative.	L'agent a laissé une affiche avec un délai d'attente avant son retour ou une autre solution de contact. Sur l'affiche, il est proposé au voyageur de se diriger vers la borne d'appel ou de composer le numéro d'appel client 3658 depuis son téléphone personnel.	L'agent n'a pas laissé un message d'absence.	

*Les objets de mesure sont valables sauf si l'agent est retenu pour une situation d'urgence dans la gare. Dans ce cas, l'enquêteur devra s'en assurer et l'indiquer dans sa grille de mesure.

2. Qualité du contact voyageurs à distance

Service de référence

Afin de répondre aux attentes des voyageurs dans le cadre d'un contact client avec un téléconseiller à distance, SNCF Voyageurs met en place les conditions d'un bon contact voyageurs à travers une relation commerciale et d'assistance de qualité.

Périmètre de la mesure

Ensemble des gares, haltes et stations ferrées exploitées par SNCF Transilien, des 13 lignes ferroviaires, des actuelles et futures lignes de tramway.

Niveau de l'objectif

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
95%	97%	99%

Montant de l'enveloppe financière

Le montant global annuel de l'enveloppe financière de cet indicateur est de 400 000 euros réparti par ligne selon le tableau ci-dessous.

Une enveloppe financière est attribuée à chacune des lignes chaque mois pour 1/12 de son enveloppe financière globale annuelle.

Lignes	Enveloppe financière (en k€)
RER A	13
RER B	46
RER C	64
RER D	79
RER E	44
Ligne H	31
Ligne J	33
Ligne K	2
Ligne L	39
Ligne N	16
Ligne P	14
Ligne R	6
Ligne U	6
T4	4
T11	2

Méthode de mesure

La mesure se fait par visite d'un client mystère (ECM), dans le cadre d'un contact client avec un téléconseiller du centre de relation clients par l'intermédiaire d'un équipement permettant le contact à distance (Borne d'appel d'information, Interphone sur ligne de CAB/Automate Mass Transit, lorsque ces équipements auront été déployés) soit en composant le numéro d'appel 3658.

Le plan de sondage est représentatif du trafic voyageur par ligne, par gare ou station.

Catégorie de gare	Nombre de montants	Nombre d'enquêtes
Catégorie 1	Plus de 35 000 montants par jour	1 enquête/mois/gare
Catégorie 2	Entre 20 000 et 35 000 montants par jour	1 enquête/mois/gare
Catégorie 3	Entre 5 000 et 20 000 montants par jour	2 enquêtes/trimestre/gare
Catégorie 4	Entre 1 500 et 5 000 montants par jour	1 enquête tous les deux mois/gare
Catégorie 5	Moins de 1 500 montants par jour	1 enquête/mois/gare
Stations tramway	-	1 enquête tous les deux mois/station

Calcul du taux de conformité

Le taux de conformité est égal au nombre de mesures conformes par rapport au nombre d'observations réalisées.

La grille de mesure est établie selon les attentes des voyageurs tenant compte du service de référence et mesure le taux de conformité du service selon le poids donné aux trois attentes majeures des voyageurs :

- Information de qualité sur les itinéraires et le trafic : 35%
- Information de qualité sur l'achat et l'après-vente : 35%
- Relation de qualité : 30%

La grille de mesure ci-dessous présente les items de mesure de la non-conformité du service au service de référence. Cf. tableau ci-après.

Exonérations

Les gares ou stations non accessibles aux voyageurs, notamment en raison de travaux ou en raison de grèves qui n'ont pu être anticipées par SNCF Voyageurs ne sont pas mesurées. Dans la mesure du possible, les enquêtes prévues en situation de grève seront reprogrammées.

Reporting

De 2020 à 2022 : SNCF Voyageurs fournit l'indicateur par ligne mensuellement, trimestriellement et annuellement à Ile-de-France Mobilités.

A partir de 2023, Île-de-France Mobilités transmet l'indicateur par ligne mensuellement, trimestriellement et annuellement à SNCF Voyageurs.

RESEAU FERRE	Obligations de service	Situation de référence SNCF	Situation non conforme SNCF	Objets de mesure
Demande d'information d'itinéraire et trafic	A sa demande, le voyageur est informé et conseillé sur les itinéraires.	Le téléconseiller conseille le voyageur sur les horaires et le trajet vers sa destination, de la gare de départ à la gare d'arrivée.	Le téléconseiller donne une information erronée ou incomplète (ex : ne précise pas les correspondances). Le téléconseiller ne donne pas les horaires ou la fréquence (sauf pour le trajet métro). Le téléconseiller ne sait pas répondre à la demande du voyageur et ne recherche pas la réponse.	<i>Le téléconseiller ne fournit pas l'itinéraire complet pour atteindre la destination souhaitée, de la gare de départ à la gare d'arrivée.</i>
Demande d'information sur les titres de transport et les tarifs	Le voyageur est conseillé sur le titre de transport et la tarification adaptée à son voyage.	Le téléconseiller renseigne le voyageur sur les titres de transport et la tarification correspondant au déplacement en Ile-de-France qu'il souhaite effectuer.	Le téléconseiller ne sait pas donner les informations sur les titres de transport et la tarification. Le téléconseiller donne une information erronée ou incomplète.	<i>Le téléconseiller répond de manière incomplète ou erronée à la demande d'information sur les tarifs.</i>
Service après-vente	A sa demande sur un acte d'après-vente ou une réclamation, le voyageur <u>bénéficie</u> d'informations sur les modalités pour effectuer une réclamation.	Le téléconseiller donne l'ensemble des informations permettant d'effectuer une réclamation ;	Le téléconseiller ne sait pas ou refuse de communiquer les informations demandées pour un acte d'après-vente ou une réclamation. Le téléconseiller donne une information erronée ou incomplète.	
Une posture de qualité	Le ton de la voix du téléconseiller est agréable, il est courtois et poli.	Le voyageur est salué par le téléconseiller auquel il s'adresse et bénéficie d'une formule de prise de congé. Le téléconseiller est courtois.	Le téléconseiller adopte un ton ferme et peu avenant. L'agent est impoli avec le voyageur.	<i>L'agent s'assure qu'il a rendu le service attendu.</i>
	Lors de l'attente avant la mise en relation avec un téléconseiller, le client entend les messages d'accueil.		Le message d'accueil n'est pas diffusé.	

3. Délai du contact voyageurs en gare en 5mn et à distance en 1mn

Service de référence

Tout voyageur doit pouvoir, lors de son passage en gare s'adresser :

- A un agent (en face-à-face) en moins de 5 (cinq) minutes ou prendre connaissance au guichet d'une affiche indiquant que l'agent est occupé par ailleurs dans la gare ;
- à un téléconseiller en moins de 1 (une) minute via une Borne d'appel d'information ou numéro de téléphone non surtaxé du centre de relation client 3658, un Interphone sur ligne de CAB/Automate Mass Transit lorsque ces équipements auront été déployés..

Périmètre de la mesure

Ensemble des gares et stations ferrées exploitées par SNCF Transilien, des 13 lignes ferroviaires, du T11 et des futures lignes de tramway.

Pour le T4, seule la mise en contact avec un téléconseiller dans un délai d'1 minute est mesurée.

Objectif de conformité

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
- 3%	2020 – 2021 : 90% 2022 : 91 2023 : 93%	+ 3%

Montant de l'enveloppe financière

Le montant global annuel de l'enveloppe financière de cet indicateur est de 1 200 000 euros réparti par ligne selon le tableau ci-dessous.

Une enveloppe financière est attribuée à chacune des lignes selon la répartition suivante et ce chaque mois pour 1/12 de son enveloppe financière globale annuelle :

Lignes	Enveloppe financière (en k€)
RER A	38
RER B	139
RER C	193
RER D	236
RER E	133
Ligne H	93
Ligne J	99
Ligne K	6
Ligne L	118
Ligne N	47
Ligne P	42
Ligne R	18
Ligne U	19
T4	12
T11	7

Méthode de mesure

La méthode de mesure se fait enquête client mystère (ECM).

L'indicateur est un indicateur composite avec l'agrégat de 2 mesures :

- Première mesure : le délai contact voyageurs en gare.

La vérification de cette mise en relation est faite par l'enquêteur, à l'occasion de la mesure de la qualité du contact voyageurs aux guichets.

Le client - enquêteur s'assure en premier lieu de la présence d'un agent au guichet et si ce n'est le cas, il se déplace en gare pour ses observations et commence alors à compter les 5 minutes jusqu'à trouver ou non un agent ou bien peut observer au guichet un affichage mentionnant que l'agent est occupé par ailleurs dans la gare.

Le résultat de cette mesure représente 20% de l'indicateur

- Deuxième mesure : le délai du contact voyageur à distance.

L'enquêteur doit entrer en contact avec un téléconseiller dans un délai de moins de 1 minute si contact à distance (numéro de téléphone non surtaxé du centre de relation client 3658, Borne d'appel d'information, Interphone sur ligne de CAB, /Automate Mass Transit lorsque ces équipements auront été déployés).

Le résultat de cette mesure représente 80% de l'indicateur.

Répartition des enquêtes pour les 2 mesures :

	Total/mois	Dont par mois à distance :		Dont par mois en gare
Gares de segment 1 (15 gares) : 3 enquêtes/mois,	45	1x/mois	15	30
Gares de segment 2 (16 gares) : 2 enquêtes/mois,	32	1x/mois	16	16
Gares de segment 3 (112 gares) : 4 enquêtes/trimestre,	149	2x/trimestre	75	74
Gares de segment 4 (94 gares) : 1 enquête/mois,	94	dans 50% des cas	47	47
Gares de segment 5 (136 gares) : 1 enquête/mois,	136	dans tous les cas	136	-
Tramway : 1 enquêtes/mois/station	27	Selon planification de la présence agents en station	14	13
	483		303	180

Dans les gares et aux horaires sans présence de personnel seul le scénario à distance sera réalisé.

Calcul du taux de conformité

Le taux de conformité se calcule par le rapport entre le nombre d'observations conformes et le nombre total d'observations pour chacune des 2 mesures. L'indicateur composite est composé à 20% du résultat de la mesure du délai de contact en gare et de 80% du résultat de la mesure du délai de contact à distance.

Exonérations

Les gares ou stations non accessibles aux voyageurs, notamment en raison de travaux ou en raison de grèves qui n'ont pu être anticipées par SNCF Voyageurs ne sont pas mesurées. Dans la mesure du possible, les enquêtes prévues en situation de grève seront reprogrammées.

Reporting

De 2020 à 2022 : SNCF Voyageurs fournit l'indicateur par ligne mensuellement, trimestriellement et annuellement à Ile-de-France Mobilités.

A partir de 2023, Île-de-France Mobilités transmet l'indicateur par ligne mensuellement, trimestriellement et annuellement à SNCF Voyageurs.

ANNEXE II-D-6 INDICATEURS RELATIFS A L'ELEVATIQUE

Disponibilité des escaliers mécaniques

Service de référence

Lorsqu'un voyageur se présente devant un escalier mécanique qui relève de la ligne du périmètre SNCF Voyageurs en Ile-de-France, l'appareil n'est pas en panne.

Périmètre de la mesure

Ensemble des gares SNCF Voyageurs en Ile-de-France : les 13 lignes ferroviaires et les lignes Tram-Train disposant de ce type d'équipement

Objectif de la mesure

Borne inférieure	Objectif-pivot	Borne supérieure
-2pts	97% en 2020 et 2021 98% en 2022 et 2023	+2pts

Montant de l'enveloppe financière

Le montant global annuel de l'enveloppe financière de cet indicateur est de 900 000 euros, réparti par ligne selon le tableau ci-dessous.

Une enveloppe financière est attribuée à chacune des lignes chaque mois pour 1/12 de son enveloppe financière globale annuelle.

Lignes	Enveloppe financière (en k€)
RER A	29
RER B	105
RER C	146
RER D	179
RER E	101
Ligne H	70
Ligne J	75
Ligne K	5
Ligne L	89
Ligne N	36
Ligne P	32
Ligne R	14
Ligne U	14
T4	0
T11	5

Le résultat de l'indicateur est calculé pour chacune des lignes exploitées par SNCF Voyageurs en Ile-de-France et l'incitation financière est déclenchée pour chacune des lignes.

Montant du bonus-malus

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

- Si le taux de disponibilité est supérieur ou égal à la borne supérieure, SNCF Voyageurs obtient un bonus maximum ;
- Si le taux de disponibilité est inférieur ou égal à la borne inférieure, SNCF Voyageurs obtient un malus maximum ;
- Si le taux de disponibilité est compris entre l'objectif-pivot et la borne supérieure, SNCF Voyageurs obtient un bonus égal à : $\text{bonus maximum} \times (\text{taux} - \text{objectif-pivot}) / (\text{borne supérieure} - \text{objectif-pivot})$;
- Si le taux de disponibilité est compris entre l'objectif et la borne inférieure, SNCF Voyageurs obtient un malus égal à : $\text{malus maximum} \times (\text{taux} - \text{objectif-pivot}) / (\text{borne inférieure} - \text{objectif-pivot})$;

Méthode de mesure

La détection des pannes des escaliers mécaniques se fait par les agents en gare ou par les remontées d'informations automatiques.

En cas de panne, une demande d'intervention est ouverte et le reste jusqu'à remise en fonctionnement qui correspond à la clôture de la demande d'intervention.

Calcul du taux de disponibilité

Les indicateurs ont un taux de disponibilité calculé à partir des Demandes d'Intervention (DI) au mainteneur:

Calcul du taux de disponibilité :

- Soit T0 : l'heure et la date de la Demande D'Intervention,
- Soit TF : l'heure et la date de la Fin d'Intervention,
- Soit TA : la somme des temps d'arrêt (TF-T0) par période de 16h,
- Soit TBF : le temps de fonctionnement théorique des équipements concernés égal à 16h par jour.

La disponibilité technique DT est calculée de la manière suivante :

$$DT = (TBF-TA)/TBF$$

L'heure et la date de Demande d'Intervention/Fin d'Intervention sont enregistrées dans les Systèmes d'Information SNCF.

Exonérations

En plus des cas prévus dans l'article 173 liés au cas de force majeure, sont donc décomptés des heures de disponibilité de l'équipement les temps de non fonctionnement de l'appareil à l'exception de ceux ayant fait l'objet d'une demande d'intervention pour:

- Des renouvellements d'appareils, à hauteur de 6 mois maximum par équipement et à l'exception des gares de Magenta et Hausmann. Compte tenu de la complexité des travaux dans ces deux gares, une exonération de 7 mois par équipement est appliquée, plus un moins supplémentaire en cas de renouvellement simultané d'équipements situées côte à côte (remplacement d'équipements installés en batterie).
- Des travaux particuliers: modernisation, mise en conformité (accessibilité, évolution légale), remplacement de pièces constitutives lourdes*, opération de régénération ;
- Des gares fermées partiellement ou totalement au public pour des causes de travaux par exemple ;

- Des cas liés à la sécurité des voyageurs comme des inondations, incendies, affaissements de terrain etc.
- * Pièces constitutives lourdes : Escalier Mécanique (moteur, freins, plaques palière, mains courantes, entraînements des mains courantes, entraînement du tapis de marche)

Périodicité du reporting

Cet indicateur est transmis à IDF M à une fréquence, mensuelle, trimestrielle et annuelle.

Par ailleurs, SNCF Voyageurs fournira à IDF M à titre indicatif à chaque fin de trimestre, une liste nominative des équipements faisant l'objet d'arrêts de longue durée et les actions entreprises.

2. Disponibilité des ascenseurs

Service de référence

Lorsqu'un voyageur se présente devant un ascenseur qui relève de la ligne, l'appareil n'est pas en panne.

Périmètre de la mesure

Ensemble des gares SNCF Voyageurs en Ile-de-France : les 13 lignes ferroviaires et les lignes Tram-Train disposant de ce type d'équipement.

Objectif de la mesure

Borne inférieure	Objectif-Pivot	Borne supérieure
-2pts	97% en 2020 et 2021 98% en 2022 et 2023	+2pts

Montant de l'enveloppe financière

Le montant global annuel de l'enveloppe financière de cet indicateur est de 900 000 euros, réparti par ligne selon le tableau ci-dessous.

Une enveloppe financière est attribuée à chacune des lignes chaque mois pour 1/12 de son enveloppe financière globale annuelle.

Lignes	Enveloppe financière (en k€)
RER A	29
RER B	105
RER C	146
RER D	179
RER E	101
Ligne H	70
Ligne J	75
Ligne K	5
Ligne L	89
Ligne N	36
Ligne P	32
Ligne R	14
Ligne U	14
T4	-
T11	5

Montant du bonus-malus

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

- Si le taux de disponibilité est supérieur ou égal à la borne supérieure, SNCF Voyageurs obtient un bonus maximum ;
- Si le taux de disponibilité est inférieur ou égal à la borne inférieure, SNCF Voyageurs obtient un malus maximum ;
- Si le taux de disponibilité est compris entre l'objectif-pivot et la borne supérieure, SNCF Voyageurs obtient un bonus égal à : $\text{bonus maximum} \times (\text{taux} - \text{objectif-pivot}) / (\text{borne supérieure} - \text{objectif-pivot})$;
- Si le taux de disponibilité est compris entre l'objectif et la borne inférieure, SNCF Voyageurs obtient un malus égal à : $\text{malus maximum} \times (\text{taux} - \text{objectif-pivot}) / (\text{borne inférieure} - \text{objectif-pivot})$;

Méthode de mesure

La détection des pannes des ascenseurs se fait par les agents en gare ou par les remontées d'informations automatiques.

En cas de panne, une demande d'intervention est ouverte et le reste jusqu'à remise en fonctionnement qui correspond à la clôture de la demande d'intervention.

Calcul du taux de disponibilité

Les indicateurs ont un taux de disponibilité calculé à partir des Demandes d'Intervention (DI) au mainteneur:

Calcul du taux de disponibilité :

- Soit T0 : l'heure et la date de la Demande D'Intervention,
- Soit TF : l'heure et la date de la Fin d'Intervention,
- Soit TA : la somme des temps d'arrêt (TF-T0) par période de 16h,
- Soit TBF : le temps de fonctionnement théorique des équipements concernés égal à 16h par jour.

La disponibilité technique DT est calculée de la manière suivante :

$$DT = (TBF-TA)/TBF$$

L'heure et la date de Demande d'Intervention/Fin d'Intervention sont enregistrées dans les Systèmes d'Information SNCF.

Exonérations

Sont décomptés des heures de disponibilité de l'équipement les temps de non fonctionnement de l'appareil à l'exception de ceux ayant fait l'objet d'une demande d'intervention pour :

- Des renouvellements d'appareils, à hauteur de 7 mois maximum par équipement ;
- Des travaux particuliers : modernisation, mise en conformité (accessibilité, évolution légale), remplacement de pièces constitutives lourdes*, opération de régénération ;
- Des gares fermées partiellement ou totalement au public pour des causes de travaux par exemple ;
- Des cas liés à la sécurité des voyageurs comme des inondations, incendies, affaissements de terrain etc.

Les cas d'exonérations sont évoqués en comité élévatique.

** Pièces constitutives lourdes : Ascenseurs : portes, groupe de motricité électrique ou hydraulique, vérin, vidange et remplacement de l'huile pour les ascenseurs hydrauliques, gaines (vitreries extérieures hors portes), opérateurs de porte sous cabine.*

Périodicité du reporting

Cet indicateur est transmis à IDF M à une fréquence mensuelle, trimestrielle et annuelle.

Par ailleurs, SNCF Voyageurs fournira à IDF M à titre indicatif à chaque fin de trimestre, une liste nominative des équipements faisant l'objet d'arrêts de longue durée et les actions entreprises.

4. Délai de remise en service en cas de pannes des escaliers mécaniques

Service de référence

Les pannes courantes doivent être réparées dans un délai maximum de 48 heures à compter de leur signalement.

Périmètre de la mesure

Ensemble des gares SNCF Voyageurs en Ile-de-France : 13 lignes ferroviaires et les lignes de Tram-train disposant de ce type d'équipement.

Objectif de la mesure

Borne inférieure	Objectif-pivot	Borne supérieure
-3 pts	95% en 2020 et 2021 97% en 2022 et 2023	+3 pts

Montant de l'enveloppe financière

Le montant global annuel de l'enveloppe financière de cet indicateur est de 450 000 euros, réparti par ligne selon le tableau ci-dessous.

Une enveloppe financière est attribuée à chacune des lignes chaque mois pour 1/12 de son enveloppe financière globale annuelle.

Lignes	Enveloppe financière (en k€)
RER A	14
RER B	52
RER C	73
RER D	90
RER E	50
Ligne H	35
Ligne J	38
Ligne K	2
Ligne L	45
Ligne N	18
Ligne P	16
Ligne R	7
Ligne U	7
T4	-
T11	3

Montant du bonus-malus

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

- Si le taux de conformité est supérieur ou égal à la borne supérieure, SNCF Voyageurs obtient un bonus maximum ;
- Si le taux de conformité est inférieur ou égal à la borne inférieure, SNCF Voyageurs obtient un malus maximum ;
- Si le taux de conformité est compris entre l'objectif-pivot et la borne supérieure, SNCF Voyageurs obtient un bonus égal à : $\text{bonus maximum} \times (\text{taux} - \text{objectif-pivot}) / (\text{borne supérieure} - \text{objectif-pivot})$;
- Si le taux de conformité est compris entre l'objectif et la borne inférieure, SNCF Voyageurs obtient un malus égal à : $\text{malus maximum} \times (\text{taux} - \text{objectif-pivot}) / (\text{borne inférieure} - \text{objectif-pivot})$;

Méthode de mesure

Les engagements sur le délai de remise en service des équipements sont mesurés à partir de la mesure de l'indicateur de disponibilité dans l'outil de Gestion Maintenance de Site.

Calcul du taux

Le délai de remise en service de l'appareil est calculé par la différence entre l'heure de remise en service de l'équipement et l'heure du constat de la panne courante.

Les remises en service réalisées dans un délai de 48h seront considérées comme des mesures conformes.

Les remises en service non réalisées dans un délai de 48h seront considérées comme des mesures non-conformes.

Le taux de conformité du délai de remise en service est égal au rapport entre le nombre de mesures conformes (le nombre de remises en service réalisées sous 48h) et le nombre total de mesures (le nombre de pannes courantes non exonérées).

Reporting

Cet indicateur est transmis à une fréquence mensuelle, trimestrielle et annuelle à IDF M.

5. Délai de remise en service en cas de pannes des ascenseurs

Service de référence

Les pannes courantes doivent être réparées dans un délai maximum de 48 heures à compter de leur signalement.

Périmètre de la mesure

Ensemble des gares SNCF Voyageurs en Ile-de-France : 13 lignes ferroviaires et les lignes de Tram-train disposant de ce type d'équipement.

Objectif de la mesure

Borne inférieure	Objectif-pivot	Borne supérieure
-3 pts	95% en 2020 et 2021 97% en 2022 et 2023	+3 pts

Montant de l'enveloppe financière

Le montant global annuel de l'enveloppe financière de cet indicateur est de 450 000 euros, réparti par ligne selon le tableau ci-dessous.

Une enveloppe financière est attribuée à chacune des lignes chaque mois pour 1/12 de son enveloppe financière globale annuelle.

Lignes	Enveloppe financière (en k€)
RER A	14
RER B	52
RER C	73
RER D	90
RER E	50
Ligne H	35
Ligne J	38
Ligne K	2
Ligne L	45
Ligne N	18
Ligne P	16
Ligne R	7
Ligne U	7
T4	-
T11	3

Le résultat de l'indicateur est calculé pour chacune des lignes exploitées par SNCF Voyageurs en Ile-de-France et l'incitation financière est déclenchée pour chacune des lignes.

Montant du bonus-malus

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

- Si le taux de conformité est supérieur ou égal à la borne supérieure, SNCF Voyageurs obtient un bonus maximum ;
- Si le taux de conformité est inférieur ou égal à la borne inférieure, SNCF Voyageurs obtient un malus maximum ;
- Si le taux de conformité est compris entre l'objectif-pivot et la borne supérieure, SNCF Voyageurs obtient un bonus égal à : $\text{bonus maximum} \times (\text{taux} - \text{objectif-pivot}) / (\text{borne supérieure} - \text{objectif-pivot})$;
- Si le taux de conformité est compris entre l'objectif et la borne inférieure, SNCF Voyageurs obtient un malus égal à : $\text{malus maximum} \times (\text{taux} - \text{objectif-pivot}) / (\text{borne inférieure} - \text{objectif-pivot})$;

Méthode de mesure

Les engagements sur le délai de remise en service des équipements sont mesurés à partir de la mesure de l'indicateur de disponibilité dans l'outil de Gestion de Maintenance de Site.

Calcul du taux

Le délai de remise en service de l'appareil est calculé par la différence entre l'heure de remise en service de l'équipement et l'heure du constat de la panne courante.

Les remises en service réalisées dans un délai de 48h seront considérées comme des mesures conformes.

Les remises en service non réalisées dans un délai de 48h seront considérées comme des mesures non-conformes.

Le taux de conformité du délai de remise en service est égal au rapport entre le nombre de mesures conformes (le nombre de remises en service réalisées sous 48h) et le nombre total de mesures (le nombre de pannes courantes non exonérées).

Reporting

Cet indicateur est transmis à une fréquence mensuelle, trimestrielle et annuelle à IDF M.

6. Délai d'information en cas de pannes des escaliers mécaniques

Service de référence

Toutes les pannes d'équipements doivent faire l'objet d'une information standard immédiate mentionnant leur prise en compte par SNCF Voyageurs, l'intervention prochaine d'un mainteneur ainsi que la communication d'une date prévisionnelle de remise en service dans les 48 h.

Les pannes ne pouvant pas être réparées dans un délai de 48 heures, doivent faire l'objet d'une information à destination des voyageurs sur le non fonctionnement de l'équipement et sa date prévisionnelle de remise en service dans un délai de 48h à compter de leur signalement.

Périmètre de la mesure

Ensemble des gares SNCF Voyageurs en Ile-de-France : 13 lignes ferroviaires et les lignes de Tram-train disposant de ce type d'équipement.

Méthode de mesure

La mesure est réalisée par un enquêteur mystère qui vérifie lors de son cheminement naturel en gare pour les équipements qui ne fonctionnent pas au moment de son passage, la présence et la pertinence de l'affichage concernant la date de remise en service prévisionnelle de l'équipement.

La liste des non conformités est établie en comparant l'absence d'affichage constatée par l'enquêteur et les déclarations de panne.

Le plan de sondage est représentatif du trafic voyageur par ligne, par gare ou station.

Catégorie de gare	Nombre de montants	Nombre d'enquêtes
Catégorie 1	Plus de 35 000 montants par jour	3 enquêtes/mois/gare
Catégorie 2	Entre 20 000 et 35 000 montants par jour	2 enquêtes/mois/gare
Catégorie 3	Entre 5 000 et 20 000 montants par jour	4 enquêtes/trimestre/gare
Catégorie 4	Entre 1 500 et 5 000 montants par jour	1 enquête/mois/gare
Catégorie 5	Moins de 1 500 montants par jour	1 enquête/mois/gare
Stations tramway	-	1 enquête/mois/station

Calcul de l'objectif

Le taux de conformité est le rapport du nombre d'observations conformes sur le nombre d'observations réalisées.

Niveau de l'objectif

Borne inférieure	Objectif-pivot	Borne supérieure
96 %	98 %	100 %

Montant de l'enveloppe financière

Le montant global annuel de l'enveloppe financière de cet indicateur est de 150 000 euros, réparti par ligne selon le tableau ci-dessous.

Une enveloppe financière est attribuée à chacune des lignes chaque mois pour 1/12 de son enveloppe financière globale annuelle.

Lignes	Enveloppe financière (en k€)
RER A	5
RER B	17
RER C	24
RER D	30
RER E	17
Ligne H	12
Ligne J	13
Ligne K	1
Ligne L	15
Ligne N	6
Ligne P	5
Ligne R	2
Ligne U	2
T4	-
T11	1

Montant du bonus-malus

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

- Si le taux de conformité est supérieur ou égal à la borne supérieure, SNCF Voyageurs obtient un bonus maximum ;
- Si le taux de conformité est inférieur ou égal à la borne inférieure, SNCF Voyageurs obtient un malus maximum ;
- Si le taux de conformité est compris entre l'objectif-pivot et la borne supérieure, SNCF Voyageurs obtient un bonus égal à : $\text{bonus maximum} \times (\text{taux} - \text{objectif-pivot}) / (\text{borne supérieure} - \text{objectif-pivot})$;
- Si le taux de conformité est compris entre l'objectif et la borne inférieure, SNCF Voyageurs obtient un malus égal à : $\text{malus maximum} \times (\text{taux} - \text{objectif-pivot}) / (\text{borne inférieure} - \text{objectif-pivot})$;

Exonérations

Les appareils inaccessibles aux voyageurs pour des raisons de travaux ou de sécurité.

Reporting

Cet indicateur est transmis à une fréquence mensuelle, trimestrielle et annuelle à IDF M.

7. Délai d'information en cas de pannes des ascenseurs

Service de référence

Toutes les pannes d'équipements doivent faire l'objet d'une information standard immédiate mentionnant leur prise en compte par SNCF Mobilités, l'intervention prochaine d'un mainteneur ainsi que la communication d'une date prévisionnelle de remise en service dans les 48 h.

Les pannes ne pouvant pas être réparées dans un délai de 48 heures, doivent faire l'objet d'une information à destination des voyageurs sur le non fonctionnement de l'équipement et sa date prévisionnelle de remise en service dans un délai de 48h à compter de leur signalement.

Périmètre de la mesure

Ensemble des gares SNCF Voyageurs en Ile-de-France : 13 lignes ferroviaires et les lignes de Tram-train disposant de ce type d'équipement.

Méthode de mesure

La mesure est réalisée par un enquêteur mystère qui vérifie lors de son cheminement naturel en gare pour les équipements qui ne fonctionnent pas au moment de son passage, la présence et la pertinence de l'affichage concernant la date de remise en service prévisionnelle de l'équipement.

La liste des non conformités est établie en comparant l'absence d'affichage constatée par l'enquêteur et les déclarations de panne.

Le plan de sondage est représentatif du trafic voyageur par ligne, par gare ou station.

Catégorie de gare	Nombre de montants	Nombre d'enquêtes
Catégorie 1	Plus de 35 000 montants par jour	3 enquêtes/mois/gare
Catégorie 2	Entre 20 000 et 35 000 montants par jour	2 enquêtes/mois/gare
Catégorie 3	Entre 5 000 et 20 000 montants par jour	4 enquêtes/trimestre/gare
Catégorie 4	Entre 1 500 et 5 000 montants par jour	1 enquête/mois/gare
Catégorie 5	Moins de 1 500 montants par jour	1 enquête/mois/gare

Stations tramway	-	1 enquête/mois/station
------------------	---	------------------------

Calcul de l'objectif

Le taux de conformité est le rapport du nombre d'observations conformes sur le nombre d'observations réalisées.

Niveau de l'objectif

Borne inférieure	Objectif-pivot	Borne supérieure
96 %	98 %	100 %

Montant de l'enveloppe financière

Le montant global annuel de l'enveloppe financière de cet indicateur est de 150 000 euros, réparti par ligne selon le tableau ci-dessous.

Une enveloppe financière est attribuée à chacune des lignes chaque mois pour 1/12 de son enveloppe financière globale annuelle.

Lignes	Enveloppe financière (en k€)
RER A	5
RER B	17
RER C	24
RER D	30
RER E	17
Ligne H	12
Ligne J	13
Ligne K	1
Ligne L	15
Ligne N	6
Ligne P	5
Ligne R	2
Ligne U	2
T4	-
T11	1

Montant du bonus-malus

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

- Si le taux de conformité est supérieur ou égal à la borne supérieure, SNCF Voyageurs obtient un bonus maximum ;

- Si le taux de conformité est inférieur ou égal à la borne inférieure, SNCF Voyageurs obtient un malus maximum ;
- Si le taux de conformité est compris entre l'objectif-pivot et la borne supérieure, SNCF Voyageurs obtient un bonus égal à : $\text{bonus maximum} \times (\text{taux} - \text{objectif-pivot}) / (\text{borne supérieure} - \text{objectif-pivot})$;
- Si le taux de conformité est compris entre l'objectif et la borne inférieure, SNCF Voyageurs obtient un malus égal à : $\text{malus maximum} \times (\text{taux} - \text{objectif-pivot}) / (\text{borne inférieure} - \text{objectif-pivot})$;

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

Exonérations

Les appareils inaccessibles aux voyageurs pour des raisons de travaux ou de sécurité.

Reporting

Cet indicateur est transmis à une fréquence mensuelle, trimestrielle et annuelle à Île-de-France Mobilités.

ANNEXE II-D-7 INDICATEURS SURETE

1 - Disponibilité des bornes d'alarmes

Service de référence

Les bornes d'appel d'urgence, fonctionnent dans toutes les gares et stations de tramway du réseau Transilien ouvertes au service voyageur.

Les bornes d'appel d'urgence sont reliées à un autocommutateur qui gère la liaison téléphonique. L'appel aboutit au Centre de gestion des appels (CGA).

Le voyageur rencontre lors de son parcours en gare ou en station, une borne d'appel d'urgence, lui permettant d'être en relation avec le Centre de Gestion des Appels (CGA). A noter que des bornes d'appel d'urgence et d'information (BAUI) remplaceront les bornes d'appel d'urgence (BAU) des quais dans certaines gares. Les fonctionnalités d'appel d'urgence sont identiques quel que soit l'équipement.

Cet indicateur reprend l'ensemble du système du réseau de téléassistance de car c'est bien l'ensemble du circuit (bornes, réseau et postes opérateurs) qui doit fonctionner pour rendre le service de référence.

Périmètre de la mesure

L'ensemble des gares ou stations ferrées SNCF Voyageurs équipées, des 13 lignes ferroviaires, des T4 et T11 ainsi que des futures lignes de tramway.

Niveau de l'objectif

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
96%	98%	100%

Montant de l'enveloppe financière

Le montant global annuel de l'enveloppe financière de cet indicateur est de 250 000 euros réparti par ligne selon le tableau ci-dessous.

Une enveloppe financière est attribuée à chacune des lignes chaque mois pour 1/12 de son enveloppe financière globale annuelle.

Lignes	Enveloppe financière annuelle (en k€)
RER A	8
RER B	29
RER C	40
RER D	49
RER E	28
Ligne H	19
Ligne J	21
Ligne K	1
Ligne L	25
Ligne N	10
Ligne P	9
Ligne R	4
Ligne U	4
T4	3
T11	1

Le résultat de l'indicateur est calculé pour chacune des lignes exploitées par SNCF Voyageurs et l'incitation financière est déclenchée pour chacune des lignes.

Méthode de mesure

Le centre de GMS Transilien supervise l'ensemble des demandes d'intervention en cas d'indisponibilité ou dysfonctionnement de ces équipements.

3 entités peuvent signaler des demandes d'intervention :

- lors des tours de gare, l'agent va signaler la non-conformité de l'équipement concernant sa présence au lieu d'implantation et son état général (dégradation, taguée...),
- le CNSET, superviseur technique, détecte en temps réel un équipement déconnecté ou HS,
- le Centre de Gestion des Appels (CGA) réalise des tests à distance pour vérifier le fonctionnement de l'équipement, tous les mois, et signale les éventuelles anomalies qui ne pourraient être détectées dans les 2 cas précédents (anomalie sonore par exemple),
- le Centre de Gestion des Appels exploite aussi les appels autres que les appels de Sûreté et Sécurité pour détecter des dysfonctionnements potentiels.

En cas de dysfonctionnement des équipements, la mesure repose sur la passation de dépêches par les agents des 3 entités décrites ci-dessus au centre GMS.

Calcul du taux de conformité

- Soit T0 : l'heure et la date de constat du dysfonctionnement par la GMS,
- Soit TF : l'heure et la date de remise en service par le mainteneur,
- Soit TA : la somme des temps d'arrêt (TF-T0)
- Soit TBF : le temps de fonctionnement théorique des équipements concernés égal à 16h par jour, plus une heure pour les prolongements de service.

La disponibilité technique DT est calculée de la manière suivante :

$$DT = (TBF-TA)/TBF$$

Les résultats sont exprimés en pourcentage de disponibilité des équipements.

Exonérations

Sont exonérés de la mesure les équipements situés dans les gares et stations intégralement fermées au public pour travaux.

Reporting

SNCF Voyageurs fournit l'indicateur par ligne mensuellement, trimestriellement et annuellement à Ile-de-France Mobilités.

2 - Disponibilité des équipements de vidéoprotection (en gare)

Service de référence

Le voyageur rencontre lors de son parcours une caméra de vidéoprotection en fonctionnement. Cet indicateur reprend le suivi du fonctionnement des caméras fixes installées sur les quais et cheminements des voyageurs. Ce suivi permet de contrôler le fonctionnement de l'ensemble du circuit (caméra, réseau, visualisation et enregistrement des images).

Toutes les caméras sont reliées à des cœurs de réseau situés dans les grandes gares de Paris, reliés eux-mêmes à un site de stockage centralisé des flux vidéo.

Les flux vidéo sont retransmis à différents services SNCF :

- pour les besoins sûreté, au centre de gestion des appels (CGA) et au PC national Sûreté ;
- pour les besoins de l'exploitation ferroviaire, aux Centres Opérationnels Transilien et aux points d'information voyageurs IDF de chaque ligne.

A la demande d'Ile-de-France Mobilités, SNCF Voyageurs fournira le dimensionnement du parc de caméras par lignes (fixes et embarquées), et son évolution sur la durée du contrat.

Périmètre de la mesure

L'ensemble des gares ou stations ferrées SNCF Voyageurs en Ile-de-France équipées, des 13 lignes ferroviaires, des T4 et T11 ainsi que des futures lignes de tramway.

Niveau de l'objectif

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
94%	97%	100%

Montant de l'enveloppe financière

Le montant global annuel de l'enveloppe financière de cet indicateur est de 250 000 euros, réparti par ligne selon le tableau ci-dessous.

Une enveloppe financière est attribuée à chacune des lignes chaque mois pour 1/12 de son enveloppe financière globale annuelle.

Lignes	Enveloppe financière annuelle (en k€)
RER A	8
RER B	29
RER C	40
RER D	49
RER E	28
Ligne H	19
Ligne J	21
Ligne K	1
Ligne L	25
Ligne N	10
Ligne P	9
Ligne R	4
Ligne U	4
T4	3
T11	1

Le résultat de l'indicateur est calculé pour chacune des lignes exploitées par SNCF Voyageurs et l'incitation financière est déclenchée pour chacune des lignes.

Méthode de mesure

Le centre de GMS Transilien supervise l'ensemble des demandes d'intervention en cas d'indisponibilité ou dysfonctionnement de ces équipements.

3 entités peuvent signaler des demandes d'intervention :

- lors des tours de gare, l'agent va signaler la non-conformité de l'équipement concernant sa présence au lieu d'implantation et son état général (dégradation, taguée...) ;
- le CNSET, superviseur technique, détecte en temps réel un équipement déconnecté ou HS ;
- le Centre de Gestion des Appels (CGA) réalise des tests à distance pour vérifier le fonctionnement de l'équipement, tous les 15 jours, et signale les éventuelles anomalies qui ne pourraient être détectées dans les 2 cas précédents (images floues ou mal exposées ne permettant pas l'identification d'une personne).

En cas de dysfonctionnement des équipements, la mesure repose sur la passation de dépêches par les agents des 3 entités décrites ci-dessus au centre GMS.

Calcul du taux de 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 16h par jour, plus une heure pour les prolongements de service.

La disponibilité technique DT est calculée de la manière suivante :

$$DT = (TBF-TA)/TBF$$

Les résultats sont exprimés en pourcentage de disponibilité des équipements.

Exonérations

Sont exonérées de la mesure les équipements situés dans les gares et stations intégralement fermées au public pour travaux.

Reporting

SNCF Voyageurs fournit l'indicateur par ligne mensuellement, trimestriellement et annuellement à Ile-de-France Mobilités.

ANNEXE II-D-8 INDICATEURS RELATIFS AU RESEAU NOCTILIEN

1. Information voyageurs

1.1. Information voyageurs statique en situation normale aux points d'arrêt

Service de référence

L'information aux points d'arrêt est conforme lorsqu'elle est présente, lisible, à jour et pertinente. Le service de référence est rendu au travers des éléments suivants :

- Le plan de ligne,
- L'indice de ligne avec la direction,
- Le nom de l'arrêt et de la commune,
- L'affichage des horaires de passage,
- Le plan de proximité sous réserve de possibilité physique pour chaque arrêt.
- Le plan du réseau Noctilien sous réserve de possibilité physique pour chaque arrêt.

L'ensemble des contenus respectent les chartes et prescriptions d'Ile-de-France Mobilités en matière de représentation et organisation des éléments sur le poteau d'arrêt.

Chacun de ces éléments constitue une observation.

Périmètre de la mesure

Les 16 lignes Noctilien du réseau SNCF Voyageurs (et leurs éventuelles extensions)

Sont exclus les points d'arrêt non gérés exclusivement par SNCF Voyageurs et ceux ne permettant pas d'afficher les informations dans les formats standards, tels que :

- Le terminus de descente,
- Le candélabre,
- Le point d'arrêt situé dans une enceinte privée ; si le point d'arrêt est déplacé provisoirement ou s'il y a une embase travaux.

Niveau de l'objectif

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
94%	96%	98%

Montant de l'enveloppe financière

Le montant annuel global de l'enveloppe financière s'élève à 30 000€.

L'incitation financière est calculée à partir des résultats annuels de l'indicateur par rapport au niveau d'objectif fixé.

Modalité de mesure

La méthode est de type Process. Les observations sont réalisées par le personnel du sous-traitant mandaté par SNCF Voyageurs et habilité à la mesure.

Calcul du taux de conformité

Une mesure est dite non conforme dès lors que l'un des trois critères observés (disponible, lisible, à jour) de l'un des six contenus mesurés est non conforme.

Le taux de conformité se calcule par le rapport entre le nombre d'observations conformes et du nombre total d'observations.

Exonérations

La mesure n'est pas prise en compte si les points d'arrêt sont indisponibles pour des raisons techniques indépendantes du périmètre d'action de SNCF Voyageurs.

Reporting

SNCF Voyageurs fournit les résultats de l'indicateur par ligne mensuellement, trimestriellement et annuellement à Ile-de-France Mobilités.

1.2. Information voyageurs statique en situation normale à bord des véhicules

Service de référence

L'information dans les véhicules en exploitation est conforme lorsqu'elle est présente, à jour, lisible et pertinente :

- A l'intérieur du véhicule :
 - o Présence de fiches horaires sous forme dépliant ;
 - o La présence d'un plan de réseau.
- A l'extérieur du véhicule :
 - o Indice de ligne et sa direction en frontal du véhicule.

Ces trois items constituent chacun une observation.

Périmètre de la mesure

Les 16 lignes Noctilien du réseau SNCF Voyageurs (et leurs éventuelles extensions).

Niveau de l'objectif

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
94%	96%	98%

Montant de l'enveloppe financière :

Le montant annuel global de l'enveloppe financière s'élève à 30 000€.

L'incitation financière est calculée à partir des résultats annuels de l'indicateur par rapport au niveau d'objectif fixé.

Modalités de mesure

Les observations sont réalisées par le personnel du sous-traitant mandaté par SNCF Voyageurs et habilité à la mesure.

Exonérations

Les véhicules non dédiés à la réalisation du service Noctilien sont exclus du calcul de l'indicateur.

Calcul du taux de conformité

Une mesure est dite non conforme dès lors que l'un des trois critères observés (disponible, lisible, à jour) de l'un des trois items mesurés est non conforme.

Le taux de conformité se calcule par le rapport entre le nombre d'observations conformes et le nombre total d'observations.

Reporting

SNCF Voyageurs fournit les résultats de l'indicateur par ligne mensuellement, trimestriellement et annuellement à Ile-de-France Mobilités.

1.3. Information voyageurs dynamique en situation normale à bord

Service de référence

Le voyageur dispose d'une information dynamique à bord des véhicules équipés d'un SAE-SIVE :

Lorsque le véhicule dispose que d'un Journal Lumineux de bord :

- Le prochain arrêt desservi ;
- La direction.

Lorsque le véhicule dispose également d'afficheurs complémentaires :

- Les deux prochains arrêts ;
- La direction ;
- Les arrêts principaux (avec les temps de parcours de chacun) ;
- Les correspondances possibles avec les autres modes ;
- Les perturbations en cours sur le réseau ferré.

L'information sous forme visuelle, dans les véhicules équipés, est conforme lorsqu'elle est disponible lisible et pertinente.

La pertinence de l'information s'entend comme l'indication correcte du prochain arrêt. La mesure de cet item constitue une observation.

Les informations ci-dessous sont doublées au niveau sonore :

- Prochain arrêt desservi ;
- La direction.

Périmètre de la mesure

Les 16 lignes Noctilien du réseau SNCF Voyageurs (et leurs éventuelles extensions).

Niveau de l'objectif

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
94%	96%	98%

Montant de l'enveloppe financière

Le montant annuel global de l'enveloppe financière s'élève à 30 000€.

L'incitation financière est calculée à partir des résultats annuels de l'indicateur par rapport au niveau d'objectif fixé.

Modalités de mesure

Les observations sont réalisées par le personnel du sous-traitant mandaté par SNCF Voyageurs et habilité à la mesure.

A noter : au moins un véhicule par ligne est enquêté par mois.

Exonérations

Les véhicules non dédiés à la réalisation du service Noctilien sont exclus du calcul de l'indicateur.

Calcul du taux de conformité

Une mesure est dite non conforme dès lors que l'un des trois critères observés (disponible, lisible, pertinente) de l'un des items mesurés est non conforme.

Le taux de conformité se calcule par le rapport entre le nombre d'observations conformes et le nombre total d'observations.

Reporting

SNCF Voyageurs fournit les résultats de l'indicateur par ligne mensuellement, trimestriellement et annuellement à Ile-de-France Mobilités.

1.4. Information voyageurs en situation perturbée prévue

Service de référence

Au point d'arrêt :

L'information relative à une perturbation prévue comporte la nature, les dates et heures de début et de fin prévisionnelle de la perturbation et doit être enlevée dans la semaine suivant la fin de la perturbation (sauf samedi, dimanche et jours fériés).

Pour chaque perturbation, le service de référence doit assurer :

- Pour les principaux points d'arrêts :
 - La nature, la durée, la conséquence de la perturbation sont indiquées (exemple : arrêt Y non desservis pour cause de travaux),
 - La pose de l'information au maximum une heure avant le début de la perturbation,
 - La dépose de l'information au maximum dans la semaine suivant la fin de la perturbation.
- Pour l'information à bord des véhicules :
 - SNCF Voyageurs transmet via son sous-traitant mandaté l'information aux exploitants et s'assure de la prise en compte pour mise en application par ces derniers,
 - La nature, la durée, la conséquence de la perturbation sont indiquées (exemple : arrêt Y non desservis de XX à XX pour cause de travaux).

Périmètre de la mesure

Les 16 lignes Noctilien du réseau SNCF Voyageurs en Ile-de-France (et leurs éventuelles extensions) ayant subi une perturbation prévue telle que décrite dans le service de référence.

Sont exclus les points d'arrêt non gérés exclusivement par SNCF Voyageurs et ceux ne permettant pas d'afficher les informations dans les formats standards tels que :

- Terminus de descente,
- Candélabre,
- Points d'arrêt situés dans une enceinte privée.

Niveau de l'objectif

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
95%	97%	99%

Montant de l'enveloppe financière

Le montant annuel global de l'enveloppe financière s'élève à 60 000€.

L'incitation financière est calculée à partir des résultats annuels de l'indicateur par rapport au niveau d'objectif fixé.

Méthode de mesure

Les observations sont réalisées par le personnel du sous-traitant mandaté par SNCF Voyageurs et habilité à la mesure.

Les mesures sont de type process et sont effectuées par le personnel du sous-traitant mandaté par SNCF Voyageurs et habilité à la mesure.

La procédure consiste à tracer pour chaque perturbation, à l'aide de grilles pré-établies :

- La pose et la dépose de l'information à chacun des principaux points d'arrêt concernés avec mention des dates et heures,
- La transmission de l'information aux exploitants concernés dans le cas de la mise à disposition d'affiches à bord,
- L'accusé réception par les exploitants de la demande d'affichage à bord.

La pose, la dépose d'affiches à chaque point d'arrêt, l'avis d'information à bord et l'accusé réception constituent chacun une observation. Au fur et à mesure de la signature de nouveaux contrats avec les exploitants, SNCF Voyageurs prévoira avec eux la façon de tracer cet affichage à bord.

Le personnel habilité du sous-traitant mandaté par SNCF Voyageurs et habilité à la mesure assure le suivi et la traçabilité de ces éléments.

Calcul du taux de conformité

Le taux de conformité se calcule par le rapport entre le nombre d'observations conformes et le nombre total d'observations réalisées.

Reporting

SNCF Voyageurs fournit les résultats de l'indicateur par ligne mensuellement, trimestriellement et annuellement à Ile-de-France Mobilités.

2. Qualité du contact voyageur sur le réseau Noctilien

Service de référence

Le service de référence rendu au voyageur par le double équipage porte sur les 3 observations suivantes :

- La formule de politesse d'au moins un des deux agents,
- Le port du badge d'au moins un des deux agents présents,
- Le contrôle à vue des titres par l'accompagnateur.

Périmètre de la mesure

Les 16 lignes Noctilien du réseau SNCF Voyageurs (et leurs éventuelles extensions).

Niveau de l'objectif

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
92%	94%	96%

Montant de l'enveloppe financière

Le montant annuel global de l'enveloppe financière s'élève à 180 000€.

L'incitation financière est calculée à partir des résultats annuels de l'indicateur par rapport au niveau d'objectif fixé.

Méthode de mesure

Les observations sont réalisées par le personnel du sous-traitant mandaté par SNCF Voyageurs et habilité à la mesure.

Organisation de la mesure

Les 16 lignes sont enquêtées au minimum dix fois par mois.

Calcul du taux de conformité

Une mesure est dite non conforme dès lors que l'un des trois items mesurés est non conforme.

Le taux de conformité est le rapport du nombre d'observations conformes sur le nombre d'observations réalisées.

Reporting

SNCF Voyageurs fournit les résultats de l'indicateur par ligne mensuellement, trimestriellement et annuellement à Ile-de-France Mobilités.

3. Propreté des véhicules du réseau Noctilien

Service de référence

Le voyageur emprunte des véhicules propres et en bon état. L'évaluation porte sur les points suivants :

- Propreté intérieure et extérieure : présence de déchets, salissures, sièges,
- Etat du matériel : carrosserie, dispositif d'éclairage, vitres, ...

Périmètre de la mesure

Les 16 lignes Noctilien du réseau SNCF Voyageurs (et leurs éventuelles extensions).

Niveau de l'objectif

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
95,9%	97,9%	99,9%

Montant de l'enveloppe financière

Le montant annuel global de l'enveloppe financière s'élève 75 000€.

L'incitation financière est calculée à partir des résultats annuels de l'indicateur par rapport au niveau d'objectif fixé.

Modalités de mise en place de l'indicateur

La grille d'observation suivante conçue conjointement par Ile-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs est appliquée :

<i>NOTE NC</i>	Indicateur	Standard de conformité	C	NC	NO	En cas de NON CONFORMITE (NC) les cases de cette colonne doivent être impérativement renseignées
PROPRETE EXTERIEURE DU CAR : l'enquêteur arrive sur le Point d'Arrêt, attend le bus et procède aux observations						
65	Vitre ou baie du car Noctilien propre.	Absence de traces de salissures sur au moins 80% de la surface vitrée observée.	?	?	?	
40	Carrosserie propre.	Absence de traces de salissures sur au moins 80% de la surface carrossée observée.	?	?	?	
PROPRETE INTERIEURE DU CAR : l'enquêteur pénètre dans le bus						
<i>Aspect intérieur, mobilier et ambiance</i>						
105	Etat du Sol.	Absence de sol gras, glissant, collant.	?	?	?	
105	Détritus organiques.	Absence de détritus organiques.	?	?	?	
65	Détritus non organiques.	Absence de cannette, mégot et journal au sol.	?	?	?	
105	Places assises et sièges.	Aucun siège présentant des salissures ou tagués les rendant inconfortables ou inutilisables.	?	?	?	
105	Odeurs à l'intérieur du car	Absence d'odeurs organiques désagréables.	?	?	?	

ETAT EXTERIEUR ET INTERIEUR DU CAR						
40	Etat de la carrosserie.	Absence d'éléments de carrosserie abimés.	?	?	?	
105	Eclairage intérieur.	Au moins 80% de l'éclairage du car fonctionne.	?	?	?	
105	Fonctionnement des portes.	Les portes s'ouvrent et se ferment correctement.	?	?	?	
105	Etat des sièges.	Aucun siège abimé, dégradé, usé, cassé ou lacéré.	?	?	?	
Si TOTAL > à 100 : la mesure Propreté est jugée Non Conforme						

C = Conforme NC = Non Conforme NO = Non Observable

Méthode et modalités de mesure

Les observations sont réalisées par le personnel du sous-traitant mandaté par SNCF Voyageurs et habilité à la mesure.

Les mesures sont réalisées, tous les jours de semaine, au minimum dix fois par mois, pour chacune des lignes, à l'exception de la ligne 135 qui présente un échantillonnage plus restreint en raison de la spécificité de la ligne (faible volume de courses, trafic voyageurs, longueur de la ligne...).

Calcul du taux de conformité

Le taux de conformité est calculé par le rapport entre le nombre d'observations conformes sur le nombre d'observations réalisées.

Exonérations

Sont exonérés les jours de gel et de neige.

Reporting

SNCF Voyageurs fournit les résultats de l'indicateur par ligne mensuellement, trimestriellement et annuellement à Ile-de-France Mobilités.

4. Indicateurs d'accessibilité

4.1. Arrêt au trottoir des véhicules

Service de référence

Le voyageur monte et/ou descend du véhicule sans devoir poser un pied sur la chaussée aux points d'arrêt non occupés par du stationnement illicite ni par des travaux.

Périmètre de la mesure

Les 16 lignes Noctilien du réseau SNCF Voyageurs (et leurs éventuelles extensions).

Niveau de l'objectif

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
96,0%	98,0%	100%

Montant de l'enveloppe financière

Le montant annuel global de l'enveloppe financière 75 000€.

L'incitation financière est calculée à partir des résultats annuels de l'indicateur par rapport au niveau d'objectif fixé.

Méthode et modalités de mesure

La méthode est de type Process. Les observations sont réalisées par le personnel du sous-traitant mandaté par SNCF Voyageurs et habilité à la mesure.

Pour l'ensemble du réseau, 32 mesures sont effectuées par mois. Chaque ligne est enquêtée au minimum une fois par mois.

La mesure « d'arrêt au trottoir » est réalisée à la montée de l'enquêteur, à cet arrêt uniquement et porte sur la montée et la descente. La montée et la descente des autres voyageurs sont également prises en compte.

La mesure est déclarée non conforme si, à la montée ou à la descente du véhicule, il est constaté que l'arrêt n'est pas réalisé selon le service de référence.

Exonérations

Si l'arrêt ne peut pas être fait au trottoir pour cause d'impossibilité technique (travaux, stationnement gênant), la mesure est exclue du calcul.

Calcul du taux de conformité

Le taux de conformité est le rapport du nombre d'observations conformes sur le nombre d'observations réalisées.

Reporting

SNCF Voyageurs fournit l'indicateur par ligne mensuellement, trimestriellement et annuellement à Ile-de-France Mobilités.

4.2. Disponibilité des plateformes élévatrices des véhicules

Service de référence

Le voyageur en situation de mobilité réduite dispose d'une plateforme élévatrice en état de fonctionnement sur les lignes déclarées accessibles.

Périmètre de la mesure

Tous les véhicules équipés de plateformes élévatrices sur l'ensemble des lignes Noctilien du réseau SNCF Voyageurs.

Niveau de l'objectif

Borne inférieure	Objectif	Borne supérieure
93%	95%	97%

Montant de l'enveloppe financière

Le montant annuel global de l'enveloppe financière s'élève à 20 000€.

L'incitation financière est calculée à partir des résultats annuels de l'indicateur par rapport au niveau d'objectif fixé.

Méthode et modalités de la mesure

Tous les véhicules dédiés à la réalisation du service Noctilien et équipés de plateformes élévatrices sont mesurés au minimum une fois par trimestre.

Les non-conformités sont détectées :

- lors d'un contrôle réglementaire (type Service des Mines),
- par des tests réalisés par l'exploitant sur chaque plateforme élévatrice en présence du personnel du sous-traitant mandaté par SNCF Voyageurs et habilité à la mesure. Ce dernier se charge de la traçabilité de la mesure.

Contrôle de la mesure

Les relevés sont réalisés selon un planning établi par l'unité opérationnelle qui assure la traçabilité des justificatifs de ces tests.

Le responsable de la mesure de l'engagement ou la personne qu'il a désignée s'assure de la réalisation des tests en temps voulu et dans les lieux adéquats.

Exonérations

Les véhicules en panne (panne conduisant à une immobilisation temporaire du véhicule et ne portant pas sur les plateformes élévatrices) sont exclus de la mesure.

Calcul du taux de disponibilité

Le taux de conformité est calculé en pourcentage en rapportant le nombre d'observations conformes au service de référence au nombre d'observations réalisées.

Reporting

SNCF Voyageurs fournit l'indicateur par ligne mensuellement, trimestriellement et annuellement à Ile-de-France Mobilités.

ANNEXE II-D-9
INDICATEURS DE QUALITE DE SERVICE A TITRE INFORMATIF

Les indicateurs suivants ne sont ni soumis à un bonus/malus ni à une pénalité. Ils sont mentionnés dans le contrat à titre informatif.

ANNEXE II-D-9 - A

INDICATEURS RELATIFS AUX SERVICES EN GARES

1 – La disponibilité des toilettes automatiques

Service de référence

Les toilettes automatiques accessibles avec un titre de transport sont en service.

Périmètre de la mesure

Ensemble des gares et stations équipées de toilettes automatiques du réseau SNCF Voyageurs en Ile-de-France.

Méthode de la mesure

L'enquêteur vérifie que la toilette est en service :

- En service peut être libre **ou** occupée
- Non En service : la toilette est Hors service ; il y a un voyant HS sur la toilette.

Chaque mesure se fait via une enquête qui est réalisée 1 fois par trimestre dans toutes les gares et stations du réseau SNCF Voyageurs en Ile-de-France. Chaque gare ou station est visitée deux fois, en heures de pointe du matin et du soir.

Calcul du taux de conformité

Le taux de conformité se calcule par le rapport entre le nombre d'observations conformes et le nombre total d'observations.

Exonérations

Les toilettes des gares ou stations non accessibles aux voyageurs, notamment en raison de travaux ou en raison de grèves qui n'ont pu être anticipés par SNCF Voyageurs ne sont pas mesurées. Dans la mesure du possible, les enquêtes prévues en situation de grève seront reprogrammées.

Reporting

De 2020 à 2022 : SNCF Voyageurs fournit l'indicateur par gare/station trimestriellement à Ile-de-France Mobilités.

A partir de 2023, Île-de-France Mobilités transmet l'indicateur par gare/station trimestriellement à SNCF Voyageurs.

2 – La disponibilité des espaces connectés

Service de référence

Les espaces connectés sont disponibles. L'aspect général de l'espace ainsi que l'état du mobilier et des prises de rechargement sont conformes.

Périmètre de la mesure

Ensemble des gares et stations équipées d'espaces connectés du réseau SNCF Voyageurs en Ile-de-France.

Méthode de la mesure

La mesure est réalisée par enquêteur client mystère. Chaque mesure se fait via une enquête qui est réalisée 1 fois par trimestre dans toutes les gares et stations du réseau SNCF Voyageurs en Ile-de-France. Chaque gare ou station est visitée deux fois, en heures de pointe du matin et du soir.

L'enquêteur client mystère vérifie que :

- Au moins **80%** des **mobiliers** (sièges, tables, tablettes, ...existants) sont utilisables et disponibles,
- **et** au moins **80%** des **prises** USB/électriques fonctionnent.

1. Critères de conformité liés à l'état du mobilier

L'état du mobilier est conforme si 80% des mobiliers existants sont en bon état :

- **Les tablettes hautes et PMR** (kits XS à L) sont existantes, accessibles et non cassées et ne présentent pas de risque sécurité pour l'utilisateur*. **Et les tables hautes** (kits M à L uniquement) sont existantes, accessibles et non cassées et ne présentent pas de risque sécurité pour l'utilisateur.
Ou les tables spécifiques** existantes sont accessibles et non cassées ou ne présentent pas de risque sécurité pour l'utilisateur.
- **Et les sièges hauts ou sièges** pour **tables spécifiques** sont existants, accessibles ou non cassés.
ex. : Présence de l'assise en cuir noir (en gares aériennes), présence du siège haut métallique (en gare souterraine)
- **Et/ou le panneau mural** ne présente pas de dégradations de nature à engendrer un risque sécurité pour l'utilisateur (ex. : présence d'un trou d'une surface minimale de 10 cm²)
- **et les bibliothèques** (kit L uniquement) existantes sont accessibles et non cassées ou ne présentent pas de risque sécurité pour l'utilisateur.
- **et les mobiliers** ne présentent pas de tags ou gravures à caractère injurieux ou antisémites.

* Ex : bris, éclats pouvant présenter un danger de blessure. La présence de petites gravures ou petits tags sur les plateaux ne constitue pas un critère de non-conformité.

**Tables spécifiques : présentes uniquement en gares du Bourget T11, Saint-Quentin en Yvelines et à terme Bibliothèque François Mitterrand et Evry Courcouronnes.

2. Critères de conformité liés au fonctionnement des prises (électriques + USB)

Au moins 80% des prises USB et prises électriques fonctionnent.

- **Kit XS**

Ces kits sont équipés de 7 prises décomposées comme suit :

- 1 chargeur induction
- 4 prises USB
- 2 prises électriques

→ Soit au minimum 5 à 6 prises sur 7 en état de marche.

*Nb. : le kit XS devra être testé avec un chargeur de prises USB (câble port USB + prise électrique). L'enquêteur devra être pourvu d'un téléphone compatible avec le chargement à induction au moment de l'enquête.
Si le téléphone utilisé par l'enquêteur n'est pas compatible, prévoir un raccord externe pour induction sur le téléphone avant l'enquête ECM ou comptabiliser le chargeur à induction en conformité si l'enquêteur ne dispose pas du bon matériel.*

- **Kits S à L**

- **Cloisons murales**

1 double-prise murale par tablette = 2 prises USB + 1 prise électrique à tester, soit 3 prises.

- **Tables hautes :**

Table haute de 4 places = 4 prises électriques à tester

Table haute de 6 places = 6 prises électriques à tester

Si le kit comporte 1 table haute de 4 places + 1 tablette haute + 1 tablette PMR, 10 prises seront être testées.

→ Soit au minimum 8 prises sur 10 en état de marche.

- **Kits avec table spécifiques**

Un exemple à Saint-Quentin en Yvelines : sur 38 prises électriques et USB présentes, 80% d'entre-elles doivent être en état de marche.

→ Soit au minimum 30 prises en état de marche.

En cas de panne ou dégradation d'un ou plusieurs installations constituant l'équipement, un affichage normé informe de la date de remise en état prévu et cette date n'est pas périmée le jour de l'enquête.

Calcul du taux de conformité

Le taux de conformité se calcule par le rapport entre le nombre d'observations conformes et le nombre total d'observations en fonction des seuils de conformité en % détaillés ci-dessus.

Exonérations

La mesure de la conformité des espaces connectés se définit au regard des installations normales dans les sites après remise à l'exploitant.

En cas d'impacts sanitaires ou sécuritaires prévus ou inopinés, SNCF Voyageurs informera Île-de-France Mobilités pour prévoir d'un commun accord la suspension des ECM.

Reporting

De 2020 à 2022 : SNCF Voyageurs transmet l'indicateur par gare/ station trimestriellement à Ile-de-France Mobilités.

A partir de 2023, Île-de-France Mobilités transmet l'indicateur par gare/ station trimestriellement à SNCF Voyageurs.

ANNEXE II-D-9 – B

INDICATEURS RELATIFS A L'INTERMODALITE

1 – La disponibilité des Parkings Vélos Île-de-France Mobilités

Service de référence

Les Parkings Vélos Île-de-France Mobilités exploités par SNCF Gares & Connexions aux abords des gares du réseau SNCF Transilien doivent être disponibles. Les équipements composant les Parkings Vélos fonctionnent et sont disponibles. L'ensemble des équipements essentiels à la réussite du service de Parkings Vélos d'Île-de-France Mobilités doivent être disponibles et en bon état de fonctionnement. Les documents d'information sur le service sont lisibles (principe de fonctionnement, tarifs, modalités d'accès, règles de sécurité et d'usage).

Périmètre de la mesure

Ensemble des Parkings Vélos Île-de-France Mobilités exploités par SNCF Gares & Connexions situés à proximité des gares du réseau SNCF Transilien.

Définitions des non-conformités

Parcs à vélos fermés : l'indicateur est dit non conforme dès lors que le parc de stationnement est considéré au moins une fois par an comme en mauvais état de fonctionnement.

Parcs à vélos en libre-accès : l'indicateur est dit non conforme dès lors que le parc de stationnement est considéré au moins une fois par an comme en mauvais état de fonctionnement.

Les non-conformités sont données à titre indicatif selon les indications fournies par le Schéma Directeur du Stationnement Vélos en gares et stations.

Méthode de mesure

La mesure se fait par enquête client mystère (ECM).

Chaque Parking Vélos est mesuré via une enquête qui est réalisée 1 fois par trimestre dans le cadre de la mesure de l'indicateur « Propreté des gares » (annexe II-C-4).

Le client mystère enquête à l'extérieur du Parking Vélos Île-de-France Mobilités et a accès à l'intérieur afin de mesurer chacun des items de la grille de mesure.

Calcul de la note

La note attribuée à chaque mesure se calcule, sur la base de la grille de mesure ci-dessous.

Chaque item de la grille se voit affecter un nombre de points. Soit l'item est non-conforme et se voit attribuer le nombre de points maximum, soit l'item est conforme et ne se voit pas attribuer de points. Plus le nombre de points cumulés est élevé, plus la consigne est considérée comme ne satisfaisant pas la qualité de service souhaitée.

Une note de zéro à dix est attribuée à l'issue de chaque mesure.

Au-delà de 2/10, le Parking Vélos est considéré comme dans un mauvais état de fonctionnement. En deçà de 2/10, le Parkings Vélos est considéré comme en bon état de fonctionnement.

Items mesurés	Pénalités	
	A l'intérieur du parc à vélos	A l'extérieur du parc à vélos (porte incluse)
Porte défectueuse		6
Lecteur de badge défectueux		6
Accessoires défectueux si existant : pompe / casier / prise de recharge		4
Supports de stationnement non fonctionnel(s) (HS et / ou privatisés par un cadenas ou un vélo épave...)	6	
-0 à 20 places : aucun rack non fonctionnel		
-20 à 50 places : tolérance de 2 %		
-50 places et plus : tolérance de 5 %		
Caméra dégradée (fils arrachés, présence de tags)	3	
Eclairage HS	3	
Affichage sauvage	1	1
Informations obligatoires manquantes	3	3
Présence de personnes suspectes et / ou inquiétantes (en état d'ébriété ou agressif)	4	
Points	20	20
Pondération	50%	50%
NOTE FINALE	10	

Exemple de calcul d'un résultat issu d'une mesure :

Items mesurés	Pénalités	
	A l'intérieur du parc à vélos	A l'extérieur du parc à vélos (porte incluse)
Porte défectueuse		
Lecteur de badge défectueux		x
Accessoires défectueux si existant : pompe / casier /		

prise de recharge		
Supports de stationnement non fonctionnel(s) (HS et / ou privatisés par un cadenas ou un vélo épave...)	x	
-0 à 20 places : aucun rack non fonctionnel		
-20 à 50 places : tolérance de 2 %		
-50 places et plus : tolérance de 5 %		
Caméra dégradée (fils arrachés, présence de tags)		
Eclairage HS		
Affichage sauvage		
Informations obligatoires manquantes	x	
Présence de personnes suspectes et / ou inquiétantes (en état d'ébriété ou agressif)	x	
Points	13	6
Pondération	50%	50%
NOTE FINALE	4,75	

Dans cet exemple, la note de 4,75/10 est supérieure à 2/10. La mesure est donc non conforme et le Parking Vélos est considéré comme en mauvais état de fonctionnement.

Le taux de conformité annuel se calcule donc par le rapport entre le nombre de mesures conformes et le nombre total de mesures effectuées par an.

Reporting

De 2020 à 2022 : SNCF Voyageurs fournit l'indicateur par Parking Vélos trimestriellement à Île-de-France Mobilités.

A partir de 2023, Île-de-France Mobilités transmet l'indicateur par Parking Vélos trimestriellement à SNCF Voyageurs.

2 – La propreté des Parkings Vélos Île-de-France Mobilités

Service de référence

Les Parkings Vélos Île-de-France Mobilités exploités par SNCF Gares & Connexions aux abords des gares du réseau SNCF Transilien doivent être propres et en bon état. Une attention particulière est portée sur la protection de tous les points de graissage des systèmes d'accroches. Les conditions d'un bon accueil doivent être respectées, à travers une relation d'assistance de qualité, tout en garantissant une ambiance accueillante.

Périmètre de la mesure

Ensemble des Parkings Vélos Île-de-France Mobilités exploités par SNCF Gares & Connexions situés à proximité des gares du réseau SNCF Transilien.

Définitions des non-conformités

Parcs à vélos fermés : l'indicateur est dit non conforme dès lors que le parc de stationnement est considéré comme sale deux trimestres ou plus par an.

Parcs à vélos en libre-accès : l'indicateur est dit non conforme dès lors que le parc de stationnement est considéré comme sale deux trimestres ou plus par an.

Les non-conformités sont données à titre indicatif selon les indications fournies par le Schéma Directeur du Stationnement Vélos en gares et stations.

Méthode de mesure

La mesure se fait par enquête client mystère (ECM).

Chaque Parking Vélos est mesuré via une enquête qui est réalisée 1 fois par trimestre dans le cadre de la mesure de l'indicateur « Propreté des gares » (annexe II-C-4).

Le client mystère enquête à l'extérieur du Parking Vélos Île-de-France Mobilités et a accès à l'intérieur afin de mesurer chacun des items de la grille de mesure.

Calcul de la note

La note attribuée à chaque mesure se calcule, sur la base de la grille de mesure ci-dessous.

Chaque item de la grille se voit affecter un nombre de points. Soit l'item est non-conforme et se voit attribuer le nombre de points maximum, soit l'item est conforme et ne se voit pas attribuer de points. Plus le nombre de points cumulés est élevé, plus la consigne est considérée comme ne satisfaisant pas la qualité de service souhaitée.

Une note de zéro à vingt est attribuée à l'issue de chaque mesure.

Au-delà de 2/20, le Parking Vélos est considéré comme dans sale. En deçà de 2/20, le Parkings Vélos est considéré comme dans un état de propreté correct.

Items mesurés	Pénalités					
	A l'intérieur du parc à vélos	Paroi intérieure et / ou extérieure	Porte et / ou poignée de porte	Lecteur de badge	Rack(s) / Arceau(x)	Sol
Déjection ou souillure organique (urine, excrément, vomissure, ...) ou crachat		8	6	6	8	4
Tags		4	2	2	4	1
Traces de sang		8	6	6	8	4
Odeur organique (urine, excrément, vomissure, ...) ou odeur de tabac	10					
Déchets périssables à l'intérieur du Parking Vélos Île-de-France Mobilités (cannette de boisson, sac de nourriture ...)	10					
Sol gelé						1
Flaque(s) d'eau au sol et / ou neige						3
Feuilles mortes						3
Accumulation de poussière						3
Présence de chewing gum ou papiers, journaux, tickets			6	6		1
points	20	20	20	20	20	20

Pondération	15%	5%	15%	10%	5%	50%
NOTE FINALE	20					

Exemple de calcul d'un résultat issu d'une mesure :

Items mesurés	Pénalités					
	A l'intérieur du parc à vélos	Paroi intérieure et / ou extérieure	Porte et / ou poignée de porte	Lecteur de badge	Rack(s) / Arceau(x)	Sol
Déjection ou souillure organique (urine, excrément, vomissure, ...) ou crachat						x
Tags		x				x
Traces de sang						
Odeur organique (urine, excrément, vomissure, ...) ou odeur de tabac	x					
Déchets périssables à l'intérieur du Parking Vélos Île-de-France Mobilités (cannette de boisson, sac de nourriture ...)						
Sol gelé						
Flaque(s) d'eau au sol et / ou neige						

Feuilles mortes						
Accumulation de poussière						
Présence de chewing-gum ou papiers, journaux, tickets						
points	10	4	0	0	0	5
Pondération	20%	5%	15%	15%	5%	30%
NOTE FINALE	3,7					

Dans cet exemple, la note de 3,7/20 est supérieure à 2/20. La mesure est donc non conforme et le Parking Vélos est considéré comme sale.

Le taux de conformité annuel se calcule donc par le rapport entre le nombre de mesures conformes et le nombre total de mesures effectuées par an.

Reporting

De 2020 à 2022 : SNCF Voyageurs fournit l'indicateur par Parking Vélos trimestriellement à Ile-de-France Mobilités.

A partir de 2023, Île-de-France Mobilités transmet l'indicateur par Parking Vélos trimestriellement à SNCF Voyageurs.

ANNEXE II-D-10

INDICATEUR SUR LA PERCEPTION DES VOYAGEURS

Depuis 2016, une enquête est réalisée chaque année par Ile-de-France Mobilités auprès des voyageurs utilisant le réseau SNCF Voyageurs pour évaluer leur satisfaction et obtenir 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 SNCF Voyageurs ;
- d'autre part, la perception de l'évolution du service SNCF Voyageurs par les voyageurs interrogés pour savoir si la situation s'est améliorée, n'a pas changé ou s'est dégradée depuis 1 an.

Pour cela, un échantillon représentatif des voyageurs du réseau SNCF Voyageurs 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 est calculé annuellement pour chaque ligne et donne lieu à bonus-malus.

1. Modalités de réalisation de l'enquête

1.1. Composition de l'échantillon de voyageurs interrogés et plan de sondage

L'enquête s'adresse aux voyageurs fréquents (ayant déclaré voyager au moins une fois par semaine sur le réseau) sur l'ensemble des 13 lignes ferroviaires SNCF, de l'actuelle et des futures lignes de tramways. Afin d'assurer la pérennité du dispositif une fois la structure de l'échantillon définie conjointement par SNCF Voyageurs et Île-de-France Mobilités, elle servira de base durant toute la durée du contrat.

Cette enquête est réalisée sous forme de questionnaires administrés en face à face dans les gares et stations auprès d'un échantillon de 72 000 voyageurs du réseau SNCF Transilien.

Le plan de sondage qui sera arrêté d'un commun accord avant le lancement du terrain d'enquête doit assurer la représentativité des résultats aux niveaux global réseau, ligne, secteur, PIVIF, ensemble des gares du réseau y compris parisiennes.

Ainsi le plan de sondage au niveau des lignes pourra être réparti de la façon suivante :

MODE	LIGNES	TAILLE DE L'ECHANTILLON
TRAIN	RER A	4 168
	RER B	5 852
	RER C	10 716
	RER D	8 592
	RER E	5 816
	Ligne H	5 712
	Ligne J	6 288
	Ligne K	748
	Ligne L	5 796

	Ligne N	4 020
	Ligne P	3 488
	Ligne R	2 184
	Ligne U	2 184
TRAMWAY	T4	3 968
	T11	2 468
TOTAL		72 000 enquêtes

Ce plan de sondage pourra être adapté pour intégrer les futures lignes de tramway qui seront mises en service pendant la durée du contrat.

1.2. Réalisation de l'enquête

Le mode de recueil sera le face-à-face. Les lieux et périodes d'enquête, ainsi que le contenu du questionnaire (questions fermées et ouvertes, échelles de satisfaction) seront fixés conjointement entre Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs.

Les enquêtes sont réalisées tout au long de l'année, y compris dans les périodes de vacances scolaires, du lundi au samedi. Les enquêtes seront interrompues les jours de grèves pour des raisons de sécurité et d'impossibilité d'accès aux points d'enquêtes. Dans la mesure du possible, ces enquêtes sont reprogrammées pour respecter la volumétrie annuelle d'enquêtes.

En raison d'une baisse de fréquentation des transports durant la période estivale, Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs décideront conjointement chaque année s'il est nécessaire de suspendre les enquêtes sur une courte période durant l'été (période qui sera précisée au cours du 1^{er} trimestre de l'année en cours).

Les enquêtes seront réparties comme suit :

- 42% en heures de pointe (6h30 à 9h00/17h00 à 20h00),
- 38% en heures creuses (9h00-17h00),
- 20% le samedi.

Les voyageurs 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,
- la propreté,
- le contact voyageurs,
- l'élévation,
- la vente,
- le sentiment de sûreté.

Le questionnaire permet d'évaluer la satisfaction des voyageurs interrogés au moment de l'enquête.

L'évaluation de la satisfaction est réalisée sur la base d'une échelle de cotation en 4 niveaux (tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait, pas du tout satisfait).

1.3. Restitution / Reporting / Analyse

Île-de-France Mobilités autorise SNCF Voyageurs à travailler en direct avec le prestataire d'enquête afin d'obtenir des résultats à des mailles plus fines.

Les résultats trimestriels ainsi que les synthèses d'étude thématique sont transmis par Île-de-France Mobilités à SNCF Voyageurs chaque trimestre.

Une réunion de restitution des résultats sera réalisée chaque année du contrat, ainsi qu'un travail conjoint d'analyse des équipes d'Île-de-France Mobilités et de SNCF Voyageurs.

2. Calcul de l'indicateur global de perception voyageur

L'indicateur global de perception voyageur est calculé de façon annuelle.

2.1. 1ère étape : calcul du score de chacune des thématiques

L'agrégation des résultats des différentes questions par thématique permet de calculer un score de satisfaction pour chacune des thématiques en réalisant la moyenne des proportions additionnées des réponses « tout à fait satisfait » et « plutôt satisfaits » à chaque question.

L'agrégation est réalisée selon les thèmes suivants :

- La ponctualité ;
- L'information en situation normale ;
- L'information voyageurs et gestion des situations perturbées ;
- Le contact voyageurs ;
- L'élévatique ;
- La vente.

Au sein de chaque thématique, les questions rentrant en compte dans le calcul de l'indicateur global de perception portent le même poids.

2.2. Pondération des thématiques

Chacune des thématiques est pondérée selon le système suivant :

THEMATIQUES	Poids de la Thématique
Ponctualité	21%
L'information en situation normale	10,5%
L'information voyageurs et la gestion des situations perturbées	21%
Contact voyageurs et propreté des espaces	21%
L'élévatique	16%
La vente	10,5%
Global	100%

Des questions sur la sûreté sont intégrées au questionnaire à titre informatif. Elles ne sont donc pas prises en compte dans le système d'incitations financières.

2.3. 3ème étape : calcul de l'indice « Perception du service d'un point de vue voyageur » par ligne du réseau Transilien

L'indice global de perception, dit indice « Perception du service d'un point de vue voyageur » est la moyenne des scores pondérés de chacune des thématiques.

3. Application du bonus-malus

L'incitation financière associée à l'indicateur global de perception se décompose en deux parties :

- Un Bonus/Malus lié à l'évolution du résultat de l'indicateur global de perception d'une année N par rapport à une année N-1 ;
- Un Bonus/Malus lié à l'atteinte d'un objectif « statique » pour l'année N.

Ce mécanisme s'applique pour chacune des lignes de trains et tramways du réseau SNCF Transilien. Le bonus/malus est calculé annuellement.

3.1. Montant et répartition de l'enveloppe financière

L'enveloppe de Bonus/Malus affectée à chaque ligne est divisée en deux sous-enveloppes, répondant aux deux mécanismes d'incitation financière :

- **70%** du montant est affecté à l'atteinte d'un objectif d'évolution annuelle de l'indicateur Perception voyageurs de chaque ligne ;
- **30%** du montant est affecté à l'atteinte d'un objectif « statique » pour ce même indicateur et pour chaque ligne.

La répartition de l'enveloppe financière dédiée à l'enquête perception dont le montant global est de 25 000 000 € est la suivante :

Ligne	Enveloppe financière totale (en €)	Enveloppe financière (en €) – partie évolutive (70%)	Enveloppe financière (en €) – partie statique (30%)
RER A	1 477 500	1 034 250	443 250
RER B	2 075 000	1 452 500	622 500
RER C	3 800 000	2 660 000	1 140 000
RER D	3 047 500	2 133 250	914 250
RER E	2 062 500	1 443 750	618 750
Ligne H	2 025 000	1 417 500	607 500
Ligne J	2 230 000	1 561 000	669 000
Ligne K	265 000	185 500	79 500
Ligne L	2 055 000	1 438 500	616 500
Ligne N	1 425 000	997 500	427 500
Ligne P	1 237 500	866 250	371 250
Ligne R	775 000	542 500	232 500
Ligne U	775 000	542 500	232 500
T4	875 000	612 500	262 500
T11	875 000	612 500	262 500
TOTAL Transilien :	25,0 M€	17,5 M€	7,5 M€

3.2. Mécanisme pour la partie « évolutive » de l'indicateur global de perception

Chaque année et pour chaque ligne, le montant du bonus-malus de la partie « évolutive » est calculé en fonction de l'évolution de l'indicateur global de perception d'une année A par rapport à celui de l'année A-1.

Ainsi, en considérant que :

- EVOL = l'évolution du résultat de l'année A par rapport au résultat de l'année A-1,
- Les résultats de l'indicateur global de perception et EVOL sont retenus avec un chiffre après la virgule,

Pour l'année 2021, la référence contractuelle venant en remplacement du résultat de l'année A-1 pour le calcul de EVOL se calcule de la manière suivante :

- La moyenne entre le résultat 2019 et le résultat 2020, si ce dernier se situe dans une fourchette de + ou - 2% autour du résultat 2019
- Le résultat 2019 + 1%, si le résultat 2020 est supérieur de plus de 2 % à celui de 2019
- Le résultat 2019 - 1%, si le résultat 2020 est inférieur de plus de 2 % à celui de 2019

Les parties conviennent d'évaluer ces valeurs au 1^{er} juillet 2021 si la crise sanitaire ayant justifié la déclaration de l'état d'urgence produisait encore à cette date des effets sur les conditions de transport. Les valeurs applicables à compter du 1^{er} juillet 2021 seront révisées d'un commun accord en cas d'écart imputable à la crise sanitaire ayant justifié la déclaration de l'état d'urgence.

le bonus-malus s'applique de la manière suivante :

Seuil de l'évolution	Bonus/Malus attribué à la ligne
EVOL <= -2,0%	Malus maximum
-2,0% < EVOL < -1,0%	Malus maximum * (EVOL + 1,0%) / (-1,0%)
-1% <= EVOL <= +1,0%	Ni bonus, ni malus
+1,0% < EVOL < +2,0%	Bonus maximum * (EVOL - 1,0%) / 1,0%
EVOL >= +2,0%	Bonus maximum

3.3. Mécanisme pour la partie « statique » de l'indicateur global de perception

Chaque année et pour chaque ligne, le montant du bonus-malus de la partie « statique » est calculé en fonction de l'objectif fixé pour l'année A, selon le tableau suivant :

Ligne	Objectifs		
	2021	2022	2023
A	74,0 %	75,0 %	75,0 %
B	70,0 %	71,0 %	72,0 %
C	71,0 %	72,0 %	73,0 %
D	68,5 %	70,0 %	71,0 %
E	73,0 %	74,0 %	75,0 %
H	75,0 %	75,0 %	75,0 %
J	73,5 %	74,5 %	75,0 %
K	75,0 %	75,0 %	75,0 %
L	75,0 %	75,0 %	75,0 %
N	75,0 %	75,0 %	75,0 %
P	73,0 %	74,0 %	75,0 %
R	74,5 %	75,0 %	75,0 %
U	75,0 %	75,0 %	75,0 %
T4	72,0 %	74,0 %	75,0 %
T11	75,0 %	75,0 %	75,0 %

Pour chaque année et pour chaque ligne :

- une marge d'erreur de 0,5 % est considérée autour de l'objectif ;
- la borne supérieure du mécanisme est située à +6,0% au-dessus de l'objectif ;
- la borne inférieure du mécanisme est située à -6,0% en-dessous de l'objectif.

Ainsi, en considérant que :

- OBJ = l'objectif à atteindre,
- IGP = le résultat de l'indicateur global de perception pour une année A ;
- Borne inférieure = $OBJ - 6,0\%$;
- Borne supérieure = $OBJ + 6,0\%$;
- Les résultats de l'IGP et EVOL sont retenus avec un chiffre après la virgule,

le bonus-malus s'applique de la manière suivante :

Niveau de l'IGP	Bonus/Malus attribué à la ligne
$IGP \leq$ Borne inférieure	Malus maximum
Borne inférieure < $IGP < OBJ - 0,5\%$	Malus maximum * $(IGP - OBJ + 0,5\%) / (Borne\ inférieure - OBJ + 0,5\%)$
$-0,5\% \leq IGP \leq +0,5\%$	Ni bonus, ni malus
$+0,5\% < IGP < Borne\ supérieure$	Bonus maximum * $(IGP - OBJ + 0,5\%) / (Borne\ supérieure - OBJ - 0,5\%)$
$IGP \geq$ Borne supérieure	Bonus maximum

3.4. Calcul du bonus/malus global pour chaque ligne

Pour chaque année et chaque ligne, le bonus/malus attribué correspond à la somme du bonus/malus relatif à la partie « évolutive » et du bonus/malus relatif à la partie « statique ».

4. Surveillance et pilotage du dispositif

Ile-de-France Mobilités, en association avec SNCF Voyageurs et à la demande éventuelle de celle-ci, peut mandater un prestataire externe pour auditer le terrain, l'administration et le traitement des enquêtes.

5. Etudes thématiques ad hoc

Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs définiront conjointement un planning annuel prévisionnels de thématiques qui pourront faire l'objet de synthèses spécifiques issues des résultats de l'enquête perception, notamment au regard des éléments d'ordre conjoncturel qui pourraient impacter la satisfaction des voyageurs.

Si besoin, les Comités de Qualité de Service seront l'occasion de faire le point sur les besoins d'études ad hoc de SNCF Voyageurs et Ile-de-France Mobilités.

Le résultat de ces études n'entre pas dans le champ de l'incitation financière prévue au présent contrat.

E. CITOYENNETE ET RELATIONS
VOYAGEURS

ANNEXE II-E-1

CHARTRE DE FONCTIONNEMENT DES COMITES DE LIGNE

Île-de-France Mobilités 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.

Île-de-France Mobilités 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 d'Île-de-France Mobilités est d'intégrer, sur le territoire de la Région Ile de France, la totalité de l'offre de transport, de l'autobus au Transilien. Une telle diversité implique la mise en place de structures adaptées de périmètres variables.

Les **comités de ligne** seront concentrés sur les axes ferroviaires, regroupés en sous-réseaux présentant une cohésion fonctionnelle.

Des structures adaptées seront, en tant que de besoin, mises en place par grands secteurs pour les questions relatives aux tram-trains.

La présente chartre définit les missions et règles de fonctionnement de ces instances.

1. Définition et objectifs du dispositif

Les comités de ligne ont pour mission d'instaurer un échange entre les représentants des usagers, les élus locaux, les exploitants et l'autorité organisatrice des transports en Ile de France dans le but de développer et d'améliorer la qualité du service de transport public de voyageurs sur ce territoire. Ils répondent à la volonté de coordonner plus étroitement les différents acteurs du transport public, au-delà des relations institutionnelles entre Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs et SNCF Réseau. Ils ne se substituent pas aux contacts bilatéraux entre l'opérateur de transport, les élus locaux et les associations d'usagers.

Les comités de ligne sont des instances de dialogue sur le fonctionnement des réseaux. Leur développement se veut complémentaire aux structures de concertation de projet d'infrastructure. En ce sens, dans un souci de maîtrise des phases de projet, les comités de ligne se positionnent postérieurement aux structures de concertation dédiées à l'élaboration des projets.

Les comités de ligne ont notamment pour objet :

- L'expression des associations représentant les usagers et des autres partenaires du transport public sur la qualité du service perçue ;
- La prise en considération des attentes et besoins des participants en matière d'amélioration de la qualité du service et d'évolution de l'offre ;
- L'information et la consultation des acteurs locaux sur la politique d'Île-de-France Mobilités en matière d'organisation et de développement du réseau de transport public ;
- La coordination étroite des différents acteurs du transport public.

Lieux d'écoute et d'expression des besoins, ils permettent notamment d'enrichir les propositions d'évolution du service par une vision partagée des différents acteurs. Ils offrent l'occasion de présenter le

fonctionnement global d'une ligne ou d'un secteur. Les observations et les propositions émises lors des réunions alimenteront les études et décisions de l'autorité organisatrice.

Dans ce cadre, **les comités de ligne portent sur les réseaux RER, trains et tram-trains**. Ils sont réunis dans les cadres suivants :

- difficultés structurelles et récurrentes de qualité de service : capacité, ponctualité, régularité, information des voyageurs,
- présentation des orientations pour les évolutions d'offre ;
- développement de l'intermodalité : parcs-relais, vélos-stations, complémentarité des réseaux
- suivi des plans d'actions mis en place pour les lignes les plus fragiles.
- Le Comité des partenaires du Transport Public est associé à la mise en œuvre de l'ensemble du dispositif et aux évolutions de celui-ci.

2. Règles de fonctionnement des comités

Les comités de ligne sont créés et réunis à l'initiative d'Île-de-France Mobilités qui établit la convocation et l'ordre du jour.

Ils sont présidés par un élu du Conseil d'Île-de-France Mobilités 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 d'Île-de-France Mobilités ,
- des différents services concernés de SNCF Voyageurs (dont le directeur de ligne ou son représentant)
- d'un représentant de SNCF Réseau,
- d'un représentant de la RATP lorsqu'il s'agit d'une ligne exploitée conjointement avec SNCF Voyageurs

Les élus désigneront leur représentant en réponse aux convocations. Les administrateurs d'Île-de-France Mobilités sont invités aux comités de ligne.

Dans le cadre d'expérimentations, il pourra être envisagé d'ouvrir les comités de ligne à des acteurs de la démocratie locale (conseils de quartiers,..) et à d'autres formes de représentation des usagers (volontaires, tirés au sort,...).

3. Fonctionnement des comités de ligne

Le rôle d'Île-de-France Mobilités consiste à :

- rappeler le cadre institutionnel de fonctionnement des transports publics en Ile de France,
- présenter le contexte et les enjeux de la politique des transports,
- développer la mission des comités de ligne et en faire respecter les règles de fonctionnement,
- veiller à l'intérêt général dans l'écoute des attentes locales.

L'animation d'un comité de ligne assurée par Île-de-France Mobilités vise à :

- présenter la situation et les perspectives de la ligne ou du réseau,
- recueillir l'avis des participants,
- assurer une équité de parole entre les intervenants,
- assurer le suivi des demandes et propositions formulées.

Les comités de ligne se réunissent chacun, dans la mesure du possible, au moins une fois tous les 18 mois.

Les réunions seront annoncées par courrier aux participants dans un délai de trois semaines avant leur tenue.

Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs 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.

Île-de-France Mobilités s'engage à fournir en amont des réunions l'ordre du jour aux participants.

Il organise préalablement une réunion de préparation avec SNCF Voyageurs, pour qu'elle puisse collecter les informations requises et ainsi apporter les premiers éléments de réponse disponibles. Il assure le secrétariat des réunions et rédige les comptes rendus.

Les opérateurs s'engagent à participer aux réunions. Les opérateurs (ainsi que SNCF Réseau pour la partie le concernant) ont notamment pour mission de fournir l'ensemble des éléments techniques nécessaires à la constitution par les services d'Île-de-France Mobilités du dossier du président du comité : présentation du fonctionnement de la ligne (information sur la production du service, la régularité, les aspects de qualité) et de l'ensemble des points les concernant figurant à l'ordre du jour.

Les opérateurs s'engagent à faire parvenir à Île-de-France Mobilités les éléments de réponse aux sollicitations des membres du comité de ligne, soit en séance, soit par courrier. Ces éléments sont portés à la connaissance de l'ensemble des membres du comité.

4. Action complémentaire des opérateurs

Les comités de ligne sont conçus et animés par Île-de-France Mobilités . Cependant, Île-de-France Mobilités peut demander exceptionnellement à SNCF Voyageurs de présenter, lors de ses réunions des comités intergares, tout ou partie des thèmes ressortant du comité de ligne du secteur concerné. Dans ce contexte, Île-de-France Mobilités validera préalablement les éléments présentés en séance par les opérateurs et le compte-rendu des échanges.

5. Suivi et communication

Un compte rendu synthétique est adressé dans un délai de 2 mois après la réunion.

Pour chaque réunion, les propositions émanant des participants sont recensées et feront l'objet d'un retour d'information par l'envoi par Île-de-France Mobilités 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 Île-de-France Mobilités . Les présentations et comptes rendus seront mis en ligne sur le site Internet www.iledefrance-mobilites.fr. Île-de-France Mobilités étudiera la possibilité d'une démarche interactive lors de leur consultation.

ANNEXE II-E-2

CHARTRE FRANCILIENNE DE TRAITEMENT POUR LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES VOYAGEURS D'ÎLE-DE-FRANCE

Conformément au contrat signé avec Ile-de-France Mobilités, les opérateurs du transport public franciliens s'engagent envers les voyageurs du réseau qu'ils exploitent à traiter leurs réclamations en mettant en œuvre les principes de qualité suivants :

1 – Existence d'une organisation dédiée à l'écoute des voyageurs

L'opérateur dispose d'une organisation interne dédiée aux contacts avec les voyageurs permettant de traiter toutes les réclamations reçues. Cette organisation est amenée à terme à être remplacée par une organisation régionale et un outil de traitement des contacts définis par Ile-de-France Mobilités.

L'opérateur adopte la présente charte du traitement des réclamations des voyageurs d'Ile-de-France Mobilités.

Cette charte est publique et apparait de façon visible et téléchargeable sur le site internet d'Ile-de-France Mobilités.

L'opérateur adopte également la charte visuelle d'Ile-de-France Mobilités.

2 – Recueil des réclamations

L'opérateur met en place les points d'accueil et les outils nécessaires au recueil des réclamations. Il dispose d'une adresse postale et des canaux dits interactifs, téléphone et courriel, voire de canaux réseau sociaux, conformément au contrat qu'il a signé avec Ile-de-France Mobilités.

Les voyageurs sont avertis de l'existence des différents canaux de réception des réclamations de l'opérateur. Ces canaux doivent être facilement accessibles et conformes aux normes en vigueur.

3 – Qualité de l'accueil du réclamant et de l'insatisfaction exprimée

L'opérateur veille à ce que les agents répondant aux réclamations soient formés à accueillir tous les réclamants que ce soit en face à face, au téléphone ou par écrit.

Les agents de l'opérateur :

- présument la bonne foi des voyageurs
- adoptent un ton courtois, cordial et professionnel
- emploient des formules d'accueil en saluant affablement les personnes et les interrogeant sur le motif de leur venue
- emploient un langage positif et non moralisateur ni culpabilisant
- font preuve d'empathie et de compréhension
- présentent des regrets pour le désagrément vécu
- présentent des excuses en cas de dysfonctionnement avéré de l'entreprise

4 – Qualité de la réponse apportée

- **délai de la réponse :**

Le délai de la réponse est celui fixé contractuellement par Ile-de-France Mobilités.

A compter de la date de réception de la réclamation, par canal, ce délai, est de :

- Courrier : 15 jours pour la première réponse hors accusé de réception ;
 - Courriel : 5 (cinq) jours, à partir de la première réponse hors accusé de réception.
 - Téléphone : actuellement, SNCF Voyageurs ne traite pas les réclamations par téléphone. En 2021, Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs examineront la faisabilité de la mise en place d'un traitement par ce canal ;
 - Réseaux sociaux : pour les questions simples, la réponse intervient dans un maximum de 2 heures ; pour les questions complexes, la réponse intervient dans un maximum de 24 heures
- **contenu de la réponse**

L'opérateur répond de façon personnalisée aux différents motifs soulevés par le réclamant. Il répond précisément aux questions et apporte des explications détaillées.

- **forme rédactionnelle des courriels et courriers**

- Style simple, clair et allant à l'essentiel
- respect de l'orthographe
- emploi d'un pronom personnel « je/nous » utilisé dans la compréhension du problème et dans les phrases d'accueil et de prise de congés
- référencement de l'affaire
- civilité (Monsieur/Madame)
- introduction comportant :
 - la référence au courrier/courriel ;
 - la date de réception ;
 - des excuses si le délai de traitement est supérieur aux engagements contractuels ;
 - la reformulation ou reprise de la thématique globale
- formule de politesse
- signature

- **forme rédactionnelle pour les réseaux-sociaux :**

- Style simple, clair et allant à l'essentiel
- respect de l'orthographe
- emploi du pronom personnel « nous »
- formule de politesse courte : « Bonjour »,
- signature éventuellement prénom

- **autres points de procédures pour les réponses :**

- **téléphone :** si la réponse à la réclamation ne peut être apportée dans l'immédiat, soit il est pris note des coordonnées du plaignant ainsi que de tous les éléments nécessaires pour apporter une réponse ultérieure ; soit, il est communiqué le moyen de transmettre par écrit la réclamation, assorti de recommandations sur les éléments à fournir pour favoriser le bon traitement de celle-ci.
- **courriel :**
 - l'opérateur dispose d'une boîte e-mail identifiable/spécifique aux voyageurs
 - un accusé de réception automatique est envoyé au voyageur ayant déposé un message
- **réclamation sensible :**
 - l'opérateur peut contacter directement par téléphone le réclamant
 - l'opérateur peut inviter le réclamant à venir le rencontrer

- **réclamation ne concernant pas l'opérateur** : l'opérateur transfère la réclamation à l'entité compétente ou invite le réclamant à saisir directement l'entité concernée
- **réclamation adressée en copie à Ile-de-France Mobilités** : l'opérateur transmet la copie de sa réponse à Ile-de-France Mobilités.

5 – Amélioration du transport grâce aux réclamations

L'opérateur assure un suivi informatique du traitement de chaque réclamation depuis sa réception, en passant par les étapes de son traitement, jusqu'à son classement final.

Ce suivi informatique doit permettre :

- de dénombrer de façon précise toutes les réclamations reçues
- d'identifier les motifs de réclamation contenus dans la réclamation, conformément à la grille des motifs de réclamations franciliennes en vigueur annexée au contrat signé avec Ile-de-France Mobilités
- d'établir des tableaux de bords mensuels pour le suivi interne
- d'établir les tableaux de bords conformes au contrat signé avec Ile-de-France Mobilités
- de mesurer la qualité des réponses apportées en lien avec la présente charte

6 – Amélioration du traitement des réclamations franciliennes

Tous les opérateurs de transport participeront aux réunions organisées par Ile-de-France Mobilités afin de réfléchir et co-construire l'organisation régionale du traitement des contacts et réclamations voyageurs la plus adaptée, comprenant la définition et le déploiement d'un outil régional.

7 – Vie de la charte

En tant que de besoin, Ile-de-France Mobilités et les opérateurs de transport revoient la charte afin d'y apporter d'éventuels ajouts et améliorations.

ANNEXE II-E-3
GRILLE-MOTIFS RECLAMATIONS-IDF



ANNEXE II E
4-GRILLE-MOTIFS RE

ANNEXE II-E-4
ETAT STATISTIQUE QUALITE DU TRAITEMENT PAR MEDIA



ANNEXE II E 5-ETAT
STATISTIQUE QUALIT

ANNEXE II-E-5

MODE OPERATOIRE DE LA TYPOLOGIE FRANCILIENNE DES MOTIFS DE RECLAMATION

I –PRESENTATION ET FONCTIONNEMENT DE LA TYPOLOGIE DES MOTIFS DES RECLAMATIONS

1/ Caractéristiques générales de la typologie :

- Cette typologie se propose de partir du message du voyageur.
- Elle ne contient pas d'indication sur le traitement ou la suite donnée au message, puisqu'elle ne vise que le contenu des messages.
- Elle couvre tous les grands thèmes du transport.
- Elle propose trois niveaux de classement : Le niveau 1 : thème principal – Le niveau 2 : les sous-thèmes liés à un thème niveau 1 – le niveau 3 : les sous-thèmes liés à certains sous-thèmes de niveau 2.

2/ Descriptif de la typologie :

La typologie se présente sous la forme d'un tableau (fichier Excel) avec 7 colonnes, même si elle peut être diffusée pour les agents des entreprises de transport sous forme de livret édité par Ile-de-France Mobilité.

Ces colonnes sont :

- CODIFICATION
- Information
- Réclamation
- DESCRIPTIFS DES RECLAMATIONS OU REMARQUES PORTANT SUR :
 - THEME NIVEAU 1
 - THEME NIVEAU 2
 - THEME NIVEAU 3
- **CODIFICATION** : La codification est alpha numérique. Elle codifie 4 niveaux de classement du contact du style AA-00-XX-XX : AA = les deux premières lettres du thème principal ; 00 = le numéro du sous-thème qui y rattaché ; les codes suivants XX correspondent à d'autres niveaux de classement (niveaux 3 ou 4) laissés au libre choix de l'opérateur.
- **Info ou récla** : « i » ou « r » désignent le type de contact dont il s'agit : demande d'information (info), réclamation (récla). Certains contacts peuvent être à la fois : « i » et « r ».

DESCRIPTIFS DES RECLAMATIONS OU REMARQUES : la typologie part du **point de vue du voyageur** et non pas de l'action de l'exploitant ni du parcours réalisé par le voyageur. C'est pourquoi, la colonne « *DESCRIPTIFS DES RECLAMATIONS OU REMARQUES PORTANT SUR* » apparaît avant le thème et les 2 niveaux de sous-thèmes en décrivant le plus précisément possible le contenu du motif à enregistrer et/ou des indications de renvoi vers un autre thème et sous-thème.

- **NIVEAU 1** : Il y a **16** niveaux : COMPORTEMENT AGENT, EQUIPEMENT-ESPACE, INFORMATION-VOYAGEUR, INTERMODALITE, MATERIEL ROULANT, OFFRE, PMR, PROJETS/ETUDES, PV, REGLES-PROCEDURES INTERNES, REGULARITE, SAV, SECURITE-SURETE, TARIFICATION, VENTES, AUTRES

- **NIVEAU 2** : Il y a **96** NIVEAUX 2, tous rattachés à un NIVEAU 1.
- **NIVEAUX 3** : Il y a **221** NIVEAUX 3
- **NIVEAUX 4 et plus** : ces niveaux peuvent être créés en tant que de besoin par l'opérateur. Celui-ci informera ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES de son besoin de création d'autres niveaux de motifs de réclamation et il fera des propositions qui devront être validées par le pôle Relations-Voyageurs d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

II/ LES STATISTIQUES

1/ Les tableaux

Les statistiques sont établies sur fichier EXCEL. Elles seront proposées selon les modèles joints en ANNEXE II-E-6 – **ETATS STATISTIQUES DES MOTIFS DE RECLAMATIONS.**

Il a été choisi de **comptabiliser le nombre des motifs de réclamation indépendamment du nombre de contacts.**

Ainsi, un seul contact peut comporter plusieurs THEMES et SOUS-THEMES : chaque THEME et SOUS-THEME est comptabilisé à part entière.

De façon ponctuelle, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES pourra demander une remontée des motifs d'une ligne particulière.

Les statistiques font apparaître le volume des motifs de réclamations classés par THEMES et SOUS-THEMES.

Pour indication, sur le premier tableau, il est mentionné le volume des contacts reçus par mois et trimestre.

Les statistiques sont établies par canal de récolte de réclamation (COURRIER – REGISTRE – MAIL – TELEPHONE – TWITTER – FACEBOOK – CHATBOT etc.)

Les statistiques seront envoyées au trimestre avec une vision mensuelle et avec un cumul annuel

2/ Les graphiques

Des graphiques simples seront établis par famille de THEMES principaux et automatisés. Ce point peut faire l'objet d'échanges et de co-construction entre l'opérateur et ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

3/ La remontée statistique

La cadence des remontées statistiques est au trimestre avec une vision mensuelle, avec un cumul annuel.

III/ LA VIE DE LA TYPOLOGIE ou ADMINISTRATION DE LA TYPOLOGIE

1/ Mise à jour de la typologie

La typologie sera régulièrement mise à jour après un examen lors de la réunion annuelle réunissant tous les transporteurs franciliens.

Cependant pour suivre les évolutions nécessaires de la typologie et échanger sur les modalités internes ou externes de son application, des échanges ou réunions pourront avoir lieu autant que de besoin.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES organise cette réunion et en adresse le compte-rendu aux participants.

2/ Diffusion interne de la typologie

L'opérateur est chargé de diffuser la typologie dans son entreprise et de fournir la formation nécessaire pour que ses agents s'approprient et utilisent efficacement la typologie et ses évolutions.

Suite à la relecture annuelle de la typologie et du mode opératoire, les nouvelles versions (confirmées ou modifiées) seront diffusées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.

ANNEXE II-E-6
ETAT STATISTIQUE MOTIFS RECLAMATIONS



ANNEXE II E 7-ETAT
STATISTIQUE MOTIF

ANNEXE II-E-7 PRESENTATION BILAN CQS RECLAMATION VOYAGEURS

La présentation faite lors du bilan annuel des réclamations reçues par le Concessionnaire 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, à terme, sur l'évolution des 3 années antérieures :

1/ Sur la qualité de traitement des réclamations :

- Délai moyen du traitement par canal de réception des réclamations
- Taux de conformité du traitement à la charte des entreprises avec zoom et explications sur les points forts et sur les points faibles

2/ Sur le volume des réclamations

- Volume global
- Volume par canal

3/ Sur les motifs tels que définis dans la grille des motifs annexée au contrat

- Par famille de motifs 1
- Par motifs 1
- Par ligne et/ou par réseau avec des commentaires sur les lignes ou réseau
- Par motifs 2 pour les motifs les plus pertinents du point de vue du volume ou de l'actualité
- Par motifs 3 pour les motifs les plus pertinents du point de vue du volume ou de l'actualité

4/ Sur des croisements ou des rapprochements éventuels avec d'autres sources de retours de clients ou indicateurs

5/ Autres informations ou points particuliers

III. UNE COMMUNICATION AU SERVICE DU VOYAGEUR

ANNEXE III-1

REGLES ET CHARTE A RESPECTER DANS LES ACTIONS DE COMMUNICATION

Préambule

- Île-de-France Mobilités doit systématiquement valider les communications et messages, conformément aux process établis au titre III, article xx.
- Le cas échéant, SNCF Mobilités doit intégrer aux communications thématiques des éléments de langage fournis par IDFM présentant sa politique plus globale sur le sujet
- Sont exclus de ce tableau, tous les sujets ayant trait au design. Ils seront traités dans un article ad hoc qui précisera les plateformes et chartes design s'appliquant sur les différents projets d'équipements et de matériels

I – Distinction communication institutionnelle vs communication opérationnelle ?

Communication institutionnelle : valoriser le rôle d'Île-de-France Mobilités sur les grandes thématiques mobilités + les aspects financiers (valorisation des investissements réalisés par Île-de-France Mobilités) ainsi que des communications autour des grandes causes ou des sujets comme la fraude ou l'insécurité.

Communication opérationnelle : mêler systématiquement une information très concrète et précise sur le service concerné et, lorsque cela sera possible (la taille du support de com peut ne pas le permettre, cf. un gif ou une vignette twitter), une communication plus large sur le contexte de mise en place de ce service et le rôle d'Île-de-France Mobilités.

Dans les deux cas, les supports de communications seront co-signés : IDFM et SNCF. Lorsqu'une charte spécifique existe, elle s'applique. Si aucune charte n'existe, SNCF Mobilités proposera les concepts créatifs qui seront validés par IDFM. Pendant la durée du contrat, si de nouvelles chartes graphiques de communication sont créées par IDFM, elles s'appliqueront aux sujets concernés.

II – Zoom sur la communication opérationnelle à partir du parcours voyageurs

Pour chacun des thèmes, l'ensemble des outils et supports de communication sont concernés par les chartes graphique et éditoriale.

Ce tableau pourra être complété par les arbitrages en cours sur la question du positionnement et de l'articulation des deux marques Île-de-France Mobilités et SNCF Mobilités sur les outils et supports de communication.

Ce tableau n'est pas exhaustif et des items pourront être ajoutés au fur et à mesure de la vie du contrat (par exemple : SUGE, tenue des personnels / agents SNCF)

Etapes du parcours voyageurs	Thématiques concernées	Charte éditoriale	Charte graphique Eléments de signature
Offre de transport actuelle et future (projets, réseau et services)	Lignes régulières et services spécifiques (Noctilien, ...) Modifications d'offre et nouveaux matériels	Phrases thématiques sur le rôle d'Île-de-France Mobilités (en annexe)	Logos IDFM/TN-SNCF et co-signature. Le cas échéant, les chartes existantes comme celle de Noctilien pourront être adaptées
Communication travaux	Communication sur les travaux	Valorisation du rôle des différents acteurs (SNCF opérateur, financeur et MOA, IDFM autorité organisatrice).	Logos IDFM/TN-SNCF. Co-signature pour l'info travaux sur les médias print. Charte définie par Île-de-France

		Texte de présentation d'Île-de-France Mobilités (en annexe)	Mobilités et SNCF Mobilités (définition de gabarits) <i>Chartes projets spécifiques pour les projets multi-financeurs</i>
Information voyageurs	Valoriser Vianavigo ou toute autre application Île-de-France Mobilités dans les outils pilotés par Transilien SNCF Présence du logo IDFM dans les recherches d'itinéraires des médias d'information voyageurs SNCF (cf. conventions ad hoc au niveau de l'information voyageurs). Ecrans d'information, BIV (marquage des équipements) Annonces sonores de bienvenue à bord Cet item ne concerne pas les autres annonces : horaires, infotrafic, sécurité ...)	Citer IDFM dans les annonces sonores génériques de bienvenue / politesse et dans lesquelles SNCF Transilien est actuellement cité. Eléments de langage partagé pour les annonces sonores liées à des projets.	Logo IDFM/TN-SNCF et cosignature Annonces sonores de bienvenue : présence des deux marques
Commercialisation <i>Cette catégorie n'intègre pas la communication pilotée par le GIE Comutitres</i>	Passes Navigo Emailings d'information Validation et lutte contre la fraude (hors information réglementaire sur les amendes disponible dans le grand panneau)	Eléments de langage commun y compris pour les messages et emailings à caractère purement commercial	Logos IDFM/TN-SNCF et cosignature
Contact agents / voyageurs	Dès que les voyageurs sont en contact avec des agents SNCF dans les gares et à bord de trains (accueil, contrôle, assistance)	Eléments de langage sur les nouveaux produits et services mais aussi sur la présentation d'Île-de-France Mobilités. L'objectif est que le rôle d'IDFM puisse être expliqué sans erreur par les agents SNCF Mobilités.	
Véhicules	Valorisation du renouvellement des matériels (flyers, affichettes, ...)	Eléments de langage IDFM sur le renouvellement et la modernisation des matériels	Logos IDFM/TN-SNCF Gabarits pour les informations sur les nouveaux matériels (par exemple un verso charté systématiquement aux couleurs du territoire de marque IDFM)
Services	Accessibilité Services aux voyageurs : Véligo, Parc Relais, espaces connectés, ...	Valorisation des services d'après les éléments de langage proposés par IDFM et partagés	Logos IDFM/TN-SNCF et cosignature. Chartes spécifiques le cas échéant
Relations avec les voyageurs	Blogs et réseaux sociaux Gestion des réclamations Centres de relation voyageurs	Premiers outils concernés par la prise de parole progressive de SNCF Mobilités au nom d'Île-de-France Mobilités. Process de réponse aux réclamations Eléments de langage communs Process de co-construction (renvoi au chapitre relations voyageurs du contrat)	Sur blogs et fils twitter des lignes, identité de la ligne en majeur dans le header. (cf. article 79-6) Réclamations : Logos IDFM/TN-SNCF et cosignature

ANNEXE III-2
CHARTRE ILE-DE-FRANCE MOBILITES BUS CAR



III-2_Charte_IDFM_Bu
sCar.pdf

ANNEXE III-3
PLATEFORME BUS+CAR



III-3_IDFM Plateforme
BUS + CAR.pdf

ANNEXE III-4
SYNTHESE REFERENCES COULEURS CERTIFIEES



III-4_IDFM_Synthese_
References_Couleurs.i

ANNEXE III-5 DESIGN BILLETTE



III-5_Plateforme
design billettique.pdf

ANNEXE III-6
CHARTRE GRAPHIQUE ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES



CHARTRE
IDEM 2020 Modif

ANNEXE III-7
CONVENTION CONSTITUTIVE D'UN GROUPEMENT DE
COMMANDE POUR LA COMMUNICATION PARTENARIALE



Convention de
groupement de co

IV. TARIFICATION, GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES ET SUIVI DU TRAFIC

A. TARIFICATION

ANNEXE IV-A-1
DISTRIBUTION DES PRODUITS TARIFAIRES SUR LES LIGNES OPEREES
PAR SNCF VOYAGEURS

Il est fourni à SNCF Voyageurs :

- La liste des produits tarifaires acceptés sur les réseaux de transport dont les concessionnaires et exploitants sont en contrat avec Ile-de-France Mobilités, prise par décision du Directeur Général d'Ile-de-France Mobilités et publiée au recueil des actes administratifs d'Ile-de-France mobilités. Ile-de-France Mobilité informe SNCF Voyageurs de toute nouvelle délibération modifiant cette liste des produits tarifaires. Il appartient ensuite à SNCF Voyageurs de s'assurer d'être en possession de la version la plus à jour de la liste des produits tarifaires à accepter sur le réseau.
- La liste (Tableau 1) des produits à distribuer, par canal de distribution, par SNCF Voyageurs sur les lignes qu'elle opère. Ce tableau décrit la distribution prévue à la signature du contrat,
- Les supports à distribuer (Tableau 2) par SNCF Voyageurs pour chaque canal de distribution à la signature du contrat. Ne sont pas indiqués les moyens «communautaires» ;

Canaux de distribution des produits tarifaires.

Titres	Supports									Services SNCF à la vente	Canaux de vente propres à SNCF Mobilités				
	Mag né-tique	Pass e Navig o	Passe Navigo Découverte	Passe Navig o Annue l	Passe Navigo Imagin e' R	Carte spéci fique	Télép hone	Papi er	Passe Navig o Easy		Gui- chet	Autom -ates de vente	Guichet services Navigo	Agenc e SNCF	Bus
Navigo Jour		X	X	X	X		X		X	Vente - SAV	V	V	V-SAV	SAV (2)	
Navigo Semaine		X	X	X	X		X			Vente - SAV	V	V	V-SAV	SAV	
Navigo Mois		X	X	X	X		X			Vente - SAV	V	V	V-SAV	SAV	
Mobilis	X									Vente	V	V	V-SAV		
Navigo Annuel				X						Vente - SAV			SAV	V-SAV	
Navigo Annuel tarification Senior				X						Vente - SAV			SAV	V-SAV	
Imagine R Scolaire					X					Chargement	LT	LT	LT-SAV	SAV	
Imagine R étudiant					X					Chargement	LT	LT	LT-SAV	SAV	
imagine R Junior					X					Chargement	LT	LT	LT-SAV	SAV	
Forfait Gratuité Transport		X								Chargement	LD-LT	LD-LT	LD-LT-SAV	SAV	
Forfait Solidarité 75% Transport Semaine		X								Vente	LD-V	LD-V	LD-V-SAV	SAV	
Forfait Solidarité 75% Transport Mois		X								Vente	LD-V	LD-V	LD-V-SAV	SAV	
Forfait réduction 50% Mois		X								Vente	LD-V	LD-V	LD-V-SAV	SAV	
Forfait réduction 50% semaine		X								Vente	LD-V	LD-V	LD-V-SAV	SAV	
Améthyste		X								Vente à collectivités	LD-LT	LD-LT	LD-LT-SAV	SAV	
Coupons ONAC et cartes d'invalidité	X									Vente à collectivités					
Carte Police						X				Vente					
Cartes de circulation valable sur SNCF	X					X				Vente					

Titres	Supports									Services SNCF à la vente	Canaux de vente propres à SNCF Mobilités				
	Mag né-tique	Pass e Navig o	Passe Navigo Découverte	Passe Navig o Annue l	Passe Navigo Imagin e' R	Carte spéci fique	Télép hone	Papi er	Passe Navig o Easy		Gui- chet	Autom -ates de vente	Guichet services Navigo	Agenc e SNCF	Bus
O/D SNCF	X									Vente	V	V	V		
O/D mixte RATP – SNCF	X									Vente	V	V	V		
Carnets O/D SNCF	X									Vente	V	V	V		
Carnets O/D mixte RATP – SNCF	X									Vente	V	V	V		
Ticket t+	X									Vente	V	V	V		
Ticket t+ télébillettique									X	Vente	V	V	V		
Carnet tickets t+	X									Vente	V	V	V		
Carnet tickets t+ télébillettiques							X		X	Vente	V	V	V		
Ticket d'accès à bord	X									Vente					V(1)
O/D SNCF demi-tarif	X									Vente	V	V	V		
O/D mixte RATP – SNCF demi-tarif	X									Vente	V	V	V		
Carnets O/D SNCF demi-tarif	X									Vente	V	V	V		
Carnets O/D mixte RATP – SNCF demi-tarif	X									Vente	V	V	V		
Carnet tickets t+ demi-tarif	X									Vente	V	V	V		
Carnet tickets t+ télébillettiques demi-tarif							X		X	Vente	V	V	V		
Orlybus - Roissybus	X						X		X	Vente / Chargement					
Paris Visite	X									Vente	V	V	V		
Paris Visite sans contact						X				Vente uniquement via le GIE Comutitres – Pas de SAV					
Forfait jeune WE		X	X	X	X		X		X	Vente	V	V	V-SAV	SAV (2)	
Forfait antipollution	X	X	X	X	X		X		X	Vente	V	V	V-SAV	SAV (2)	

Titres évènementiels tels que fête de la musique		X	X	X	X		X		X	Vente	V	V	V-SAV		
Autorisation de passage	X									Remise					
Navigo Liberté +		X								Vente - SAV	LT	LT	SAV	V-SAV	

V : vente

LT : livraison du titre (et profil associé le cas échéant)

LD : livraison du droit

SAV : service après-vente

I : immédiat

D : différé après traitement back-office

(1) uniquement le ticket d'accès à bord

(2) : SAV uniquement pour le support

(1) Certains appareils

Types de supports distribués par canal de distribution (tableau 2) :

Supports : canaux de distribution propres à SNCF Mobilités	Magnétique	Passe Navigo	Passe Navigo Découverte	Passe Navigo Annuel	Passe Navigo Imagine'R	Carte spécifique	Papier	Passe Navigo Easy
Guichet	X		X					X (SAV)
Automates de vente	X							
Guichet Services Navigo	X	X	X	X (SAV)	X (SAV)			X (SAV)
Agence SNCF		X		X	X (SAV)			
Bus	X (1)						X	

(1) uniquement le ticket d'accès à bord

ANNEXE IV-A-2 COMITE DE SUIVI BILLETTIQUE

Le Comité de suivi billettique Île-de-France Mobilités-SNCF Voyageurs se réunit deux fois par an :

- Une première fois avant la fin du premier trimestre avec communication des éléments chiffrés annuels (comité de suivi billettique annuel)
- Une deuxième fois en septembre ou octobre de chaque année n, pour faire un point sur les actions entreprises et celles à venir pour l'année n+1.

Le Comité de suivi billettique Île-de-France Mobilités-SNCF Voyageurs annuel a pour objectif de permettre à SNCF Voyageurs de présenter à Île-de-France Mobilités un bilan de la distribution des titres et de la lutte contre la fraude sur l'année écoulée.

Le second comité a l'objectif de proposer les évolutions que SNCF Voyageurs juge pertinente pour améliorer la qualité et la productivité des services proposés.

SNCF Voyageurs s'engage pour le comité annuel à remettre un rapport d'activité pour la distribution des titres et pour la lutte contre la fraude sur la base des informations exigées dans le contrat, ainsi que :

- l'analyse détaillée du retour d'expérience sur l'année n permettant de proposer d'éventuelles corrections sur les procédures et moyens mis en œuvre ;
- les objectifs cibles de l'année n+1 ;
- les évolutions envisagées pour l'année n+1 ;
- les services proposés aux voyageurs pour l'année n+1 ;
- les équipements à mettre en œuvre au cours de l'année n+1 ;

Les tableaux synthétiques et les tableaux d'entrées/sorties d'inventaires prévus aux annexes suivantes (ANNEXE IV-B-1 et ANNEXE IV-B-6) font l'objet d'une communication spécifique à l'occasion du 1^{er} comité de l'année civile sur la base des éléments de l'année précédente.

Toute évolution souhaitée par SNCF Voyageurs ou par Île-de-France Mobilités 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.

Île-de-France Mobilités se réserve le droit au cours de l'année de contrôler la bonne réalisation des missions de SNCF Voyageurs en terme de distribution des titres et de lutte contre la fraude par :

- des réunions de travail ;
- des audits diligentés par lui.

D'un commun accord, SNCF Voyageurs et Île-de-France Mobilités peuvent, à tout moment, réunir de manière anticipée le Comité de suivi billettique Île-de-France Mobilités –SNCF Voyageurs.

ANNEXE IV-A-3 CARACTERISTIQUES DES SUPPORTS CARTES TELEBILLETTIQUES

ANNEXE PROVISOIRE - Cette annexe fera l'objet d'une mise à jour pour correspondre aux derniers supports en vigueur.

Les Entreprises, au travers de Comutitres, garantissent le respect des caractéristiques des supports cartes télébilletiques par les fournisseurs de cartes Navigo. Ces cartes sont acceptées sur leur réseaux. Ces caractéristiques sont définies par Île-de-France Mobilités.

1. SUPPORT TELEBILLETIQUE NAVIGO, NAVIGO ANNUEL ET NAVIGO IMAGINE R

1.1. Caractéristiques Physiques

Le passe est une carte « dual-interface » (interface à contacts et sans contact avec une seule puce) ou « full contactless » (interface sans contact uniquement) :

Format : 7816 ID1;

Interface Contact : ISO 7816 ou full contactless

Interface sans contact : ISO 14443 – Type B ;

Module : le module à contacts est de couleur argenté si présent.

Support conforme à la CEN/TS 16794 / CEN/TS 16794-V2

1.2. Caractéristiques Applicatives

L'application transport embarquée est l'application Navigo 2013.

1.3. Caractéristiques Graphiques

Île-de-France Mobilités mets en œuvre des chartes graphiques applicables à chaque passe télébilletique émis en Île-de-France.

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) :



■ ANTHRACITE MOBILITÉS
PANTONE 432 C
Effet Pearl Escant - Mat

■ BLEU ÎLE-DE-FRANCE
PANTONE 284 C
Mat



Modèle rendu final avec photo

■ ANTHRACITE MOBILITÉS
PANTONE 432 C
Effet Pearl Escant - Mat

■ BLEU ÎLE-DE-FRANCE
PANTONE 284 C
Mat

Prénom, nom, numéro
Arial Black
Corps 7
Interlignage 7
Noir 100%

Texte
Arial regular
Corps 6
Interlignage 7
Pantone 432 C 100%

Numéros gravés
OCR-B
Corps 6,5 - Interlignage : -110
Noir 100%

Figure 3 : Visuel du support télébillettique Navigo

Pour le support télébillettique Navigo annuel, la lettre « a » est à graver au recto de la carte.

Pour le support télébillettique Imagine R, la lettre « i » est à graver au recto de la carte.

1.4. Corps de carte et Impression

La carte est imprimée recto-verso ;

Le module (argenté), si présent, 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) ;

La finition de la carte n'est pas « glossy » et peut être qualifiée de mat.

Les visuels Navigo contiennent un effet dit « perlé » sur la partie anthracite.

1.5. Pré-personnalisation, Personnalisation

L'emplacement laser du numéro de série Navigo est précisé par Île-de-France Mobilités.

La dépose photo sera réalisée en mode vertical et la personnalisation en concordance naturelle avec la lisibilité de la photo. Les polices et les tailles utilisées seront identiques sur tous les Passes ;

Le nom, prénom et numéro d'abonné seront imprimés à gauche de la photo.

1.6. Bon à tirer (BAT)

Les « bons à tirer » (BAT) pour la production des Passes Navigo doivent être signés par Île-de-France Mobilités.

2. SUPPORT TELEBILLETTEQUE DECOUVERTE

2.1. Caractéristiques Physiques

Le passe est une carte « dual-interface » (interface à contacts et sans contact avec une seule puce) ou full contactless :

Format : 7816 ID1 ;

Interface Contact : ISO 7816 ou fullcontactless;

Interface sans contact : ISO 14443 – Type B ;

Module : le module à contacts est de couleur argenté si présent.

Support conforme à la CEN/TS 16794 / CEN/TS 16794-V2

2.2. Caractéristiques Applicatives

L'application transport embarquée est l'application Navigo 2013.

2.3. Caractéristiques Graphiques

Île-de-France Mobilités a mis en œuvre un des chartes graphiques applicable à chaque passe télébillettique émis en Île-de-France.

Le visuel Découverte 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) :



Figure 4 : Visuel du support télébillettique Découverte – à mettre à jour avec version du 31/07/2020

2.4. Corps de carte et Impression

La carte est imprimée recto-verso ;

Le module (argenté), si présent, est placé en position standard sur le recto de la carte (position définie par l'ISO 7816-2) ;

La finition de la carte n'est pas « glossy » et peut être qualifiée de mat.

Les visuels Navigo contiennent un effet dit « perlé » sur la partie anthracite.

2.5. Pré-personnalisation

L'emplacement laser du numéro de série Découverte est précisé par Île-de-France Mobilités.

6 chiffres sont gravés sur le passe découverte, permettant la correspondance avec la CNT. Les polices et les tailles utilisées seront identiques sur tous les Passes.

2.6. Bon à tirer (BAT)

Les « bons à tirer » (BAT) pour la production des Passes Navigo Découverte doivent être signés par Île-de-France Mobilités.

3. SUPPORT TELEBILLETTE NAVIGO EASY

3.1. Caractéristiques Physiques

Le passe est une carte « dual-interface » (interface à contacts et sans contact avec une seule puce) ou « full contactless » (interface sans contact uniquement)

Format : 7816 ID1 ;

Interface à Contact (si existante) : ISO 7816 ;

Interface sans contact : ISO 14443 – Type B ;

Module (si existant) : le module à contacts est de couleur argenté

Support conforme à la CEN/TS 16794

3.2. Caractéristiques Applicatives

L'application transport embarquée est l'application Navigo 2013.

La carte Navigo Easy est également en capacité d'accueillir une application Hoplink et une application AMC.

3.3. Caractéristiques Graphiques

Le visuel du support télébilletique Navigo Easy 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).

Il est précisé que la zone publicitaire ne sera pas exploitée au lancement du support.



Figure 5 : Visuel du support télébilletique Navigo Easy

3.4. Corps de carte et Impression

La carte est imprimée recto-verso.

Le module (argenté), si existant, est placé en position standard sur le recto de la carte (position définie par l'ISO 7816-2).

La finition de la carte n'est pas « glossy » et peut être qualifiée de mat.

3.5. Pré-personnalisation

L'emplacement laser du numéro de série Navigo Easy est précisé par Île-de-France Mobilités.

Les polices et les tailles utilisées seront identiques sur tous les Passes ;

3.6. Bon à tirer (BAT)

Les « bons à tirer » (BAT) pour la production des Passes Navigo doivent être signés par Île-de-France Mobilités.

4. CARTES TITRE DE TRANSPORT ET OFFRES TOURISTIQUES (ANCIENNE ANNEXE IV-A-4)

Ce chapitre définit les caractéristiques et le visuel de la carte multiservices sans contact destinée à porter un titre de transport et des offres touristiques.

4.1. Caractéristiques Physiques

La carte est une carte « dual-interface » (interface à contacts et sans contact avec une seule puce) :

Format : 7816 ID1

Interface Contact : ISO 7816 ;

Interface sans contact : ISO 14443 – Type B ;

Module : le module à contacts est de couleur argenté ou standard.

4.2. Caractéristiques techniques et applicatives

L'application transport embarquée est Navigo 2013.

La carte comprend également une application AMC.

Les caractéristiques techniques de la carte respectent la charte du système télébilletique Navigo transports publics d'Ile de France.

4.3. Caractéristiques graphiques

Le visuel recto et verso de la carte multiservices sans contact est défini par Île-de-France Mobilités. La charte graphique est définie et transmise aux Entreprises à travers Comutitres par Île-de-France Mobilités.

L'intégralité du visuel recto et verso doit être respectée par les Entreprises à travers Comutitres..

Île-de-France Mobilités est seul habilité à modifier ce visuel et transmettra aux Entreprises la charte graphique et les fichiers sources à chaque modification.

Île-de-France Mobilités est titulaire des droits de propriété intellectuelle sur le visuel de la carte.

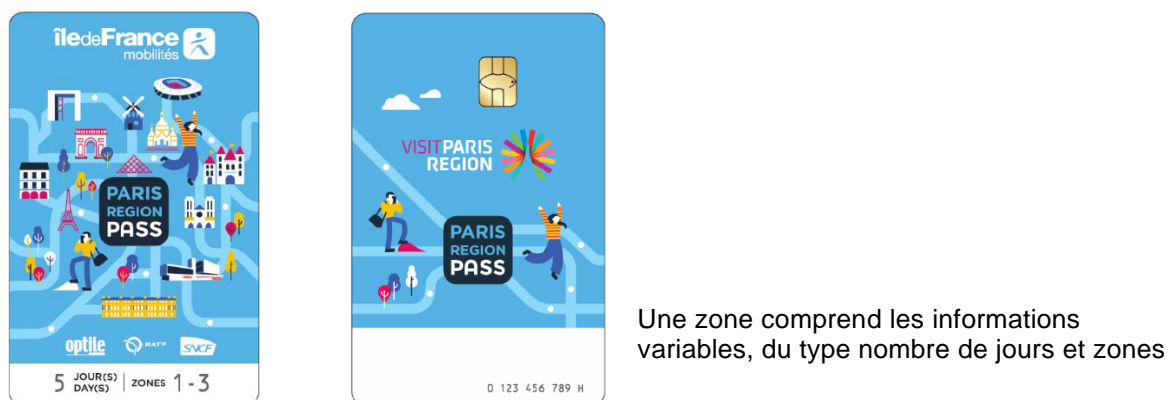


Figure 6 : Visuel de la carte multiservice (ticket de transport et offres touristiques)

4.4. Pré-personnalisation (nouveau)

L'emplacement laser du numéro du Paris Region Pass est précisé par Île-de-France Mobilités.

Les polices et les tailles utilisées seront identiques sur tous les Passes.

4.5. Bon à tirer (BAT) (nouveau)

Les « bons à tirer » (BAT) pour la production des Passes Navigo doivent être signés par Île-de-France Mobilités.

4.6. Variations du visuel de la carte

Les éléments suivants sont susceptibles de varier en fonction du revendeur :

Le nom du package et donc par conséquent le nom de la carte (dans l'exemple ci-dessus, il s'agit de la marque « Paris Region Pass »)

Le logo du revendeur (dans l'exemple ci-dessus, il s'agit du logo « VisitParisRegion »)

5. SUPPORT TELEBILLETTE CARTE EVENEMENTIELLE

Ce chapitre définit les caractéristiques et le visuel de la carte ACCES LIBRE destinée aux événements et salons.

5.1. Caractéristiques Physiques

La carte est full contactless et est certifiée CEN TS 16794.

5.2. Caractéristiques techniques et applicatives

L'application transport embarquée est CLAP Classic avec une structure spécifique au support SOCS.

Les caractéristiques techniques de la carte respectent la charte du système télébillettique Navigo transports publics d'Ile de France.

5.3. Caractéristiques graphiques

Le visuel recto et verso de la carte est défini par Île-de-France Mobilités.

Seul le visuel du verso peut varier en fonction des événements.

La charte graphique est définie et transmise aux Entreprises à travers Comutitres par Île-de-France Mobilités.

L'intégralité du visuel recto et verso doit être respectée par les Entreprises à travers Comutitres..

Île-de-France Mobilités est seul habilité à modifier ce visuel et transmettra aux Entreprises la charte graphique et les fichiers sources à chaque modification.

Île-de-France Mobilités est titulaire des droits de propriété intellectuelle sur le visuel de la carte.



Figure 7 : Visuel de la carte ACCES LIBRE

5.4. Pré-personnalisation (nouveau)

L'emplacement laser du numéro est précisé par Île-de-France Mobilités.

Les polices et les tailles utilisées seront identiques sur tous les Passes.

5.5. Bon à tirer (BAT) (nouveau)

Les « bons à tirer » (BAT) pour la production des Passes Navigo doivent être signés par Île-de-France Mobilités.

5.6. Variations du visuel de la carte

Les éléments au verso sont susceptibles de varier en fonction de l'évènement :

6. SUPPORT TELEBILLETIQUE SOCS

Les Entreprises au travers de Comutitres assurent la maîtrise d'œuvre, l'organisation et le suivi de la procédure de sélection des titulaires du marché visant à les approvisionner en SOCS comme décrit à l'article 14.3.2.

La charte graphique du supports télébillettiques SOCS sera défini et précisé une fois que le marché aura été attribué (à préciser/reformuler)

6.1. Caractéristiques Physiques

Le SOCS est un support « full contactless » (interface sans contact uniquement) :

Format : ISO 15457 Special TFC1 ;

Interface sans contact : ISO 14443 – Type B ;

Support conforme à la CEN/TS 16794

6.2. Caractéristiques techniques et applicatives

L'application transport embarquée est l'application CLAP Classic.

6.3. Caractéristiques graphiques

Les caractéristiques graphiques du support SOCS seront définies ultérieurement.

6.4. Corps de carte et Impression

Le support SOCS est imprimé recto-verso.

6.5. Pré-personnalisation

L'emplacement du numéro de série Découverte est précisé par Île-de-France Mobilités.

Les polices et les tailles utilisées seront identiques sur tous les supports.

6.6. Bon à tirer (BAT)



Les « bons à tirer » (BAT) pour la production des supports SOCS doivent être signés par Île-de-France Mobilités.

B. GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES

ANNEXE IV-B-1
DESCRIPTIF DES EQUIPEMENTS DE VENTE ET DE SERVICE APRES-
VENTE

1. EQUIPEMENTS DE VENTE

a) *ART*

ART Standard	ART « accessible »
	

- Vente de tous types de titres de transport magnétique
- Vente et rechargement des droits, des titres et réductions chargeables sur Carte Navigo

Selon calendrier ANNEXE IV-B-7:

- Chargement de titres au voyage et forfaits courts sur Carte Navigo Easy
- Distribution de cartes Easy

b) Projet de AMT (Automate Mass Transit)



(prototype --- photo non contractuelle)

Selon le calendrier prévu à l'ANNEXE IV-B-7, installation des premiers AMT. Une partie des fonctions suivantes sera disponible ; celles ci seront fonction de l'avancement des développements SNCF, des priorités décidées par SNCF / IdFM en comité projet et des retours des sites pilotes :

- Vente et rechargement des droits et des titres sur les supports Navigo
- Chargement de titres au voyage et forfaits courts sur Carte Navigo Easy ou Chargement de titres au voyage et forfaits courts sur les Cartes SOCS
- Distribution de cartes SOCS
- Mise en place de l'accessibilité sur tous les Automates MT
- Click & Collect
- Information contextuelle à destination des clients
- Vidéo assistance des clients

Modalités de paiement

- Pièces
- Carte de paiement (avec et sans contact)
- Adjonction d'accepteur de billets sur certains Automates MT
- Accepteur de « Wallet », sur les AMT (à partir de 2023)

c) Poste de Vente Mosaïque (PVM)

Poste de vente aux guichets en gare

- Vente de tous types de titres de transport magnétique.
- Vente et rechargement des droits, des titres et réductions chargeables sur Carte Navigo
- Vente de carte Navigo Easy et chargement de titres au voyage et forfaits courts sur Carte Navigo Easy ;
- Réception des opérations effectuées en ligne

Remarque : Le nouveau poste de vente prévu en 2023 distribuera la carte SOCS



Modalités de paiement

L'ensemble des moyens de paiement sont acceptés

NB : le paiement sans contact ne sera disponible qu'en S2 2022

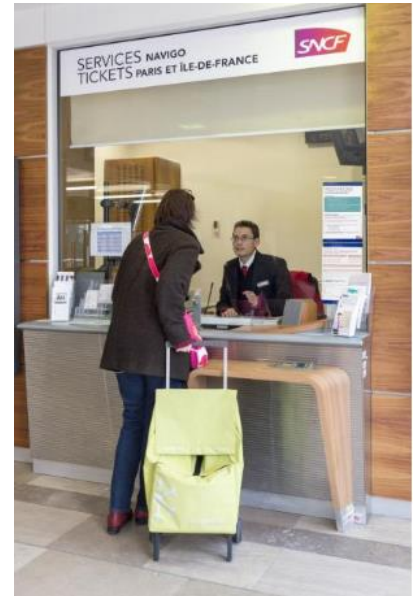
d) Poste de vente au Guichet Services Navigo

Le guichet service Navigo est un guichet PVM équipé d'une connexion IHMC permettant d'opérer

- tous les actes de vente et de services après ventes navigo sur support magnétique, ainsi que les actes courts de vente sur les supports télébillettiques.
- Il est précisé que les actes de souscription de navigo annuel sont effectués par des postes de vente équipés de webcam, qu'ils soient effectués en tant qu'acte de vente ou d'après-vente.

Les guichets services Navigo sont indiqués par une signalétique particulière.

- Réception des opérations effectuées en ligne pour Navigo Liberté+
- SAV du service Navigo Liberté+
- Vente de titres sur carte SOCS (selon le calendrier de l'ANNEXE IV-B-7)
- Vente de tous types de titres de transport magnétique.
- Vente et rechargement des droits, des titres et réductions chargeables sur Carte Navigo
- Vente de carte Navigo Easy et chargement de titres au voyage et forfaits courts sur Carte Navigo Easy



Modalités de paiement

- Pièces / billets
- Carte bancaire
- Chèque bancaire
- Chèque mobilité

e) Postes de vente en agence

- Souscriptions de forfaits Navigo Annuel
- SAV Navigo
- SAV contrat : modifications coordonnées clients, coordonnées bancaires, modification zones ; résiliation/suspension/reprise de contrats Annuels ou NL+, édition d'attestations
- SAV support : remplacement de passe HS ou perdu/volé
- Création de passes Navigo personnalisés
- Réception des opérations effectuées en ligne
- Souscription du service Navigo Liberté+
- Traitement / régularisation des impayés



Ces opérations ne sont possibles que sur connexion à la base de données Navigo donc s'il y a interfaçage avec la base de données Navigo.

Modalités de paiement

- Pièces / billets
- Carte bancaire
- Chèque bancaire
- Chèque mobilité

f) Mobigo

Terminal de vente en mobilité par un agent SNCF.



g) Automate Léger Transilien (ALT)

Implanté dans les gares hors Ile de France.



Illustration : automate actuellement en exploitation pour une expérimentation à l'arrêt de MARCHEZAIS-BROUE

2. EQUIPEMENTS DE SERVICE APRES-VENTE

a) PVM GSN

Principales fonctions couvertes

- Changement de zones comprenant à minima les zones existantes pour les forfaits
- Echange de titre suite démagnétisation
- Dépannage du support
- Annulation (pour certains titres télébilletiques)
- Suspension, reprise, résiliation (pour certains produits)
- Réception des opérations effectuées en ligne pour Navigo Liberté
- Opérations de SAV Navigo, notamment :
 - SAV contrat : modifications coordonnées clients, coordonnées bancaires, modification zones ; résiliation/suspension/reprise de contrats Annuels ou NL+, édition d'attestations
 - SAV support : remplacement de passe HS ou perdu/volé



b) TERMINAL D'AGENCE

- SAV contrat
- SAV support personnalisé
- SAV du service Navigo Liberté
- Réception des opérations effectuées en ligne pour Navigo Liberté

c) ART

- Changement de zones et dates sur forfait court et changement de zone uniquement sur forfait long.
- Réception des opérations effectuées en ligne

3. TABLEAU D'ENTREES / SORTIE D'EQUIPEMENTS

Sur demande de Ile de France mobilités, dans le cadre du comité de suivi télébilletique (cf. ANNEXE IV-A-2), SNCF Voyageurs fournit un tableau détaillant les équipements installés et désinstallés sur la période. Les informations à fournir sont, à minima, les suivantes :

- numéro d'inventaire unique de l'équipement ;
- type d'équipement ;
- programme de financement (entrées uniquement) ;
- lieu d'installation (gare/lieu dans la gare) ;
- durée prévue d'exploitation ;
- niveau de certification RCTIF ;
- supports télébilletiques (A, B, B', autres).
- Année d'installation ou age de l'équipement

4. TABLEAU SYNTHETIQUE DE SUIVI (CF ANNEXE IV-B-4)

Le suivi des équipements figure dans l'ANNEXE IV-B-4.

ANNEXE IV-B-2
LISTE DES GARES HORS ÎLE-DE-FRANCE VENDANT DES PRODUITS
TARIFAIRES ÎLE-DE-FRANCE

Cette annexe fournit la liste des gares hors Ile-de-France autorisées à distribuer des produits tarifaires franciliens. Elle est modifiée annuellement suite à la présentation des modifications souhaitées par SNCF Voyageurs ou Île-de-France mobilités lors du comité de suivi billettique.

Nom	Commune	Matériel
Beauvais	Beauvais	PVM configuré avec vente Navigo
Bornel belle église	Bornel belle église	PVM configuré avec vente Navigo
Chambly	Chambly	PVM configuré avec vente Navigo
Chantilly Gouvieux	Chantilly Gouvieux	PVM configuré avec vente Navigo
Château Thierry	Château Thierry	PVM configuré avec vente Navigo
Chaumont en Vexin	Chaumont en Vexin	PVM configuré avec vente Navigo
Chartres	Chartres	PVM configuré avec vente Navigo
Clermont de l'Oise	Clermont de l'Oise	PVM configuré avec vente Navigo
Compiègne	Compiègne	PVM configuré avec vente Navigo
Creil	Creil	PVM configuré avec vente Navigo
Crépy en valois	Crépy en valois	PVM configuré avec vente Navigo
Epernon	Epernon	PVM configuré avec vente Navigo
Gisors	Gisors	ALT
Gisors embranchement	Gisors embranchement	PVM configuré avec vente Navigo
Le plessis belleville	Le plessis belleville	PVM configuré avec vente Navigo
Liancourt rantigny	Liancourt rantigny	PVM configuré avec vente Navigo
Maintenon	Maintenon	PVM configuré avec vente Navigo
Malesherbes	Malesherbes	PVM configuré avec vente Navigo
Marchezais-Broué	Marchezais-Broué	ALT
Meru	Meru	PVM configuré avec vente Navigo
Montataire	Montataire	PVM configuré avec vente Navigo
Mouy Bury	Mouy	PVM configuré avec vente Navigo
Nanteuil le Haudouin	Nanteuil le Haudouin	PVM configuré avec vente Navigo
Noyon	Noyon	PVM configuré avec vente Navigo
Orry la ville coye	Orry la ville coye	PVM configuré avec vente Navigo
Pont ste Maxence	Pont ste Maxence	PVM configuré avec vente Navigo
St Just en chaussée	St Just en chaussée	PVM configuré avec vente Navigo
St Leu d'Esserent	St Leu d'Esserent	PVM configuré avec vente Navigo
St Piat	St Piat	PVM configuré avec vente Navigo
St Sulpice Auteuil	St Sulpice Auteuil	PVM configuré avec vente Navigo
Soissons	Soissons	PVM configuré avec vente Navigo
Villers Cotterets	Villers Cotterets	PVM configuré avec vente Navigo

ANNEXE IV-B-3

DESCRIPTION DES ACTES ET CANAUX DE SERVICE APRES-VENTE

Cette annexe décrit les actes de SAV pour chaque produit tarifaire et le canal de distribution de ces services proposé aux clients.

Le contenu de cette annexe est défini d'un commun accord entre Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs.

L'ensemble des informations attendues est communiqué à Île-de-France Mobilités une première fois avant la signature du contrat dans le tableau ci-après. Toute modification de cette liste doit être soumise à l'approbation d'Île-de-France Mobilités. L'ensemble des modifications apportées est présenté lors du comité de suivi billettique.

SNCF Voyageurs peut pendant la durée du contrat modifier ses procédures de Service Après-Vente sans accord préalable d'Île-de-France Mobilités 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.

Catégorie d'actes	types d'actes	Types de cartes								Localisation de traitement				
		NMS	Imagin R	Annuelle	Découverte	Easy / SOCS*	Téléphone	Paris Region Pass	Accès libre	Entreprise			Communautaire	
										Guichet	Guichet Service Navigo	Agence	GRC	Internet (SEL)
SAV Cartes	Carte HS : changement de carte :	x	x	x										
	Délivrance d'un coupon dépannage	x	x	x										
	Carte volée, perdue : changement de carte	x	x	x										D
	Carte commandée non reçue : délivrance de la carte	x	x	x										
	Carte en fin de vie	x	x	x	x	x				I(3)	I(2)(3)	I(2)		
	Mise au rebut	x	x	x	x	x		x	x					
	retrait d'une carte commandée en ligne (click 'n collect)	x				(x)								
	Carte trouvée récupérée	x	x	x	x	x	x	x	x					
modification identité	x	x	x											
modification photo	x	x	x											

Catégorie d'actes	types d'actes réalisés par SNCF Voyageurs	Titres longs						Localisation de traitement					
		NMS	Imagin R / Scolaire / étudiant / junior	Annuel / Senior	Amethyste	TST	Liberté+	Entreprise			Communautaire		
								Guichet	Guichet Service Navigo	Agence	GRC	Internet (SEL)	
SAV Titre	souscription			x			x					D	D
	changement de zone	x	x	x			x					D	
	suspension			x								D	D
	reprise			x								D	D
	renouvellement		x*	x								D	I/D
	résiliation		x	x			x		I**	I**		D	I
	édition attestation de titre	x	x	x	x	x						D	I
édition locale des CGU	x	x	x	x	x	x					D	I	
SAV Clients	changement des coordonnées de contact	x	x	x			x	x				D	I
	modification des coordonnées bancaires		x	x				x				D	I
	changement d'un mode de paiement		x	x				x				D	I
	changement de payeur		x	x				x				D	?
	régularisation impayés		x	x				x				D	I
SAV téléphone	déclaration perte ou vol												

(1) à compter de l'ouverture du service click 'n Collect

(*) pour Imagin R, il est nécessaire de passer à l'ART, en guichet, GSN ou agence pour mettre à jour le passe après renouvellement en ligne

(**) pour NL+, uniquement par téléphone

I: Immédiat

D : différé après traitement back-office

ANNEXE IV-B-4

PARC DES ÉQUIPEMENTS VENTES ET VALIDATION DES GARES, POINTS D'ARRÊT ET STATIONS DE TRAM-TRAIN DU RESEAU TRANSILIEN

L'objet de cette annexe est de fournir la liste des équipements de vente et validation en usage dans chaque gare en Ile de France dans un fichier excel dont les informations et les fréquences de mise à jour sont détaillées ci-dessous.

1. Identifiants et caractéristiques des gares, haltes, stations.

Gare	Région	Lignes	UIC	Nombre de validation année N-1	Nombre de titres vendus année N-1	Nombre d'actes SAV année N-1
Abbaye (L')	PE	T4	113886	0..n	0..n	0..n

2. Liste des espaces de vente

Pour chaque gare, la liste des configurations des espaces de vente et leur équipement est fournie dans un fichier excel avec les informations suivantes mises à jour annuellement. Les équipements dépilleurs EASY, SOCS, ABB seront mis à jour mensuellement.

Equipements en guichets							Automates										
Guichet service Navigo	Guichet adapté PMR	Agence commerciale	PVM actuels sauf agences	NPVM (poste guichet Nouvelle génération)	PVM agences	NPVM Agence (poste guichet Nouvelle génération)	NB imprimantes Navigo	ART PMR	ART	dont équipés dépilleurs Easy	dont équipés SOCS	dont équipés ABB	AMT	dont équipés dépilleurs Easy	dont équipés SOCS	dont équipés ABB	ART/AMT isolés
oui/non	oui/non	oui/non	0..n	0..n	0..n	0..n	0..n	0..n	0..n	0..n	0..n	0..n	0..n	0..n	0..n	0..n	0..n

3. Liste des équipements de validation

Pour chaque gare, la liste des équipements de validation et leur équipement est fournie dans un fichier excel avec les informations suivantes mises à jour annuellement.

Les évolutions du parc seront communiquées mensuellement pour les gares ayant fait l'objet de travaux (en réunion de Comité projet).

Nb lignes e CAB	Ligne CAB réversible	Ligne CAB sortie seule	Ligne CAB entrée seule	Nb PEC	Nbre de coffres CAB G1	Nbre de coffres CAB M1 (old)	Nbre de coffres CAB M1 rétrofité	Nbre de coffres CAB MT	dont MT équipés lecteur QR Code TER	dont MT passages élargis	CA 12 composteurs	BVT borne validation télébilletique	BMT borne validation télébilletique Mass transit
0..n	oui/noroui/noroui/nor	oui/noroui/noroui/nor	oui/noroui/noroui/nor	0..n	0..n	0..n	0..n	0..n	0..n		0..n	0..n	0..n

4. Liste des agences TRANSILIEEN

Cette annexe décrit la liste des agences Transilien. Elle est modifiée annuellement en cas d'évolutions significatives ou d'ouverture de nouvelles agences.

Elle sera complétée par un tableau de bord qui fournira le nombre total de PVM, et le nombre d'actes réalisés par mois par typologie d'actes pour chaque agence. Ces données seront également transmises pour les guichets multiservices en cas de déploiement.

Il est spécialement entendu entre les parties que n'a valeur contractuelle que la liste ci-dessus des données attendues et non les valeurs elles même qui seront fournies une première fois et de façon confidentielle, au cours du premier trimestre succédant la signature du présent contrat, sous forme de tableau de bord. Elles seront mises à jour annuellement lors du comité de suivi billettique.

Les valeurs seront confidentielles durant les cinq années suivant l'année à laquelle se rapportent les données.

Nom	Localisation	Horaires et Jours d'ouverture
Agences de Paris		
Bibliothèque François Mitterrand RER C	Gare SNCF – Salle d'échanges RER- Rue du Chevaleret Paris 13ème	Lundi au vendredi - (7h30 - 12h30 / 13h - 20h)
Gare de l'Est Ligne P	Gare SNCF - Halle IDF – Place du 11 novembre 1918	Lundi au vendredi - (7h30 - 19h45) sauf Mercredi (8h30 – 19h45)

	Paris 10 ^{ème}	
Gare Montparnasse Ligne N	Gare SNCF - 17, bd de Vaugirard (Niv 0) Paris 15 ^{ème}	Lundi au vendredi - (7h45 – 20h30) Samedi - (9h15 - 12h15 / 13h15 - 17h15)
Gare du Nord Lignes H&K, RER B&D	Gare SNCF - 18, rue de Dunkerque (Niv -2) Paris 10 ^{ème}	Lundi au vendredi - (7h30 - 19h45)
Gare Saint-Lazare Lignes L&J	Gare SNCF - Cœur de gare – niveau trains Paris 8 ^{ème}	Lundi au vendredi - (6h30 - 20h45)
Agences de la région parisienne		
Aulnay-sous-Bois Lignes K, RER B, T4	Gare SNCF - 5, Place du Général de Gaulle 93600 Aulnay	Lundi au vendredi - (7h - 20h)
Chelles-Gournay Ligne P, RER E	Gare SNCF - Place Gasnier Guy 77500 Chelles	Lundi au vendredi - (8h – 19h30)
Ermont-Eaubonne Lignes J&H, RER C	Gare SNCF – 2 rue de l'arrivée 95 120 Ermont	Lundi au vendredi - (8h40 - 20h15) Samedi - (10h15 - 13h /14h - 18h15)
Juvisy RER C&D	Gare SNCF - Rue des Gaulois 91260 Juvisy	Lundi au vendredi - (6h10 – 13h / 13h45 - 20h20)
Melun Ligne R, RER D	Gare SNCF - Place Gallieni 77000 Melun	Lundi au vendredi - (8h30 – 19h45)
Saint Quentin en Yvelines Ligne N	Gare SNCF – Place Charles de Gaulle 78 180 Montigny Le Bretonneux	Lundi au vendredi - (7h15 – 13h15 / 13h45 - 20h)
Villiers Le Bel Ligne D	Gare SNCF – Place du Général de Gaulle 94 100 Arnouville Lès Gonesse	Lundi au vendredi - (7h30 – 11h30 / 12h15 - 18h15)

ANNEXE IV-B-5

LUTTE ANTI FRAUDE ET REPORTING

1. Objectifs de la lutte anti-Fraude (LAF)

SNCF Voyageurs déploie les moyens de lutte anti-fraude avec pour objectif de limiter le taux de fraude estimé global à 8.5% des voyageurs pour l'ensemble du réseau Transilien exploité par SNCF Voyageurs.

SNCF Voyageurs s'engage à répartir les contrôles sur l'ensemble des territoires, avec un effort particulier dans les zones/périodes plus favorable à la fraude.

L'enjeu est de récupérer des recettes non perçues, et c'est pourquoi les objectifs financiers suivants sont aussi fixés :

- Un nombre minimum de 800 000 verbalisations par an
- Un taux de paiement des amendes émises fixé à 60% des verbalisations.
- Un objectif de progression annuelle du produit des amendes est fixé dans l'annexe Financière (ANNEXE VI-5), indépendamment de la hausse du prix des amendes fixé par SNCF

2. Information à transmettre à Île-de-France Mobilités

SNCF Voyageurs fournira à IDFM chaque trimestre, sous format informatique (Excel) les informations suivantes :

- Le nombre de procès-verbaux dressés par des agents Transilien, répartis par Direction de lignes,
- Le nombre d'encaissements immédiats réalisés par les agents Transilien, répartis par Direction de lignes.

En complément des informations ci-dessus, SNCF Voyageurs fournira à IDFM chaque semestre, sous format informatique (Excel) les informations suivantes :

- Le nombre de personnes contrôlées sur la période par les agents Transilien,
- Le taux de fraude estimé global issu de l'enquête fraude,
- Le taux de non-validation magnétique global issu de l'enquête fraude.

Chaque année en comité de suivi billettique, SNCF voyageurs fournira à IDFM un bilan présentant :

- Le nombre d'équivalent temps plein (ETP) contrôleurs
- Le nombre de procès-verbaux dressés et le nombre d'encaissements immédiats réalisés, une distinction sera apportée sur :
 - o La part réalisée par les contrôleurs et la part réalisée par les agents gare
 - o Les infractions tarifaires et les incivilités
 - o La répartition par ligne selon les origines / destinations constatées ou déclarées
- Les montants des « amendes encaissées immédiatement » sur l'année.
- Le produit des amendes réparti par ligne
- Le nombre de personnes contrôlées sur l'année par Ligne
- Les éléments statistiques sur la mise en œuvre du délit de fraude d'habitude instauré par l'article 50 de la loi du 15 novembre 2001 relative à la sécurité quotidienne (LSQ).
- Le taux de recouvrement global des sommes dues par les contrevenants

Le bilan présenté en comité de suivi billettique présentera également, sur la base des résultats de l'enquête fraude actuellement en vigueur, les informations ci-dessous par vague d'enquête :

- Le taux de fraude estimé, par ligne
- Le taux de fraude estimé selon trois types de fraude :
 - o Absence de titre,

- o Non-validation de titres magnétiques,
- o Autres fraudes (fraude au tarif),
- Le taux de fraude estimé par âge et CSP

3. Définitions et méthodologie de l'enquête fraude

a. Calcul du taux de fraude et de l'enquête fraude

Le taux de fraude réel = Nombre de voyageurs en fraude / nombre de voyageurs entrants ou sortants en règle est approché par deux modèles de calcul :

- « Le taux de fraude « estimé » par enquête = Nombre de voyageurs enquêtés en fraude / nombre de voyageurs enquêtés
- Le « taux de fraude « constaté », issu du contrôle de billet = Nombre de verbalisations effectuées / nombre de contrôle effectués.

b. Méthodologie pour obtenir le taux de fraude estimé : Enquête fraude

Deux fois par an, une enquête est réalisée par un organisme indépendant mandaté par SNCF Voyageurs pour mesurer la fraude auto-déclarée. Cette enquête explore plusieurs axes (nature de la fraude, âge des fraudeurs, CSP, ligne, jour, heure, etc). Elle permet ainsi de mieux connaître le phénomène et d'adapter les mesures de lutte contre la fraude.

Le taux de fraude estimé est calculé en sommant le nombre de cas de fraude observés qui repose sur les déclarations spontanées de situation irrégulière auxquels s'ajoutent les déclarations incohérentes et/ou contradictoires de clients non auto-déclarés comme fraudeur.

SNCF Voyageurs présentera à IDFM, pour information et commentaire, la note méthodologique de l'enquête sur la fraude au plus tard 2 mois après la date de signature du présent contrat. Le planning annuel de mise à disposition des résultats de chaque vague d'enquêtes sera aussi communiqué.

Un échange annuel qualitatif sera organisé en Comité QS qui permettra une analyse partagée des indicateurs fournis dans le cadre du reporting et qui sera l'occasion d'échanger sur nos opérations de lutte antifraude, les difficultés éventuelles, les innovations.

4. Evolution de l'enquête fraude

En faisant évoluer l'enquête fraude, IDFM poursuit dans sa volonté d'harmoniser les indicateurs de mesure de la fraude des différents opérateurs en Ile de France.

En particulier, la nouvelle méthodologie d'enquête prévoira la lecture du titre de transport par l'enquêteur sur un outil adapté.

Des ateliers seront à monter en début d'entrée en vigueur du contrat pour dessiner une trajectoire d'évolution des mesures et de leur mise en place.

Parmi les pistes de réflexion à engager, ont déjà été évoquées :

- La mesure de la fraude constatée et non déclarée
- La différenciation selon une typologie de gare (à définir)
- La différenciation selon le type d'équipement (matériel de validation)
- La mesure de la non-validation télébilletique
- Le remontée automatisée du taux de non validation (CAB MT)
- La différenciation du taux de non-validation du taux de fraude sans titre et du taux de fraude au tarif.

Il sera nécessaire de phaser le contrat en prenant en compte la disparition du magnétique et de la tarification banlieue avec Liberté +.

Dès lors qu'un changement de méthodologie de mesure du taux de fraude interviendra, un étalonnage sera nécessaire pour définir le nouvel objectif.

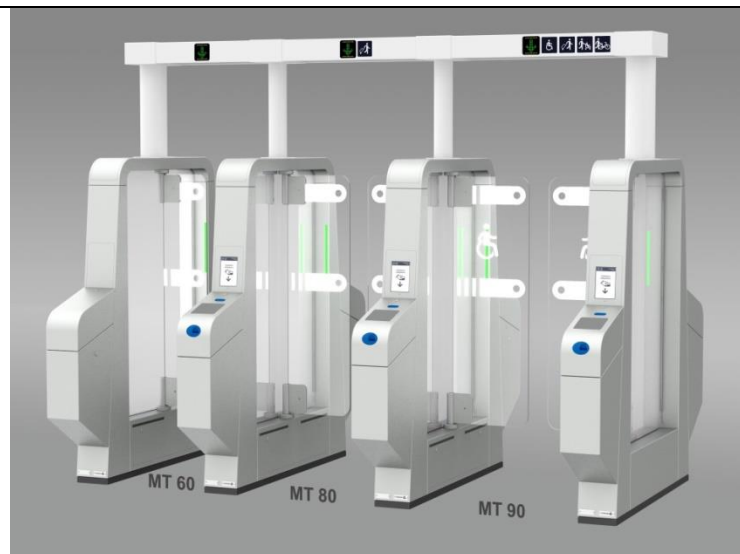
ANNEXE IV-B-6
DESCRIPTION DES EQUIPEMENTS DE VALIDATION ET DE CONTROLE

1. Equipements de validation

BMT	BMT
	

CAB G1	CAB M1
	

CAB MT



CAB MT



Les informations fournies par SNCF Voyageurs sont les suivantes :

- type d'appareil ;
- Description fonctionnelle
- Et à titre confidentiel, un schéma fonctionnel macroscopique.

2. Tableau d'entrées / sortie d'équipements

Sur demande, dans le cadre du Comité de suivi billettique -cf annexe IV A 2) ; SNCF Voyageurs fournit un tableau détaillant les équipements installés et désinstallés en indiquant la destination dans le 2e cas :

- mise au rebus,
- stockage,
- recyclage dans une autre gare à préciser, ceci pour chaque type d'équipement.

Les informations à fournir sont, à minima, les suivantes :

- numéro d'inventaire unique de l'équipement,
- type d'équipement,
- programme de financement (pour les nouvelles installations),
- lieu d'installation,
- durée de l'amortissement,
- supports télébillettique (A, B, B', autres),
- en cas de désinstallation, indiquer l'âge de l'équipement.

3. Tableau synthétique de suivi

Les éléments sont repris dans l'annexe IV B 04 qui liste les équipements de validation en gare.

4. Equipement de contrôle

SNCF Voyageurs a déployé un outil de contrôle, nommé COSMO, à l'ensemble des agents réalisant des opérations de lutte anti-fraude.



ANNEXE IV-B-7

CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME DE MODERNISATION DE LA BILLETTIQUE

1. Objet de l'annexe

L'objet de cette annexe est de décrire le calendrier des principaux jalons du programme de modernisation de la billettique à atteindre par SNCF.

Le respect des jalons de ce calendrier engage SNCF Voyageurs à réaliser les chantiers d'investissement et la mise en exploitation de certains services, systèmes et équipements billettiques dans des plannings compatibles avec ces échéances. Il engage également Ile de France Mobilités à fournir les éléments et interfaces nécessaires aux travaux dans des délais compatibles avec le calendrier.

L'annexe définit les jalons établis à la signature du contrat et les modalités permettant de les faire évoluer en cours de contrat.

2. Modalités de mise à jour du calendrier

Les Parties conviennent que les modalités de mise à jour du calendrier de la présente annexe sont les suivantes :

2.1 Identification des écarts de planning

Dans le cadre de comités billettiques mensuels, SNCF Voyageurs et Île-de-France Mobilités partagent l'avancée des travaux respectifs et identifient les projets dont le décalage peut impacter les dates de mise en œuvre des jalons listés ci-après.

2.2 Mise à jour du calendrier

En cas de décalage d'un ou plusieurs jalons, les Parties évoquent les causes et conséquences sur le planning du décalage d'un jalon dans le cadre du COTECH décrit dans le protocole de gouvernance des investissements.

Les Parties exposent les conséquences du décalage en Comité Programme PMB (trimestriel) défini à l'article 3.5 de l'annexe IV-B-08 (Annexe Communautaire). Dans le cadre de ce comité, chaque Partie exposera les demandes de décalages éventuels et en précisera les raisons.

Le Comité Programme PMB valide les changements de calendrier.

3. Jalons du programme de modernisation de la billettique

NL+ généralisé	
• Fin de déploiement du socle d'équipements de validation nécessaire au NL+ généralisé	T1 2022
• Marche à blanc du NL+ généralisé	T1 2022
• Pilote commercial NL+ généralisé sur smartphone (v 3.0)	T2 2022
• NL+ généralisé sur carte navigo, souscription et SAV en agence (v 3.1) • Raccordement des postes guichet au SI Services	T4 2022 / T1 2023
Canal mobile	
• Fin de déploiement HCE sur les équipements	T3 2021

• Fin de déploiement Projet CIEL sur les équipements	Non connu à ce jour
Distribution physique et Fin du magnétique	
• Fin de la distribution au guichet et automate du carnet t+ magnétique	T4 2021(1)
• Mise en vente de cartes télébillettiques Easy aux automates Rapides Transilien (ART)	T2 2022
• Vente de cartes SOCS sur les automates Mass transit (AMT)	S1 2023
• Acceptation SOCS sur les valideurs	S1 2022
• Déploiement des nouveaux automates (AMT)	S1 2023
Distribution digitale cross canal	
Raccordement de la distribution au SI Services	S1 2023
• Click & Collect aux automates Mass Transit (AMT)	S2 2023
• Télédistribution de titres achetés en ligne	

Notes : (1) sous réserve de validation du Conseil d'Ile-de-France-Mobilités.

3.1 NL+ généralisé à toute l'Île-de-France :

Jalons du calendrier :

- Pilote technique

Le pilote technique est une phase du projet qui vise à :

- sécuriser les développements les évolutions de la chaîne de remontée de validations SNCF, (y compris éprouver le système de fiabilisation SNCF)
- sécuriser leur intégration dans le SI Services et mesurer la qualité de service du périmètre validation de la SNCF.

Le pilote technique suit la recette SNCF. Par anticipation de la marche à blanc, le périmètre SI SNCF requis pour le pilote commercial NL+ est installé en environnement de production et permet à des équipes projets SNCF et Ile-de-France Mobilités de tester la validation de contrats NL+ sur des équipements SNCF et de vérifier la qualité de la remontée des données de validation dans le SI Services (exhaustivité, complétude, délai).

Le pilote technique des validations se poursuivra en phase observation et amélioration continue pendant la phase de pilote commercial.

Les modalités précises de mise en œuvre sont à déterminer par les équipes projet.

Pour rappel : aucun engagement SNCF n'est attendu pour cette étape. Le pilote technique ne doit néanmoins apporter aucune perturbation aux services en exploitation.

- Marche à blanc

La marche à blanc est caractérisée par la mise en circulation de forfaits Navigo Liberté+ sur téléphone mobile sur les réseaux SNCF par des agents testeurs des entreprises de Transport participant à la phase pilote, de Comutitres et d'Ile-de-France mobilités; pendant cette phase la validation de sortie doit être possible sur la majorité des gares du réseau SNCF et des terminaux raccordés au SI Services pour permettre le SAV.

La marche à blanc suite une phase de recette de bout en bout du système billettique (SI Services intégré avec les SI validation des entreprises).

- Pilote commercial sur smartphone(v3.0)

Le lancement du pilote commercial vient après la marche à blanc et est caractérisé par la mise en circulation de forfaits navigo liberté + sur téléphone mobile sur les réseaux SNCF auprès de clients commerciaux en nombre progressif ; pendant cette phase la validation de sortie doit être possible dans toute gare du réseau SNCF, sauf exception validée avec Île-de-France Mobilités. Les opérations de déploiement d'équipements de validation adaptés, temporaires ou définitifs, doivent donc être réalisées par SNCF pour le début de cette phase.

- Déploiement du socle d'équipements de validation nécessaire au pilote commercial NL+:
 - o Bornes de validation nouvelle génération (dites bornes Mass Transit ou bornes MT) dans toutes les gares ouvertes de la région – convention approuvée dans la délibération 2018/255 ;
 - o CAB de nouvelles générations (dits CAB Mass Transit ou CAB MT), dans au moins 38 gares convention approuvée dans la délibération 2018/255 et avenant approuvé dans la délibération 2019/041.
 - o Cartes mères de tous les CAB M1 pour les amener au niveau de performance des cartes mères des CAB MT, convention approuvée dans la délibération 2018/255
 - o Kit de validation de CAB M1 en sortie libre permettant de valider en sortie sur tous les CAB affectés à la sortie dans 30 gares, convention approuvée dans la délibération 2018/255.
 - o Bornes de validation « gares en travaux », bornes MT déplaçables permettant de maintenir une capacité de validation en entrée et sortie dans les gares dont les lignes de CAB ont été désactivées en cas de travaux, convention approuvée dans la délibération 2018/255.
 - o Bornes de validation Mass Transit (Bornes MT) permettant à l'ensemble des clients post-paiement de valider en sortie dans toutes les gares équipées de cab de 1ère génération (dits CAB G1), , convention approuvée dans la délibération 2019/146.

- NL+ généralisé (v 3.1)

La fin du pilote commercial est caractérisée par l'ouverture de la souscription et des actes SAV en agence et la possibilité de charger un contrat NL+ sur un passe Navigo. Ceci est permis par une version majeure du SI Services et le raccordement des postes guichet au SI service pour réaliser les actes de souscription et SAV.

A cette étape, le SI SNCF a évolué pour permettre la refonte de la télédistribution et la centralisation de la gestion de la fraude dans le SI services.

Ce jalon est prévu environ 6 mois après l'ouverture du pilote commercial.

3.2 Canal mobile :

- Fin de déploiement HCE sur les équipements de validation
- Fin de déploiement Projet CIEL sur les équipements de validation (subordonné à la passation d'accords commerciaux et industriels entre les acteurs concernés)

3.3 Distribution physique et fin du magnétique

- Fin de la distribution au guichet et automate du carnet t+ magnétique
A compter de la date fixée par IDFM, le carnet de tickets t+ n'est plus vendu dans les réseaux SNCF
- Mise en vente de cartes télébillettiques aux automates :
Ce jalon intervient avant l'arrêt du carnet t+ magnétique. Il se traduit par la vente aux guichets des cartes Easy, puis par le déploiement des dépilleurs Easy, en particulier dans des gares sans service commercial au guichet.
- Mise en circulation de supports SOCS :
Ce jalon comprend :
 - o Notification du marché d'achat de carte SOCS par Comutitres : T1 2021

- Déploiement SOCS sur les automates ; à partir de T1 2023 (après le pilote client SNCF - planning révisé) – la période de déploiement dépendra du planning de mise à niveau des équipements de distribution
- Déploiement TT (Traitement Titres) SOCS sur les valideurs, fin S1 2022.
- Déploiement des nouveaux automates de distribution (AMT)

3.4 Distribution digitale cross canal

Ce jalon permet le raccordement des automates de vente au SI services. Il vise également des services d'achats en ligne et de distribution dans les espaces SNCF en vue des grands événements de fin de contrat (JO)

- Raccordement des systèmes de distribution SNCF Voyageurs avec les API du SI Services.
- Click & Collect

ANNEXE IV-B-8
ANNEXE BILLETTEQUE COMMUNAUTAIRE



ABC version
consolidée CA IDFM 01

ANNEXE IV-B-9

CHARTRE SYSTEME TELEBILLETTIQUE NAVIGO TRANSPORTS PUBLICS D'ÎLE-DE-FRANCE

PREAMBULE

Par décision du 8 juillet 1999, le Syndicat des transports d'Île-de-France, autorité organisatrice des transports publics d'Île-de-France, a engagé la généralisation de la télébilletique sur le réseau de transport relevant de sa compétence.

Le système télébilletique d'Île-de-France inhérent est appelé système Navigo.

En tant qu'autorité organisatrice des transports, le STIF organise la sécurité et l'interopérabilité du système Navigo tant vis-à-vis des éléments internes au système que vis-à-vis d'éléments externes (gestion d'interfaces avec d'autres systèmes billettiques non franciliens ou avec des services autres que le transport collectif).

Pour cela en étroite collaboration avec les exploitants des réseaux de transports collectifs franciliens et Adhérents à la présente Charte, le STIF fixe les règles communautaires fonctionnelles, techniques d'interopérabilité et de sécurité pour assurer le bon fonctionnement du système Navigo dont la mise en œuvre relève de la responsabilité des exploitants.

CHAPITRE I – OBJET DE LA CHARTE

1 - PERIMETRE ET CARACTERISTIQUES DU SYSTEME NAVIGO

Le système Navigo est le système d'information en charge de la gestion des produits tarifaires télébilletiques de transports publics franciliens. Comme tout système d'information, il correspond à un ensemble organisé de ressources (personnel, données, procédures, matériels, logiciels...) permettant d'acquérir, de stocker, de structurer, de superviser, de sécuriser, de transporter, de diffuser et de communiquer les informations billettiques, sous forme de textes ou de données codées, entre les Adhérents à la présente Charte, le STIF et les usagers des transports publics franciliens.

Le système Navigo se compose des éléments suivants :

Les produits Navigo (matériels et logiciels), utilisés par les usagers :

- tout "support Navigo", correspondant aux différents composants électroniques ou logiciels contenant les droits et titres de transport des usagers (exemple : carte Navigo) ;
- tout équipement ayant pour fonction de lire, valider, vendre, contrôler, opérer une action de SAV sur un support Navigo ;

- tout module ou processus de sécurité correspondant aux différents composants électroniques contenant les secrets Navigo, c'est-à-dire notamment et de manière non exclusive les algorithmes et les clés de chiffrement de l'application télébilletique francilienne et tous les services associés ;

Les différents systèmes informatiques et de télécommunications (matériels et logiciels) mis en œuvre et utilisés par les Adhérents et traitant des données Navigo (données usagers, données supports, données de validation, données de vente, données de contrôle, données de SAV, données de supervision...)

Les référentiels d'interopérabilité de Navigo contenant les règles techniques et fonctionnelles communes de Navigo destinés à assurer l'interopérabilité : □ le RCTIF ; □ le RTTIF.

Les moyens en personnels et les procédures pour :

- les processus d'achat des différents produits Navigo (supports des titres de transports, les modules d'accès sécurisés) et des éléments des systèmes d'information et de télécommunication dédiés à Navigo ;
- la mise en œuvre du système Navigo (spécifications, développements, recette) ;
- l'exploitation et la maintenance des différents équipements et systèmes informatiques et de télécommunications Navigo ;
- la gestion des opérations inhérentes au cycle de vie des supports et modules, équipements, systèmes de sécurité Navigo (fabrication, pré-personnalisation, personnalisation, transfert, stockage, distribution, utilisation, destruction) ;
- le traitement des données à caractère personnel ;
- la lutte contre la fraude (contrôle, mise en opposition...) ; □ le traitement des évolutions du système Navigo.

2 - OBJET

La présente Charte fixe les modalités d'organisation du système télébilletique Navigo pour la sécurité et l'interopérabilité. La Charte décrit pour chaque thème les conditions :

- de pilotage et de coordination ;
- de définition et d'application des règles d'élaboration et de mise en œuvre ;
- de contrôle ;
- de traitement des incidents pouvant avoir une portée communautaire.

Le chapitre II est consacré au thème sécurité Navigo, le chapitre III au thème interopérabilité Navigo et le chapitre IV aux dispositions diverses applicables à l'ensemble de la Charte.

3 - DEFINITIONS

« Adhérent » : Toute personne morale ayant, au travers d'un contrat avec le STIF, à mettre en œuvre et exploiter une partie du système Navigo pour la réalisation de ses activités.

« Charte » : désigne la présente Charte du système télébillettique NAVIGO

« Titre de transport » : Un titre de transport est la combinaison d'un droit à utiliser les transports collectifs sur un périmètre géographique et temporel donné, d'un profil et d'un tarif.

« Produit tarifaire » : Un produit tarifaire est la matérialisation d'un titre de transport sur un support papier, magnétique ou télébillettique. Le nom du produit tarifaire est l'association du nom du titre et du nom du support.

« RCTIF » : Le Référentiel Commun Télébillettique Île-de-France définit les contraintes techniques des produits Navigo en termes de communication entre l'équipement et le support. Il est constitué de l'ensemble des spécifications techniques, permettant d'assurer l'interopérabilité face aux clients, complétées par la description des tests de conformités et des exigences contractuelles et procédurales. Le RCTIF s'appuie autant faire que se peut sur les normes et standards en vigueur. Les spécifications RCTIF abordent les 2 volets de l'interopérabilité : les équipements et les supports.

« RTTIF » : Le Référentiel Traitement Titres d'Île-de-France définit : le codage des données sur les supports ; les règles de traitement de ces données lors des opérations de validation, de vente, de contrôle, de SAV ; les formats des listes d'échanges de données entre les différents systèmes d'information :

- liste noire, correspondant à la liste des supports et titres à invalider suite au constat d'une fraude ou de perte et vol ;
- liste d'invalidation, correspondant à la liste des supports et titres invalidés par les équipements de validation par mise en application de la liste noire ;
- liste verte, correspondant à la liste des droits et profils à charger sur les supports lors de leur présentation sur un appareil de vente ;
- liste de rechargement, correspondant à la liste des droits et profils chargés sur les supports par la mise en application de la liste verte par les appareils de vente ;
- liste des ventes, correspondant à la liste des droits et profils chargés, supprimés ou annulés sur les supports par les appareils de vente ;
- liste blanche, correspondant à la liste des titres chargés sur les supports en circulation. Le RTTIF s'appuie autant faire que se peut sur les normes et standards en vigueur.

« ERGOS » : la ou les Entreprise(s) Responsable(s) de la Gestion Opérationnelle de la Sécurité Navigo.

« Incident : niveau de gravité » : Le niveau de gravité d'un incident est défini selon la convention suivante :

Incident mineur :

Un Incident est mineur lorsqu'il entraîne un dysfonctionnement technique d'interopérabilité ou sécuritaire du système (ou d'un de ses composants) sans nuire à son exploitation et sans impact sur les recettes tarifaires.

Un grand nombre d'Incidents mineurs du même type peut être considéré comme un Incident majeur

Incident majeur :

Un Incident est majeur lorsqu'il entraîne un dysfonctionnement technique d'interopérabilité ou sécuritaire du système (ou d'un de ses composants) en nuisant à son exploitation sans la bloquer ou bien entraîne une baisse potentielle des recettes tarifaires attendues par le STIF, pendant la période de la mise en œuvre du correctif ou du contournement.

Un grand nombre d'Incidents majeurs du même type peut être considéré comme un Incident bloquant ;

Incident bloquant :

Un Incident est bloquant lorsqu'il entraîne un dysfonctionnement technique d'interopérabilité ou sécuritaire du système (ou d'un de ses composants) en bloquant son exploitation. Un dysfonctionnement généralisé des processus de vente Navigo est un incident bloquant.

Ces définitions sont applicables à l'ensemble des incidents de la présente Charte.

CHAPITRE II – La Sécurité NAVIGO

4 - PILOTAGE ET COORDINATION DE LA SECURITE NAVIGO

Le pilotage et la coordination de la sécurité Navigo s'appuient sur le Comité de Sécurité Navigo et les ERGOS dont les missions et prérogatives sont définies dans le présent chapitre.

• Article 4.1 – Le Comité de Sécurité Navigo

Titre I - 4.1.1 Composition du Comité de Sécurité Navigo

Le Comité de Sécurité Navigo est constitué des membres suivants :

- le STIF,
- la RATP,
- SNCF Mobilités
- l'association OPTILE mandatée par ses membres, □ les ERGOS.

Le STIF, la RATP, SNCF Mobilités, l'association OPTILE et chacune des entités des ERGOS désignent respectivement leurs représentants pour siéger au comité. En cas de vacance, un nouveau représentant est désigné dans les meilleurs délais et au maximum quinze jours après le début de la vacance.

4.1.2 – Missions du Comité de Sécurité Navigo

Le Comité de Sécurité Navigo a pour mission :

- de décider les évolutions des exigences minimales de sécurité et de leurs dates de mise en application, après consultation de ses membres ;
- d'assurer la coordination de la communication institutionnelle autour de la thématique sécurité Navigo y compris en période de crise ;

- de planifier les évolutions avec ses membres (devis, planning, etc....).

Titre II - 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**

Titre III - 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.

Titre IV - 4.3.2 - Missions des ERGOS

Les missions des ERGOS sont :

- la gestion opérationnelle courante de la sécurité Navigo ;
- la gestion opérationnelle des crises sécuritaires ;
- la proposition des prescriptions des développements et déploiements d'évolutions sécuritaires.

Les ERGOS assurent en outre les missions qui leur sont confiées aux articles qui suivent.

Les ERGOS :

- disposent des versions officielles successives de l'ensemble de la documentation communautaire de gestion de la sécurité du système billettique Navigo et assure leur diffusion aux Adhérents dans le respect des règles de confidentialité établies ;
- détiennent une liste à jour des correspondants sécurité de chaque Adhérent à la présente Charte. Le STIF prévient les ERGOS de toute évolution du nom du correspondant de chacun de ses Adhérents.

Les ERGOS sont conjointement responsables des conséquences de tout dysfonctionnement de la sécurité Navigo qui n'est pas imputable au manquement d'un Adhérent.

5 - DEFINITION ET APPLICATION DES REGLES DE MISE EN ŒUVRE DE LA SECURITE NAVIGO

Les règles de sécurité sont définies dans le Cahier des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo.

- **Article 5.1 - Cahier des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo**

Le Cahier des « Exigences minimales de sécurité » définit les « outils » permettant de limiter les risques en assurant la maîtrise des entités, des processus et des acteurs, des objets sensibles, du fonctionnement communautaire. Il décrit notamment :

- les fonctions de gestion de la sécurité du système billettique ;
- la gestion des secrets (documentation sensible et clefs cryptographiques) ;
- la gestion du cycle de vie des supports ;
- la gestion des équipements sensibles (notamment ceux de vente) ;
- les responsabilités des différents Adhérents en fonction de leur périmètre d'activité (validation, vente, gestion des secrets...).

Le Cahier des « Exigences minimales de sécurité » en vigueur au 1/1/2012 a été élaboré par le STIF en collaboration étroite avec RATP, SNCF et OPTILE en 2002. Il a permis de mettre en œuvre le système Navigo sur la base d'outils et de procédures assurant la bonne gestion de sa sécurité.

Le Cahier des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo constitue le document de référence en matière de sécurité support de la mise en œuvre de la sécurité Navigo par les Adhérents.

Les ERGOS assurent la diffusion du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo aux Adhérents. Ce document est également transmis par les Adhérents, au moins pour partie, et sous leur responsabilité, aux personnes ayant à en connaître le contenu et qu'ils ont chacun autorisées à participer à la mise en œuvre de la sécurité Navigo. Il en va de même de chaque nouvelle évolution ultérieure.

- **Article 5.2 – Application des règles de sécurité du système Navigo**

Tout Adhérent respecte le Cahier des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo au travers des « Spécifications opérationnelles de sécurité » du système Navigo qu'il définit sous sa propre responsabilité.

Les « Spécifications opérationnelles de sécurité » du système Navigo constituent une description des règles et des procédures internes de mise en œuvre du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » par chaque Adhérent à la présente Charte.

Les procédures internes sont établies en tenant compte du périmètre d'activité de l'Adhérent. Toute évolution des « Spécifications opérationnelles de sécurité » du système Navigo relève de la responsabilité de chaque Adhérent.

Chaque Adhérent remet aux ERGOS, à titre confidentiel un exemplaire original, de ses propres « Spécifications opérationnelles de sécurité » du système Navigo, et celles des personnes qu'il a autorisées à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du Système Navigo.

Certains documents, en raison du niveau élevé de confidentialité ne peuvent être remis aux ERGOS, ils seront consultables lors des contrôles prévus dans la présente Charte.

Toutefois chaque Adhérent indiquera dans ses « Spécifications opérationnelles de sécurité » du système Navigo la liste de l'ensemble des documents non remis. Il en va de même de chaque nouvelle version.

- **Article 5.3 – Evolutions du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo**

LES ERGOS sont conjointement responsables des propositions d'évolutions des exigences minimales de sécurité et peuvent décider de s'appuyer sur un groupe de travail spécifique avec tout ou partie des Adhérents et dont l'objet vise à préparer le cadre de ces évolutions (Cahier des Charges).

A ce titre les ERGOS doivent :

- spécifier fonctionnellement et techniquement les évolutions des exigences minimales de sécurité du système Navigo en fonction des risques identifiés et des nouveaux produits tarifaires télébilletiques distribués en Île-de-France ;
- préparer le plan d'évolutions de la sécurité Navigo qui intègre des plannings de mise en œuvre et des estimations financières qui auront été préalablement évoqués avec les membres du Comité de Sécurité Navigo dans le cadre de réunions

bilatérales ; Pour les Adhérents non membres du Comité de Sécurité Navigo, le STIF se chargera de définir les délais et les coûts nécessaires, les ERGOS pourront apporter leur expertise en cas de divergence avec un des Adhérents ;

- présenter ce plan aux membres du Comité de Sécurité Navigo dans le cadre du Comité de Sécurité Navigo, avec la planification demandée de mise en application ;
- préciser les éléments techniques permettant aux Adhérents d'acquérir les cartes et SAMs nécessaires au nouveau palier technique défini ;
- spécifier aux Adhérents toutes les procédures opérationnelles dont ils ont besoin pour organiser la phase de migration ;
- assurer la confidentialité et l'organisation de la documentation pour permettre à tous les acteurs, et en particulier aux Adhérents et leurs fournisseurs, de disposer des informations suffisantes et nécessaires pour rédiger leurs propres spécifications opérationnelles de sécurité Navigo.

• **Article 5.4 - Délai d'entrée en vigueur des décisions**

Les décisions prises par le Comité de Sécurité Navigo sont applicables dans un délai fixé par ce dernier basé sur la recommandation des ERGOS et à partir des plannings de développement et déploiement proposés par les membres du comité de Sécurité, incluant la rédaction des évolutions des « Spécifications opérationnelles de sécurité » du système Navigo.

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.

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 12- **RESPONSABILITE DES ADHERENTS A LA CHARTE NAVIGO.**

Ce contrôle s'effectue, en une ou plusieurs visites des ERGOS, avec préavis de 48 heures minimum et obligation de l'Adhérent de nommer un interlocuteur pour permettre aux ERGOS d'être accueillies et d'assurer leur mission.

Les ERGOS rendront compte de l'incident auprès du STIF, de l'Adhérent contrôlé et de la Cellule de Crise des ERGOS, en rapportant : les causes et conséquences de l'incident ; le niveau de gravité de l'incident et toute information permettant de clarifier la responsabilité de l'Adhérent.

Le coût du contrôle est à la charge des ERGOS. Cependant, si le contrôle fait apparaître la responsabilité de l'Adhérent contrôlé, et indépendamment des éventuels préjudices qui pourraient être allégués, celui-ci supportera le coût du contrôle.

Tout Adhérent concerné a un délai d'un mois pour contester les conclusions du contrôle. En cas de désaccord entre les parties, un débat contradictoire sera organisé par le STIF. Si aucune solution amiable n'est obtenue, il sera fait application des dispositions relatives au

règlement amiable des conflits, prévues dans les contrats relatifs aux modalités d'exploitation des services de transport conclus entre le STIF et les Adhérents.

8 - PILOTAGE ET COORDINATION DE L'INTEROPERABILITE NAVIGO

• **Article 8.1 - Le Comité d'Interopérabilité Navigo**

Le Comité d'Interopérabilité Navigo est l'organe de pilotage et de coordination de l'interopérabilité du système Navigo.

Article 8.2 - Constitution du Comité d'Interopérabilité Navigo et représentation des membres.

Les membres du Comité d'Interopérabilité Navigo sont :

- le STIF,
- la RATP,
- SNCF Mobilités,
- l'association OPTILE mandatée par ses membres.

Le STIF, la RATP, SNCF Mobilités et l'association OPTILE désignent respectivement leurs représentants pour siéger au comité. En cas de vacance, un nouveau représentant est désigné dans les meilleurs délais.

• **Article 8.3 – Missions du Comité d'Interopérabilité Navigo**

Le Comité d'Interopérabilité Navigo a pour mission :

- d'élaborer le RCTIF ; d'élaborer le RTTIF ;
- d'émettre des propositions et de donner son avis sur le respect de l'interopérabilité par les Adhérents à la présente Charte ;
- de gérer les incidents à portée communautaire de son ressort.

Le Comité d'Interopérabilité Navigo s'articule autour de deux commissions qui lui sont rattachées : la Commission RCTIF et la Commission RTTIF.

• **Article 8.4 – Organisation du Comité d'Interopérabilité Navigo**

Le STIF préside le Comité d'Interopérabilité Navigo. Chaque représentant des membres bénéficie d'une voix délibérative.

Les décisions sont prises à l'unanimité. En cas de désaccord, le STIF décide en dernier ressort après justification sur la base des exigences de la politique tarifaire des transports collectifs franciliens qu'il décide et des impératifs d'interopérabilité du système Navigo.

Dans le cas où les décisions prises conduisent à des engagements nouveaux, par rapport aux engagements pris par les Adhérents dans les contrats, conclus avec le STIF, régissant les modalités relatives à l'exploitation des services de transport, Les conséquences financières de ces nouveaux engagements font l'objet d'un avenant aux contrats précités.

Le comité se réunit au moins une fois par semestre. Il se réunit, en outre, sur convocation du STIF, éventuellement à la demande d'un des membres, et en cas de crise.

Sur demande de l'un des membres et avec l'accord du STIF, des experts peuvent participer aux réunions des comités.

Pour le bon fonctionnement des comités, chaque membre collabore activement :

- en communiquant à toutes les parties toutes les informations, documents, renseignements et éléments existants qui pourraient être utiles à l'accomplissement de sa mission d'analyse ;
- en contrôlant de manière régulière la mise en œuvre du RCTIF et du RTTIF par lui-même et par les personnes qu'il a autorisées à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du système Navigo ; □ en participant à chaque réunion des comités.

Chaque membre a la responsabilité du personnel et des moyens matériels qu'il met à disposition des comités.

• **Article 8.5 - Rôle particulier du STIF**

Le STIF :

- préside le comité et décide en dernier ressort ;
- arrête la liste des membres du comité ;
- assure le secrétariat des comités (rédaction et envoi des convocations et des ordres du jour, réservations des salles de réunion, rédaction et envoi des comptes-rendus de réunion...)
- détient les noms des Adhérents à la présente Charte, et le contrat contenant leur engagement d'adhérer à la Charte ;
- contrôle ou fait contrôler le respect de la bonne application du RCTIF et du RTTIF par les Adhérents (plan de contrôles programmés, contrôles spécifiques en cas d'incidents à portée communautaire) ;
- si nécessaire, se fait assister d'experts ;
- détient les versions officielles successives de l'ensemble de la documentation communautaire de gestion de l'interopérabilité du système billettique Navigo et assure leur diffusion aux membres dans le respect des règles de confidentialité établies ;
- rédige les documents communautaires d'interopérabilité qui sont sous sa responsabilité et approuve l'ensemble des documents communautaires.

9 – DEFINITION DES REGLES D'INTEROPERABILITE DU SYSTEME NAVIGO

Le système Navigo est un système interopérable.

• **Article 9.1 - Périmètre de l'interopérabilité Navigo**

L'interopérabilité Navigo s'articule autour :

du Référentiel Commun Télébillettique Île-de-France (le RCTIF) :

Ce référentiel est constitué par les spécifications techniques d'interopérabilité des équipements et des supports Navigo.

Elles ne portent que sur les spécifications techniques du dialogue équipement – support. Elles se limitent aux exigences techniques d'échanges sécurisés de données entre le support sans contact et l'équipement de lecture. Elles ne concernent donc pas le fonctionnement intrinsèque de l'équipement.

Du Référentiel Traitement Titres d'Île-de-France (le RTTIF) :

Le RTTIF décrit règles communes de traitements des données Navigo et notamment :

- le codage des contrats, des profils sur les supports ;
- le traitement des supports lors des opérations de validation et de vente ;
- le format des listes de données échangées entre les différents systèmes ;
- les spécifications techniques des supports répondant aux exigences fonctionnelles définies par le STIF.

• **Article 9.2 - Produits 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 télébilletique en Île-de-France ;
- en vérifiant si les unités du produit qu'ils ont acquises antérieurement à la décision de retrait de conformité, sont bien conformes ;
- en n'utilisant plus les unités du produit qui se seraient avérées non conformes, suite aux vérifications effectuées après le retrait.

- en permettant l'accès le plus large à tout élément technique ou document lors de la visite de l'Organisme de contrôle mandaté par le STIF en cas de procédure de contrôle.

10 – MODALITÉS DE CONTRÔLE DE L'INTEROPÉRABILITÉ NAVIGO

• **Article 10.1 - La responsabilité du contrôle**

Le STIF est responsable du contrôle du respect des spécifications du RCTIF et du RTTIF. Il réalise ou fait réaliser pour son compte des expertises sur les produits ou les moyens de mise en œuvre du système Navigo. Ces expertises peuvent être réalisées par plusieurs Organismes de contrôle.

• **Article 10.2 - Organismes de contrôle**

Un Organisme de contrôle est un tiers indépendant des Adhérents à la présente Charte, ou de leurs concurrents potentiels, et de tout fournisseur de produit ou de système billettique, chargé :

d'effectuer des contrôles chez les Adhérents ou chez toute personne morale à qui un Adhérent a confié, de quelque manière que ce soit, la fourniture de tout ou partie du système Navigo à la demande du STIF pour les problématiques d'interopérabilité ; au regard du RCTIF :

- de contrôler la conformité des produits qui lui sont transmis ; □
d'instruire les demandes dans un délai maximum de 3 mois ; □
de déclarer, en cas de contrôle positif, le produit conforme.

Les Organismes de contrôle sont désignés par le STIF après respect des règles de mise en concurrence qui s'imposent à lui.

Pour le contrôle du respect du RCTIF, le STIF s'engage à ne retenir que des Organismes de contrôle certifiés selon la norme EN 45011, définissant les exigences générales relatives aux organismes procédant à la certification de produits.

Le STIF communique, pour avis simple, aux membres du Comité d'Interopérabilité Navigo de la présente Charte, la liste des Organismes de contrôle désignés.

• **Article 10-3 – Portée des contrôles**

Les contrôles portent sur le respect par les Adhérents à la présente Charte :

- du RCTIF ;
- des décisions de retrait de la conformité RCTIF d'un produit dès qu'ils en ont été avertis.

Les contrôles portant sur le respect des dispositions du RCTIF et des décisions de retrait de conformité au RCTIF peuvent être effectués à titre occasionnel, sur demande du STIF, à ses

frais, ou de tout Adhérent pour les produits dont cet Adhérent a la responsabilité, à ses frais.

Si l'un des contrôles visés par le présent article fait apparaître un manquement aux dispositions de la présente Charte, l'ensemble des coûts inhérents à une éventuelle adaptation nécessaire du système de l'Adhérent contrôlé relèvent de la responsabilité de cet Adhérent et ne peuvent donner lieu à aucun financement supplémentaire accordé par le STIF.

11 - MODALITES DE TRAITEMENT DES INCIDENTS DE L'INTEROPERABILITE NAVIGO

En cas d'incident d'interopérabilité et d'incidents à portée communautaire, désigné ciaprès « incident », le STIF peut, selon le type d'incident et leur gravité, déclencher un « Plan d'Urgence d'Interopérabilité Navigo ».

• Article 11.1 – Le traitement des Incidents d'Interopérabilité

Le traitement d'Incident(s) d'interopérabilité s'effectue selon le processus suivant :

1ère étape : le traitement d'un incident d'interopérabilité est déclenché suite à la demande d'un (ou des) membre(s) du Comité d'Interopérabilité Navigo;

2ème étape : le Comité d'Interopérabilité Navigo demande des explications aux Adhérents concernés par l'Incident ;

3ème étape : le Comité d'Interopérabilité Navigo examine les explications fournies et/ou constate la non-transmission des explications demandées et décide :
de poursuivre le processus, ou
de clore l'Incident ;

4ème étape : si le Comité d'Interopérabilité Navigo décide de poursuivre le processus, le STIF diligente un Organisme de contrôle pour effectuer un contrôle sur les produits et les installations au niveau des éléments concernés et effectuer des préconisations ;

5ème étape : si les résultats du contrôle font ressortir qu'un Adhérent est à l'origine de l'Incident, le STIF le met en demeure l'Adhérent de respecter les exigences de contrôle dans le cadre des préconisations de l'Organisme de contrôle, et selon les délais fixés par le STIF et établis sur la base des délais préconisés par l'Organisme de contrôle ;

6ème étape : en cas de non-exécution des préconisations dans les délais fixés par le STIF, ce dernier appliquera les sanctions prévues à l'article 17 Sanctions de la présente Charte.

• Article 11.2 - Le « Plan d'Urgence d'Interopérabilité Navigo »

Lorsque le « Plan d'Urgence d'Interopérabilité Navigo » a été déclenché, le Comité d'Interopérabilité Navigo se transforme en « Cellule de Crise d'Interopérabilité Navigo » et s'adjoint toutes les compétences requises pour régler le problème, notamment en convoquant le (ou les) Adhérent(s) concerné(s).

La « Cellule de Crise d'Interopérabilité Navigo » a pour mission de résoudre les incidents d'interopérabilité jusqu'à leur terme en s'appuyant notamment sur les compétences des deux commissions RCTIF et RTTIF.

• **Article 11.3 – Contrôles spécifiques en cas d'incident à portée communautaire**

Indépendamment de la solution qui aura pu être trouvée en « Cellule de Crise d'Interopérabilité Navigo », le STIF peut déclencher un contrôle chez l'Adhérent et chez toute personne morale à qui il a confié, de quelque manière que soit, la fourniture de tout ou partie du système Navigo et pour laquelle cet Adhérent est responsable dans les conditions arrêtées à l'article 12 - **RESPONSABILITE DES ADHERENTS A LA CHARTE NAVIGO**.

Ce contrôle s'effectue, en une ou plusieurs visite(s) de l'Organisme de contrôle mandaté par le STIF, avec préavis de 48 heures minimum et obligation de l'Adhérent de nommer un interlocuteur pour permettre à l'Organisme de contrôle d'être accueilli et d'assurer sa mission.

L'Organisme de contrôle devra rendre compte de l'Incident auprès du STIF, de l'Adhérent contrôlé et de la Cellule de Crise d'Interopérabilité Navigo, en rapportant : les causes et conséquences de l'Incident ainsi que le niveau de gravité de l'Incident.

Les différents contrôles et mesures constatés par l'Organisme de contrôle sont opposables à l'Adhérent.

Le coût du contrôle est à la charge du STIF. Cependant, si le contrôle fait apparaître la responsabilité d'un Adhérent contrôlé, et indépendamment des éventuels préjudices qui pourraient être allégués, celui-ci supportera le paiement total du contrôle dans le cas d'un Incident, quel que soit le niveau de gravité défini en Cellule de crise.

Tout Adhérent concerné a un délai d'un mois pour contester les conclusions du contrôle. En cas de désaccord entre les parties, un débat contradictoire sera organisé par le STIF.

Si aucune solution amiable n'est obtenue il sera fait application des dispositions, relatives au règlement amiable des conflits, prévues dans les contrats relatifs aux modalités d'exploitation des services de transport conclus entre le STIF et les Adhérents.

CHAPITRE IV – DISPOSITIONS DIVERSES

12 – RESPONSABILITE DES ADHERENTS A LA CHARTE NAVIGO

Les Adhérents :

- intègrent des dispositions relatives au respect des engagements et exigences de la présente Charte dans les contrats qu'ils passent avec toute personne, physique ou morale, pour l'autoriser de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre d'un élément du système Navigo ;
- communiquent au STIF le nom d'un interlocuteur unique pour les questions d'interopérabilité ;
- communiquent au STIF le nom d'un correspondant unique pour les questions de sécurité ;
- communiquent à chaque personne morale à qui ils confient, de quelque manière que ce soit, tout ou partie du système Navigo toutes les informations, tous

les documents, renseignements et éléments existants qu'elles ont à connaître pour respecter les exigences de la présente Charte ;

- participent directement ou par l'intermédiaire de leur mandataire à la rédaction des documents techniques et fonctionnelles dont ils ont la responsabilité au sein des comités après décision desdits comités ;
- sont responsables des incidents à portée communautaire détectés dans leurs propres applications du système Navigo ou dans les applications du système Navigo par les personnes qu'ils ont autorisées à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du système Navigo.

Dans ce cadre, le STIF est subrogé dans les droits des Adhérents pour l'ensemble des préjudices que peuvent entraîner pour les autres Adhérents les incidents à portée 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.

13 - CONFIDENTIALITE

Sous réserve des dispositions spécifiques de la Charte, chacun des Adhérents s'engage à ne pas divulguer à son personnel ou à des tiers, qui n'auraient pas à en connaître, les documents, les informations et les renseignements contenus dans le Cahier des « Exigences minimales de Sécurité », les « Spécifications opérationnelles de sécurité du système Navigo », le RCTIF et les documents constituant le RTTIF, ainsi que tout autre document confidentiel auquel il accède dans le cadre de l'exécution de la présente Charte. Il est responsable des agissements sous ce rapport des personnels ou partenaires qui cesseraient leur activité pour son compte.

La diffusion de tout document lié à la présente Charte ne peut être réalisée après signature d'un accord de confidentialité entre l'Adhérent et le destinataire des informations.

Cet engagement demeure après résiliation ou à l'échéance du contrat ou marché à l'origine de son adhésion.

Du fait de la confidentialité des documents, tout Adhérent devra, en cas de cessation totale d'activité de transport en Île-de-France, respecter les consignes de destruction de tout ou partie des matériels et de la documentation (notamment les « Exigences minimales de Sécurité », les « Spécifications opérationnelles de sécurité » du système Navigo, le RCTIF et le RTTIF).

14 - PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Au cours de la mise en œuvre de la présente Charte, chaque Adhérent s'engage à ce que soient respectées la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel, ainsi que le droit d'accès à ces données et, le cas échéant, le droit de rectification, conformément aux lois et réglementations applicables, en particulier la recommandation relative à la collecte et au traitement d'informations à caractère personnel par les sociétés de transport collectif dans le cadre d'applications billettiques (adoptée le 16 septembre 2003 par délibération n° 03-038 de la Commission Nationale Informatique et Libertés dont les principes sont repris dans la délibération n°2008-161 du 3 juin 2008 portant autorisation unique).

Titre V - 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.

16 - PROPRIETE ET UTILISATION DES DOCUMENTS DE SECURITE ET D'INTEROPERABILITE.

Pour éviter toute appropriation indésirable par des tiers, le STIF est déclaré propriétaire des Exigences minimales de sécurité, du RCTIF, du RTTIF, de l'acronyme ERGOS et de toute documentation accessoire à ces documents.

En conséquence, chaque Adhérent à la présente Charte reconnaît que le STIF est propriétaire de tous les droits d'utilisation, d'exploitation, de représentation, de reproduction et de diffusion de chaque version des documents mentionnés au premier alinéa du présent article, et ce :

- pour une durée limitée à la durée de protection légale ;
- envers tout utilisateur des documents précités ;
- envers toute personne, pour tout type de destination concernant directement ou indirectement le transport en Île-de-France.

Il est précisé que tout document d'interopérabilité communiqué au Comité d'Interopérabilité Navigo et éventuellement intégrée dans le RCTIF ou dans le RTTIF n'est pas grevée de droits, ni de savoir-faire propriétaire, à l'exception des normes auxquelles il est fait référence dans ces documents. Cette communication relève de la seule responsabilité de celui qui l'effectue auprès du Comité d'Interopérabilité et prend les mesures adéquates pour s'assurer de la transmissibilité des informations auprès du titulaire du droit ou du savoir-faire propriétaire.

Il est précisé que tout document de sécurité communiqué par les ERGOS au Comité de Sécurité Navigo et éventuellement intégré dans d'autres documents de sécurité Navigo n'est pas grevée de droits, ni de savoir-faire propriétaire, à l'exception des normes auxquelles il est fait référence dans ces documents. Cette communication relève de la seule responsabilité de celui qui l'effectue auprès du Comité de Sécurité Navigo et prend les mesures adéquates pour s'assurer de la transmissibilité des informations auprès du titulaire du droit ou du savoir-faire propriétaire.

Le STIF reconnaît que les Adhérents, dans 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.

17 - SANCTIONS

Le STIF peut faire cesser, avec effet immédiat, l'exploitation de tout produit ou système à l'origine d'un incident bloquant tel que défini à l'article 3 de la présente charte. En cas de désaccord entre le STIF et l'un des Adhérents, il sera fait application des dispositions, relatives au règlement amiable des conflits, prévues dans les contrats relatifs aux modalités d'exploitation des services de transport conclus entre le STIF et les Adhérents.

ANNEXE IV-B-10

SECURITE DU SYSTEME NAVIGO

Entre:

Le Syndicat des Transports d'Ile-de-France, établissement public à caractère administratif, dont le siège social est situé 41, rue de Châteaudun à Paris (IXème), numéro SIRET : 287 500 078 00020, représenté par sa directrice générale, Madame Sophie MOUGARD, dûment habilitée par délibérations du conseil en date des 1 juin et 6 juillet 2011

Ci-après désigné « le STIF »,

Et :

La Régie Autonome des Transports Parisiens, établissement public à caractère industriel et commercial, inscrit au registre du commerce de Paris sous le numéro RCS Paris B 775 663 438, dont le siège est situé à Paris 12ème, 54 quai de la Rapée, représentée par Madame Patricia DELON, en sa qualité de Directrice du Département Commercial (CML) de la RATP, ci-après dénommée la "RATP",

SNCF Mobilités, établissement public à caractère industriel et commercial, inscrit au registre du commerce et des sociétés de Bobigny sous le numéro 552 049 447, dont le siège est situé 2, place aux Etoiles - 93200 Saint-Denis, représentée par Monsieur Alain KRAKOVITCH, en sa qualité de Directeur Général SNCF Transilien, dûment habilité à cet effet, ci-après désignée « SNCF Mobilités »,

CHAPITRE I : GENERALITES

1. Contexte

Les conditions de sécurité du système 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 SNCF Mobilités appelées par la suite dans le cadre de cette gestion : Entités Responsables de la Gestion Opérationnelle de la Sécurité Navigo (ERGOS). La convention décrit également les missions et les principes généraux d'organisation.

Elle constitue l'annexe IV-B-10 des contrats d'exploitation passée entre le STIF et la RATP et le STIF et SNCF Mobilités.

2. Objet de la présente annexe

La présente annexe décrit les conditions dans lesquelles la RATP et SNCF Mobilités exercent conjointement le rôle des ERGOS et prennent de ce fait en charge la responsabilité de gestion de la sécurité télébilletique du système télébilletique Navigo telle que définie dans la Charte du système télébilletique Navigo 2012

3. Définitions

La présente annexe utilise les termes dans leur définition de la Charte du système télébilletique Navigo 2012 dans sa version en vigueur au jour de signature de la présente annexe.

4. Durée de la convention

La présente convention entre en vigueur à compter de la date la plus tardive à laquelle elle est annexée aux contrats d'exploitations STIF-RATP et STIF-SNCF.

Elle arrive à échéance à la fin du contrat d'exploitation auquel le présent document est annexé.

La convention a vocation à être reconduite de manière expresse et d'un commun accord, les parties arrêtant alors les nouvelles dispositions applicables, dans le cadre de la renégociation des contrats STIF-RATP et STIF-SNCF.

CHAPITRE II : LES MISSIONS DES ERGOS

Ce chapitre décrit les missions demandées aux ERGOS, qui mettent en œuvre l'organisation adaptée.

1. Les missions des ERGOS

Article 5.1

Les ERGOS réalisent les missions telles que définies dans la Charte Télébilletique Navigo (annexe IV-B-9) :

- La gestion opérationnelle courante de la sécurité Navigo,
 - La gestion des incidents,
 - 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) ;
 - La mise à jour l'analyse des risques sur la sécurité télébilletique Navigo, une fois par an et autant de fois que les ERGOS le juge nécessaire ;
 - 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.
 - La participation aux définitions des éléments de communication comme « Experts Sécurité » en appui des actions de communications institutionnelles du STIF.

- La gestion opérationnelle des crises de sécurité, le STIF ayant la responsabilité de la communication externe,

La charte télébilletique définit le fonctionnement en cas de crise et indique que Le STIF assure la coordination de la communication institutionnelle en s'appuyant sur les éléments et analyses fournis par les ERGOS.

- La proposition des prescriptions des développements et déploiements d'évolutions sécuritaires.

La démarche sur la prescription des évolutions de la sécurité Navigo qui se traduisent par des évolutions des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo est la suivante :

1^{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 :
 - i. par l'ERGOS pour la mise en œuvre de l'ERGOS ; ii. par les Adhérents pour la mise en œuvre chez les adhérents ;
- Présenter ce plan d'évolutions au STIF afin d'obtenir son accord définitif (Acceptation) ;
- Assister les adhérents dans le processus d'évolutions.

Le STIF souhaite identifier très en amont du processus (1^{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 SNCF Mobilités afférents aux missions de l'ERGOS sont pris en charge dans le cadre de leur contrat d'exploitation respectif.

Si le comité de sécurité et en dernier ressort le STIF décide de ne pas prendre en compte les demandes d'évolutions proposées par les ERGOS, celles-ci peuvent dénoncer la présente convention avec un préavis d'un an. Le STIF prenant alors toutes les responsabilités confiées aux ERGOS dans la présente convention.

Article 5.2 : Principes

Le STIF et les ERGOS conviennent que la fraude technologique nécessite que les systèmes évoluent au rythme des progrès réalisés dans le domaine concerné. Concernant les cartes et les modules de sécurité SAM (Secure Access Module) du système Navigo il est recommandé d'appliquer les principes suivants :

- mise en place tous les 4 ans d'une évolution du niveau de sécurité.
- mise en place d'une durée de validité des cartes Navigo à 6 ans.

Ces principes seront repris dans les propositions d'évolution du prochain Cahier des Exigences Minimales de Sécurité.

2. Information du STIF

Le STIF est informé de manière périodique. Ainsi les ERGOS prévoient de communiquer au STIF les informations suivantes :

Au dernier jour ouvré de chaque trimestre :

- la liste à jour des incidents répertoriés ; pour chaque incident :
 - un descriptif succinct de l'origine ;
 - la gravité identifiée ;
 - le ou les transporteur(s) concerné(s) ;
 - le statut (en cours, clôturé,..) ;
 - le correctif ou le contournement appliqué.
- la liste mise à jour des évolutions envisagées, suite aux incidents de la période.

Une fois par an (au plus tard le 30 septembre de l'année N), les ERGOS fournissent en réunion de comité de sécurité les documents suivants :

- les résultats du plan de contrôle de l'année N-1, la liste des transporteurs du plan de contrôle en cours de l'année N, et la liste des transporteurs prévus pour le plan de contrôle de l'année N+1 ;
- les résultats de l'analyse de risques effectuée et les évolutions proposées avec les engagements financiers estimés par les ERGOS ;

- le document « Cahier des Charges des Evolutions » pour permettre aux transporteurs de préparer leur devis avec leurs fournisseurs, si des évolutions sont envisagées ;
- les tableaux financiers reprenant les investissements réalisés année N-1 ainsi que les comptes analytiques correspondants à l'activité de la présente annexe ;
- l'analyse détaillée du retour d'expérience sur l'année N-1 et les évolutions induites et engagées pour l'année N et N+1 ;
- le plan de travail de l'année N avec une présentation détaillée des objectifs prioritaires de l'année N+1.

A tout moment de l'exécution de la convention :

- le STIF peut solliciter les ERGOS sous la forme de questions écrites, voire de réunions spécifiques afin d'obtenir des informations complémentaires sur la gestion de la sécurité télébilletique Navigo en Île-de-France ; Les ERGOS apportera les réponses écrites aux questions du STIF ;
- le STIF est informé sans délai de tout incident identifié par les ERGOS étant susceptible d'être relayé par voie médiatique, ou pouvant mettre en cause l'intégrité de la sécurité télébilletique Navigo, ou induisant une potentielle perte de recettes le temps de la mise en place des actions correctives, voire la mise en cause directe du STIF dans sa bonne gestion de la sécurité Navigo.

CHAPITRE III : DISPOSITION DIVERSES

1. Article : Responsabilité financière des ERGOS

Les conséquences financières des incidents sécuritaires non imputables au STIF ou aux autres adhérents à la charte du système télébilletique Navigo sont à la charge des ERGOS à proportion de leur part de responsabilité respective.

Cette répartition est communiquée au STIF par les ERGOS au plus tard trois mois après la signature de la présente convention. Durant cette période, puis en cas de non communication de la répartition décidée par les ERGOS, la répartition retenue est de 50% pour SNCF Mobilités et 50% pour la RATP.

Les montants de ces dépenses sont communiqués au STIF par les adhérents et sont accompagnés de justificatifs détaillés par poste.

Le STIF consolide les documents et les transmet aux ERGOS et identifie de manière motivée les manquements qu'il considère imputable à la RATP et à SNCF Mobilités. Celles-ci en prennent connaissance et ont 40 jours ouvrés pour en contester la teneur à compter de leur réception.

En cas de contestation, les parties feront leurs meilleurs efforts pour rechercher un règlement amiable, préalablement à une action contentieuse. Les parties disposent d'un délai de 40 jours ouvrés, à compter de la date de la contestation telle que prévue à l'alinéa précédent, pour se concilier ou constater leur désaccord persistant.

Les montants de la charge financière, une fois ceux-ci acceptés par l'ensemble des parties, sont défalqués des factures émises par la RATP et SNCF Mobilités sur le fondement du présent contrat.

2. Transférabilité/Réversibilité Continuité des prestations

Les ERGOS s'engagent à élaborer et mettre à disposition du STIF toutes les ressources de la sécurité Navigo (incluant la documentation) référencés dans la charte et dans cette convention permettant au STIF d'assurer la transférabilité/réversibilité et/ou la continuité des prestations assurées par la présente convention.

La transférabilité/réversibilité et/ou continuité des prestations s'entendent et de manière non limitative à :

- la capacité du STIF de reprendre directement les prestations réalisées par les ERGOS et les confier à un tiers ;
- l'obligation faite aux ERGOS de communiquer au STIF tous les éléments de la sécurité Navigo permettant au STIF d'en reprendre la maîtrise si nécessaire et la continuité de son exploitation et son évolution ultérieure.

L'accès aux secrets (clefs et algorithmes cryptographiques) et leurs procédures de mise en œuvre dans le système de Sécurité Navigo.

3. Résiliation

D'un commun accord, les parties peuvent résilier la présente convention par échange de courriers adressés par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans cette hypothèse, la résiliation prend effet 12 mois après la réception de la dernière lettre susvisée.

ANNEXE IV-B-11

EVOLUTION DES SI SNCF VOYAGEURS EN LIEN AVEC LES EXIGENCES DU PROGRAMME DE MODERNISATION DE LA BILLETTIQUE

Les parties conviennent dans la suite du présent article de désigner par Palier un jalon temporel correspondant au déploiement ou à la mise en service d'au moins une des dimensions suivantes : services, systèmes (équipements inclus), processus, dispositif organisationnel.

1. Prise en compte des exigences du Programme de Modernisation de la Billettique

SNCF Voyageurs s'engage à faire évoluer ses équipements et ses systèmes dans le cadre du Programme de Modernisation de la Billettique en lien avec le nouveau système billettique d'Ile-de-France Mobilités.

En tenant compte des priorités d'Ile-de-France Mobilités, SNCF Voyageurs s'engage à respecter les échéances définies conjointement avec Ile-de-France Mobilités pour la mise en œuvre du SI Services afin de livrer l'évolution dans des délais attendus et négociés, selon des modalités définies dans un plan de transformation des systèmes et équipements construit avec Ile-de-France Mobilités après concertation avec SNCF Voyageurs. Si SNCF Voyageurs constate son incapacité à tenir l'échéance demandée par Ile-de-France Mobilités ou convenue, SNCF Voyageurs s'engage à adresser, à Ile-de-France Mobilités, un courrier circonstancié sur les raisons du retard et à proposer une nouvelle échéance la plus proche possible de celle initialement décidée. Celle-ci sera soumise à la validation d'Ile-de-France Mobilités.

Dans le cas d'une mise à jour du planning du Programme de Modernisation de la Billettique, une consultation entre Ile-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs est effectuée afin d'obtenir l'accord des deux Parties.

SNCF Voyageurs s'engage à communiquer à Ile-de-France Mobilités l'avancement de ses projets. Pour ce faire, un comité projet dédié se réunira tous les mois.

2. Périmètre des travaux SNCF

SNCF Voyageurs s'engage à réaliser les travaux nécessaires au raccordement de ses équipements et systèmes de vente et de validation au futur SI Services, selon les différents paliers définis par IDFM et repris dans l'Annexe calendrier IV-B-07 susceptible d'évoluer en cours de contrat.

En particulier, SNCF Voyageurs s'engage :

- Pour les besoins de tests lors des différentes phases de la construction et de l'exploitation du SI Services, à délivrer et raccorder les équipements et systèmes de vente et de validation nécessaires à la plateforme de tests communautaire.

- Pour l'étape dite « Palier 3 », visant à généraliser le produit Navigo Liberté+,
 - à développer l'interface permettant la remontée des validations effectuées sur son réseau, depuis ses équipements de validation jusqu'à l'entrée du SI Services, dans des conditions conformes aux exigences de service convenues avec IDFM ;
 - à intégrer à ses postes de vente au guichet l'interface utilisateur SI Services pour la gestion du produit ;
 - à intégrer sur ses postes de vente et automates l'API de télédistribution du SIS permettant la distribution des contrats souscrits en ligne ;
 - à mettre en œuvre l'interface sur les outils de contrôle permettant la lecture des titres
 - à développer les flux de données nécessaires à la gestion de la fraude centralisée dans le SI Services.

- Pour l'étape dite « Palier 5 », visant à raccorder les équipements de distribution aux SI Services,
 - à développer les interfaces nécessaires entre les équipements concourant à la distribution (automates et postes de vente en guichet) et le SI Services.
 - à mettre en œuvre les composants SI de SNCF-Transilien nécessaires aux équipements et comportant les fonctionnalités spécifiques à l'exploitant ou non fournis par IDFM. Cet ensemble de composants est désigné sous le terme de « SI Distribution Transilien »

- Pour l'extension du Canal Mobile à un parc de smartphone plus étendu,
 - à faire les évolutions nécessaires à la lecture et à la remontée des informations:
 - sur les équipements de validation spécifiques à Transilien
 - sur les outils de contrôle SNCF,
 - ainsi que sur les postes en guichet pour traiter les actes de SAV spécifiés par Ile-de-France Mobilités.

3. Conditions de modification du champ de responsabilité de SNCF-voyageurs et d'IDFM

3.1 Travaux préparatoires à la modification du champ de responsabilité

Pour les nouveaux services, conformément à l'article « 100-5 Dispositions particulières concernant l'exploitation du SI SNCF Voyageurs dans le cadre du SI Services île-de-France Mobilités », chaque partie est responsable sur son champ de responsabilité dès la mise en exploitation.

Pour les périmètres dont le champ et la répartition de responsabilité évolue, durant les phases de cadrage et de conception, IDFM et SNCF-voyageurs définissent le périmètre et des champs de responsabilité respectifs d'IDFM et de SNCF-voyageurs. Cela concerne :

- Le champ de responsabilité de la solution : répartition par composants permettant la délivrance d'un service, en particulier dans le cas de l'intégration dans un équipement qui reste sous responsabilité de SNCF-voyageurs
- Le champ de responsabilité en exploitation : responsabilité de fonctionnement de l'équipement et répartition des niveaux de service, en complément des rôles et responsabilités d'exploitant et de collaboration avec le Coordonnateur de l'Exploitation du SI Services (article 100-2)

3.2 Phasage du changement de responsabilité lors de la bascule (mise en exploitation)

- phase 1 : construction avant exploitation
 - Lors de la phase de construction, et notamment à l'issue de l'intégration de la solution dans les équipements de SNCF-voyageurs, SNCF-voyageurs participe à la validation de la solution intégrée avec ses équipements et systèmes, et donne le « go pour mise en exploitation » sur son futur champ de responsabilité.
 - Pendant cette phase, SNCF-voyageurs reste responsable en exploitation du périmètre concerné.
- Phase 2 : bascule (mise en exploitation)
 - IDFM et SNCF contribuent aux opérations de bascule sur leurs champs de responsabilité respectifs, sous coordination d'IDFM.
 - pendant cette phase, un retour-arrière est possible : la responsabilité de SNCF est limitée à son nouveau champ mais reste en soutien d'IDFM, notamment pour permettre le retour arrière
- Phase 3 : Vérification de Service Régulier
 - IDFM est responsable sur son nouveau champ. La responsabilité de SNCF est limitée à son nouveau périmètre.

4. Processus de prise en compte des demandes d'évolution (hors évolutions tarifaires)

Le processus de prise en compte des demandes d'évolution est le suivant :

- Île-de-France Mobilités formalise toute demande d'évolution sous la forme d'une Expression de Besoin (EB) et transmet cette EB à SNCF Voyageurs ainsi que tous les documents nécessaires à l'instruction de la demande et à l'estimation des charges associées, ainsi que la date de livraison souhaitée de ladite évolution. La documentation minimale nécessaire à envoyer par Ile-de-France Mobilités porte sur les spécifications du SI Services et des exigences relatives au SI SNCF et ses interfaces avec le SI Services. Ces exigences porteront notamment sur un certain nombre de critères de qualité de service tels que, sans être limitatif : le temps de réponse, le temps de disponibilité, la garantie de temps de rétablissement. Ces exigences visent à assurer la cohérence de la conception de bout en bout des SI constituant le système billettique ;
- Hors Palier majeur, à compter de la réception de l'Expression de Besoin finalisée transmise par Île-de-France Mobilités, SNCF Voyageurs s'engage à fournir un chiffrage dans un délai maximal de 60 jours ouvrés en précisant le détail des travaux et des livrables. Pour les Paliers majeurs, le délai sera convenu entre les deux Parties et ne pourra pas être inférieur au délai ci-dessus.
- SNCF Voyageurs pourra interroger Île-de-France Mobilités afin de préciser le besoin. En l'absence de réponse d'Île-de-France Mobilités, SNCF Voyageurs propose des hypothèses et s'appuie sur ces dernières pour délimiter le cadre d'un projet et proposer un chiffrage et un planning ;
- Ile-de-France Mobilités analyse le plan d'action proposé sur ses différentes dimensions fonctionnelles, techniques, calendaires et budgétaires et procède à sa validation, à une re-priorisation ou à son rejet lors du comité de projet tel que décrit dans le présent article ;
- En cas de rejet du planning co-construit par SNCF Voyageurs et Ile-de-France Mobilités, SNCF Voyageurs s'engage à proposer un nouveau planning sous 20 jours ouvrés ;
- Une fois le planning validé, Ile de France Mobilités doit alors signifier formellement à SNCF Voyageurs l'autorisation d'engager les dépenses relatives aux développements ; c'est à partir de cette date que le calendrier de réalisation débutera (T0)
- SNCF Voyageurs réalise ensuite les activités de développement du logiciel nécessaires à l'exécution du projet : analyse, conception, codage, tests, intégration interne. Une fois ces activités terminées, SNCF Voyageurs met en œuvre les évolutions attendues et communique à Ile-de-France Mobilités la documentation associée aux différentes phases du projet et met à jour les contrats d'interface;
- Ile-de-France Mobilités ou son coordonnateur d'intégration, vérifie que les évolutions mises en œuvre sont conformes à l'attendu et procède avec le concours de SNCF Voyageurs aux travaux et tests d'intégration deux-à-deux (SI Services et SI SNCF) et de bout en bout (ensemble des systèmes concourant à la réalisation de l'évolution attendue) et confirme que la réalisation est conforme aux dispositions attendues et qu'elle ne génère pas de régressions ;
- Ile-de-France Mobilités génère, à la suite des tests, un PV avec les résultats suivants : Acceptation sans réserve, Acceptation avec réserve ou Rejet. S'il s'est produit une acceptation avec réserve ou un rejet, la demande de correction sera retournée à SNCF Voyageurs pour réaliser les correctifs nécessaires. Le correctif doit être apporté en concertation avec Ile-de-France Mobilités ou son coordonnateur de l'intégration selon la criticité de l'anomalie et dans des délais convenus en début de réalisation. L'Acceptation avec réserve permet toutefois une mise en production de l'évolution contrairement au Rejet ;
- Dans le cadre de la phase de vérification du service régulier, SNCF Voyageurs s'engage à apporter tout correctif nécessaire dans les délais de correction de l'anomalie décrit en 5.1.

5. Traitement des exigences d'interface entre le SI Services et le SI SNCF

Dans le cadre du déploiement du SI Services, des interfaces seront créées entre les systèmes de SNCF Voyageurs et d'Ile-de-France Mobilités. Le bon fonctionnement de ces interfaces nécessite de définir un certain nombre de

critères de qualité de service tels que, sans être limitatif : le temps de réponse, le temps de disponibilité, la garantie de temps de rétablissement.

Ile-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs sont convenus de définir dès le démarrage du programme ou au plus tard lors de la validation des SFD d'une interface entre le SI SNCF et le SI Services, les engagements de qualité de service réciproques et nécessaires au bon fonctionnement de ces interfaces. En outre SNCF Voyageurs et Ile De France Mobilités sont convenus de définir les périmètres de responsabilité respectifs des parties. Ces engagements feront l'objet de conventions spécifiques signées entre les Parties.

6. Les engagements de SNCF Voyageurs vis-à-vis du Coordonnateur de l'Exploitation :

SNCF Voyageurs s'engage à :

- I. Interagir, pour chaque service, avec celui-ci dans le respect des procédures et des niveaux de services en vigueur qui ont été établis ou qui le seront par le Coordonnateur de l'Exploitation et validées avec les fournisseurs ; Ces procédures d'identification des responsabilités sont décrites dans le dossier de coordination du SI Services,
- II. En cas d'incident, s'engage à participer à l'analyse et la résolution;
- III. Utiliser, dans la mesure du possible et après étude d'impact, le(s) outil(s) de pilotage et de suivi mis en place par le Coordonnateur de l'Exploitation (ex : outil de ticketing) et collaborer à leur alimentation (ex : outil d'hypervision),
- IV. Informer le coordonnateur dans les délais et moyens convenus ou adaptés aux circonstances de tout dysfonctionnement dont il aurait connaissance et ayant un impact substantiel sur la disponibilité et la performance du SI Services,
- V. Participer aux différentes instances de gouvernance planifiées et animées par le Coordonnateur de l'Exploitation,
- VI. Sous réserves de faisabilité technique ou organisationnelle, Transmettre au coordonnateur de l'exploitation l'ensemble des informations utiles à la production des éléments de reporting demandés par Île-de-France Mobilités, aux travaux de diagnostics et d'analyses des incidents ou anomalies ou encore à la gestion des campagnes de dédommagement etc.

7. Gestion des incidents et correction des anomalies en lien avec le SI Services et le SI SNCF Voyageurs

7.1 Gestion des incidents

SNCF Voyageurs s'engage à respecter les délais et modalités de gestion des incidents décrites dans le dossier de coordination de l'exploitation du palier concerné et validées par les fournisseurs et par SNCF Voyageurs dès lors que l'incident s'applique aux équipements et systèmes concernés par les paliers du SI Services., dans le cas où l'incident concerne uniquement le SI SNCF Voyageurs et non des applications et systèmes constitutifs du SI Services, SNCF Voyageurs s'engage à informer Ile-de-France Mobilités et à communiquer sur la résolution de l'incident.

Les engagements pris dans le cadre du dossier de coordination feront, le cas échéant, l'objet d'un avenant ultérieur. Cet avenant sera validé au tard 6 mois avant l'ouverture du pilote commercial.

Île-de-France Mobilités se réserve le droit de demander la transmission des contrats liant SNCF Voyageurs à ses fournisseurs.

Mode de fonctionnement actuel :

- Une mobilisation de toutes les équipes mobilisables dans le créneau horaire concerné, ayant des connaissances ou des compétences sur les systèmes impactés dès le début de l'incident.
- Le process prévoit de la communication agents / clients et managériale en début d'incident, en cours d'incident et en clôture d'incident.
- Le process prévoit la participation des équipes métiers permettant de valider des solutions de contournement.
- La priorité est de remettre le service en opérationnel le plus rapidement possible même dans un mode dégradé partagé avec IDFM.
- Si un contournement est mis en place, il peut être technique, fonctionnel, organisationnel.
- Si une correction doit être apportée par du développement, une solution de contournement en premier lieu sera favorisée afin d'éviter des régressions supplémentaires.
- Un retour d'expérience est systématiquement réalisé en fin d'incident sous 2 formes :
 - Un retour d'expérience sous 3 jours avec les éléments de chronologie de l'incident et les causes probables ;
 - Un retour d'expérience complet et partagé avec IDFM en COSUI RUN visant à améliorer la qualité de la production.

SNCF-Voyageurs s'engage sur un délai d'intervention sur incident (GTI) de 4 heures en jour ouvrés, temps réduit à 2 heures sur les incidents dits majeurs, pour lesquels la procédure de Gestion d'Incident Majeur (GIM) est appliquée.

Dans le cadre de la résolution des incidents, SNCF-Voyageurs s'inscrit dans le schéma standard de « meilleurs efforts » qu'elle applique aujourd'hui à son SI de Vente et de Validation et ne s'engage pas sur un délai de rétablissement, vue l'extrême variété des situations.

7.2 Processus de prise en compte de la demande de correction

SNCF Voyageurs et Ile-de-France Mobilités s'engagent à respecter les modalités de correction décrites dans le dossier de coordination de l'exploitation du palier concerné dès lors que la correction s'applique aux applications et systèmes constitutifs du SI Services.

Ainsi :

- dans le cas où l'anomalie a pour origine le SI SNCF Voyageurs, SNCF Voyageurs s'engage à alerter Ile-de-France Mobilités et à communiquer sur le suivi de la correction selon les délais définis dans la partie 7.1 de la présente annexe.
- dans le cas où l'anomalie a pour origine le SI Services, Ile-de-France Mobilités s'engage à alerter SNCF Voyageurs et à communiquer sur le suivi de la correction selon les délais définis dans la partie 7.1 de la présente annexe.

7.3 Qualification de la criticité de l'anomalie et délais de traitement

Il est entendu que les engagements de SNCF Voyageurs ne concernent que les anomalies dont l'origine se trouve dans les traitements réalisés dans les SI de SNCF Voyageurs et qui correspondent à une non-conformité avérée aux spécifications d'interface.

Par ailleurs cela prend pour hypothèse que les tests de recette bout en bout ont été correctement effectués par IDFM et suffisamment exhaustifs. SNCF Voyageurs s'engage à appliquer les corrections nécessaires sur les équipements et systèmes à chaque Palier identifié dans le cadre du Programme de Modernisation de la Billettique.

Le niveau de criticité est déterminé en concertation avec le coordonnateur désigné par Ile-de-France Mobilités selon la typologie suivante :

- Anomalie bloquante : désigne une anomalie (i) qui affecte, en tout ou partie, le fonctionnement ou l'utilisation de tout ou partie du SI SNCF, de telle sorte que ce dernier est rendu impropre à l'utilisation, rendant impossible la poursuite du processus, ou (ii) pour laquelle il n'existe pas de solution de contournement ;
- Anomalie majeure : désigne une anomalie autre qu'une anomalie bloquante impliquant un fonctionnement ou une utilisation en mode dégradé de tout ou partie du SI SNCF via une solution de contournement) ;
- Anomalie mineure : désigne toute autre anomalie non classée « bloquante » ou « majeure ».

Le tableau ci-dessous définit les délais de livraison d'un correctif de l'anomalie sur la plateforme de recette communautaire pour lesquels les Parties concernées par cette action s'engagent selon le niveau de criticité :

Criticité	Mineure	pas d'engagement
	Majeure	3 jours ouvrés
	Bloquante	1 jour ouvré

ANNEXE IV-B-12

MODALITES DE MISE A DISPOSITION DU SERVICE « CANAL MOBILE » PAR ÎLE-DE-France MOBILITES POUR L'APPLICATION MOBILE SNCF

La présente annexe décrit les modalités de mise à disposition des services canal mobile par Île-de-France Mobilités pour l'intégration dudit service dans l'application mobile SNCF Voyageurs.

5.3.1.1 ROLES ET ENGAGEMENT DES PARTIES

La présente annexe s'appuie sur les documents suivants, transmis à SNCF :

- Spécification Générale Canal Mobile Palier 1 [PMB_INSF_CO_SG_NF_Canal_Mobile_P1_V3.3] du 11/03/2019 ;
- Spécification détaillée du SAV Canal Mobile [PMB_INSF_CO_SD_NF_SAV_V1.72] du 13/05/2019;
RACI Intégration du Canal Mobile dans les applications transporteur [PMB_INSF_CO_ET_NF_Plan_projet_global_RACI_AP_Transp_V05]
- Canal Mobile Palier 1 – Analyse de risque
- Liste des exigences fonctionnelles et techniques applicables aux applications des transporteurs [pmb_sis_re_referentiel_des_exigences_v1.0.1_2308_Extrait_App_3T] du xx/xx/2018
- Canal Mobile Palier 1 - Checklist Sécurité_V04_Extrait_App_3T
- Plan Projet Build Application Transporteur Canal Mobile Palier 1 [PMB_INSF_CO_ET_NF_Plan_Projet_AppTransp_V1.1] du 12/06/2019
- Référentiel Canal Mobile [PMB_INSF_Canal_Mobile_Référentiel_V09] du 29/05/2019

RAPPELS SUR LES CONSTITUANTS DE LA SOLUTION

L'intégration du service Canal Mobile palier 1 dans l'application Mobile de la SNCF doit reposer sur la solution technique spécifiée dans le document Spécification Générale Canal Mobile Palier 1 [PMB_INSF_CO_SG_NF_Canal_Mobile_P1_V3.2].

La solution technique repose sur les composants suivants, sous réserve de disposer des droits de propriété intellectuelle suffisants et nécessaires à l'intégration dans l'application Mobile SNCF :

- Application Mobile SNCF : il s'agit de l'application mobile actuelle éditée par SNCF Voyageurs ;
- Navigo Connect : il permet à l'utilisateur de s'authentifier dans l'application mobile pour accéder à la vente de forfaits Navigo Mois / Semaine en dématérialisation et au SAV du service Canal Mobile. L'authentification Navigo Connect nécessite que l'utilisateur ait préalablement créé un compte en renseignant de façon déclarative des informations personnelles, dites données pivots (nom, prénom, date de naissance). Cette création de compte doit pouvoir être effectuée depuis l'application mobile ;
- Orchestrateur SAV : il a la charge d'assurer l'orchestration et le routage des messages de SAV en provenance de l'application mobile et du site internet et à destination de l'un des 3 services client compétents (Information Voyageur, Billettique, Cycle de vie de la cardlet (NFC)) ;
- SDK Billettique : est une librairie contenant un ensemble de fonctions traitant tout ce qui est relatif à la billettique transport. Elle a pour rôle de proposer une couche d'abstraction à l'application mobile lui permettant de réaliser les opérations de consultation et de chargement dans un support billettique (cardlet ou carte Navigo) ;

- Agent Wizway : est une application mobile, sans interface graphique, téléchargée depuis le store. Elle a notamment pour rôle d'assurer les échanges entre l'application mobile et la cardlet Calypso dans la carte SIM ;
- Proxy SVAD : est un composant technique serveur permettant de proposer une couche d'abstraction entre le SDK billettique et le Serveur de Vente (SVAD) ;
- Cardlet Calypso : est le composant Javacard chargé dans la carte SIM et stockant les titres de transports de l'utilisateur ;
- Plateforme TSM : est le composant technique permettant le chargement de la cardlet Calypso dans la carte SIM ;
- Solution de Paiement Payline : assure l'ensemble des opérations de paiement, d'annulation de paiement et de remboursement. Elle stocke l'ensemble des données bancaires des clients ;
- Socle d'Échange : représente les infrastructures réseaux mises à disposition par le GIE Comutitres et permettant d'offrir un lien unique entre les infrastructures du SI Services et celles de Comutitres et des SYDEF des transporteurs ;
- SI Comutitres : regroupe l'ensemble des infrastructures de Comutitres intervenant dans la solution. Il s'agit du SIG pour la base de données client billettique (porteurs de cartes Navigo) et le SEVAD qui assure la répartition des recettes, perçues par le Canal Mobile, entre les transporteurs ;
- SI transporteurs : sont l'ensemble des SYDEF qui assurent les fonctions de surveillance et d'invalidation en Ile-de-France à des fins de lutte contre la fraude technologique ;
- Equipements billettiques : sont l'ensemble des équipements de validation et de contrôle déployés sur le terrain et avec lesquels le mobile est susceptible de communiquer ainsi que les guichets ;
- SI Services : est le nouveau système back-office acquis par Ile de France Mobilités.
- Page web dédiée au FAQ : constitue un site web qui reprend les questions les plus fréquemment posées par les visiteurs et sur lequel figurent les réponses à ces questions.

ENGAGEMENTS DE SNCF Voyageurs

Utilisation des composants logiciels et sous-systèmes constitutif du Canal Mobile

Conformément à l'article 3.7.3 de l'Annexe Billettique Communautaire, SNCF Voyageurs s'engage à utiliser les composants logiciels et les sous-systèmes suivants pour réaliser l'intégration du service Canal Mobile dans sa propre application Mobile :

- SDK billettique ;
- Navigo Connect ;
- Orchestrateur SAV ;
- Agent Wizway ;
- Proxy SVAD ;
- Plateforme TSM ;
- Solution de paiement Payline ;
- SI Services.

Sécurité de la solution Canal Mobile

SNCF Voyageurs s'engage à faire réaliser un audit de son application mobile par un prestataire neutre de son choix afin de vérifier la bonne prise en compte des exigences sécurité Canal Mobile palier 1 décrites dans le document de référence [R6]Canal Mobile Palier 1 - Checklist Sécurité_V03_Extrait_App_3T dans le développement de son application mobile

SNCF s'engage à faire réaliser cet audit selon les conditions suivantes :

- Respect du périmètre et des modalités de réalisation de l'audit définis par Ile-de-France Mobilités dans les documents de référence suivants :
 - o Canal Mobile Palier 1 - Checklist Sécurité_V03_Extrait_App_3T ;
 - o Plan Projet Build Application Transporteur Canal Mobile Palier 1 ;
- Communication des résultats de cet audit à Île-de-France Mobilités ;

ENGAGEMENTS D'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES

Fourniture de composants logiciels et sous-systèmes constitutif du Canal Mobile

Ile-de-France Mobilités s'engage à fournir, à SNCF Voyageurs , en vue de l'intégration par cette dernière dans son application mobile des composants logiciels suivants :

- SDK billettique ;
- Navigo Connect ;
- Orchestrateur SAV ;
- Agent Wizway ;
- Proxy SVAD ;
- Plateforme TSM ;
- Solution de paiement Payline ;
- SI Services.

Plus spécifiquement et afin de permettre à SNCF Voyageurs de réaliser l'intégration des composants logiciels susvisés, Ile-de-France Mobilités communique à SNCF Voyageurs les composants logiciels et documents suivants :

- SDK (logiciel) ;
- Documentation technique du SDK ;
- Guide d'implémentation du SDK ;
- Manuel d'intégration Navigo Connect ;
- Spécifications Détaillées Orchestrateur SAV ;
- Les cahiers de test ;
- Chaque livraison ou mise à disposition de composants doit être accompagnée d'une fiche descriptive décrivant le numéro de version et les principales modifications apportées au composant.

Plages et modalités d'intervention

La plage d'intervention pour l'intégration et l'assistance à l'intégration des composants de la solution est la suivante : du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 sauf les jours fériés en France.

Assistance aux équipes SNCF et réception des anomalies

Ile-de-France Mobilités s'engage à fournir à SNCF Voyageurs une assistance téléphonique ou par courrier électronique aux équipes informatiques de SNCF Voyageurs .

Île-de-France Mobilités traitera les anomalies transmises par les responsables habilités par SNCF Voyageurs par mail ou via un outil de ticketing mis à disposition par Île-de-France Mobilités.

Tests et recettes d'intégration

Ile-de-France Mobilités réalise des tests et recettes d'intégration tels que décrits dans les paragraphes 4.4 et 4.7 du document « Plan Projet Build Application Transporteur Canal Mobile Palier 1 [PMB_INSF_CO_ET_NF_Plan_Projet_AppTransp_V1.1] du 12/06/2019

Pilotage des travaux de raccordement à la solution Canal Mobile

Ile-de-France Mobilités assure les missions de pilotage relatives au raccordement du service Canal Mobile suivantes :

- Coordination des acteurs ;
- Organisation des tests et recettes d'intégration ;
- Fourniture des cahiers de tests d'intégration ;
- Réalisation de la recette de bout en bout sur le périmètre Canal Mobile ;
- Réalisation de l'audit sécuritaire du SDK billettique ;

5.3.1.2 Service Après-Vente

SNCF Voyageurs et Ile-de-France Mobilités conviennent que les fonctions de service après-vente relatifs au service Canal Mobile dans l'application SNCF sont identiques à celles pris en charge dans l'application Vianavigo et spécifiées dans le document de référence Spécification détaillée du SAV Canal Mobile [PMB_INSF_CO_SD_NF_SAV_V1.7]

5.3.1.5 Modalités de financement

EVOLUTION ET MISE A JOUR DES COMPOSANTS LOGICIELS ET LES SOUS-SYSTEMES CONSTITUTIFS DU SERVICE CANAL MOBILE

Ile-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs ont contractualisé dans le cadre de l'avenant 19 au contrat 2016-2019 les modalités de financement pour la mise en place initiale du service.

Les évolutions des composants logiciels et des sous-systèmes constitutifs du service Canal Mobile peuvent induire des évolutions et mises à jour de l'application mobile SNCF.

Ile-de-France Mobilités communique à SNCF Voyageurs le planning de livraison des différents composants logiciels et des sous-systèmes constitutifs du service Canal Mobile pour une période de 12 mois. Par ailleurs, SNCF et Ile-de-France Mobilités conviennent, qu'en cas de nécessité, des livraisons intermédiaires pourraient intervenir afin de sécuriser le service proposé. Ile-de-France Mobilités transmet alors le nouveau planning mis à jour.

Dans le cadre des évolutions des composants logiciels et des sous-systèmes constitutifs du service Canal Mobile, prévus dans le planning de livraison précédemment évoqué, Ile-de-France Mobilités s'engage à mettre tous les moyens à sa disposition afin de livrer des versions de logiciel rétro-compatibles.

Les coûts de réalisation relatifs à l'évolution de l'application SNCF et plus spécifiquement à l'intégration du service Canal Mobile dans l'application mobile de SNCF sont à la charge de SNCF Voyageurs

En l'absence de rétro-compatibilité, des discussions entre SNCF Voyageurs et Île-de-France Mobilités seront engagées pour définir les modalités de prises en compte par SNCF Voyageurs des livraisons de logiciels d'Île-de-France Mobilités. Dans ce cas SNCF Voyageurs et Ile-de-France Mobilités conviennent qu'en cas d'évolution des composants logiciels et des sous-systèmes constitutifs du service Canal Mobile nécessitant des évolutions et mises à jour de l'application mobile SNCF, les parties engageront les discussions permettant de définir les modalités de prises en compte des évolutions.

EXPLOITATION DU SERVICE CANAL MOBILE

L'exploitation du service Canal Mobile dans l'application Vianavigo comme dans l'application mobile de SNCF suppose, sans être limitatif, la prise en charge des coûts suivants :

- Frais d'abonnement à la solution NFC UGAP
 - o Coût d'hébergement de la cardlet dans la carte SIM,
 - o Exploitation et maintien en condition opérationnelle de la solution NFC.
- Exploitation et maintien en condition opérationnelle de la solution Canal Mobile
 - o Solution du titulaire SIS,
 - o Navigo Connect,
 - o Orchestrateur SAV,
 - o Solution de paiement.
- SAV du service Canal Mobile
 - o SAV lié au problème d'installation et de gestion du cycle de vie de la cardlet,
 - o SAV lié au problème d'achat et de chargement de titres.

Ile-de-France Mobilités assure la prise en charge de ces coûts, étant entendu que les coûts d'exploitation et de maintien en conditions opérationnelles de l'application mobile de SNCF restent du ressort de SNCF Voyageurs .

5.3.1.6 Propriété Intellectuelle

Dans le cadre de l'intégration et de l'exploitation du Canal Mobile dans l'application SNCF, il est convenu que chacune des Parties conserve la propriété pleine et entière ou dispose de l'ensemble des droits d'exploitation nécessaires sur les éléments listés ci-dessous, en ce compris toutes les informations et connaissances techniques et/ou scientifiques, et notamment le savoir-faire, les données et bases de données, les logiciels, les plans, schémas, dessins et/ou tout autre type d'informations, créations originales, etc., sous quelque forme qu'elles soient (ci-après les « Apports »). Ni la divulgation, ni l'utilisation d'un Apport par l'autre Partie ne saurait être interprétée comme conférant à l'autre Partie un quelconque droit de propriété sur cet Apport.

Aucune des Parties n'a le droit d'utiliser les Apports de l'autre Partie sans l'accord exprès, écrit et préalable de cette dernière, sauf pour l'exécution des tâches lui incombant au titre de ses obligations fixées par le présent avenant et plus particulièrement pour l'intégration et l'exploitation du service Canal Mobile dans l'application SNCF.

SNCF Voyageurs est propriétaire des Apports suivants :

- De son application mobile ;
- Des systèmes nécessaires au fonctionnement de cette dernière.

Ile-de-France Mobilités est propriétaire des Apports suivants :

- Navigo connect;
- SI services ;
- Orchestrateur SAV ;
- Proxy SVAD.

Ile-de-France Mobilités dispose des droits nécessaires à l'exécution des obligations de la SNCF au titre du présent avenant sur les Apports suivants :

- SDK billettique ;
- Agent Wizway ;
- Plateforme TSM
- Solution de paiement Payline.

Ile-de-France Mobilités s'engage à maintenir et à mettre à jour la documentation des Apports listés ci-avant qu'il en soit propriétaire ou bien détenteur d'une licence de droits, afin que la documentation soit, à tout moment, dans un état permettant l'exécution par SNCF Voyageurs des tâches qui lui incombent au titre du présent avenant. Pour le cas où Ile-de-France Mobilités entendrait, pour quelque raison que ce soit, ne plus maintenir et mettre à jour la documentation, il en informe SNCF Voyageurs dans les plus brefs délais.

Dans l'hypothèse où la mise à disposition des Apports d'Ile-de-France Mobilité nécessiterait une licence d'exploitation à accorder à SNCF Voyageurs pour l'intégration et l'exploitation des services du Canal Mobile dans l'application SNCF, Île-de-France Mobilités concède à titre non exclusif à SNCF les droits patrimoniaux sur les Apports visés ci-avant dans les conditions telles que décrites ci-après.

Lesdits droits patrimoniaux consistent en :

- Le droit de reproduction par tout procédé de fixation matérielle provisoire ou permanente, sous tout format, par tout moyen et procédé actuel ou à connaître, sur tout support papier et digital actuel ou à connaître des Apports sur tout support électronique ou informatique, et ce uniquement aux fins d'intégration et d'exploitation des services du Canal Mobile dans l'application SNCF ;

- Le droit de représentation qui s'entend du droit de représenter les Apports, sous tout format, sur tout support connu ou à connaître, par tout moyen et/ou procédé actuel ou futur de communication au public, par le biais de réseaux numériques ou par tout autre moyen de télécommunication, et ce uniquement aux fins d'intégration et d'exploitation des services du Canal Mobile dans l'application SNCF ;

- Le droit de traduire tout ou partie des Apports, en toutes langues et sur tous supports.

Plus particulièrement, SNCF Voyageurs pourra utiliser les Apports sur tout matériel, en nombre illimité et en toutes les langues.

Ces licences, ou sous-licences accordées par Île-de-France Mobilités sur les Apports sont consenties à titre non exclusif, gratuit, dans la limite géographique de l'Île-de-France, et pour toute la durée d'intégration et d'exploitation des services du Canal Mobile dans l'application SNCF.

SNCF Voyageurs dispose du droit d'accorder des sous-licences sur les Apports dans la limite des droits qui lui sont accordés ci-dessus.

Chaque Partie déclare garantir les droits de propriété ou les droits d'exploitation nécessaires et suffisants sur les Apports qu'elle met à disposition de l'autre Partie pour l'exécution de ses obligations au titre du présent avenant et, par conséquent, garantit cette dernière contre toute revendication de tiers.

5.3.1.7 Protection des données personnelles

Ile-de-France Mobilités et SNCF s'engagent i) à respecter la réglementation relative à la protection des données personnelles et ii) à définir leurs rôles et responsabilités dans une Convention cadre.

C. DONNEES DE VALIDATION TELEBILLETIQUES

ANNEXE IV-C-1

SIDV : DEFINITION DES INDICATEURS DE QUALITE ET DE COMPLETUDE DES DONNEES ANONYMISEES DE VALIDATION TELEBILLETTIQUES ET DES SEUILS DE PERFORMANCE ASSOCIES

1) Définitions générales.

Le suivi de la qualité et de la complétude des données de validation télébilletique dans le SIDV s'appuie sur 2 indicateurs:

- Indicateur 1F, mesure par jour et par gare de la complétude des données remontées des pôles générateurs de trafic ;
- Indicateur 2, mesure par jour de la complétude des données par réseau ;

Ces indicateurs sont calculés à partir de l'ensemble des données anonymisées de validations télébilletiques réussies remontées pendant les 30 jours qui suivent la journée de validation mesurée. En particulier, ne sont pas prises en compte :

- les validations transmises au-delà des 30 jours suivant la journée de validation mesurée ;
- les validations des cartes de maintenance et de tests ;
- les validations refusées ;
- les validations effectuées sur les services communaux gratuits pour les voyageurs, les lignes en pool et affrètements, les lignes déléguées aux AOP.

On entend par « gare » le lieu communément appelé « gare » ou « station » au sens du voyageur, sans distinction de lignes ou de réseau circulant dans cet espace.

Pour les indicateurs mesurés par jour, les « jours ouvrés » s'entendent hors jours fériés et hors ponts (1 jour de semaine situé entre un jour férié et un week-end ou entre 2 jours fériés) et les samedis s'entendent hors jours fériés.

2) Indicateur 1F, mesure par jour et par gare de la complétude des données remontées des pôles générateurs de trafic.

Pour chaque gare est fixé un seuil minimal de volume de validations anonymisées remontées sur une journée en deçà duquel la quantité de données de validations remontées est jugée anormalement basse et insuffisante pour effectuer des analyses correctes :

- pour les jours de semaine hors période de vacances scolaires ;
- pour les jours de semaine de vacances scolaires ;
- pour les samedis de semaine hors période de vacances scolaires ;
- pour les samedis de semaine de vacances scolaires ;

Les seuils sont exprimés en nombre de validations.

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), les « jours gare » pour lesquelles il y avait des travaux importants, des interruptions de trafic ou des journées de gratuité. par la formule suivante :

Moyenne - 2 x Ecart-type

Si l'ouverture d'une gare advient entre le 1/10/N-2 et le 31/3/N-1, les seuils relatifs à cette gare pour l'année N sont calculés en considérant la période entre la date d'ouverture et le 30/9/N-1. Si l'ouverture d'une gare advient entre le 1/4/N-1 et le 30/9/N-1, les seuils relatifs à cette gare pour l'année N sont nuls.

Si le calcul du seuil aboutit à une valeur inférieure à 1000, le seuil est fixé à 0. Une gare ou station est considérée, pour l'année N, comme « générant un trafic moyen ou élevé » si la valeur du seuil pour un jour ouvré hors vacances scolaires sur l'année N est supérieure ou égal à 1500.

Le tableau du paragraphe 7 de la présente annexe détaille la valeur 2020 des seuils par type de jour et par gare. Ile de France Mobilités communique la valeur des seuils pour l'année N à SNCF Voyageurs au plus tard le 1^{er} décembre de l'année N-1.

L'indicateur 1F est calculé pour chaque gare, pour chaque journée d'exploitation, hors dimanches et jours fériés. Pour une gare et un jour donnés :

$\text{Ind 1F pour la gare G et le jour J} = \frac{\text{Nombre de validations anonymisées remontées de la gare G 30 jours après le jour J}}{\text{Seuil pour la gare G et le jour J}}$

3) Indicateur 2, mesure par jour de la complétude des données par réseau.

L'indicateur 2 est calculé pour chaque journée d'exploitation pour chacun des réseaux suivants : A ouest, B nord, C, D, E, T4, P, R, N, H, I, J, k, L, T11.

Un seuil minimal de volume de validations anonymisées remontées sur une journée en deçà duquel la quantité de données de validations remontées est jugée anormalement basse et insuffisante pour effectuer des analyses correctes :

- pour les jours de semaine de plein trafic ;
- pour les jours de semaine de vacances scolaires ;
- pour les samedis de semaine de plein trafic ;
- pour les samedis de semaine de vacances scolaires ;

Pour chaque réseau et chaque catégorie de jour, le seuil est calculé pour l'année N, en considérant le volume, arrondi au millier, de validations par jour des jours de cette catégorie sur le dernier trimestre N-2 et les 3 premiers trimestres N-1 (exception faite des périodes de grève et des jours de gratuité), par la formule suivante :

Moyenne - 2 x Ecart-type

Si le calcul du seuil aboutit à une valeur inférieure à 10 000, le seuil est fixé à 0. Le tableau ci-dessous détaille la valeur 2020 des seuils par type de jour et par réseau. Ile de France Mobilités communique la valeur des seuils pour l'année N à SNCF Voyageurs au plus tard le 1^{er} décembre de l'année N-1.

Réseau	Seuils indicateur 2			
	Seuil JOHV	Seuil JOVS	Seuil SAHV	Seuil SAVS
A	152 326	82 455	60 911	43 281
B	180 000	131 000	66 000	62 000
C	350 000	130 000	130 000	80 000
D	330 000	210 000	170 000	160 000
E	270 000	34 000	100 000	60 000
H	460 000	330 000	270 000	250 000
J	120 000	70 000	50 000	50 000
K	0	0	0	0
L	210 000	100 000	70 000	50 000
N	150 000	80 000	60 000	50 000
P	100 000	60 000	30 000	15 000
R	0	0	0	0
T4	0	0	0	0

Le tableau au 7) de la présente annexe précise, pour chaque gare, à quel réseau elle est rattachée.

Nombre de validations anonymisées Remontées du réseau X 30 jours après le jour J	
Ind 2 réseau X =	$\frac{\text{Nombre de validations anonymisées Remontées du réseau X 30 jours après le jour J}}{\text{Seuil pour le jour J}}$

4) 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.

Ile de France Mobilités statue sur chaque jour-gare « incomplet » pour lequel l'indicateur 1F est inférieur au taux défini comme objectif sur la période analysée conformément aux dispositions établies dans l'article 105 « Pénalités liées à la qualité des données de validation télébilletiques transmises à Île-de-France Mobilités » et qui concerne une gare « générant un trafic moyen ou élevé », conformément à la définition donnée au 2) de la présente annexe, 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 validation indiquée par SNCF Voyageurs et de la typologie des facteurs d'incident définie à l'article 103 « Traitement des anomalies » du présent contrat.

Un trimestre calendaire est considéré comme un « trimestre-gare » inacceptable pour la gare G, si cette gare a cumulé sur le trimestre considéré plus de 8 jours « inacceptables ».

5) Valeur pour l'année 2020 des seuils par type de jour et par gare utilisés pour le calcul de l'indicateur 1F.

Le tableau ci-après indique la valeur 2020 des seuils pris en compte pour le calcul de l'indicateur 1F. Ces seuils ont été calculés à partir des validations des années 2018 et 2019 conformément aux dispositions du 2).

Pour l'année N (N>2020), les seuils sont calculés conformément aux dispositions du 2) de la présente annexe et leurs valeurs sont communiquées par Ile de France Mobilités à SNCF Voyageurs au plus tard le 1^{er} décembre N-1

Légende du tableau :

Pour le type de gare, « O » = ouverte ; « SL » = sortie libre ; « SC » = sortie contrôlée.

JOHV = jour ouvré hors période de vacances scolaires.

JOVS = jour ouvré en période de vacances scolaires.

SAHV = samedi hors période de vacances scolaires.

SAVS = samedi en période de vacances scolaires.

LIBL_LONG_ARRT_STTN	Trafic moyen / élevé	Type Gare	Réseau	JOHV	JOVS	SAHV	SAVS
ABLON	NON	O	C	1275	0	0	0
ACHERES-GRAND-CORMIER	NON	O	A Ouest	0	0	0	0
ACHERES-VILLE	OUI	SL	A Ouest	3490	2629	0	0
AEROPORT CHARLES DE GAULLE 1	OUI	SC	B Nord	8608	5974	5102	3427
AEROPORT CHARLES DE GAULLE 2-TGV	OUI	SC	B Nord	7991	10173	7334	10703
ANDRESY	NON	O	J	0	0	0	0
ANGERVILLE	NON	O	C	0	0	0	0
ARGENTEUIL	OUI	SC	J	24951	16439	14266	12985
ARPAJON	NON	O	C	1436	0	0	0
ASNIERES	OUI	O	L	6617	2256	2605	0
ATHIS-MONS	NON	O	C	0	0	0	0
AUBERGENVILLE-ELISABETHVILLE	NON	SL	J	0	0	0	0
AULNAY-SOUS-BOIS	OUI	SC	B Nord	27759	21815	11234	16505
AUSTERLITZ	OUI	SC	C	12685	12934	3540	11594
AUVERS-SUR-OISE	NON	O	H	0	0	0	0
AVENUE DU PRESIDENT KENNEDY	OUI	SC	C	2826	1478	0	0
AVENUE FOCH	OUI	SC	C	1738	0	0	0
AVENUE HENRI MARTIN	OUI	SC	C	1979	0	0	0

BAGNEUX-SUR-LOING	NON	O	R	0	0	0	0
BALLANCOURT	NON	O	D	0	0	0	0
BECON-LES-BRUYERES	OUI	O	L	7434	3274	2453	1628
BELLEVUE	NON	SL	N	1087	0	0	0
BELLOY-SAINT-MARTIN	NON	O	H	0	0	0	0
BERCY	NON	O	D	0	0	0	0
BESSANCOURT	NON	O	H	0	0	0	0
BEYNES	NON	O	N	0	0	0	0
BIBLIOTHEQUE FRANCOIS MITTERRAND	OUI	SC	C	56071	32973	17748	33138
BIEVRES	NON	O	C	0	0	0	0
BLANC-MESNIL	OUI	SL	B Nord	2830	2636	2508	2465
BOIGNEVILLE	NON	O	D	0	0	0	0
BOIS-COLOMBES	OUI	SC	J	10342	5683	6208	4488
BOIS-LE-ROI	NON	O	R	0	0	0	0
BOISSISE-LE-ROI	NON	O	D	0	0	0	0
BOISSY-L'AILLERIE	NON	O	J	0	0	0	0
BONDY	OUI	SL	E	5951	4011	4035	3403
BONNIERES	NON	O	J	0	0	0	0
BOUFFEMONT-MOISSELLES	NON	O	H	0	0	0	0
BOUGIVAL	NON	O	L	0	0	0	0
BOULAINVILLIERS	OUI	SC	C	7364	3647	1323	1811
BOULEVARD VICTOR	OUI	SC	C	5262	1748	0	0
BOURAY	NON	O	C	1243	0	0	0
BOURRON-MARLOTTE-GREZ	NON	O	R	0	0	0	0
BOUSSY-SAINT-ANTOINE	OUI	SC	D	2201	2844	0	1585
BOUTIGNY-SUR-ESSONNE	NON	O	D	0	0	0	0
BRETIGNY	OUI	SL	C	5538	3064	3183	2492
BREUILLET-BRUYERES-LE-CHATEL	NON	O	C	0	0	0	0
BREUILLET-VILLAGE	NON	O	C	0	0	0	0
BREVAL	NON	O	J	0	0	0	0
BRUNOY	OUI	SC	D	9679	5447	4382	3533
BRUYERES-SUR-OISE	NON	O	H	0	0	0	0
BUNO-GIRONVILLE	NON	O	D	0	0	0	0
CERGY LE HAUT	OUI	SC	A Ouest	14598	5466	7180	5415
CERGY-PREFECTURE	OUI	SC	A Ouest	25672	12481	12128	8934

CERGY-SAINT-CHRISTOPHE	OUI	SC	A Ouest	7409	0	3332	0
CERNAY	OUI	SL	H	2608	1261	0	0
CERNAY	OUI	O	H	2608	1261	0	0
CESSON	NON	O	D	1446	0	0	0
CHAMARANDE	NON	O	C	0	0	0	0
CHAMP DE COURSES D'ENGHIEN	NON	SL	H	0	0	0	0
CHAMP DE MARS-TOUR EIFFEL	OUI	SC	C	9703	0	1604	2409
CHAMPAGNE-SUR-OISE	NON	O	H	0	0	0	0
CHAMPAGNE-SUR-SEINE	NON	O	R	0	0	0	0
CHAMPBENOIST-POIGNY	NON	O	P	0	0	0	0
CHANGIS-SAINT-JEAN	NON	O	P	0	0	0	0
CHANTELOUP-LES-VIGNES	NON	O	J	0	0	0	0
CHAPONVAL	NON	O	H	0	0	0	0
CHARS	NON	O	J	0	0	0	0
CHARTRETTES	NON	O	R	0	0	0	0
CHAVILLE RIVE DROITE	OUI	SL	L	2415	1525	0	0
CHAVILLE RIVE GAUCHE	NON	SL	N	0	0	0	0
CHAVILLE-VELIZY	NON	SL	C	1115	0	0	0
CHELLES-GOURNAY	OUI	SC	E	23672	15524	12597	11314
CHEMIN D'ANTONY	NON	O	C	0	0	0	0
CHENAY-GAGNY	NON	SL	E	1362	1242	0	1098
CHILLY-MAZARIN	NON	O	C	0	0	0	0
CHOISY-LE-ROI	OUI	SL	C	11403	7624	4657	5977
CLAMART	OUI	SL	N	1917	1050	0	0
CLICHY-LEVALLOIS	OUI	SC	L	32245	14986	8306	6805
CLICHY-LEVALLOIS	OUI	O	L	32245	14986	8306	6805
COIGNIERES	NON	O	N	0	0	0	0
COLOMBES	OUI	SC	J	11072	6861	6268	5234
COMBS-LA-VILLE-QUINCY	OUI	SL	D	5396	2736	2429	1445
COMPANS	NON	O	K	0	0	0	0
CONFLANS-FIN-D'OISE	OUI	SC	A Ouest	7550	4351	1923	1600
CONFLANS-SAINTE- HONORINE	OUI	SC	J	10274	5397	3565	3329
CORBEIL-ESSONNES	OUI	O	D	4102	2922	2258	2104
CORMEILLES-EN-PARISIS	OUI	SL	J	3856	2196	1043	0
COUDRAY-MONTCEAUX	NON	O	D	0	0	0	0

COUILLY-SAINT-GERMAIN-QUINCY	NON	O	P	0	0	0	0
COULOMMIERS	NON	O	P	0	0	0	0
COURBEVOIE	OUI	O	L	2955	1987	0	0
CRECY-EN-BRIE-LA-CHAPELLE	NON	O	P	0	0	0	0
CRETEIL POMP	OUI	SC	D	16574	9860	6964	7804
CROUY-SUR-OURCQ	NON	O	P	0	0	0	0
DAMMARTIN-JUILLY-SAINT-MARD	NON	O	K	0	0	0	0
DEUIL-MONTMAGNY	OUI	O	H	2686	1384	1181	0
DOMONT	OUI	SL	H	3312	1654	0	0
DOURDAN	NON	O	C	0	0	0	0
DOURDAN-LA-FORET	NON	O	C	0	0	0	0
DRANCY	OUI	SC	B Nord	7570	4617	4150	3486
DRANCY	OUI	O	B Nord	7570	4617	4150	3486
ECOUEN-EZANVILLE	OUI	SL	H	2337	1148	0	0
EGLY	NON	O	C	0	0	0	0
EMERAINVILLE-PONTAULT-COMBAULT	OUI	SL	E	2663	2395	0	0
ENGHIEN-LES-BAINS	OUI	SL	H	7356	4875	4960	3074
EPINAY-SUR-ORGE	OUI	O	C	2604	1975	0	1014
EPINAY-SUR-SEINE	OUI	O	C	2696	1827	1235	1216
EPINAY-VILLETANEUSE	OUI	SC	H	11883	8377	7154	4479
EPLUCHES	NON	O	H	0	0	0	0
EPONE-MEZIERES	NON	O	J	0	0	0	0
ERAGNY-NEUVILLE	NON	O	J	0	0	0	0
ERMONT-EAUBONNE	OUI	SC	H	19817	11072	8701	5653
ERMONT-HALTE	NON	O	H	0	0	0	0
ESBLY	NON	O	P	1361	0	0	0
ESSONNES-ROBINSON	NON	O	D	0	0	0	0
ETAMPES	OUI	SL	C	3479	1594	0	0
ETRECHY	NON	O	C	0	0	0	0
EVRY	NON	O	D	0	0	0	0
EVRY-COURCOURONNES	OUI	SC	D	21893	14771	14501	13100
FAREMOUTIERS-POMMEUSE	NON	O	P	0	0	0	0
FONTAINEBLEAU-AVON	OUI	O	R	2332	1156	0	0
FONTAINE-LE-PORT	NON	O	R	0	0	0	0
FONTENAY-LE-FLEURY	NON	SL	N	1287	0	0	0
FRANCONVILLE-LE-PLESSIS-	OUI	SL	H	4017	2486	1344	1488

BOUCHARD							
FRATERNELLE	NON	O	C	0	0	0	0
FREPILLON	NON	O	H	0	0	0	0
GAGNY	OUI	SL	E	4531	0	2671	0
GARANCIERES-LA QUEUE	NON	O	N	0	0	0	0
GARCHES-MARNES-LA-COQUETTE	OUI	SL	L	2072	0	0	0
GARE DE GENNEVILLIERS	OUI	SL	C	2313	1353	0	0
GARE DE L'EST	OUI	SC	P	59345	29254	9549	0
GARE DE LYON	OUI	O	D	4842	3428	2541	2507
GARE DU NORD	OUI	SC	H	287495	217097	179375	164119
GARGENVILLE	NON	O	J	0	0	0	0
GARGES-SARCELLES	OUI	SC	D	27143	25091	14878	21890
GAZERAN	NON	O	N	0	0	0	0
GOUSSAINVILLE	OUI	SC	D	7779	6291	3726	4933
GRAND-BOURG	NON	O	D	0	0	0	0
GRAVIGNY-BALIZY	NON	O	C	0	0	0	0
GRETZ-ARMAINVILLIERS	NON	O	E	0	0	0	0
GRIGNY-CENTRE	OUI	SC	D	9179	7995	4418	6625
GROSLAY	NON	O	H	1121	0	0	0
GROS-NOYER-SAINT-PRIX	NON	O	H	1457	0	0	0
GUERARD-LA-CELLE-SUR-MORIN	NON	O	P	0	0	0	0
GUILLERVAL	NON	O	C	0	0	0	0
HAUSSMANN-SAINT-LAZARE	OUI	SC	E	77424	1346	52057	15841
HERBLAY	OUI	SL	J	2932	1947	0	0
HERICY	NON	O	R	0	0	0	0
HOUDAN	NON	O	N	0	0	0	0
HOUILLES-CARRIERES-SUR-SEINE	OUI	SC	A Ouest	21615	11941	9478	6779
IGNY	NON	O	C	0	0	0	0
INVALIDES	OUI	SC	C	4326	2997	0	0
ISLES-ARMENTIERES-CONGIS	NON	O	P	0	0	0	0
ISSOU-PORCHEVILLE	NON	O	J	0	0	0	0
ISSY	OUI	SL	C	2087	0	0	0
ISSY-VAL DE SEINE	OUI	SL	C	9435	0	1178	0
IVRY-SUR-SEINE	OUI	SL	C	3857	1865	0	0
JAVEL	OUI	SC	C	2148	2805	0	2511
JOUY-EN-JOSAS	NON	O	C	0	0	0	0

JUVISY	OUI	SC	C	39389	26495	18002	21299
JUZIERS	NON	O	J	0	0	0	0
LA BARRE-ORMESSON	OUI	O	H	2375	1404	0	0
LA CELLE-SAINT-CLOUD	OUI	O	L	1855	0	0	0
LA COURNEUVE-AUBERVILLIERS	OUI	SL	B Nord	8597	4838	5677	4855
LA DEFENSE-GRANDE ARCHE	OUI	SC	L	67522	31830	28937	19184
LA FERTE-ALAIS	NON	O	D	0	0	0	0
LA FERTE-SOUS-JOUARRE	NON	O	P	1160	0	0	0
LA FRETTE-MONTIGNY	NON	O	J	0	0	0	0
LA GARENNE-COLOMBES	OUI	SL	L	9282	5084	2633	2572
LA GRANDE PAROISSE	NON	O	R	0	0	0	0
LA NORVILLE-SAINT-GERMAIN-LES-ARPAJON	NON	O	C	0	0	0	0
LA PLAINE-STADE DE FRANCE	OUI	SC	B Nord	25510	19112	10705	8642
LA VERRIERE	OUI	SL	N	5029	3137	2696	2209
LAGNY-THORIGNY	OUI	SL	P	4258	2736	2325	1898
LARDY	NON	O	C	0	0	0	0
LE BOURGET	OUI	SC	B Nord	17547	14408	11251	11314
LE BRAS-DE-FER	OUI	SL	D	2036	1993	0	1303
LE MEE	OUI	SL	D	1698	1211	0	0
LE PERRAY	NON	O	N	0	0	0	0
LE PLESSIS-CHENET	NON	O	D	0	0	0	0
LE RAINCY-VILLEMOMBLE-MONTFERMEIL	OUI	SC	E	14923	10309	6319	6618
LE STADE	NON	O	J	0	0	0	0
LE VAL-D'OR	OUI	SL	L	2161	1018	0	0
LE VERT-DE-MAISONS	OUI	SL	D	2825	1856	0	1643
LES ARDOINES	NON	SL	C	0	1283	0	0
LES BOULLEREAUX-CHAMPIGNY	OUI	SL	E	2086	1475	1070	0
LES CLAIRIERES-DE-VERNEUIL	NON	SL	J	0	0	0	0
LES GRESILLONS	OUI	SL	C	2360	1226	0	0
LES MUREAUX	OUI	SC	J	9027	5717	4377	4224
LES NOUES	NON	O	D	1048	0	0	0
LES SAULES	OUI	SL	C	1701	1222	0	0
LES VALLEES	OUI	SL	L	4535	2422	1733	1104
LES YVRIS-NOISY-LE-GRAND	NON	SL	E	0	0	0	0
LES-ESSARTS-LE-ROI	NON	O	N	0	0	0	0

L'ETANG-LA-VILLE	NON	O	L	0	0	0	0
LIEUSAIN-MOISSY	OUI	SL	D	6137	3850	3140	2037
LIMAY	NON	O	J	0	0	0	0
L'ISLE-ADAM-PARMAIN	NON	O	H	0	0	0	0
LIVRY-SUR-SEINE	NON	O	R	0	0	0	0
LIZY-SUR-OURCQ	NON	O	P	0	0	0	0
LONGJUMEAU	NON	O	C	0	0	0	0
LONGUEVILLE	NON	O	P	0	0	0	0
LOUVECIENNES	NON	O	L	0	0	0	0
LOUVRES	NON	SL	D	1052	0	0	0
LUZARCHES	NON	O	H	0	0	0	0
MAGENTA	OUI	SC	E	25200	36862	23105	22884
MAISONS-ALFORT-ALFORTVILLE	OUI	SL	D	11443	10131	5948	6397
MAISONS-LAFFITTE	OUI	SL	A Ouest	6000	3286	3132	2298
MAISSE	NON	O	D	0	0	0	0
MANTES-LA-JOLIE	OUI	O	J	2963	1994	0	0
MANTES-STATION	NON	SC	J	0	0	0	0
MAREIL-MARLY	NON	O	L	0	0	0	0
MAREIL-SUR-MAULDRE	NON	O	J	0	0	0	0
MARLES-EN-BRIE	NON	O	P	0	0	0	0
MARLY-LE-ROI	OUI	O	L	1829	0	0	0
MAROLLES-EN-HUREPOIX	NON	O	C	1119	0	0	0
MASSY-PALaiseau	OUI	SC	C	13081	4028	3823	1121
MASSY-VERRIERES	NON	O	C	0	0	0	0
MAULE	NON	O	J	0	0	0	0
MAURECOURT	NON	O	J	0	0	0	0
MEAUX	OUI	SC	P	12375	8133	9218	8748
MELUN	OUI	SC	D	21764	19630	13779	14328
MENNECY	NON	O	D	0	0	0	0
MERIEL	NON	O	H	0	0	0	0
MERY-VAL D'OISE	NON	O	H	0	0	0	0
MEUDON	NON	SL	N	1012	0	0	0
MEUDON-VAL-FLEURY	OUI	SL	C	2777	0	1170	0
MEULAN-HARDRICOURT	NON	O	J	0	0	0	0
MITRY-CLAYE	OUI	SL	B Nord	2317	1526	0	0
MONNERVILLE	NON	O	C	0	0	0	0
MONTEREAU	OUI	O	R	1900	1217	0	0

MONTFORT-L'AMAURY-MERE	NON	O	N	0	0	0	0
MONTGERON-CROSNE	OUI	SL	D	2775	1963	1216	1292
MONTGEROULT-COURCELLES	NON	O	J	0	0	0	0
MONTIGNY-BEAUCHAMP	OUI	SL	H	1818	2512	0	1375
MONTIGNY-SUR-LOING	NON	O	R	0	0	0	0
MONTPARNASSE	OUI	SC	N	46917	27065	18906	15999
MONTREUIL	OUI	SL	L	2503	1053	0	0
MONTRY-CONDE	NON	O	P	0	0	0	0
MONTSOULT-MAFFLIERS	OUI	SL	H	1583	0	0	0
MORET-VENEUX-LES-SABLONS	NON	O	R	0	0	0	0
MORMANT	NON	O	P	0	0	0	0
MORTCERF	NON	O	P	0	0	0	0
MOULIN-GALANT	NON	O	D	0	0	0	0
MOUROUX	NON	O	P	0	0	0	0
MUSEE D'ORSAY	OUI	SC	C	5977	3739	2331	2371
NANGIS	NON	O	P	0	0	0	0
NANTERRE-UNIVERSITE	NON	O	L	0	0	0	0
NANTEUIL-SAACY	NON	O	P	0	0	0	0
NEMOURS-SAINT-PIERRE	NON	O	R	1097	0	0	0
NEUVILLE UNIVERSITE	OUI	SL	A Ouest	2710	1434	0	0
NEZEL-AULNAY	NON	O	J	0	0	0	0
NOGENT-LE-PERREUX	OUI	SL	E	3789	2201	1984	1255
NOINTEL-MOURS	NON	O	H	0	0	0	0
NOISY-LE-ROI	NON	O	L	0	0	0	0
NOISY-LE-SEC	OUI	SL	E	21232	16031	14026	13855
ORANGIS-BOIS DE L'EPINE	OUI	SC	D	3798	2395	0	1104
ORGERUS-BEHOUST	NON	O	N	0	0	0	0
ORLY VILLE	OUI	SL	C	1728	1317	0	0
OSNY	NON	O	J	0	0	0	0
OZOIR-LA-FERRIERE	OUI	SL	E	1510	0	0	0
PANTIN	OUI	SL	E	17722	11197	9301	8399
PARC DES EXPOSITIONS	NON	SL	B Nord	0	0	0	0
PEREIRE-LEVALLOIS	OUI	SC	C	6619	6381	1076	1658
PERSAN-BEAUMONT	OUI	SC	H	6396	4044	3201	2835
PETIT-JOUY-LES-LOGES	NON	O	C	0	0	0	0
PETIT-VAUX	NON	O	C	0	0	0	0
PIERREFITTE-STAINS	OUI	SC	D	15607	11005	8573	7115

PIERRELAYE	NON	SL	H	0	0	0	0
PLAISIR-GRIGNON	OUI	SL	N	2946	1659	1251	0
PLAISIR-LES-CLAYES	NON	SL	N	0	0	0	0
POISSY	OUI	SC	A Ouest	23760	12295	13446	4541
PONT DE RUNGIS	NON	O	C	0	0	0	0
PONT-CARDINET	OUI	O	L	4360	1346	1067	0
PONTHIERRY-PRINGY	NON	O	D	0	0	0	0
PONTOISE	NON	SC	H	1356	0	0	0
PONT-PETIT	NON	O	H	0	0	0	0
PORCHEFONTAINE	NON	SL	C	0	0	0	0
PORTE MAILLOT	OUI	SC	C	7695	5469	1269	2184
PORTE-DE-CLICHY	OUI	SC	C	6783	2829	2272	2189
PRESLES-COURCELLES	NON	O	H	0	0	0	0
PROVINS	NON	O	P	0	0	0	0
PUTEAUX	OUI	O	L	2631	1449	0	0
RAMBOUILLET	OUI	SL	N	4960	1596	1626	1037
RIS-ORANGIS	NON	O	D	0	0	0	0
ROISSY-EN-BRIE	OUI	SL	E	2156	1038	0	0
ROSA PARKS	OUI	SC	E	28121	9464	10118	7559
ROSNY-BOIS-PERRIER	OUI	SL	E	4996	3619	4675	2085
ROSNY-SOUS-BOIS	OUI	SL	E	4034	2801	2447	2556
ROSNY-SUR-SEINE	NON	O	J	0	0	0	0
SAINT-CHERON	NON	O	C	0	0	0	0
SAINT-CLOUD	OUI	SC	L	16840	7431	4114	2998
SAINT-CYR	OUI	SL	N	3027	1843	1785	1174
SAINT-DENIS	OUI	SC	H	43041	26767	30012	20984
SAINTE-COLOMBE- SEPTVEILLES	NON	O	P	0	0	0	0
SAINTE-GENEVIEVE-DES-BOIS	OUI	SL	C	3472	1884	1898	1200
SAINT-FARGEAU	NON	O	D	0	0	0	0
SAINT-GERMAIN-BEL-AIR- FOURQUEUX	NON	O	L	0	0	0	0
SAINT-GERMAIN-GRANDE- CEINTURE	NON	O	L	0	0	0	0
SAINT-GRATIEN	OUI	SL	C	2280	1298	1213	0
SAINT-LEU-LA-FORET	OUI	O	H	1765	0	0	0
SAINT-MAMMES	NON	O	R	0	0	0	0
SAINT-MARTIN-D'ETAMPES	NON	O	C	0	0	0	0

SAINT-MICHEL NOTRE DAME	OUI	SC	C	22103	17150	4666	7929
SAINT-MICHEL-SUR-ORGE	OUI	SL	C	3477	2035	1662	1425
SAINT-NOM-LA-BRETECHE-FORET-DE-MARLY	NON	O	L	0	0	0	0
SAINT-OUEN	OUI	SL	C	3598	1834	0	0
SAINT-OUEN-L'AUMONE	OUI	SL	H	1666	1304	0	0
SAINT-OUEN-L'AUMONE-LIESSE	NON	SL	H	1359	0	0	0
SAINT-OUEN-L'AUMONE-QUARTIER DE L'EGLISE	NON	O	J	0	0	0	0
SAINT-QUENTIN-EN-YVELINES	OUI	SL	N	12640	7320	5281	4139
SANNOIS	OUI	SL	J	2076	1466	0	0
SANTEUIL-LE-PERCHAY	NON	O	J	0	0	0	0
SARCELLES-SAINT-BRICE	OUI	SL	H	5682	2939	2041	1359
SARTROUVILLE	OUI	SC	A Ouest	22425	11212	13377	3714
SAVIGNY-LE-TEMPLE-NANDY	OUI	SC	D	9790	5977	3572	4178
SAVIGNY-SUR-ORGE	OUI	SL	C	7127	2980	3806	1850
SERMAISE	NON	O	C	0	0	0	0
SEUGY	NON	O	H	0	0	0	0
SEVRAN-BEAUDOTTES	OUI	SC	B Nord	15622	14519	12543	11720
SEVRAN-LIVRY	OUI	SL	B Nord	3262	3024	1158	2532
SEVRES RIVE GAUCHE	NON	SL	N	0	0	0	0
SEVRES-VILLE-D'AVRAY	OUI	O	L	2072	0	0	0
SOUPPES	NON	O	R	0	0	0	0
STADE DE FRANCE-SAINT-DENIS	OUI	SC	D	23469	10612	0	0
SURESNES-MONT VALERIEN	OUI	SL	L	3306	1589	0	0
SURVILLIERS-FOSSES	OUI	SL	D	2224	1579	0	0
TACOIGNIERES-RICHEBOURG	NON	O	N	0	0	0	0
TAVERNY	NON	O	H	1245	0	0	0
THIEUX-NANTOUILLET	NON	O	K	0	0	0	0
THOMERY	NON	O	R	0	0	0	0
THUN-LE-PARADIS	NON	O	J	0	0	0	0
TOURNAN	OUI	O	E	1759	0	0	0
TRAPPES	NON	SL	N	1306	1966	1173	1048
TRIEL-SUR-SEINE	NON	O	J	0	0	0	0
TRILPORT	NON	O	P	0	0	0	0
US	NON	O	J	0	0	0	0
VAIRES-TORCY	OUI	SL	P	1992	1469	1251	1159

VAL-D'ARGENTEUIL	OUI	SC	J	9996	7007	3523	2944
VALMONDOIS	NON	O	H	0	0	0	0
VANVES-MALAKOFF	NON	SL	N	1081	0	0	0
VAUBOYEN	NON	O	C	0	0	0	0
VAUCELLES	NON	O	H	0	0	0	0
VAUCRESSON	OUI	O	L	1530	0	0	0
VAUX-SUR-SEINE	NON	O	J	0	0	0	0
VERNEUIL-L'ETANG	NON	O	P	0	0	0	0
VERNOUILLET-VERNEUIL	OUI	SL	J	2151	1148	0	0
VERNOU-SUR-SEINE	NON	O	R	0	0	0	0
VERSAILLES CHATEAU	OUI	SL	C	3673	1493	1819	1232
VERSAILLES RIVE DROITE	OUI	SC	L	9973	5375	3544	3124
VERSAILLES-CHANTIERS	OUI	SC	N	31241	16007	13255	10104
VERT-GALANT	OUI	SC	B Nord	12811	8542	6434	6020
VIARMES	NON	O	H	0	0	0	0
VIGNEUX-SUR-SEINE	OUI	SL	D	6712	3950	3548	2636
VILLABE	NON	O	D	0	0	0	0
VILLAINES	NON	O	H	0	0	0	0
VILLENEUVE-LE-ROI	NON	SL	C	1389	0	0	0
VILLENEUVE-SAINT-GEORGES	OUI	SC	D	18088	17159	18370	17858
VILLENEUVE-TRIAGE	NON	O	D	0	0	0	0
VILLENES-SUR-SEINE	NON	O	J	0	0	0	0
VILLEPARISIS-MITRY-LE-NEUF	OUI	SL	B Nord	3631	2842	1986	1948
VILLEPINTE	OUI	SL	B Nord	2372	2131	1382	1349
VILLEPREUX-LES-CLAYES	OUI	SL	N	1728	1045	0	0
VILLIERS-LE-BEL-GONESSE-ARNOUVILLE	OUI	SC	D	17324	9907	12303	7151
VILLIERS-MONTBARBIN	NON	O	P	0	0	0	0
VILLIERS-NEAUPHLE PONTCHARTRAIN	NON	O	N	0	0	0	0
VILLIERS-SUR-MARNE- PLESSIS-TREVISE	OUI	SL	E	6724	5730	4774	3578
VIROFLAY RIVE DROITE	OUI	O	L	2024	1015	0	0
VIROFLAY RIVE GAUCHE	OUI	SC	N	9583	3395	2952	2174
VIRY-CHATILLON	NON	O	D	0	0	0	0
VITRY-SUR-SEINE	OUI	SL	C	4165	3115	1015	2209
VOSVES	NON	O	D	0	0	0	0
VULAINES-SUR-SEINE-SAMOREAU	NON	O	R	0	0	0	0

YERRES	OUI	SL	D	4030	2468	1641	1396
--------	-----	----	---	------	------	------	------

ANNEXE IV-C-2

MODE DE CALCUL DE L'INDICATEUR RELATIF A LA REMONTEE DES VALIDATIONS NATIVES NL+

SNCF Voyageurs fournit à Ile-de-France Mobilités les données de validation des titres télébillettiques collectées sur les équipements de validation à chaque activité de validation d'un usager. L'activité de validation représente l'ensemble des données remontées par la chaîne de traitement de l'exploitant, faisant suite à l'acceptation par un équipement de validation de l'exploitant d'un support télébillettique porteur d'un produit télébillettique francilien, correspondant à un enregistrement d'activité dans l'équipement de validation et d'un événement dans le journal transport du support. SNCF Voyageurs exploitant ces équipements a la vision d'un sur ensemble de l'activité communiquée à IDFM.

Définitions :

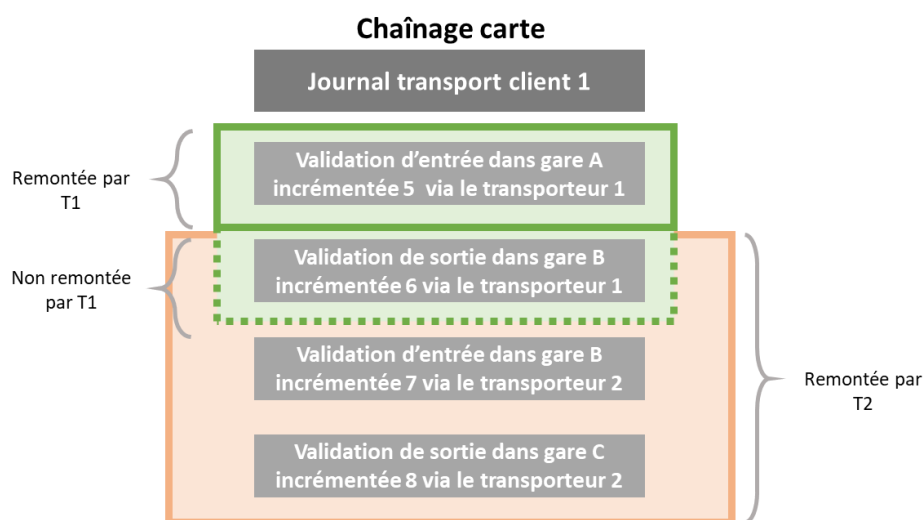
- Il est entendu par chaînage carte le fait d'incrémenter un numéro de séquence présent sur la carte du client à chaque validation NL+.
- Il est entendu par pollinisation le fait d'enregistrer dans le journal transport du support les 3 dernières validations du client et de faire remonter, via les équipements, ces validations dites historiques en même temps que la validation native en cours.

Détection, calcul et affectation des Trous de validation

CALCUL ET AFFECTATION DES TROUS DE VALIDATION PAR ILE-DE-FRANCE MOBILITES AUX TRANSPORTEURS

SNCF Voyageurs fournit à Ile-de-France Mobilités les données de validation télébillettiques de l'ensemble des produits Ile de France qui seront respectivement remontées dans les futurs modules de remontée des données de validation et de reconstitution des trajets du SI Services NL+ et dans le puit de donnée Île-de-France Mobilités (SIDV).

Une fois ces données de validation remontées, Ile-de-France Mobilités interroge le chaînage carte afin de comptabiliser les trous de validation liés aux validations NL+.



Grace au système de pollinisation qui permet le stockage dans le support et la remontée de la dernière validation effectuée par l'utilisateur (validation native) ainsi que des trois validations précédentes (validations historiques), Île-

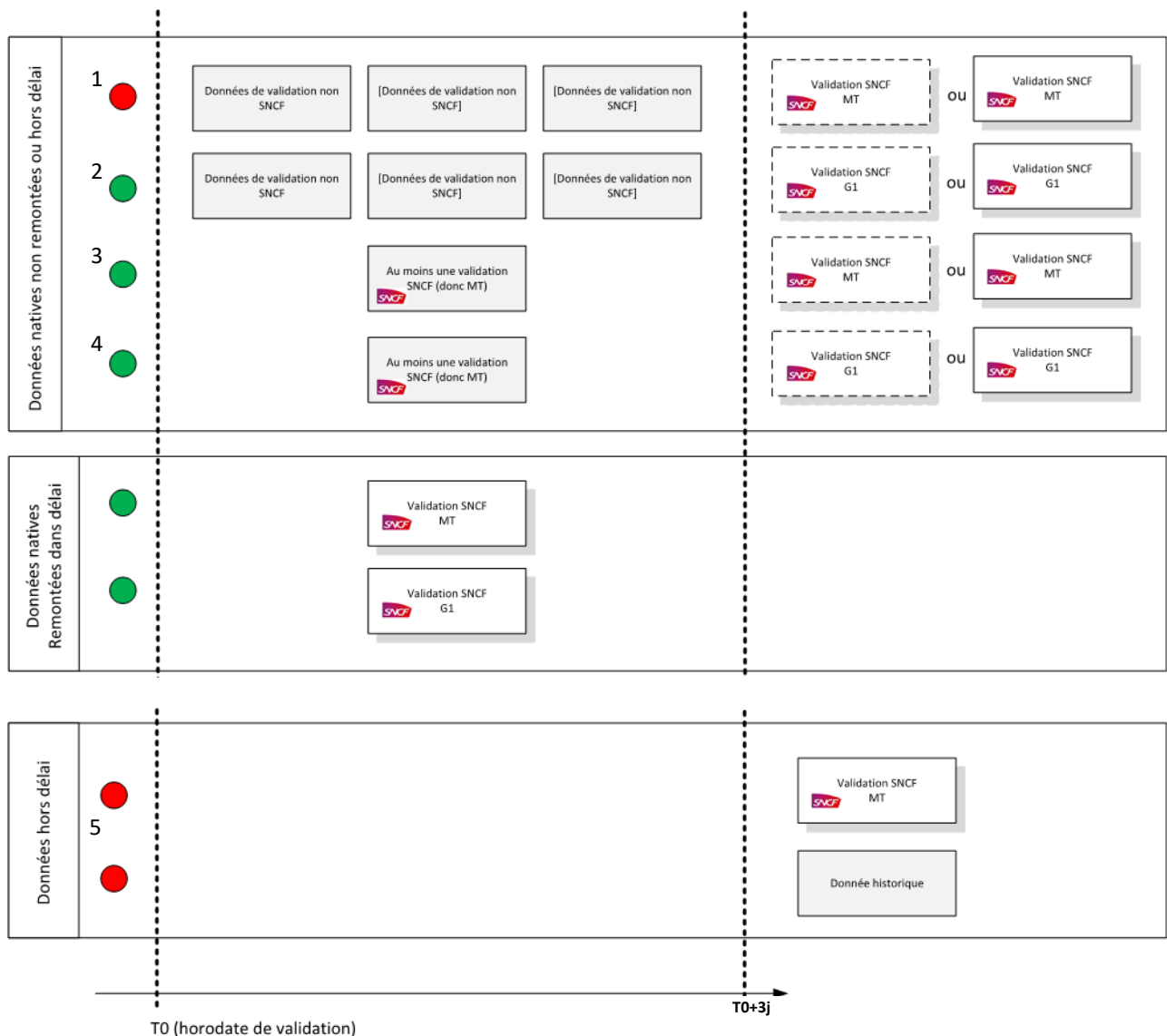
de-France Mobilités peut identifier les trous de validation, c'est-à-dire, entre autres, les validations non remontées par le transporteur 1, mais remontées en validation historique par le transporteur 2.

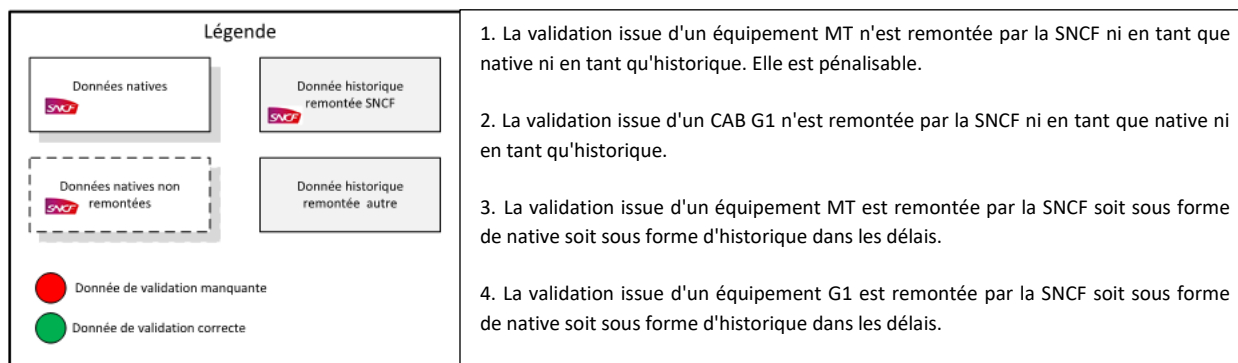
L'utilisation conjointe du chainage carte et de la pollinisation permettent alors d'affecter un trou de validation native à un transporteur. N'est pas considéré comme un trou de validation native le cas d'une validation historique remontée par un transporteur qui n'a pas remonté la validation native correspondante.

SNCF Voyageurs ne peut être tenu responsable des temps de traitement qui s'ajoutent dans le SI IDFM. IDFM précisera le positionnement de la mesure dans l'architecture du SI Services ainsi que dans l'enchaînement des traitements.

BASE DE CALCUL DE L'INDICATEUR ET PERIODICITE

Il est convenu entre SNCF Voyageurs et Ile-de-France Mobilités que toutes les validations natives NL+ sur réseau SNCF Transilien et sur les nouveaux équipements sont prises en compte dans le calcul de l'indicateur des trous de validation.





Ainsi :

- Seront considérées comme trous de validation les validations effectuées sur un équipement MT et remontées exclusivement sous forme d'historique par un transporteur autre que SNCF Voyageurs (v_{trous}).
- Seront considérées comme hors délai les validations natives effectuées sur un équipement MT reçues après la période de 3 jours ($v_{hors\ délai}$).
- L'assiette des validations soumises à pénalités est constituée de la somme :
 - o Des validations natives produites sur un équipement MT et envoyées dans le délai des J+3 ($v_{TotalNativesMT}$)
 - o Des trous de validations « natives »
 - o Des validations natives Hors Délai

L'indicateur du taux de remontée de validation à J+3 sera donc calculé de la manière suivante :

$$I_t = 1 - \frac{\sum v_{trous} + \sum v_{hors\ délai}}{\sum v_{TotalNativesMT} + \sum v_{trous} + \sum v_{hors\ délai}}$$

L'indicateur est calculé dans les SI d'IDFM sur une base de J+3 toutes gares confondues, sur la base des données de validation mises à disposition de IDFM.

La date utilisée pour le calcul du délai de remontée est la date de réception dans le SI services, toutefois si l'écart avec la date d'envoi de SNCF Voyageurs est d'un jour ou plus, alors la date utilisée sera la date d'envoi sous réserve qu'SNCF Voyageurs transmette les éléments en attestant.

Cet indicateur est calculé dans le SI Services et est accompagné d'un droit d'audit par SNCF Voyageurs.

CAS LIMITE OU ILE-DE-FRANCE MOBILITES NE PEUT PAS IMPUTER UN TROU DE VALIDATION A UN TRANSPORTEUR SPECIFIQUE

Dans certain cas, il est impossible pour Ile-de-France Mobilités d'imputer un trou de validation à un transporteur spécifique :

Rien n'est inscrit dans la carte de l'utilisateur (cas réputé impossible avec Calypso et qui mettrait le client en infraction) ;

Plusieurs données historiques n'ont pas été remontées en plus de la validation native. (Cas de cartes qui ne se représentent pas sur les réseaux ou défaillance dans les remontées de validations historiques ou absence de validations historiques sur certaines familles d'équipement). Ces cas pourront être identifiés grâce aux trous de séquence, mais ne pourront être attribués à un transporteur.

Lorsqu'un des cas ci-dessus se produit, le trou de validation n'est imputé à aucun des transporteurs et Ile-de-France Mobilités n'applique pas de pénalité.

CONTROLE DE LA MESURE

Les Parties conviennent que SNCF Voyageurs ne dispose pas de moyen permettant de connaître le nombre de validations NL+ manquantes dans son système, en conséquence Île-de-France Mobilités s'engage à:

- Transmettre au fil de l'eau la liste des validations faisant l'objet d'une pénalisation avec l'ensemble des éléments la caractérisant hormis le numéro du contrat, ceci permettant au Transporteur d'investiguer plus efficacement.
- Communiquer à SNCF Voyageurs les règles métiers appliquées aux données de validations NL+ entrantes dans le SI Services et à transmettre les éventuelles mises à jour de ces règles.
- Faire procéder à des investigations ou des audits sur le ou les composants du SI Services contribuant à la remontée des données de validation, à la reconstitution des trajets et les modules de calcul des pénalités sur les remontées de données de validation. Dans l'hypothèse où des dysfonctionnements seraient constatés, Île-de-France Mobilités s'engage à :
 - o Partager le résultat des investigations et des audits
 - o Procéder aux corrections nécessaires
 - o Recalculer le montant des pénalités déjà versées par SNCF Voyageurs et procéder aux éventuelles régularisations.

V. BIENS ET INVENTAIRES

ANNEXE V-A-1
REGIME DES BIENS ET DE MAINTENANCE DES INSTALLATIONS
AFFECTEES A LA NOUVELLE BRANCHE DU T4



Annexe V-5 Avenant
T4CM V05_10_2020.d

ANNEXE V-B-2

INVENTAIRE DES EQUIPEMENTS PRESENTS EN GARE OU A PROXIMITE

1. Préambule

La liste des données ci-dessous compile l'ensemble des données sur les services et les équipements présents en gare ou à proximité et dont la fourniture est exigée de la part de SNCF Gares & Connexions en tant que propriétaire dans le cadre du présent contrat. Cette liste pourra être complétée ou ajustée en cours de contrat, en concertation avec SNCF Gares & Connexions, et en particulier afin de rendre compte de l'ensemble des services et équipements liés à la mise en accessibilité dans les gares.

2. Liste des Données

2.1. Informations sur les gares, points d'arrêts et stations de tramway/tram-train

Les informations listées ci-après sont mises à jour tous les ans en amont du premier comité de programme :

- Localisation de l'ensemble des gares, points d'arrêts et stations de tramway/tram-train sur les 14 lignes Transilien (dont le tram train T4), et les 43 branches du contrat
- Accessibilité PMR (précisant son niveau d'accessibilité, distinguant notamment les niveaux 1 à 3, le niveau 1 à 4 avec assistance, et le niveau 1 à 4 sans assistance)

2.2. Données relatives aux services « socles de mobilité » en gare

2.2.1. Services d'intermodalités lorsque SNCF Gares & Connexions est le maître d'ouvrage

Les données listées ci-après sont mises à jour tous les semestres en amont du comité de programme Aménagement des Gares :

- Pour les parkings labellisés Parc Relais (P+R)
 - Identifiant unique de la gare (code unique)
 - Nom du parc relais
 - Localisation (en coordonnées SIG WGS84 ou RGF93 et avec le niveau)
 - Horaires d'ouverture
 - Nombre de places de stationnement
 - Nombre de places PMR
 - Nombre de places covoiturage
 - Nombre de places deux roues motorisés
 - Nombre de bornes de recharges électriques et puissance disponible
 - Tarifs mensuels pour les abonnés à la carte Navigo
 - Information sur la gratuité ou non du Parc Relais
 - Date de mise en service du Parc Relais
- Pour chaque Parc à vélos Véligo
 - Identifiant unique de la gare (code unique)
 - Nom du parc à vélos le cas échéant
 - Localisation (en coordonnées SIG WGS84 ou RGF93)
 - Type de parc à vélo (consigne / abris)
 - Nombre de places
 - Nombre de bornes de recharges pour les vélos à assistance électrique
 - Information sur la présence de bornes de recharges pour les vélos à assistance électrique
 - Nombre de pompes de gonflage

- Pour les consignes, tarifs proposés
- Date de mise en service du Parc à vélos

2.2.2. Equipements en gare

Les données listées ci-après sont mises à jour tous les ans en amont du premier comité de programme :

- Ascenseurs
 - Nombre par gare
 - Age de l'ascenseur
- Escaliers mécaniques
 - Nombre par gare
 - Age de l'escalier mécanique
- Trottoirs / tapis roulants
 - Nombre par gare
 - Age de du trottoir / tapis roulant
- Ecrans Afficheurs IV
 - Nombre par gare, par type d'écran
 - Age de l'écran
- Bornes tactiles interactives
 - Nombre par gare
 - Age de la borne
- Sonorisation
 - Nombre de haut-parleur par gare, par type, par technologie (système anti-nuisance sonore par exemple) ;
 - Age moyen des HP
 - Nombre de baie de sonorisation
 - Age des baies
- Vidéo-protection
 - Nombre de caméras par gare et par type (numérique, analogique, etc.)
 - Catégories des caméras par gare, à partir de EN50132-7
- BAU/BAUI
 - Nombre par gare, par type (BAU /BAUI)
- Téléopération des gares
 - Identifiant unique de la gare (code unique)
 - Nom de la gare
 - Information sur la téléopération ou non des escaliers mécaniques
 - Information sur la téléopération ou non des ascenseurs
 - Information sur la téléopération ou non des rideaux d'accès à la gare
 - Information sur la téléopération ou non des portillons de secours

2.3. Données relatives aux autres services en gare

Les données listées ci-après sont mises à jour tous les semestres en amont du premier comité de programme Aménagement des Gares

- Toilettes automatiques
 - Localisation (nom de la gare)
 - Information sur l'accès (monnayeur/Passé Navigo)

- Information sur l'accessibilité (oui / non)
- Information sur la localisation dans ou en dehors de la zone de contrôle
- Information sur la gratuité pour les détenteurs de Passe Navigo
- Information sur l'entretien automatique (oui / non)
- Information sur la fréquentation mensuelle
- Espaces d'attente connectés
 - Localisation (gare)
 - Information sur la localisation dans ou en dehors de la zone de contrôle
 - Information sur la présence de recharges électriques et nombre
 - Superficie en m²
 - Nombre d'assises disponibles
 - Information sur la présence de WIFI (oui / non)
 - Information sur la présence de caméras de vidéoprotection

Les données listées ci-après sont mises à jour annuellement en amont du comité de programme Aménagement des Gares :

- Espaces de coworking gérés par SNCF
 - Localisation (gare)
 - Horaires d'ouverture
 - Superficie de disponible en m²
 - Nombre de poste disponibles

Pour les services marchands et non marchands financés tout ou partie par Ile-de-France Mobilités (Ex. : Services petite enfance, coques commerciales, atelier de réparation de vélos) :

- Catégorie de commerces ou services,
- Disponibilité du service dans la gare,
- Localisation (gare)
- Horaires d'ouverture
- Nom de l'exploitant du service
- Redevance annuelle perçue par SNCF.

Pour les autres services non financés par Ile-de-France Mobilités (Ex. : Restauration, Presse, Services d'identité et administratif (photo, photocopie), Services de retrait de colis, Services de santé (infirmerie, radio, analyse)

- Catégorie de commerces ou services,
- Disponibilité du service dans la gare,
- Localisation (gare)
- Horaires d'ouverture
- Nom de l'exploitant du service

3. Modalités de transmission et gouvernance

Les engagements de SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions quant à la transmission de données sur les équipements et les services en gare sont définis à l'article 117 du Contrat.

VI. REGIME FINANCIER

ANNEXE VI-1

RETROACTUALISATION DES RECETTES REALISEES AUX CONDITIONS ECONOMIQUES DU 01/01/2020

Plusieurs dispositions du contrat nécessitent de ramener les recettes réalisées aux conditions économiques du 1/1/2020 (clause sur l'intéressement aux recettes, clauses du traitement de l'effet des grèves, de la tarification incitative en cas d'alerte à la pollution, ou des mesures de gratuité).

Le principe général, pour ce faire, est de multiplier le volume des unités vendues par le tarif en vigueur au 1/1/20. Les tarifs au 1/1/20 sont précisés dans le tableau ci-dessous en € TTC (la TVA au 1/1/20 étant de 10%).

Font exception à ce principe général, les titres kilométriques à origine – destination (identifiants ReclF 352, 432 à 443, 446, 448) dont la rétro-actualisation du taux d'évolution tarifaire de la billetterie OD qu'Île-de-France Mobilités s'engage à mettre à jour et à communiquer après chaque décision affectant le tarif de ces titres.

Fait également exception à ce principe général, le « seuil de sécurité Paiement a posteriori » (identifiant ReclF 508) qui est rétro-actualisé dans proportions identiques à la rétro-actualisation du « Trajet métro/fer payé a posteriori PT » (identifiant ReclF 505)

Identifiant ReclF	Nom titre	Tarif TTC c.e.1/1/2020
470	Abonnement Orlyval	66,80 €
266	Améthyste 75 1-2	38,25 €
269	Améthyste 75 1-5	39,43 €
279	Améthyste 77 1-5	39,43 €
285	Améthyste 77 4-5	18,25 €
289	Améthyste 78 1-5	39,43 €
294	Améthyste 78 3-5	21,42 €
299	Améthyste 91 1-5	39,43 €
304	Améthyste 91 3-5	21,42 €
309	Améthyste 92 1-5	39,43 €
319	Améthyste 93 1-5	39,43 €
322	Améthyste 93 2-5	26,47 €
324	Améthyste 93 3-5	21,42 €
329	Améthyste 94 1-5	39,43 €
339	Améthyste 95 1-5	39,43 €
344	Améthyste 95 3-5	21,42 €
345	Améthyste 95 4-5	18,25 €
446	Billets ayants-droit	
432	Billets B PT	
433	Billets B TR	
436	Billets BU PT	
437	Billets BU TR	
434	Billets BUB PT	
435	Billets BUB TR	
448	Billets militaires	
457	Billets Orlybus	8,50 €
509	Billets Orlybus télébillettiques	8,50 €
468	Billets Orlyval PT	9,30 €
469	Billets Orlyval TR	4,65 €
458	Billets Roissybus	12,00 €
510	Billets Roissybus télébillettiques	12,00 €
438	Carnet B PT	

Identifiant ReclF	Nom titre	Tarif TTC c.e.1/1/2020
439	Carnet B TR	
442	Carnet BU PT	
443	Carnet BU TR	
440	Carnet BUB PT	
441	Carnet BUB TR	
461	Cartes scolaires Optile	0,00 €
451	Fête de la musique	3,50 €
481	Forfait anti-pollution	3,80 €
353	Forfait Gratuité Transport	0,00 €
148	Forfait Solidarité Mois 2-3	17,15 €
154	Forfait Solidarité Mois 3-4	16,70 €
159	Forfait Solidarité Mois 4-5	16,30 €
475	Forfait Solidarité Mois toutes zones	18,80 €
176	Forfait Solidarité semaine 2-3	5,20 €
182	Forfait Solidarité semaine 3-4	5,05 €
187	Forfait Solidarité semaine 4-5	4,95 €
477	Forfait Solidarité Semaine toutes zones	5,70 €
479	Imagine R étudiants toutes zones	342 € / 11
480	Imagine R scolaires toutes zones	342 € / 11
524	Imagine R Junior toutes zones	16 € / 11
502	Mensualité carte Police GC	13,65 €
351	Mensualité carte police PC	68,93 €
354	Mobilis 1-2	7,50 €
355	Mobilis 1-3	10,00 €
356	Mobilis 1-4	12,40 €
357	Mobilis 1-5	17,80 €
492	Mobilis 2-3	7,50 €
493	Mobilis 2-4	10,00 €
494	Mobilis 2-5	12,40 €
495	Mobilis 3-4	7,50 €
496	Mobilis 3-5	10,00 €
497	Mobilis 4-5	7,50 €
36	Navigo annuel 2-3	68,60 €
42	Navigo annuel 3-4	66,80 €
47	Navigo annuel 4-5	65,20 €
478	Navigo Annuel toutes zones	75,20 €
482	Navigo Jour 1-2	7,50 €
483	Navigo Jour 1-3	10,00 €
484	Navigo Jour 1-4	12,40 €
485	Navigo Jour 1-5	17,80 €
486	Navigo Jour 2-3	7,50 €
487	Navigo Jour 2-4	10,00 €
488	Navigo Jour 2-5	12,40 €
489	Navigo Jour 3-4	7,50 €
490	Navigo Jour 3-5	10,00 €
491	Navigo Jour 4-5	7,50 €
92	Navigo mois 2-3	68,60 €
98	Navigo mois 3-4	66,80 €
103	Navigo mois 4-5	65,20 €
474	Navigo mois toutes zones	75,20 €
511	Navigo Réduction 50% mois 2-3	34,30 €
512	Navigo Réduction 50% mois 3-4	33,40 €
513	Navigo Réduction 50% mois 4-5	32,60 €
514	Navigo Réduction 50% mois toutes zones	37,60 €

Identifiant ReclF	Nom titre	Tarif TTC c.e.1/1/2020
515	Navigo Réduction 50% semaine 2-3	10,40 €
516	Navigo Réduction 50% semaine 3-4	10,10 €
517	Navigo Réduction 50% semaine 4-5	9,90 €
518	Navigo Réduction 50% semaine toutes zones	11,40 €
120	Navigo semaine 2-3	20,85 €
126	Navigo semaine 3-4	20,20 €
131	Navigo semaine 4-5	19,85 €
476	Navigo semaine toutes zones	22,80 €
352	ONAC (compensation Ministère)	
462	Pass local	1,49 €
521	Plafond Jour Paiement a posteriori	7,50 €
450	Pompiers	1,27 €
368	PV 1J AD 1-3	12,00 €
370	PV 1J AD 1-5	25,25 €
369	PV 1J ENF 1-3	6,00 €
371	PV 1J ENF 1-5	12,60 €
376	PV 2J AD 1-3	19,50 €
378	PV 2J AD 1-5	38,35 €
377	PV 2J ENF 1-3	9,75 €
379	PV 2J ENF 1-5	19,15 €
384	PV 3J AD 1-3	26,65 €
386	PV 3J AD 1-5	53,75 €
385	PV 3J ENF 1-3	13,30 €
387	PV 3J ENF 1-5	26,85 €
500	PV 4j AD 1-3	31,35 €
501	PV 4j AD 1-5	58,55 €
392	PV 5J AD 1-3	38,35 €
394	PV 5J AD 1-5	65,80 €
393	PV 5J ENF 1-3	19,15 €
395	PV 5J ENF 1-5	32,90 €
508	Seuil de sécurité Paiement a posteriori	
520	Tarifcation spéciale senior	37,60 €
463	Ticket d'accès à bord Noctilien SNCF	2,00 €
431	Ticket d'accès à bord OPTILE	2,00 €
430	Ticket d'accès à bord RATP	2,00 €
503	Ticket d'accès à bord SMS	2,00 €
498	Ticket dématérialisé PT carnet	1,49 €
499	Ticket dématérialisé TR carnet	1,49 €/2
519	Ticket dématérialisé unité	1,90 €
428	Ticket t+ carnets PT	1,49 €
429	Ticket t+ carnets TR	1,49 €/2
427	Ticket t+ unités	1,90 €
361	Tickets jeunes week-end 1-3	4,10 €
362	Tickets jeunes week-end 1-5	8,95 €
365	Tickets jeunes week-end 3-5	5,25 €
504	Trajet bus/tram payé a posteriori PT	1,49 €
522	Trajet bus/tram payé a posteriori TR	1,49 €/2
505	Trajet métro/fer payé a posteriori PT	1,49 €
522	Trajet métro/fer payé a posteriori TR	1,49 €/2
506	Trajet Orlybus payé a posteriori	8,50 €
507	Trajet Roissybus payé a posteriori	12,00 €

ANNEXE VI-2

PRINCIPES DE PARTAGE DES RECETTES COLLECTÉES

REMARQUE GENERALE : la présente annexe mentionne les principes de partage des recettes entre la RATP, SNCF Voyageurs et les opérateurs privés. Par défaut, si aucune règle spécifique n'est précisée, la part des recettes dévolue aux opérateurs privés de transport est partagée entre les dits opérateurs selon des proratas définis par décision du Conseil d'Île-de-France Mobilités.

I. PARTAGE DES RECETTES EN 2020.

I.1) **Forfaits d'une durée égale ou supérieure ou égale à une semaine « Toutes zones ».**

Compte tenu de l'application des principes de partage stipulés aux paragraphes I.2) à I.10) de la présente annexe, les recettes des forfaits « Toutes zones » d'une durée supérieure ou égale à une semaine (Navigo, Tarification spéciale Senior, Navigo Solidarité 75%, Navigo Réduction 50% et ImagineR - Junior, Scolaire, Etudiant -) 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 et TAB-SMS vendus et/ou utilisés 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 Voyageurs	Opérateurs privés
69,2%	25,5%	5,3%

I.2) **Forfaits d'une durée égale ou supérieure ou égale à une semaine non « Toutes zones ».**

Les recettes des forfaits « longs » sur support télébilletique, hors forfaits « toutes zones », sont partagées entre la RATP, SNCF Voyageurs et les opérateurs privés sur la base des clés indiquées dans les tableaux ci-dessous.

	Forfaits Navigo, Navigo Solidarité 75% et Navigo Réduction 50%		
	SNCF Voyageurs	RATP	Op. 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 Voyageurs	RATP	Op. 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

I.3) Forfaits Mobilis, Navigo Jour, Ticket Jeunes week-end et Navigo Jeune Week-end.

	Forfaits Mobilis et Navigo Jour		
	SNCF Voyageurs	RATP	Op. privés
Tous zonages (1-2, 1-3, 1-4, 1-5, 2-3, 2-4, 2-5, 3-4, 3-5, 4-5)	0,255	0,692	0,053

	Forfaits Tickets Jeunes Week-End et Navigo Jeune Week-end		
	SNCF Voyageurs	RATP	Op. privés
1-3	0,192	0,805	0,003
1-5	0,685	0,238	0,077
3-5	0,667	0,083	0,250

I.4) Forfait Paris Visite et Paris Visite sans contact.

		Paris Visite magnétique et sans contact							
		SNCF Voyageurs		RATP		Orlyval		Op. 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
4 jours**	1-3	0,100	Sans	0,900	Sans	0,000	Sans	0,000	Sans

	1-5	0,287	objet	0,676	objet	0,020	objet	0,017	objet
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
* Concerne uniquement Paris Visite magnétique									
** Concerne uniquement Paris Visite sans contact									

I.5) Part urbaine (U') du billet Paris-Banlieue (BU) et part banlieue des billets B, BU et BUB

Partage de la part Urbaine du billet BU :

	SNCF Voyageurs	RATP	Opérateurs privés
Part U' du BU	0,216	0,784	0

Partage de la part Banlieue des billets B, BU et BUB :

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. Pour les billets incluant l'accès à l'aéroport d'Orly par Orlyval, la part de la recette correspondant à la portion du parcours réalisée sur Orlyval est dévolue à Orlyval.

I.6) Tickets t+

Dans le présent paragraphe, le terme « ticket t+ » désigne simultanément les tickets t+ magnétiques et dématérialisés.

Lorsque le contrat entre Île-de-France Mobilités 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 validations réalisées avec un ticket t+ plein tarif extrait de carnet multiplié par 0,88, divisé par 0,98 et multiplié par le prix du ticket t+ plein tarif extrait de carnet ;
- nombre de validations réalisées avec un ticket t+ tarif réduit extrait de carnet multiplié par 0,88, divisé par 0,98 et multiplié par le prix du ticket t+ tarif réduit extrait de carnet ;
- nombre de validations réalisées avec un ticket t+ à l'unité multiplié par 0,88, divisé par 0,98 et multiplié par le prix du ticket t+ plein tarif extrait de carnet.

Le coefficient multiplicateur 0,88 correspond à la part de premières validations observée sur les validations de tickets t+ réalisées dans les bus exploités par les opérateurs privés.

Le coefficient de 0,98 vise à prendre en compte le stock mort.

Les recettes directes au titre du ticket t+, diminuées de la part revenant aux opérateurs privés déterminée selon les principes détaillés aux précédents alinéas, sont partagées entre la RATP et SNCF Voyageurs 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 Voyageurs	RATP
Tickets t+ à l'unité, en carnet plein tarif, en carnet tarif réduit	0,014	0,986

I.7) Trajets facturés aux clients des contrats Navigo Liberté +.

	SNCF Voyageurs	RATP	Op. privés
Trajets facturés aux clients des contrats Navigo Liberté +	0,255	0,692	0,053

I.8) Ticket d'accès à bord et TAB-SMS.

Les recettes des tickets d'accès à bord reviennent à 100% à l'entreprise qui les vend. Les recettes des TAB-SMS reviennent à 100% à l'entreprise exploitant la ligne sur laquelle le TAB-SMS est utilisé.

I.9) Carte Scolaire Bus lignes régulières.

Les recettes des Cartes Scolaires Bus lignes régulières reviennent à 100% à l'entreprise qui les vend.

I.10) Autres titres

	SNCF Voyageurs	RATP	Op. privés
Pompiers	0,038	0,962	0
Orlybus (magnétique ou télébilletique)	0	1,000	0
Roissybus (magnétique ou télébilletique)	0	1,000	0
Disney	0,018	0,982	0
Police Paris/petite couronne	0,255	0,692	0,053
Police grande couronne	0,255	0,692	0,053
ONAC	1	0	0
Forfait « Fête de la musique »	0,235	0,765	0
Forfait « Anti-pollution »	0,255	0,692	0,053

II. PARTAGE DES RECETTES A PARTIR DU 1^{ER} JANVIER 2021.**II.1) Titres exclusivement utilisables sur les réseaux de bus exploités par un opérateur privé.**

Les titres exclusivement utilisables sur les réseaux de bus exploités par un opérateur privé sont les cartes scolaires bus lignes régulières, les tickets d'accès à bord et TAB-SMS acquis pour une utilisation sur une ligne exploitée par un opérateur privé, ainsi que les forfaits Pass'Local.

Les recettes des tickets d'accès à bord et des cartes scolaires bus lignes régulières reviennent à 100% à l'entreprise qui les vend. Les recettes des TAB-SMS reviennent à 100% à l'entreprise exploitant la ligne sur laquelle le TAB-SMS est utilisé. Les recettes des forfaits Pass Local reviennent à l'entreprise exploitant la ligne sur laquelle la validation a été réalisée.

II.2) Part des recettes dévolue à Orlyval.

Une part des forfaits Paris Visite magnétique 1-5 et Paris Visite sans contact 1-5 est dévolue à Orlyval conformément au tableau ci-dessous.

	Part dévolue à Orlyval de Paris Visite magnétique 1-5 et Paris Visite sans contact 1-5	
	Adulte	Enfant
1 jour	0,389	0,009
2 jours	0,074	0,010
3 jours	0,020	0,010
4 jours (PV sans contact uniquement)	0,020	Sans objet
5 jours	0,020	0,010

Les recettes des abonnements Orlyval et des billets Orlyval (plein tarif et tarif réduit) reviennent à 100% au transporteur exploitant Orlyval.

Pour les billets Origine-Destination incluant l'accès à l'aéroport d'Orly par Orlyval, la part du prix correspondant à la portion du parcours réalisée sur Orlyval (« forfait Orlyval ») est dévolue au transporteur exploitant Orlyval.

II.3) Autres recettes.

Les recettes tarifaires, déduction faite des recettes dévolues aux opérateurs privés et à Orlyval conformément aux dispositions des paragraphes II.1) et II.2) ci-dessus, et les compensations versées au titre des réductions accordées aux militaires et aux titulaires d'une carte d'invalidité de l'ONACVG, sont répartis à raison de 69,2% pour la RATP, 25,5% pour SNCF Voyageurs et 5,3 % pour les opérateurs privés.

ANNEXE VI-3

MODALITÉS DE CALCUL DE LA VALEUR DES RECETTES DIRECTES RATP et SNCF VOYAGEURS DES « TITRES COURTS » POUR UN JOUR MOYEN

Le calcul de la valeur des recettes directes RATP et SNCF Voyageurs des « titres courts » sur un jour moyen est réalisé en prenant en compte les titres suivants : forfaits à usage illimité d'une durée inférieure à une semaine, tickets Roissybus et Orlybus, (magnétiques ou dématérialisés), TAB et TAB-SMS utilisés sur les réseaux exploités par un opérateur public, les billets origine-destination, les tickets t+ (magnétiques ou dématérialisés) et les trajets facturés dans le cadre des contrats Navigo Liberté +.

La valeur de l'année N est calculée sur la base des ventes de l'année N.

Par exception pour 2020, en raison de la crise sanitaire, la valeur des jours moyens sera calculée ainsi :

- Pour la période du 01/01/2020 au 29/02/2020 inclus : sur la base des ventes de l'année 2019 en excluant le mois de décembre 2019.
- Pour la période du 01/03/2020 au 31/12/2020 : sur la base des ventes du 2^e semestre 2020.

Par exception pour 2021 et 2022, une valeur distincte des jours moyens sera calculée pour le 1^{er} et le 2^e semestre (la migration des tickets magnétiques vers les tickets dématérialisés risquant d'induire une déformation en cours d'année).

La valeur d'un jour moyen de recettes directes est calculée pour 6 catégories de jours :

- 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 ».

Dénombrement des jours pris en compte pour le calcul de la valeur des recettes directes d'un jour moyen pour une période donnée (semestre ou année) :

Les différents types de jours sont dénombrés sur la période considérée, en excluant les « jours de grèves » pour lesquels est calculé un correctif des recettes directes (conformément à l'article 130-3 « RD et GREVES »), les jours où s'applique la tarification incitative mise en œuvre lors des alertes à la pollution (conformément à l'article 134) et les jours où s'applique une mesure de gratuité totale ou partielle (conformément à l'article 135), 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 :

- pour les samedis et ponts hors période de vacances scolaires, C_{sahv_s} et C_{sahv_R} respectivement pour SNCF Voyageurs et RATP,

- pour les dimanches et jours fériés hors période de vacances scolaires, Cdi_{hvs} et Cdi_{hvr} respectivement pour SNCF Voyageurs et RATP,
- pour les jours ouvrés en période de vacances scolaires, Cjov_s et Cjov_r respectivement pour SNCF Voyageurs et RATP,
- pour les samedis et ponts en période de vacances scolaires, Csav_s et Csav_r respectivement pour SNCF Voyageurs et RATP,
- pour les dimanches et jours fériés en période de vacances scolaires, Cdiv_s et Cdiv_r respectivement pour SNCF Voyageurs et RATP.

N_s et N_r, sont les équivalents, respectivement pour SNCF Voyageurs et RATP, de la période considérée en nombre de jours ouvrés hors période de vacances scolaires. Ils sont calculés comme suit :

$$N_s = N_{johv} + (N_{sahv} \times C_{sahvs}) + (N_{dihv} \times C_{dihvs}) + (N_{jov} \times C_{jovs}) + (N_{sav} \times C_{savs}) + (N_{div} \times C_{divs})$$

$$N_r = N_{johv} + (N_{sahv} \times C_{sahvr}) + (N_{dihv} \times C_{dihvr}) + (N_{jov} \times C_{jovr}) + (N_{sav} \times C_{savr}) + (N_{div} \times C_{divr})$$

Coefficients constatés en 2019 au cours des journées sans événement				
Csah _{vs}	0,96		Csah _{vr}	0,85
Cdi _{hvs}	0,74		Cdi _{hvr}	0,60
Cjov _s	0,94		Cjov _r	0,91
Csav _s	0,84		Csav _r	0,74
Cdiv _s	0,67		Cdiv _r	0,55

Pour l'année 2020 uniquement : Calcul de la valeur des recettes directes d'un jour moyen pour une période donnée (semestre ou année)

On considère, sur la période considérée, la part dévolue à SNCF Voyageurs, d'une part, à la RATP, d'autre part, des recettes de titres courts exclusion faite des « jours de grèves » pour lesquels est calculé un correctif des recettes directes (conformément à l'article 130-3 RD & GREVES), ainsi que des jours où s'applique la tarification incitative mise en œuvre lors des alertes à la pollution (conformément à l'article 134 et des jours où s'applique une mesure de gratuité totale ou partielle (conformément à l'article 135) ces parts de recettes directes sont respectivement notée RD_s. (SNCF Voyageurs) et RD_r (RATP).

	Recettes directes des titres courts pour SNCF Voyageurs	Recettes directes des titres courts pour la RATP
Valeur jour moyen pour un jour ouvré hors vacances scolaires	RD _s / N _s	RD _r / N _r
Valeur jour moyen pour un samedi ou un pont hors vacances scolaires =	Csah _{vs} x RD _s / N _s	Csah _{vr} x RD _r / N _r
Valeur jour moyen pour un dimanche ou un jour férié hors vacances scolaires =	Cdi _{hvs} x RD _s / N _s	Cdi _{hvr} x RD _r / N _r
Valeur jour moyen pour un jour ouvré en période de	Cjov _s x RD _s / N _s	Cjov _r x RD _r / N _r

vacances scolaires =		
Valeur jour moyen pour un samedi ou un pont en période de vacances scolaires =	$C_{sav} \times RD_S / N_S$	$C_{savR} \times RD_R / N_R$
Valeur jour moyen pour un dimanche ou un jour férié en période de vacances scolaires =	$C_{divS} \times RD_S / N_S$	$C_{divR} \times RD_R / N_R$

A partir du 1^{er} janvier 2021 : Méthode de calcul de la valeur des recettes directes d'un jour moyen pour une période donnée (semestre ou année)

On considère, sur la période considérée, la part dévolue à RATP et SNCF Voyageurs des recettes de titres courts exclusion faite des « jours de grèves » pour lesquels est calculé un correctif des recettes directes (conformément à l'article 130-3), ainsi que des jours où s'applique la tarification incitative mise en œuvre lors des alertes à la pollution (conformément à l'article 134) et des jours où s'applique une mesure de gratuité totale ou partielle (conformément à l'article 135). Parmi ces recettes on distingue :

- les « Recettes OD » (part dévolue à SNCF Voyageurs et RATP des recettes des billets origine-destination) ;
- les « Recettes forfaits courts » (part dévolue à SNCF Voyageurs et RATP des recettes des forfaits à usage illimité d'une durée inférieure à une semaine) ;
- les « Recettes t+/NL+ » (part dévolue à SNCF Voyageurs et RATP des recettes des tickets t+ et des trajets facturés dans le cadre des contrats Navigo Liberté+) ;
- les « Recettes tickets RATP » (part dévolue à SNCF Voyageurs et RATP des recettes des tickets Roissybus et Orlybus, et des TAB et TAB-SMS utilisés sur les réseaux exploités par un opérateur public).

On note

- RTT_S , les recettes de titres courts utilisés sur les réseaux SNCF Voyageurs et RTT_R les recettes de titres courts utilisés sur les réseaux RATP.
- P_s et P_r les parts dévolues respectivement à SNCF Voyageurs et à la RATP pour le partage des recettes de tous les titres (hors titres utilisés exclusivement sur les réseaux des opérateurs privés et hors part dévolue à Orlyval) telles que définies par l'ANNEXE VI-2 Principe de partage des recettes collectées ».

$$RTT_S = 0,61 \times \text{« Recettes OD »} + [P_s/(P_s+P_r)] \times \text{« Recettes forfaits courts »} + 0,014 \times \text{« Recettes t+/NL+ »}$$

$$RTT_R = 0,39 \times \text{« Recettes OD »} + [P_r/(P_s+P_r)] \times \text{« Recettes forfaits courts »} + 0,986 \times \text{« Recettes t+/NL+ »} + \text{« Recettes tickets RATP »}$$

	Titres courts utilisés sur les réseaux SNCF Voyageurs	Titres courts utilisés sur les réseaux RATP	Titres courts SNCF Voyageurs et RATP
Valeur jour moyen pour un jour ouvré hors vacances scolaires	RTT_S / N_S	RTT_R / N_R	RTT_S / N_S + RTT_R / N_R
Valeur jour moyen pour un samedi ou un pont hors vacances scolaires =	$Csah_{VS} \times RTT_S / N_S$	$Csah_{VR} \times RTT_R / N_R$	$Csah_{VS} \times RTT_S / N_S$ + $Csah_{VR} \times RTT_R / N_R$
Valeur jour moyen pour un dimanche ou un jour férié hors vacances scolaires =	$Cdih_{VS} \times RTT_S / N_S$	$Cdih_R \times RTT_R / N_R$	$Cdih_{VS} \times RTT_S / N_S$ + $Cdih_R \times RTT_R / N_R$
Valeur jour moyen pour un jour ouvré en période de vacances scolaires =	$Cjov_S \times RTT_S / N_S$	$Cjov_R \times RTT_R / N_R$	$Cjov_S \times RTT_S / N_S$ + $Cjov_R \times RTT_R / N_R$
Valeur jour moyen pour un samedi ou un pont en période de vacances scolaires =	$Csav \times RTT_S / N_S$	$Csav_R \times RTT_R / N_R$	$Csav \times RTT_S / N_S$ + $Csav_R \times RTT_R / N_R$
Valeur jour moyen pour un dimanche ou un jour férié en période de vacances scolaires =	$Cdiv_S \times RTT_S / N_S$	$Cdiv_R \times RTT_R / N_R$	$Cdiv_S \times RTT_S / N_S$ + $Cdiv_R \times RTT_R / N_R$

ANNEXE VI-4

PRINCIPAUX POSTES DE CHARGES

Le compte financier de Transilien détaillera les différents postes de charges repris ci-dessous (avec des compléments spécifiques sur certains postes). Chacun des postes de charges fera l'objet d'un commentaire sur l'évolution par rapport à l'année N-1. L'impact des règles de séparation comptable sera précisé si nécessaire.

1. Maintenance du matériel roulant

Parc et km caisses annuels par série

Affectation de la maintenance du matériel par type d'engins :

- Automotrices
- Locomotives
- Voitures

2. Produit train et logistique

Charges liées aux dispositifs de déplacement des rames sur sites SNCF

3. Conduite

Indicateurs annuels à retenir pour le suivi du contrat:

- nombre de trains-kilomètres couverts par ce poste.

4. Energie de traction

Indicateurs annuels à retenir pour le suivi du contrat:

- nombre de trains - kilomètres couverts par ce poste ;
- consommation d'énergie électrique équivalent en Tonnes Brutes Kilométriques Circulées (TKBC) par ligne avec indication des MWh correspondants

5. Prestations trains

Indicateurs annuels à retenir pour le suivi du contrat:

- nombre de trains-kilomètres couverts par ce poste ;
- détail des prestations trains par axe

6. Echange de matériel roulant entre activités

Décomposition de la ligne de coût dans les rapports annuels :

- Produits
- Charges

7. Charges des gares

Analyse regroupant les charges d'entretien, d'exploitation et de distribution dans les gares.

8. Services et prestations de transport hors routier de substitution

9. Routier de substitution

10. Lutte anti-fraude et sûreté

Décomposition de la ligne de coût dans les rapports annuels :

- Lutte anti-fraude et accompagnement
- Sûreté

11. Supports et projets

Poste regroupant les charges de support et projets de Transilien et les charges de structure (redevance et prestations d'expertise et de soutien) facturées par le corporate SNCF.

12. Effectifs

Le détail par métier (Conduite, Maintenance, Services en gares) des effectifs moyens annuels est joint dans le rapport annuel

13. Charges financières

Décomposition de la ligne de coût dans les rapports annuels :

- Charges financières
- Produits financiers

14. Dotations aux amortissements

Le détail par type de biens des dotations aux amortissements est indiqué en annexe au rapport annuel

ANNEXE VI-5
[CONFIDENTIEL]
COMPTE D'EXPLOITATION PREVISIONNEL

ANNEXE VI-6
**PRINCIPES DE CALCUL DES IMPOTS ET TAXES FACTURÉS A ÎLE-
 DE-FRANCE MOBILITÉS AU TITRE DE L'EXPLOITATION DU
 TRANSILIEN DANS LE CADRE DE LA RÉMUNERATION R12**

La présente annexe détaille les modalités d'affectation à Ile-de-France Mobilités des impôts et taxes à rembourser soit à l'euro-l'euro, soit de manière forfaitaire.

Taxes Foncières sur le bâti et CFE des gares B & C d'Ile-de-France et ateliers Transilien

Taxe Foncière sur les éléments bâtis : La taxe foncière s'applique aux propriétés bâties situées en France sur la base de la valeur locative cadastrale.

Cotisation Foncière des Entreprises (CFE) : La CFE est assise sur la valeur locative des biens soumis à la taxe foncière. Le montant de la CFE est obtenu en appliquant à la base imposable le taux d'imposition voté par les communes dont relèvent les immobilisations imposables.

Périmètre :

- 1/ les ateliers affectés à l'activité Transilien au 1er janvier 2020 et ceux mis en service au cours du contrat,
- 2/ ainsi que les gares b et c en Ile de France au sens du décret 2012-70 du 20 janvier 2012 et les 3 gares A parisiennes souterraines.

Mode de calcul:

Pour la taxe foncière sur les éléments bâtis et la CFE, les justificatifs détaillés (déclarations fiscales) sont disponibles en avril N+1 pour l'exercice N.

Les montants prévisionnels de 2020 à 2023 sont les suivants (en M€) :

	2020	2021	2022	2023
Taxe foncière Bâtis	8,1	8,1	8,1	8,1
CFE	8,9	8,9	8,9	8,9

Au titre de l'année N il sera facturé le montant prévisionnel, corrigé à partir de l'année 2021 de l'écart réel-prévisionnel établi en avril N au titre de l'année N-1. Concernant 2023 il sera ajouté à ce montant, en mars 2024, la prévision de l'écart sur l'exercice 2023, établie d'un commun accord sur la base du compte rendu du dernier CET de l'année 2023. A défaut il sera utilisé une seconde fois l'écart constaté au titre de l'exercice 2022.

Nota Bene :

Dans l'hypothèse où la mise en œuvre de nouvelles offres de transport :

- nécessiterait la mise à disposition à SNCF Voyageurs, par Ile-de-France Mobilités, SNCF Réseau, Gares & Connexions, ou un tiers, de nouveaux éléments bâtis ou non bâtis,
- et conduirait ces derniers à facturer à SNCF Voyageurs de nouvelles taxes foncières / CFE relatives à ces éléments,

L'impact de ces nouvelles taxes foncières et CFE sur l'équilibre économique du présent contrat sera intégré par voie d'avenant.

Il est convenu entre les Parties que ces nouvelles taxes foncières et CFE visées dans le présent alinéa seront refacturées à Ile-de-France Mobilités par SNCF Voyageurs selon le mode de calcul défini ci-dessus, sous réserve :

- De l'application des dispositions des conventions de mise à disposition des éléments bâtis ou non bâtis concernés signées par Ile-de-France Mobilités, SNCF-Réseau, Gares & Connexions, ou un tiers.
- Que ces nouvelles taxes foncières ne soient pas imputées par ces derniers dans les charges facturées à SNCF Voyageurs au titre de l'utilisation des terrains et bâtis nécessaires à la mise en œuvre de ces nouvelles offres de transport.

IFER

Imposition Forfaitaire sur les Entreprises de Réseaux (IFER) : L'IFER a été créée pour les secteurs de l'énergie, des télécommunications et le transport ferroviaire.

Pour SNCF Voyageurs, l'imposition est due chaque année sur la base des matériels roulants dont l'entreprise a la disposition au 1er janvier de l'année d'imposition et qui est destiné à circuler sur le réseau ferré national pour réaliser des opérations de transport de voyageurs.

Mode de calcul : Barème fiscal par type de caisses appliqué au nombre de caisses Transilien

Justificatifs : nombre de caisses Transilien

CVAE

Cotisation sur la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE) : La CVAE représente une part de la valeur ajoutée progressive selon le CA de l'entreprise.

Mode de calcul : Valeur Ajoutée x 1,5% x (1+1%)

Justificatifs : balance détaillée (CA – Péages – Energie –

ACE)

EPSF et ART

Droit relatif à l'Etablissement Public de Sécurité Ferroviaire (EPSF) et Droit relatif à l'Autorité de Régulation des Transports (ART, ex-ARAF) : Ces taxes sont assises sur le montant des péages (Hors RCE).

Mode de calcul EPSF : Taux en vigueur x Péages hors RCE

SNCF Voyageurs établira sa facture en fonction de ce mode de calcul.

Mode de calcul ART : Taux en vigueur x Péages hors RCE

SNCF Voyageurs établira sa facture en fonction de ce mode de calcul.

Autres Impôts et taxes :

La prévision établie en 2019 comprend les impôts et taxes suivants dus par SNCF Voyageurs au titre de son activité Transilien :

- Versement Transport
- Taxe sur les Véhicules de Tourisme de Société (TVTS)
- Taxe sur les dépenses de Publicité
- Taxe sur les Bureaux
- TEOM
- Taxe d'habitation = part de la surface des bâtiments Transilien (4,1%)
- Taxe sur le balayage = part de la surface des bâtiments Transilien (4,1%)
- Taxe sur les Logements Vacants
- Taxe foncière sur les éléments non bâtis
- Taxe pour Frais de Chambres de Commerces et d'Industrie (TFCCI)
- Contribution Sociale Solidarité (C3S) ou ORGANIC
- Agecif
- Taxe d'apprentissage
- Participation à l'effort de construction (PEEC)

Les montants forfaitaires exprimés en M€ constants 2019 sont les suivants :

2020	2021	2022	2023
22,2	22,2	22,2	22,2

Mode de calcul : La facturation de ces impôts et taxes sera établie forfaitairement sur la base de ces montants exprimés en € constants 2019 auxquels seront appliqués l'indexation annuelle déterminée selon les modalités de l'article 142-1 du contrat.

ANNEXE VI-7

[CONFIDENTIEL]

COURRIER SAISINE ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS

ANNEXE VI-8 [CONFIDENTIEL]
MODALITÉS FINANCIÈRES POUR LES MODIFICATIONS DE
L'OFFRE

VII. MODALITES D'EXECUTION

A. CONFIDENTIALITE, PROPRIETE INTELLECTUELLE ET OPEN DATA

ANNEXE VII-A-1

ACTE D'ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITE

[EXPOSER LE CONTEXTE]. Dans ce cadre, il est nécessaire de transmettre à [A COMPLETER] des éléments notamment relatifs à [A COMPLETER]. Ces éléments sont considérés comme des Informations Confidentielles.

L'expression « Informations Confidentielles » désigne toutes les informations techniques, financières, fiscales, juridiques, commerciales ou de quelque nature que ce soit contenues dans les documents (ou tout autre support tangible tel que logiciel, fichier, produit ou équipement) relatifs à l'objet portées à la connaissance du personnel de [A COMPLETER] sous quelque forme que ce soit, et notamment :

- toute information remise par le donneur au bénéficiaire, directement ou indirectement, par voie écrite ou orale, ne revêtant pas un caractère public avéré et ne tombant pas dans le domaine public pendant la durée du présent accord de confidentialité ;
- tout document, prototype, spécification technique ou plan, savoir-faire ;
- tout matériel décrivant ou faisant référence aux affaires, aux politiques ou aux procédures du Donneur, de ses adhérents ou d'un tiers à qui le Donneur devrait la confidentialité ;
- toute formule, stratégie, méthode ou processus du Donneur ou d'un tiers auquel le Donneur devrait la confidentialité ;
- les codes source et objet de logiciels, les programmes, les dossiers, listings ainsi que tout autre matériel informatique, quel que soit son support, auquel le Bénéficiaire aura accès.

L'absence de mention précisant le caractère confidentiel des documents cités ci-avant ne saurait en aucun cas être interprétée comme une dérogation à ce principe.

Les Informations Confidentielles, transmises à [A COMPLETER] dans le cadre de [A COMPLETER], sont délivrées à titre personnel et sont strictement confidentielles.

Sauf autorisation préalable et écrite d'Ile-de-France Mobilités, [A COMPLETER] s'engage à ne pas exploiter à titre personnel les Informations Confidentielles, à ne pas utiliser les Informations Confidentielles à d'autres fins que [A COMPLETER] et à solliciter l'autorisation préalable d'Ile-de-France Mobilités avant toute divulgation, communication, ou utilisation de documents qui intégreraient des Informations Confidentielles.

[A COMPLETER] s'engage également à ce que les Informations Confidentielles soient protégées, conservées dans un lieu sûr et gardées strictement confidentielles et soient traitées avec les plus extrêmes précautions et protections, notamment par toutes mesures permettant d'empêcher l'accès de personnes non autorisées, ne soient divulguées qu'aux seuls membres de son personnel ayant à les connaître pour les besoins des discussions et/ou de l'exécution des éventuels contrats entre les Parties sur les sujets définis en objet du présent acte d'engagement, ne soient ni divulguées ni susceptibles d'être divulguées directement ou indirectement, à tout tiers ou à toute personne autre que celles mentionnées ci-dessus et ne soient ni copiées ni reproduites, ni dupliquées, totalement ou partiellement, pour ses besoins propres, lorsque de telles copies, reproductions ou duplications n'ont pas été autorisées par Ile-de-France Mobilités.

En conséquence, je soussigné [A COMPLETER] s'engage à respecter, dans toutes ses dispositions, le présent engagement de confidentialité.

Je déclare avoir connaissance que tout manquement de ma part au présent engagement de confidentialité peut causer un grave préjudice au STIF et à ses partenaires et peut engager ma responsabilité, en particulier aux titres de l'article 226-13 du Code pénal et de l'article 1240 et suivants du Code civil.

Le présent engagement est valable à compter de sa date de signature et pendant une durée de [A COMPLETER] ans.

Signé à, le

ANNEXE VII-A-2

LICENCE D'EXPLOITATION DES MARQUES, DESSINS ET MODELES

Préambule :

Dans le cadre du Contrat 2019-2022 entre le STIF et SNCF Mobilités (ci-après désigné « le Contrat »), il est convenu entre les Parties que :

- les dessins et modèles ayant fait l'objet d'un dépôt par le STIF auprès de l'Institut National de Propriété Industrielle (INPI) ou ayant été acquis par le STIF sont la propriété du STIF,
- les marques ayant fait l'objet d'un dépôt par le STIF auprès de l'Institut National de Propriété Industrielle (INPI) ou ayant été acquis par le STIF sont la propriété du STIF, qu'il s'agisse de marques verbales ou semi-figuratives (logos),
- les nouveaux dessins et modèles et les nouvelles marques verbales, figuratives ou semi-figuratives en France, ayant pour vocation à constituer la dénomination d'un titre de transport, le titre de transport lui-même ou d'un service de transport, d'un mode de transport et des indices afférents, en Ile-de-France seront déposés par les services du STIF auprès de l'INPI en son seul nom.

La présente annexe, valant licence d'exploitation de marques, de dessins et de modèles, a pour objet de définir les marques, dessins et modèles donnés en licence et les conditions d'utilisation de ces marques, dessins et modèles du STIF par SNCF. Elle a vocation à être annexée au Contrat.

1. Propriété des marques, dessins et modèles

Le STIF (ci-après « Le Donneur de Licence ») déclare avoir la propriété pleine et entière de chacune des marques, dessins et modèles dont la liste et les références figurent dans le tableau annexé à la présente Licence (ci-après désignées « la/les Marque(s) », « le(s) Dessin(s) » et « le(s) Modèle(s) »).

En cas d'annulation de l'une des Marques, de l'un des Dessins et/ou Modèles, le Donneur de Licence doit en informer SNCF (ci-après « Le Licencié ») dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le Donneur de Licence déclare qu'à sa connaissance, à la date d'entrée en vigueur de la présente Licence, les Marques, les Dessins et les Modèles n'ont fait l'objet d'aucune réclamation ou action de la part de tiers.

Un avenant à la présente Licence sera établi par les Parties, dans le cadre d'avenant au Contrat, une fois par an, en vue d'introduire les nouvelles marques, dessins et modèles déposés et/ou enregistrés pendant l'année écoulée, les marques, les dessins et les modèles non renouvelés et ceux ayant été supprimés.

2. Licence de marques, dessins et modèles

Le Donneur de Licence concède, à titre gratuit, au Licencié qui l'accepte, une licence d'exploitation non exclusive des Marques, des Dessins et Modèles pour tous supports et pour l'ensemble du territoire français.

Cette Licence est conclue pour une durée correspondant à celle du Contrat. Les frais afférents aux formalités administratives d'inscription de la présente Licence auprès des administrations compétentes en vertu des réglementations nationales, seront à la charge du Donneur de Licence qui s'engage à les verser en temps utile et dans le respect des formalités requises. Le Donneur de Licence s'engage à procéder à cette inscription dans un délai d'un mois à compter de la signature du présent Contrat et à en adresser un justificatif au Licencié.

Sous réserve des dispositions du point 4 ci-après (« Possibilité de sous-licences »), la présente Licence sur les Marques, Dessins et Modèles est consentie intuitu personae.

Les dispositions de la présente Licence se substituent aux éventuels autres engagements existant entre les parties à la date d'entrée en vigueur de la Licence et résultant de conventions de licence conclues antérieurement à cette date.

3. Exécution de la présente Licence

Le Licencié s'engage, pendant toute la durée de la présente Licence, à faire ses meilleurs efforts pour exploiter au mieux, de manière loyale, les Marques, les Dessins et Modèles. Le Donneur de Licence autorise, par la présente, le Licencié à exploiter les Marques, les Dessins et les Modèles ce qui emporte pour ce dernier le droit d'incorporer les Marques, les Dessins et les Modèles dans ses documents commerciaux, publicitaires et sociaux.

Le Donneur de Licence autorise le Licencié à exploiter les Marques, les Dessins et les Modèles sous leur forme enregistrée, et notamment pour tous les produits et/ou services qu'ils désignent.

Par ailleurs, le Donneur de Licence s'engage à ne pas contester l'exploitation des Marques, Dessins et Modèles par le Licencié sous une forme légèrement modifiée, rendue nécessaire dans le cadre de l'exécution du Contrat et n'altérant pas leur caractère distinctif, pour des produits ou services identiques ou similaires à ceux visés lors de leur enregistrement. En faisant usage desdits Marques, Dessins et Modèles le Licencié est présumé connaître et avoir accepté tous les droits et toutes les obligations résultant de la présente Licence.

Les Parties s'engagent à s'informer mutuellement de toute atteinte aux Marques, Dessins et Modèles dont elles auraient connaissance.

Le Donneur de Licence sera seul juge de l'opportunité d'engager une action à l'encontre du tiers ayant porté atteinte aux Marques, Dessins et Modèles. Il supportera seul les frais de son action et les dommages et intérêts en résultant seront à sa charge ou à son profit exclusif. Le Licencié pourra se joindre à l'action pour obtenir réparation de son préjudice propre.

Au cas où le Donneur de Licence souhaiterait céder ses Marques, ses Dessins et/ ses Modèles à titre gratuit ou onéreux, il s'oblige, durant la période contractuelle, à donner, à prix, conditions et modalités égaux, la préférence aux Licenciés pour le rachat ou la reprise desdits Marques, Dessins et Modèles.

Le Donneur de Licence s'engage à notifier les conditions de cette cession au Licencié par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans les trente (30) jours ouvrés à compter de la réception de la notification, le Licencié devra faire part de son intention d'achat ou de reprise dans les mêmes formes.

Si plusieurs Licenciés manifestent leur intention d'achat ou de reprise de la ou des marques concernées, celles-ci seront détenues en copropriété, par parts égales entre les copropriétaires.

Dans l'hypothèse où le Licencié n'entendrait pas acquérir ou reprendre la Marque, le Dessin ou le Modèle concerné et où celle-ci/celui-ci serait finalement cédé(e) à un tiers, le Donneur de Licence s'engage à ce que cela n'affecte pas la présente Licence, le cessionnaire pour la marque, le dessin ou le modèle cédé venant au droit du Donneur de Licence de telle sorte que la Licence puisse se poursuivre dans les conditions initiales.

Par ailleurs, le Donneur de Licence sera tenu d'informer le Licencié dans les meilleurs délais et au plus tard 1 mois à compter de la signature du contrat de cession par les parties concernées, par courrier recommandé avec accusé de réception, en indiquant l'identité et les coordonnées du Cessionnaire de la ou des Marques, du ou des Dessins et/ou Modèles cédés. Un avenant à la présente Licence sera alors conclu pour tenir compte des conséquences des cessions éventuelles.

Le Licencié est tenu d'informer dans un délai maximum d'une (1) semaine le Donneur de Licence d'un dépôt dont il aura eu connaissance qui pourrait porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle du Donneur de Licence.

4. Possibilité de sous-licences

Malgré le caractère intuitu personae de la présente Licence, le Licencié pourra cependant concéder des sous-licences non exclusives de fabrication, de vente, d'exploitation et de promotion de la Marque ou des Marques, du ou des Dessins et/ou Modèles pour les produits et services respectivement désignés.

Le Licencié pourra concéder ladite sous-licence à titre onéreux et sera le seul à en percevoir les fruits.

Il s'engage à faire respecter par son ou ses Sous-Licenciés l'intégralité des obligations qui sont les siennes dans le cadre de la présente Licence. Il demeurera garant et répondra solidairement du ou des Sous-Licenciés qu'il aura choisis.

Toutefois, le Licencié devra préalablement à la concession d'un accord de sous-licence, avertir le Donneur de Licence de son intention de concéder une sous-licence, de l'identité du Sous-Licencié ainsi que de l'objet (fabrication/vente/exploitation/promotion, produit et/ou services) de ladite sous-licence par lettre recommandée avec avis de réception.

A défaut d'un accord écrit qui serait adressé par le Donneur de Licence au Licencié par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande, la sous-licence ne pourra pas être conclue. Néanmoins, lorsque la nécessité pour le Licencié de concéder une sous-licence découle d'une demande écrite du STIF, l'accord préalable mentionné à l'alinéa précédent est réputé accordé.

5. Possibilité pour le Licencié de déposer des marques pour des produits et/ou services similaires de ceux visés par les Marques du Donneur de Licence

Sous réserve de l'autorisation préalable et 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 de trois (3) 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 de trois (3) mois à compter de la réception de la demande, le Licencié ne pourra procéder au dépôt de son projet de marque.

Dans cette hypothèse, le Donneur de Licence et le Licencié pourront toutefois se rapprocher en vue d'étudier d'autres possibilités d'exploitation des marques concernées et d'en définir ensemble les conditions.

Lorsque la nécessité pour le Licencié de procéder à un dépôt dans les formes visées au sein du présent article découle d'une demande écrite du STIF, l'autorisation préalable mentionnée ci-dessus est réputée accordée.

6. Garanties

Le Donneur de Licence garantit au Licencié l'existence matérielle des Marques, Dessins et Modèles déposés, objet de la présente Licence.

Le Licencié reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble des documents et informations relatifs aux Marques, Dessins et Modèles qui lui ont été transmis par le STIF.

Au cas où un(e) ou plusieurs des Marques, des Dessins et/ou des Modèles viendraient à être déclaré(s) nul(s) par décision judiciaire définitive ou refusé(s) à l'enregistrement (ci-après désignée(s) « le/la ou les Marques, Dessins et/ou Modèles considérés »), le Donneur de Licence s'engage à rembourser, sur présentation des factures ou autres justificatifs disponibles, les frais et honoraires d'avocat engagés par le Licencié ainsi que l'ensemble des dommages et intérêts et dépens auxquels il aurait été condamné et qu'il aurait versés, y compris dans le cadre d'une transaction à la condition expresse que le Donneur de Licence soit également partie prenante à ladite transaction.

7. Pénalités

En cas d'inexécution par l'une ou l'autre des Parties d'une ou plusieurs des obligations lui incombant en vertu de la présente Licence, la partie lésée adressera à l'autre une lettre recommandée avec accusé de réception lui notifiant le manquement reproché et la mettant en demeure d'exécuter l'obligation lui incombant.

S'il n'est pas remédié au manquement dans les trente (30) jours suivant la réception de cette mise en demeure, les modalités de l'article 9 « résolution des litiges » s'appliqueront.

8. Obligations post-contractuelles

A l'expiration de la Licence quelle qu'en soit la cause, le Licencié doit cesser toute utilisation des Marques, Dessins et Modèles donnés en licence, cesser toute publicité relative à ces Marques, Dessins et Modèles, et cesser de s'y référer de quelque manière que ce soit.

Néanmoins, le Licencié disposera d'un délai maximum de six mois à compter de la cessation de la présente Licence pour procéder au rappel, écoulement, épuisement et/ou destruction des produits et supports relatifs aux Marques, Dessins et Modèles.


9. Résolution des litiges

En cas de différend né de l'application ou de l'interprétation de la présente Licence, les Parties s'engagent à respecter les termes de l'article 167 du Contrat.



Par exception, à défaut d'accord transactionnel, les différends découlant de la présente Licence seront portés devant les tribunaux de Paris compétents.

ANNEXE VII-A-3
TABLEAU DES MARQUES ET MODELES

Marque	Numéros	Dates	Nature et territoire	Classe(s)
ABRICYCLETTE	Dépôt : 3839122 Enregistrement : 3839122	Dépôt : 15/06/2011 Publication : 08/07/2011 Enregistrement : 21/10/2011 Expiration : 15/06/2021	Nationale : France	06, 12, 19, 39, 45
ALLER PLUS LOIN, ETRE PLUS PROCHE	Dépôt : 3754990 Enregistrement : 3754990	Dépôt : 21/07/2010 Publication : 27/08/2010 Enregistrement : 10/12/2010 Expiration : 21/07/2020	Nationale : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42
AMETHYSTE	Dépôt : 3800258 Enregistrement : 3800258	Dépôt : 25/01/2011 Publication : 18/02/2011 Enregistrement : 20/05/2011 Expiration : 25/01/2021	Nationale : France	09, 16, 35, 39
ARC EXPRESS	Dépôt : 3479316 Enregistrement : 3479316	Dépôt : 05/02/2007 Publication : 16/03/2007 Enregistrement : 07/03/2008 Expiration : 05/02/2027	Nationale : France	09, 12, 16, 35, 36, 39, 42
BUS EXPRESS	Dépôt : 3772658 Enregistrement : 3772658	Dépôt : 08/10/2010 Publication : 29/10/2010 Enregistrement : 18/03/2011 Expiration : 08/10/2020	Nationale : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
	Dépôt : 3476308 Enregistrement : 3476308	Dépôt : 23/01/2007 Publication : 02/03/2007 Enregistrement : 29/06/2007 Expiration : 23/01/2027	Nationale : France	09, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
	Dépôt : 3476304 Enregistrement : 3476304	Dépôt : 23/01/2007 Publication : 02/03/2007 Enregistrement : 29/06/2007 Expiration : 23/01/2027	Nationale : France	09, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
	Dépôt : 3476319 Enregistrement : 3476319	Dépôt : 23/01/2007 Publication : 02/03/2007 Enregistrement : 29/06/2007 Expiration : 23/01/2027	Nationale : France	09, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
	Dépôt : 3476305 Enregistrement : 3476305	Dépôt : 23/01/2007 Publication : 02/03/2007 Enregistrement : 29/06/2007 Expiration : 23/01/2027	Nationale : France	09, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
	Dépôt : 3638555 Enregistrement : 3638555	Dépôt : 23/03/2009 Publication : 30/04/2009 Enregistrement : 28/08/2009 Expiration : 23/03/2029	Nationale : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45

Marque	Numéros	Dates	Nature et territoire	Classe(s)
	Dépôt : 3638552 Enregistrement : 3638552	Dépôt : 23/03/2009 Publication : 30/04/2009 Enregistrement : 28/08/2009 Expiration : 23/03/2029	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
CABLE A	Dépôt : 4345795 Enregistrement : 4345795	Dépôt : 14/03/2017 Publication : 07/04/2017 Enregistrement : 01/09/2017 Expiration : 14/03/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 38, 39, 41, 42
	Dépôt : 4303980 Enregistrement : 4303980	Dépôt : 03/10/2016 Publication : 28/10/2016 Enregistrement : 27/01/2017 Expiration : 03/10/2026	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 38, 39, 41, 42
CABLE B	Dépôt : 4345808 Enregistrement : 4345808	Dépôt : 14/03/2017 Publication : 07/04/2017 Enregistrement : 27/10/2017 Expiration : 14/03/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 38, 39, 41, 42
CABLE C	Dépôt : 4345818 Enregistrement : 4345818	Dépôt : 14/03/2017 Publication : 07/04/2017 Enregistrement : 27/10/2017 Expiration : 14/03/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 38, 39, 41, 42
CABLE D	Dépôt : 4345825 Enregistrement : 4345825	Dépôt : 14/03/2017 Publication : 07/04/2017 Enregistrement : 27/10/2017 Expiration : 14/03/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 38, 39, 41, 42
CABLE E	Dépôt : 4345830 Enregistrement : 4345830	Dépôt : 14/03/2017 Publication : 07/04/2017 Enregistrement : 27/10/2017 Expiration : 14/03/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 38, 39, 41, 42
CAPRICE (CAPITAL REGIONS INTEGRATING COLLECTIVE TRANSPORT FOR INCREASING ENERGY EFFICIENCY) PROJECT	Dépôt : 3675717 Enregistrement : 3675717	Dépôt : 11/09/2009 Publication : 16/10/2009 Enregistrement : 12/02/2010 Expiration : 11/09/2029	<u>Nationale</u> : France	16, 35, 38, 39, 41, 42
	Dépôt : 3675710 Enregistrement : 3675710	Dépôt : 11/09/2009 Publication : 16/10/2009 Enregistrement : 12/02/2010 Expiration : 11/09/2029	<u>Nationale</u> : France	16, 35, 38, 39, 41, 42
	Dépôt : 3534366 Enregistrement : 3534366	Dépôt : 30/10/2007 Publication : 07/12/2007 Enregistrement : 04/04/2008 Expiration : 30/10/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 39
CARTE TRANSITION	Dépôt : 3048975 Enregistrement : 3048975	Dépôt : 30/08/2000 Publication : 06/10/2000 Enregistrement : 16/02/2001 Expiration : 30/08/2020	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 39
CHEQUE MOBILITE	Dépôt : 97702289 Enregistrement : 97702289	Dépôt : 31/10/1997 Publication : 05/12/1997 Enregistrement : 10/04/1998 Expiration : 31/10/2027	<u>Nationale</u> : France	16, 36, 39

Marque	Numéros	Dates	Nature et territoire	Classe(s)
CITILIEN	Dépôt : 3395233 Enregistrement : 3395233	Dépôt : 02/12/2005 Publication : 06/01/2006 Enregistrement : 22/06/2012 Expiration : 02/12/2025	Nationale : France	09, 16, 35, 36, 39
	Dépôt : 3482091 Enregistrement : 3482091	Dépôt : 16/02/2007 Publication : 23/03/2007 Enregistrement : 20/07/2007 Expiration : 16/02/2027	Nationale : France	35
	Dépôt : 3467894 Enregistrement : 3467894	Dépôt : 07/12/2006 Publication : 12/01/2007 Enregistrement : 11/05/2007 Expiration : 07/12/2026	Nationale : France	09, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
	Dépôt : 3534367 Enregistrement : 3534367	Dépôt : 30/10/2007 Publication : 07/12/2007 Enregistrement : 04/04/2008 Expiration : 30/10/2027	Nationale : France	09, 16, 35, 36, 39
FILEAS	Dépôt : 95584595 Enregistrement : 95584595	Dépôt : 11/08/1995 Publication : 15/09/1995 Enregistrement : 19/01/1996 Expiration : 11/08/2025	Nationale : France	09, 16, 39
FILEO	Dépôt : 3643114 Enregistrement : 3643114	Dépôt : 09/04/2009 Publication : 15/05/2009 Enregistrement : 11/09/2009 Expiration : 09/04/2029	Nationale : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
	Dépôt : 3678706 Enregistrement : 3678706	Dépôt : 24/09/2009 Publication : 30/10/2009 Enregistrement : 26/02/2010 Expiration : 24/09/2029	Nationale : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
FLEXIGO	Dépôt : 4365118 Enregistrement : 4365118	Dépôt : 31/05/2017 Publication : 23/06/2017 Enregistrement : 20/10/2017 Expiration : 31/05/2027	Nationale : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
FORFAIT GRATUITE TRANSPORT	Dépôt : 3481484 Enregistrement : 3481484	Dépôt : 14/02/2007 Publication : 23/03/2007 Enregistrement : 20/07/2007 Expiration : 14/02/2027	Nationale : France	09, 12, 16, 35, 36, 39, 42
FRANCILE	Dépôt : 96649452 Enregistrement : 96649452	Dépôt : 06/11/1996 Publication : 13/12/1996 Enregistrement : 18/04/1997 Expiration : 06/11/2026	Nationale : France	09, 16, 35, 36, 38, 39, 42
FRANCILIEN	Dépôt : 3533318 Enregistrement : 3533318	Dépôt : 25/10/2007 Publication : 30/11/2007 Enregistrement : 30/05/2008 Expiration : 25/10/2027	Nationale : France	12, 39
	Dépôt : 4235610 Enregistrement : 4235610	Dépôt : 21/12/2015 Publication : 15/01/2016 Enregistrement : 17/06/2016 Expiration : 21/12/2025	Nationale : France	09, 12, 16, 35, 38, 39, 41
GRAND PARIS DES	Dépôt : 4307352	Dépôt : 14/10/2016	Nationale :	09, 12,

Marque	Numéros	Dates	Nature et territoire	Classe(s)
BUS	Enregistrement : 4307352	Publication : 04/11/2016 Enregistrement : 07/04/2017 Expiration : 14/10/2026	France	16, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 45
	Dépôt : 4305154 Enregistrement : 4305154	Dépôt : 06/10/2016 Publication : 28/10/2016 Enregistrement : 27/01/2017 Expiration : 06/10/2026	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 45
	Dépôt : 4335953 Enregistrement : 4335953	Dépôt : 07/02/2017 Publication : 03/03/2017 Enregistrement : 02/06/2017 Expiration : 07/02/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 45
GRAND PARIS DES GARES	Dépôt : 4320076 Enregistrement : 4320076	Dépôt : 06/12/2016 Publication : 30/12/2016 Enregistrement : 12/05/2017 Expiration : 06/12/2026	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 45
GRAND PARIS DU BUS	Dépôt : 4258080 Enregistrement : 4258080	Dépôt : 18/03/2016 Publication : 08/04/2016 Enregistrement : 02/12/2016 Expiration : 18/03/2026	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 45
GRAND PARIS EXPRESS	Dépôt : 3800703 Enregistrement : 3800703	Dépôt : 26/01/2011 Publication : 18/02/2011 Enregistrement : 20/05/2011 Expiration : 26/01/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 39, 42
GRAND PARIS EXPRESS BLEUE	Dépôt : 3881721 Enregistrement : 3881721	Dépôt : 14/12/2011 Publication : 06/01/2012 Enregistrement : 04/05/2012 Expiration : 14/12/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 39, 42
GRAND PARIS EXPRESS MAUVE	Dépôt : 3881729 Enregistrement : 3881729	Dépôt : 14/12/2011 Publication : 06/01/2012 Enregistrement : 04/05/2012 Expiration : 14/12/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 39, 42
GRAND PARIS EXPRESS ORANGE	Dépôt : 3881689 Enregistrement : 3881689	Dépôt : 14/12/2011 Publication : 06/01/2012 Enregistrement : 04/05/2012 Expiration : 14/12/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 39, 42
GRAND PARIS EXPRESS ROUGE	Dépôt : 3881715 Enregistrement : 3881715	Dépôt : 14/12/2011 Publication : 06/01/2012 Enregistrement : 04/05/2012 Expiration : 14/12/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 39, 42
GRAND PARIS EXPRESS VERTE	Dépôt : 3881683 Enregistrement : 3881683	Dépôt : 14/12/2011 Publication : 06/01/2012 Enregistrement : 04/05/2012 Expiration : 14/12/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 39, 42
GRAND MOBILITES	Dépôt : 4351652 Enregistrement : 4351652	Dépôt : 03/04/2017 Publication : 28/04/2017 Enregistrement : 04/08/2017 Expiration : 03/04/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42
GRATUITE SOLIDARITE TRANSPORT	Dépôt : 3475708 Enregistrement : 3475708	Dépôt : 19/01/2007 Publication : 23/02/2007 Enregistrement : 29/06/2007 Expiration : 19/01/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 39

Marque	Numéros	Dates	Nature et territoire	Classe(s)
HEURILE	Dépôt : 3091774 Enregistrement : 3091774	Dépôt : 13/03/2001 Publication : 04/05/2001 Enregistrement : 31/08/2001 Expiration : 13/03/2021	Nationale : France	39
HEURILIEN	Dépôt : 3091775 Enregistrement : 3091775	Dépôt : 13/03/2001 Publication : 04/05/2001 Enregistrement : 31/08/2001 Expiration : 13/03/2021	Nationale : France	39
IDF MOB	Dépôt : 4371869 Enregistrement : 4371869	Dépôt : 27/06/2017 Publication : 21/07/2017 Enregistrement : 20/10/2017 Expiration : 27/06/2027	Nationale : France	09, 12, 16, 18, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42
IDF MOBILITES	Dépôt : 4357997 Enregistrement : 4357997	Dépôt : 28/04/2017 Publication : 19/05/2017 Enregistrement : 18/08/2017 Expiration : 28/04/2027	Nationale : France	09, 12, 16, 18, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42
ILE-DE-FRANCE MOBILITES	Dépôt : 4351425 Enregistrement : 4351425	Dépôt : 03/04/2017 Publication : 28/04/2017 Enregistrement : 28/07/2017 Expiration : 03/04/2027	Nationale : France	09, 12, 16, 18, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42
	Dépôt : 4359685 Enregistrement : 4359685	Dépôt : 05/05/2017 Publication : 26/05/2017 Enregistrement : 25/08/2017 Expiration : 05/05/2027	Nationale : France	09, 12, 16, 18, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42
	Dépôt : 4359694 Enregistrement : 4359694	Dépôt : 05/05/2017 Publication : 26/05/2017 Enregistrement : 25/08/2017 Expiration : 05/05/2027	Nationale : France	09, 12, 16, 18, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42
IMAGIN"R"	Dépôt : 98737936 Enregistrement : 98737936	Dépôt : 19/06/1998 Publication : 24/07/1998 Enregistrement : 27/11/1998 Expiration : 19/06/2028	Nationale : France	09, 16, 35, 39
	Dépôt : 98749848 Enregistrement : 98749848	Dépôt : 16/09/1998 Publication : 23/10/1998 Enregistrement : 05/03/1999 Expiration : 16/09/2028	Nationale : France	09, 16, 35, 39
	Dépôt : 4002831 Enregistrement : 4002831	Dépôt : 03/05/2013 Publication : 31/05/2013 Enregistrement : 14/08/2014 Expiration : 03/05/2023	Nationale : France	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
IMAGINE'R	Dépôt : 4002828 Enregistrement : 4002828	Dépôt : 03/05/2013 Publication : 31/05/2013 Enregistrement : 14/08/2014 Expiration : 03/05/2023	Nationale : France	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45

Marque	Numéros	Dates	Nature et territoire	Classe(s)
INFOMOBI	Dépôt : 3216270 Enregistrement : 3216270	Dépôt : 20/03/2003 Publication : 25/04/2003 Enregistrement : 22/08/2003 Expiration : 20/03/2023	Nationale : France	09, 16, 35, 38, 39, 42
	Dépôt : 3638560 Enregistrement : 3638560	Dépôt : 23/03/2009 Publication : 30/04/2009 Enregistrement : 28/08/2009 Expiration : 23/03/2029	Nationale : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42
	Dépôt : 3638551 Enregistrement : 3638551	Dépôt : 23/03/2009 Publication : 30/04/2009 Enregistrement : 28/08/2009 Expiration : 23/03/2029	Nationale : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42
ITI NAVIGO	Dépôt : 3807708 Enregistrement : 3807708	Dépôt : 18/02/2011 Publication : 11/03/2011 Enregistrement : 12/08/2011 Expiration : 18/02/2021	Nationale : France	09, 12, 16, 35, 36, 38, 39, 42
ITINAVIGO	Dépôt : 3807704 Enregistrement : 3807704	Dépôt : 18/02/2011 Publication : 11/03/2011 Enregistrement : 12/08/2011 Expiration : 18/02/2021	Nationale : France	09, 12, 16, 35, 36, 38, 39, 42
	Dépôt : 017358681 Enregistrement : 017358681	Dépôt : 16/10/2017 Publication : 21/11/2017 Enregistrement : 02/03/2018 Expiration : 16/10/2027	Union européenne : Union Européenne - Allemagne, Grèce, Pologne, Finlande, République Tchèque, Roumanie, Belgique, Estonie, Luxembourg, Lettonie Suède, Italie, Chypre, Hongrie, Slovénie, Malte, Bulgarie, Danemark, Lituanie, Portugal Croatie, Autriche, Royaume-Uni, France, Espagne, Irlande, Slovaquie, Pays- Bas	09, 12, 16, 18, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42
	Dépôt : 4371872 Enregistrement : 4371872	Dépôt : 27/06/2017 Publication : 21/07/2017 Enregistrement : 20/10/2017 Expiration : 27/06/2027	Nationale : France	09, 12, 16, 18, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42
MELIBUS BOUGEZ AVEC MELUN VAL DE SEINE	Dépôt : 3687599 Enregistrement : 3687599	Dépôt : 29/10/2009 Publication : 04/12/2009 Enregistrement : 02/04/2010 Expiration : 29/10/2029	Nationale : France	12, 35, 39
	Dépôt : 3688249	Dépôt : 02/11/2009	Nationale :	12, 35, 39


Marque	Numéros	Dates	Nature et territoire	Classe(s)
	Enregistrement : 3688249	Publication : 11/12/2009 Enregistrement : 09/04/2010 Expiration : 02/11/2029	France	
METROPHERIQUE	Dépôt : 3513529 Enregistrement : 3513529	Dépôt : 13/07/2007 Publication : 17/08/2007 Enregistrement : 21/12/2007 Expiration : 13/07/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 39, 42
MOBIACCESS	Dépôt : 3340650 Enregistrement : 3340650	Dépôt : 11/02/2005 Publication : 18/03/2005 Enregistrement : 15/07/2005 Expiration : 11/02/2025	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 39
MOBILIEN	Dépôt : 3241253 Enregistrement : 3241253	Dépôt : 30/07/2003 Publication : 19/09/2003 Enregistrement : 24/09/2004 Expiration : 30/07/2023	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 38, 40
MOBILIEN	Dépôt : 3091773 Enregistrement : 3091773	Dépôt : 13/03/2001 Publication : 04/05/2001 Enregistrement : 31/08/2001 Expiration : 13/03/2021	<u>Nationale</u> : France	39
MOBILIS	Dépôt : 96651758 Enregistrement : 96651758	Dépôt : 21/11/1996 Publication : 27/12/1996 Enregistrement : 23/05/1997 Expiration : 21/11/2026	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 39
MOBIPARC	Dépôt : 3395231 Enregistrement : 3395231	Dépôt : 02/12/2005 Publication : 06/01/2006 Enregistrement : 05/05/2006 Expiration : 02/12/2025	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 39
MON NAVIGO, MON ILE-DE-FRANCE	Dépôt : 4178775 Enregistrement : 4178775	Dépôt : 05/05/2015 Publication : 29/05/2015 Enregistrement : 04/09/2015 Expiration : 05/05/2025	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
	Dépôt : 4602380 Enregistrement : 4602380	Dépôt : 26/11/2019 Enregistrement : 20/03/2020 Expiration : 26/11/2029	<u>Nationale</u> : France	09, 35, 36, 39, 42
	Dépôt : 3412619 Enregistrement : 3412619	Dépôt : 27/02/2006 Publication : 07/04/2006 Enregistrement : 04/08/2006 Expiration : 27/02/2026	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
NAVIGO	Dépôt : 3038617 Enregistrement : 3038617	Dépôt : 04/07/2000 Publication : 11/08/2000 Enregistrement : 29/12/2000 Expiration : 04/07/2020	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 39
NAVIGO	Dépôt : 4266294 Enregistrement : 4266294	Dépôt : 20/04/2016 Publication : 13/05/2016 Enregistrement : 26/08/2016 Expiration : 20/04/2026	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42
NAVIGO	Dépôt : 1030433 Enregistrement : 1030433	Dépôt : 22/09/2009 Enregistrement : 22/09/2009	<u>Internationale</u> : Royaume-Uni,	06, 09, 12, 16,



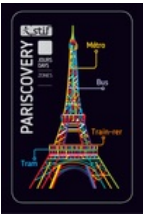

Marque	Numéros	Dates	Nature et territoire	Classe(s)
		Expiration : 22/09/2029	Espagne, Benelux - Belgique, Luxembourg, Pays-Bas, Suisse, Allemagne, Italie, Portugal	18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
NAVIGO	Dépôt : 3675722 Enregistrement : 3675722	Dépôt : 11/09/2009 Publication : 16/10/2009 Enregistrement : 12/02/2010 Expiration : 11/09/2029	<u>Nationale</u> : France	12
NAVIGO	Dépôt : 3334053 Enregistrement : 3334053	Dépôt : 10/01/2005 Publication : 18/02/2005 Enregistrement : 17/06/2005 Expiration : 10/01/2025	<u>Nationale</u> : France	06, 07, 09, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
NAVIGO	Dépôt : 99792469 Enregistrement : 99792469	Dépôt : 11/05/1999 Publication : 25/06/1999 Enregistrement : 07/01/2000 Expiration : 11/05/2029	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
	Dépôt : 3074616 Enregistrement : 3074616	Dépôt : 03/01/2001 Publication : 09/02/2001 Enregistrement : 08/06/2001 Expiration : 03/01/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 39
	Dépôt : 3074618 Enregistrement : 3074618	Dépôt : 03/01/2001 Publication : 09/02/2001 Enregistrement : 08/06/2001 Expiration : 03/01/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 39
	Dépôt : 4168613 Enregistrement : 4168613	Dépôt : 27/03/2015 Publication : 17/04/2015 Enregistrement : 17/07/2015 Expiration : 27/03/2025	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
	Dépôt : 4168607 Enregistrement : 4168607	Dépôt : 27/03/2015 Publication : 17/04/2015 Enregistrement : 17/07/2015 Expiration : 27/03/2025	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
NAVIGO AMETHYSTE	Dépôt : 3800264 Enregistrement : 3800264	Dépôt : 25/01/2011 Publication : 18/02/2011 Enregistrement : 20/05/2011 Expiration : 25/01/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 39
NAVIGO ANNUEL	Dépôt : 3683012 Enregistrement : 3683012	Dépôt : 12/10/2009 Publication : 20/11/2009 Enregistrement : 19/03/2010 Expiration : 12/10/2029	<u>Nationale</u> : France	06, 09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42,




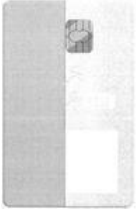



Marque	Numéros	Dates	Nature et territoire	Classe(s)
				43, 45
NAVIGO DECOUVERTE	Dépôt : 3488980 Enregistrement : 3488980	Dépôt : 19/03/2007 Publication : 27/04/2007 Enregistrement : 24/08/2007 Expiration : 19/03/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 39
NAVIGO EASY	Dépôt : 4446345 Enregistrement : 4446345	Dépôt : 16/04/2018 Publication : 11/05/2018 Enregistrement : 10/08/2018 Expiration : 16/04/2028	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 39
NAVIGO ETUDIANT	Dépôt : 4077956 Enregistrement : 4077956	Dépôt : 21/03/2014 Publication : 11/04/2011 Enregistrement : 14/08/2014 Expiration : 21/03/2024	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
NAVIGO FLEX	Dépôt : 4390258 Enregistrement : 4390258	Dépôt : 21/09/2017 Publication : 13/10/2017 Enregistrement : 19/01/2018 Expiration : 21/09/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 39
NAVIGO ILE-DE- FRANCE	Dépôt : 4351455 Enregistrement : 4351455	Dépôt : 03/04/2017 Publication : 28/04/2017 Enregistrement : 25/08/2017 Expiration : 03/04/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42
NAVIGO JOUR DE POLLUTION	Dépôt : 4331471 Enregistrement : 4331471	Dépôt : 23/01/2017 Publication : 17/02/2017 Enregistrement : 19/05/2017 Expiration : 23/01/2027	<u>Nationale</u> : France	06, 09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
NAVIGO LIBERT+	Dépôt : 4459644 Enregistrement : 4459644	Dépôt : 07/06/2018 Publication : 29/06/2018 Enregistrement : 28/09/2018 Expiration : 07/06/2028	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 39
NAVIGO LIBERTE	Dépôt : 4446343 Enregistrement : 4446343	Dépôt : 16/04/2018 Publication : 11/05/2018 Enregistrement : 10/08/2018 Expiration : 16/04/2028	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 39
NAVIGO LIBERTE+	Dépôt : 4459642 Enregistrement : 4459642	Dépôt : 07/06/2018 Publication : 29/06/2018 Enregistrement : 28/09/2018 Expiration : 07/06/2028	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 39
NAVIGO MOIS	Dépôt : 3638539 Enregistrement : 3638539	Dépôt : 23/03/2009 Publication : 30/04/2009 Enregistrement : 28/08/2009 Expiration : 23/03/2029	<u>Nationale</u> : France	06, 09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
NAVIGO OCCASIONNEL	Dépôt : 4390250 Enregistrement : 4390250	Dépôt : 21/09/2017 Publication : 13/10/2017 Enregistrement : 19/01/2018 Expiration : 21/09/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 39







Marque	Numéros	Dates	Nature et territoire	Classe(s)
NAVIGO OPEN	Dépôt : 4390254 Enregistrement : 4390254	Dépôt : 21/09/2017 Publication : 13/10/2017 Enregistrement : 19/01/2018 Expiration : 21/09/2027	Nationale : France	09, 12, 16, 35, 39
NAVIGO OXYGENE	Dépôt : 4322747 Enregistrement : 4322747	Dépôt : 16/12/2016 Publication : 06/01/2017 Enregistrement : 07/04/2017 Expiration : 16/12/2026	Nationale : France	06, 09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
NAVIGO PRIMO	Dépôt : 4390248 Enregistrement : 4390248	Dépôt : 21/09/2017 Publication : 13/10/2017 Enregistrement : 19/01/2018 Expiration : 21/09/2027	Nationale : France	09, 12, 16, 35, 39
NAVIGO SCOL'R	Dépôt : 4077926 Enregistrement : 4077926	Dépôt : 21/03/2014 Publication : 11/04/2014 Enregistrement : 14/08/2014 Expiration : 21/03/2024	Nationale : France	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
NAVIGO SCOLAIRE	Dépôt : 4077929 Enregistrement : 4077929	Dépôt : 21/03/2014 Publication : 11/04/2014 Enregistrement : 14/08/2014 Expiration : 21/03/2024	Nationale : France	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
NAVIGO SEMAINE	Dépôt : 3638542 Enregistrement : 3638542	Dépôt : 23/03/2009 Publication : 30/04/2009 Enregistrement : 28/08/2009 Expiration : 23/03/2029	Nationale : France	06, 09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
 navigo un service du stif	Dépôt : 4168602 Enregistrement : 4168602	Dépôt : 27/03/2015 Publication : 17/04/2015 Enregistrement : 17/07/2015 Expiration : 27/03/2025	Nationale : France	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
NAVIGO UNIVERSIT'R	Dépôt : 4077920 Enregistrement : 4077920	Dépôt : 21/03/2014 Publication : 11/04/2014 Enregistrement : 14/08/2014 Expiration : 21/03/2024	Nationale : France	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
NAVIGO UNIVERSITAIRE	Dépôt : 4077950 Enregistrement : 4077950	Dépôt : 21/03/2014 Publication : 11/04/2014 Enregistrement : 14/08/2014 Expiration : 21/03/2024	Nationale : France	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41,

Marque	Numéros	Dates	Nature et territoire	Classe(s)
				42, 43, 45
NAVILIEN	Dépôt : 3112270 Enregistrement : 3112270	Dépôt : 19/06/2001 Publication : 24/08/2001 Enregistrement : 21/12/2001 Expiration : 19/06/2021	<u>Nationale</u> : France	39
NAVIPARC	Dépôt : 3395230 Enregistrement : 3395230	Dépôt : 02/12/2005 Publication : 06/01/2006 Enregistrement : 05/05/2006 Expiration : 02/12/2025	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 39
NOCTILIEN	Dépôt : 3348593 Enregistrement : 3348593	Dépôt : 23/03/2005 Publication : 29/04/2005 Enregistrement : 02/09/2005 Expiration : 23/03/2025	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
	Dépôt : 3656238 Enregistrement : 3656238	Dépôt : 10/06/2009 Publication : 17/07/2009 Enregistrement : 24/12/2009 Expiration : 10/06/2029	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
	Dépôt : 3412618 Enregistrement : 3412618	Dépôt : 27/02/2006 Publication : 07/04/2006 Enregistrement : 04/08/2006 Expiration : 27/02/2026	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
NOUVEAU GRAND PARIS	Dépôt : 3992038 Enregistrement : 3992038	Dépôt : 21/03/2013 Publication : 12/04/2013 Enregistrement : 12/07/2013 Expiration : 21/03/2023	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 39, 42
OMNIL	Dépôt : 3715216 Enregistrement : 3715216	Dépôt : 22/02/2010 Publication : 02/04/2010 Enregistrement : 30/07/2010 Expiration : 22/02/2030	<u>Nationale</u> : France	16, 35, 37, 38, 39, 41, 42, 45
	Dépôt : 3735385 Enregistrement : 3735385	Dépôt : 04/05/2010 Publication : 11/06/2010 Enregistrement : 24/09/2010 Expiration : 04/05/2020	<u>Nationale</u> : France	16, 35, 37, 38, 39, 41
	Dépôt : 3534363 Enregistrement : 3534363	Dépôt : 30/10/2007 Publication : 07/12/2007 Enregistrement : 04/04/2008 Expiration : 30/10/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 39
	Dépôt : 3647724 Enregistrement : 3647724	Dépôt : 30/04/2009 Publication : 05/06/2009 Enregistrement : 02/10/2009 Expiration : 30/04/2029	<u>Nationale</u> : France	12, 16, 36, 37, 38, 39, 42, 45
PACTE POUR ACCELERER LE CHANGEMENT TOUS ENSEMBLE	Dépôt : 3756126 Enregistrement : 3756126	Dépôt : 26/07/2010 Publication : 03/09/2010 Enregistrement : 17/12/2010 Expiration : 26/07/2020	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
PACTE POUR LA MOBILITE	Dépôt : 3756124 Enregistrement : 3756124	Dépôt : 26/07/2010 Publication : 03/09/2010 Enregistrement : 17/12/2010	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37,

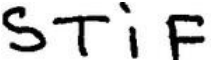


Marque	Numéros	Dates	Nature et territoire	Classe(s)
		Expiration : 26/07/2020		38, 39, 42, 45
PAM 75	Dépôt : 3433820 Enregistrement : 3433820	Dépôt : 09/06/2006 Publication : 13/07/2006 Enregistrement : 01/06/2007 Expiration : 09/06/2026	<u>Nationale</u> : France	35, 36, 39
PAM 77	Dépôt : 3433821 Enregistrement : 3433821	Dépôt : 09/06/2006 Publication : 13/07/2006 Enregistrement : 05/10/2007 Expiration : 09/06/2026	<u>Nationale</u> : France	35, 36, 39
PAM 78	Dépôt : 3433823 Enregistrement : 3433823	Dépôt : 09/06/2006 Publication : 13/07/2006 Enregistrement : 05/10/2007 Expiration : 09/06/2026	<u>Nationale</u> : France	35, 36, 39
PAM 91	Dépôt : 3433824 Enregistrement : 3433824	Dépôt : 09/06/2006 Publication : 13/07/2006 Enregistrement : 05/10/2007 Expiration : 09/06/2026	<u>Nationale</u> : France	35, 36, 39
PAM 92	Dépôt : 3433825 Enregistrement : 3433825	Dépôt : 09/06/2006 Publication : 13/07/2006 Enregistrement : 05/10/2007 Expiration : 09/06/2026	<u>Nationale</u> : France	35, 36, 39
PAM 93	Dépôt : 3433827 Enregistrement : 3433827	Dépôt : 09/06/2006 Publication : 13/07/2006 Enregistrement : 14/09/2007 Expiration : 09/06/2026	<u>Nationale</u> : France	35, 36, 39
PAM 94	Dépôt : 3433828 Enregistrement : 3433828	Dépôt : 09/06/2006 Publication : 13/07/2006 Enregistrement : 14/09/2007 Expiration : 09/06/2026	<u>Nationale</u> : France	35, 36, 39
PAM 95	Dépôt : 3433829 Enregistrement : 3433829	Dépôt : 09/06/2006 Publication : 13/07/2006 Enregistrement : 14/09/2007 Expiration : 09/06/2026	<u>Nationale</u> : France	35, 36, 39
PAM PARIS ACCOMPAGNEMENT MOBILITE	Dépôt : 3240442 Enregistrement : 3240442	Dépôt : 06/08/2003 Publication : 12/09/2003 Enregistrement : 09/01/2004 Expiration : 06/08/2023	<u>Nationale</u> : France	39
PAM PERSONNE ACCOMPAGNEMENT MOBILITE	Dépôt : 3427414 Enregistrement : 3427414	Dépôt : 05/05/2006 Publication : 09/06/2006 Enregistrement : 29/06/2007 Expiration : 05/05/2026	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 39, 40
PAM POUR AIDER A LA MOBILITE	Dépôt : 3437587 Enregistrement : 3437587	Dépôt : 28/06/2006 Publication : 04/08/2006 Enregistrement : 01/06/2007 Expiration : 28/06/2026	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 39, 40
PARC ILIEN	Dépôt : 3395229 Enregistrement : 3395229	Dépôt : 02/12/2005 Publication : 06/01/2006 Enregistrement : 05/05/2006 Expiration : 02/12/2025	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 39
	Dépôt : 3647725 Enregistrement : 3647725	Dépôt : 30/04/2009 Publication : 05/06/2009 Enregistrement : 02/10/2009 Expiration : 30/04/2029	<u>Nationale</u> : France	12, 16, 36, 37, 38, 39, 42, 45
	Dépôt : 4446995 Enregistrement : 4446995	Dépôt : 18/04/2018 Publication : 11/05/2018	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35,









Marque	Numéros	Dates	Nature et territoire	Classe(s)
		Enregistrement : 10/08/2018 Expiration : 18/04/2028		36, 38, 39, 41, 43
PARISCOVERY	Dépôt : 4193240 Enregistrement : 4193240	Dépôt : 30/06/2015 Publication : 24/07/2015 Enregistrement : 23/10/2015 Expiration : 30/06/2025	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 38, 39, 41, 43
	Dépôt : 015233646 Enregistrement : 015233646	Dépôt : 18/03/2016 Publication : 12/05/2016 Enregistrement : 23/08/2016 Expiration : 18/03/2026	<u>Union</u> <u>européenne</u> : Union Européenne - Allemagne, Grèce, Pologne, Finlande, République Tchèque, Roumanie, Belgique, Estonie, Luxembourg, Lettonie Suède, Italie, Chypre, Hongrie, Slovénie, Malte, Bulgarie, Danemark, Lituanie, Portugal Croatie, Autriche, Royaume-Uni, France, Espagne, Irlande, Slovaquie, Pays- Bas	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 38, 39, 41, 43
	Dépôt : 4244024 Enregistrement : 4244024	Dépôt : 27/01/2016 Publication : 19/02/2016 Enregistrement : 12/08/2016 Expiration : 27/01/2026	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 38, 39, 41, 43
	Dépôt : 4398138 Enregistrement : 4398138	Dépôt : 20/10/2017 Publication : 10/11/2017 Enregistrement : 16/03/2018 Expiration : 20/10/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42
	Dépôt : 3891354 Enregistrement : 3891354	Dépôt : 24/01/2012 Publication : 17/02/2012 Enregistrement : 20/07/2012 Expiration : 24/01/2022	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41,



Marque	Numéros	Dates	Nature et territoire	Classe(s)
				42, 43, 45
	Dépôt : 3891350 Enregistrement : 3891350	Dépôt : 24/01/2012 Publication : 17/02/2012 Enregistrement : 20/07/2012 Expiration : 24/01/2022	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
	Dépôt : 3891352 Enregistrement : 3891352	Dépôt : 24/01/2012 Publication : 17/02/2012 Enregistrement : 20/07/2012 Expiration : 24/01/2022	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
	Dépôt : 3891348 Enregistrement : 3891348	Dépôt : 24/01/2012 Publication : 17/02/2012 Enregistrement : 20/07/2012 Expiration : 24/01/2022	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
	Dépôt : 4196097 Enregistrement : 4196097	Dépôt : 10/07/2015 Publication : 31/07/2015 Enregistrement : 18/03/2016 Expiration : 10/07/2025	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 38, 39, 41, 43
PDU ILE-DE-FRANCE PLAN DE DEPLACEMENTS URBAINS	Dépôt : 3638813 Enregistrement : 3638813	Dépôt : 24/03/2009 Publication : 30/04/2009 Enregistrement : 28/08/2009 Expiration : 24/03/2029	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
	Dépôt : 3638811 Enregistrement : 3638811	Dépôt : 24/03/2009 Publication : 30/04/2009 Enregistrement : 28/08/2009 Expiration : 24/03/2029	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
	Dépôt : 3638810 Enregistrement : 3638810	Dépôt : 24/03/2009 Publication : 30/04/2009 Enregistrement : 28/08/2009 Expiration : 24/03/2029	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
PHILEAS	Dépôt : 3046908	Dépôt : 16/08/2000	<u>Nationale</u> :	09, 16,









Marque	Numéros	Dates	Nature et territoire	Classe(s)
	Enregistrement : 3046908	Publication : 22/09/2000 Enregistrement : 19/01/2001 Expiration : 16/08/2020	France	36, 38, 39
	Dépôt : 3893651 Enregistrement : 3893651	Dépôt : 01/02/2012 Publication : 24/02/2012 Enregistrement : 02/11/2012 Expiration : 01/02/2022	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 19, 35, 36, 37, 38, 41, 42, 45
	Dépôt : 3893655 Enregistrement : 3893655	Dépôt : 01/02/2012 Publication : 24/02/2012 Enregistrement : 02/11/2012 Expiration : 01/02/2022	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 19, 35, 36, 37, 38, 41, 42, 45
	Dépôt : 3893656 Enregistrement : 3893656	Dépôt : 01/02/2012 Publication : 24/02/2012 Enregistrement : 14/06/2013 Expiration : 01/02/2022	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 19, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 45
	Dépôt : 3893659 Enregistrement : 3893659	Dépôt : 01/02/2012 Publication : 24/02/2012 Enregistrement : 10/05/2013 Expiration : 01/02/2022	<u>Nationale</u> : France	06, 09, 12, 16, 19, 35, 36, 37, 38, 41, 42
	Dépôt : 3893647 Enregistrement : 3893647	Dépôt : 01/02/2012 Publication : 24/02/2012 Enregistrement : 25/05/2012 Expiration : 01/02/2022	<u>Nationale</u> : France	06, 09, 12, 16, 19, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 45
	Dépôt : 3893649 Enregistrement : 3893649	Dépôt : 01/02/2012 Publication : 24/02/2012 Enregistrement : 25/05/2012 Expiration : 01/02/2022	<u>Nationale</u> : France	06, 09, 12, 16, 19, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 45
	Dépôt : 4002830 Enregistrement : 4002830	Dépôt : 03/05/2013 Publication : 31/05/2013 Enregistrement : 06/09/2013 Expiration : 03/05/2023	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36,

Marque	Numéros	Dates	Nature et territoire	Classe(s)
				37, 38, 39, 41, 42, 43, 45
RCTIF	Dépôt : 3023734 Enregistrement : 3023734	Dépôt : 25/04/2000 Publication : 02/06/2000 Enregistrement : 29/09/2000 Expiration : 25/04/2020	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 38, 39, 42
REFERENTIEL COMMUN TELEBILLETIQUE ILE-DE-FRANCE	Dépôt : 3023735 Enregistrement : 3023735	Dépôt : 25/04/2000 Publication : 02/06/2000 Enregistrement : 29/09/2000 Expiration : 25/04/2020	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 38, 39, 42
RESEAU DES TRANSPORTS D'ILE DE FRANCE	Dépôt : 3863588 Enregistrement : 3863588	Dépôt : 03/10/2011 Publication : 28/10/2011 Enregistrement : 13/04/2012 Expiration : 03/10/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
RESEAU DES TRANSPORTS REGIONAUX	Dépôt : 3863592 Enregistrement : 3863592	Dépôt : 03/10/2011 Publication : 28/10/2011 Enregistrement : 13/04/2012 Expiration : 03/10/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
RESEAU NOUVEAU GRAND PARIS	Dépôt : 3992034 Enregistrement : 3992034	Dépôt : 21/03/2013 Publication : 12/04/2013 Enregistrement : 12/07/2013 Expiration : 21/03/2023	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 39, 42
	Dépôt : 3656239 Enregistrement : 3656239	Dépôt : 10/06/2009 Publication : 17/07/2009 Enregistrement : 24/12/2009 Expiration : 10/06/2029	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
RESEAU REGIONAL DES TRANSPORTS	Dépôt : 3863606 Enregistrement : 3863606	Dépôt : 03/10/2011 Publication : 28/10/2011 Enregistrement : 13/04/2012 Expiration : 03/10/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
SCOL'R	Dépôt : 3831339 Enregistrement : 3831339	Dépôt : 13/05/2011 Publication : 03/06/2011 Enregistrement : 02/09/2011 Expiration : 13/05/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 39
	Dépôt : 3831346 Enregistrement : 3831346	Dépôt : 13/05/2011 Publication : 03/06/2011 Enregistrement : 02/09/2011 Expiration : 13/05/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 39
	Dépôt : 3831710 Enregistrement : 3831710	Dépôt : 16/05/2011 Publication : 10/06/2011 Enregistrement : 09/09/2011 Expiration : 16/05/2021	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 39







Marque	Numéros	Dates	Nature et territoire	Classe(s)
SERVICE PUBLIC DES TRANSPORTS D'ILE DE FRANCE	Dépôt : 3863586 Enregistrement : 3863586	Dépôt : 03/10/2011 Publication : 28/10/2011 Enregistrement : 13/04/2012 Expiration : 03/10/2021	Nationale : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
SERVICES DES TRANSPORTS D'ILE DE FRANCE	Dépôt : 3863605 Enregistrement : 3863605	Dépôt : 03/10/2011 Publication : 28/10/2011 Enregistrement : 13/04/2012 Expiration : 03/10/2021	Nationale : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
SMART NAVIGO	Dépôt : 4277184 Enregistrement : 4277184	Dépôt : 03/06/2016 Publication : 24/06/2016 Enregistrement : 23/09/2016 Expiration : 03/06/2026	Nationale : France	09, 12, 16, 18, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42
SOCIETE DES TRANSPORTS D'ILE DE FRANCE	Dépôt : 3863590 Enregistrement : 3863590	Dépôt : 03/10/2011 Publication : 28/10/2011 Enregistrement : 13/04/2012 Expiration : 03/10/2021	Nationale : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
SCALARITE TRANSPORT	Dépôt : 3142017 Enregistrement : 3142017	Dépôt : 21/12/2001 Publication : 22/02/2002 Enregistrement : 21/06/2002 Expiration : 21/12/2021	Nationale : France	09, 16, 35, 39
STIF	Dépôt : 4337346 Enregistrement : 4337346	Dépôt : 13/02/2017 Publication : 10/03/2017 Enregistrement : 23/06/2017 Expiration : 13/02/2027	Nationale : France et Polynésie française	09, 12, 16, 18, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42
STIF	Dépôt : 3317025 Enregistrement : 3317025	Dépôt : 07/10/2004 Publication : 12/11/2004 Enregistrement : 16/09/2005 Expiration : 07/10/2024	Nationale : France	09, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
	Dépôt : 3142016 Enregistrement : 3142016	Dépôt : 21/12/2001 Publication : 22/02/2002 Enregistrement : 21/06/2002 Expiration : 21/12/2021	Nationale : France	39
	Dépôt : 3466142 Enregistrement : 3466142	Dépôt : 29/11/2006 Publication : 05/01/2007 Enregistrement : 04/05/2007 Expiration : 29/11/2026	Nationale : France	09, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
	Dépôt : 3466143 Enregistrement : 3466143	Dépôt : 29/11/2006 Publication : 05/01/2007 Enregistrement : 04/05/2007 Expiration : 29/11/2026	Nationale : France	09, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
SUPERMETRO	Dépôt : 3934157 Enregistrement : 3934157	Dépôt : 13/07/2012 Publication : 03/08/2012 Enregistrement : 01/02/2013 Expiration : 13/07/2022	Nationale : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42
SUPERMETRO STIF	Dépôt : 3934163 Enregistrement : 3934163	Dépôt : 13/07/2012 Publication : 03/08/2012 Enregistrement : 02/11/2012 Expiration : 13/07/2022	Nationale : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
SYSTEME DES TRANSPORTS D'ILE DE FRANCE	Dépôt : 3863601 Enregistrement : 3863601	Dépôt : 03/10/2011 Publication : 28/10/2011 Enregistrement : 13/04/2012	Nationale : France	09, 12, 16, 35, 36, 37,

Marque	Numéros	Dates	Nature et territoire	Classe(s)
		Expiration : 03/10/2021		38, 39, 42, 45
	Dépôt : 3681113 Enregistrement : 3681113	Dépôt : 05/10/2009 Publication : 13/11/2009 Enregistrement : 12/03/2010 Expiration : 05/10/2029	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
T-ZEN	Dépôt : 3645841 Enregistrement : 3645841	Dépôt : 22/04/2009 Publication : 29/05/2009 Enregistrement : 25/09/2009 Expiration : 22/04/2029	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
	Dépôt : 3210435 Enregistrement : 3210435	Dépôt : 31/01/2003 Publication : 28/03/2003 Enregistrement : 25/07/2003 Expiration : 31/01/2023	<u>Nationale</u> : France	38
	Dépôt : 3179993 Enregistrement : 3179993	Dépôt : 30/06/2002 Publication : 27/09/2002 Enregistrement : 04/04/2003 Expiration : 30/06/2022	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 39, 40
	Dépôt : 3487156 Enregistrement : 3487156	Dépôt : 09/03/2007 Publication : 13/04/2007 Enregistrement : 10/08/2007 Expiration : 09/03/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 39
	Dépôt : 3503178 Enregistrement : 3503178	Dépôt : 30/05/2007 Publication : 06/07/2007 Enregistrement : 02/11/2007 Expiration : 30/05/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 39
	Dépôt : 3503179 Enregistrement : 3503179	Dépôt : 30/05/2007 Publication : 06/07/2007 Enregistrement : 02/11/2007 Expiration : 30/05/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 39
	Dépôt : 3503177 Enregistrement : 3503177	Dépôt : 30/05/2007 Publication : 06/07/2007 Enregistrement : 14/11/2014 Expiration : 30/05/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 39
	Dépôt : 4246764 Enregistrement : 4246764	Dépôt : 05/02/2016 Publication : 26/02/2016	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 18, 25, 28, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 45
	Dépôt : 3406283 Enregistrement : 3406283	Dépôt : 27/01/2006 Publication : 03/03/2006 Enregistrement : 30/06/2006 Expiration : 27/01/2026	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 39, 42

Marque	Numéros	Dates	Nature et territoire	Classe(s)
				
Train Express Régional	Dépôt : 3759118 Enregistrement : 3759118	Dépôt : 06/08/2010 Publication : 10/09/2010 Enregistrement : 24/12/2010 Expiration : 06/08/2020	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
TRAMWAY EXPRESS	Dépôt : 3898752 Enregistrement : 3898752	Dépôt : 20/02/2012 Publication : 16/03/2012 Enregistrement : 13/04/2018 Expiration : 20/02/2022	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42
TRAMWAY EXPRESS EST	Dépôt : 3898758 Enregistrement : 3898758	Dépôt : 20/02/2012 Publication : 16/03/2012 Enregistrement : 15/06/2012 Expiration : 20/02/2022	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
TRAMWAY EXPRESS NORD	Dépôt : 3898756 Enregistrement : 3898756	Dépôt : 20/02/2012 Publication : 16/03/2012 Enregistrement : 15/06/2012 Expiration : 20/02/2022	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
TRAMWAY EXPRESS OUEST	Dépôt : 3898762 Enregistrement : 3898762	Dépôt : 20/02/2012 Publication : 16/03/2012 Enregistrement : 15/06/2012 Expiration : 20/02/2022	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
TRAMWAY EXPRESS SUD	Dépôt : 3898750 Enregistrement : 3898750	Dépôt : 20/02/2012 Publication : 16/03/2012 Enregistrement : 15/06/2012 Expiration : 20/02/2022	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
TRANSPORT EXPRESS REGIONAL	Dépôt : 3759119 Enregistrement : 3759119	Dépôt : 06/08/2010 Publication : 10/09/2010 Enregistrement : 24/12/2010 Expiration : 06/08/2020	<u>Nationale</u> : France	09, 12, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 45
TRANSPORT-IDF	Dépôt : 3291237 Enregistrement : 3291237	Dépôt : 06/05/2004 Publication : 18/06/2004 Enregistrement : 15/10/2004 Expiration : 06/05/2024	<u>Nationale</u> : France	38, 39
	Dépôt : 3538937 Enregistrement : 3538937	Dépôt : 22/11/2007 Publication : 28/12/2007 Enregistrement : 25/04/2008 Expiration : 22/11/2027	<u>Nationale</u> : France	09, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42
VELIGO	Dépôt : 3839124 Enregistrement : 3839124	Dépôt : 15/06/2011 Publication : 08/07/2011 Enregistrement : 21/10/2011 Expiration : 15/06/2021	<u>Nationale</u> : France	06, 12, 19, 39, 45

Marque	Numéros	Dates	Nature et territoire	Classe(s)
	Dépôt : 4448722 Enregistrement : 4448722	Dépôt : 24/04/2018 Publication : 18/05/2018 Enregistrement : 17/08/2018 Expiration : 24/04/2028	Nationale : France	09, 12, 16, 35, 39, 45
VELIGO LOCATION	Dépôt : 4448723 Enregistrement : 4448723	Dépôt : 24/04/2018 Publication : 18/05/2018 Enregistrement : 24/08/2018 Expiration : 24/04/2028	Nationale : France	09, 12, 16, 35, 39, 45
	Dépôt : 3860674 Enregistrement : 3860674	Dépôt : 21/09/2011 Publication : 14/10/2011 Enregistrement : 27/01/2012 Expiration : 21/09/2021	Nationale : France	06, 12, 19, 39, 45
	Dépôt : 3860673 Enregistrement : 3860673	Dépôt : 21/09/2011 Publication : 14/10/2011 Enregistrement : 27/01/2012 Expiration : 21/09/2021	Nationale : France	06, 12, 19, 39, 45
VELOCITA	Dépôt : 3839125 Enregistrement : 3839125	Dépôt : 15/06/2011 Publication : 08/07/2011 Enregistrement : 21/10/2011 Expiration : 15/06/2021	Nationale : France	06, 12, 19, 39, 45
VELOFT	Dépôt : 3839130 Enregistrement : 3839130	Dépôt : 15/06/2011 Publication : 08/07/2011 Enregistrement : 21/10/2011 Expiration : 15/06/2021	Nationale : France	06, 12, 19, 39, 45
VIA NAVIGO	Dépôt : 3807706 Enregistrement : 3807706	Dépôt : 18/02/2011 Publication : 11/03/2011 Enregistrement : 12/08/2011 Expiration : 18/02/2021	Nationale : France	09, 12, 16, 35, 36, 38, 39, 42
VIANAVIGO	Dépôt : 3807710 Enregistrement : 3807710	Dépôt : 18/02/2011 Publication : 11/03/2011 Enregistrement : 12/08/2011 Expiration : 18/02/2021	Nationale : France	09, 12, 16, 35, 36, 38, 39, 42
	Dépôt : 3879451 Enregistrement : 3879451	Dépôt : 06/12/2011 Publication : 30/12/2011 Enregistrement : 13/04/2012 Expiration : 06/12/2021	Nationale : France	09, 12, 16, 35, 36, 38, 39, 42
	Dépôt : 3879454 Enregistrement : 3879454	Dépôt : 06/12/2011 Publication : 30/12/2011 Enregistrement : 13/04/2012 Expiration : 06/12/2021	Nationale : France	09, 12, 16, 35, 36, 38, 39, 42
	Dépôt : 3880177 Enregistrement : 3880177	Dépôt : 08/12/2011 Publication : 30/12/2011 Enregistrement : 30/03/2012 Expiration : 08/12/2021	Nationale : France	09, 12, 16, 35, 36, 38, 39, 42
	Dépôt : 3880181 Enregistrement : 3880181	Dépôt : 08/12/2011 Publication : 30/12/2011 Enregistrement : 30/03/2012 Expiration : 08/12/2021	Nationale : France	09, 12, 16, 35, 36, 38, 39, 42
VOGUEO	Dépôt : 3533839 Enregistrement : 3533839	Dépôt : 26/10/2007 Publication : 30/11/2007 Enregistrement : 04/04/2008 Expiration : 26/10/2027	Nationale : France	09, 16, 35, 36, 37, 38, 39, 42
	Dépôt : 3538939 Enregistrement : 3538939	Dépôt : 22/11/2007 Publication : 28/12/2007 Enregistrement : 31/10/2008	Nationale : France	09, 16, 35, 36, 37, 38,

Marque	Numéros	Dates	Nature et territoire	Classe(s)
		Expiration : 22/11/2027		39, 42

Pays	Titre	Image	Date de dépôt	Numéro d'enregistrement	Date d'enregistrement	Sous statut	Date d'expiration
FRANCE	CARTE A PUCE		23/01/2012	20120341	23/01/2012	Modèle enregistré	23/01/2037
FRANCE	MODELES DE SYMBOLES GRAPHIQUES		05/11/2014	20144999-001-002-003-004	05/11/2014	Modèle enregistré	05/11/2039
FRANCE	MODELES DE SYMBOLES GRAPHIQUES TRAM TRAM' TRAIN METRO		20/11/2014			En cours	20/11/2039
FRANCE	PLAN DE METRO - RER		20/11/2009	095696	20/11/2009	Modèle enregistré	20/11/2034
FRANCE	PLAN DE TRANSPORTS EN COMMUN		16/12/2011	20116046-001 à 007	16/12/2011	Modèle enregistré	16/12/2036
FRANCE	PLANS DE TRANSPORTS EN COMMUN		18/06/2014	20142623-001 à 029	18/06/2014	Modèle enregistré	18/06/2039
INTERNATIONAL E	TISSU T-ZEN		07/11/2011	DM/077465A	07/11/2011	Modèle enregistré	

FRANCE	SYMBOLES GRAPHIQUES		04/02/2016			En cours	04/02/2041
UNION EUROPEENNE	MODÈLES DE TISSU		13/06/2017	004045730-0001 à 0004	13/06/2017	Modèle enregistré	13/06/2042
FRANCE	VISUEL CIBLE		20/10/2017	2017 4803	20/10/2017	Modèle enregistré	20/10/2042
UNION EUROPEENNE	TISSU MOTIF IDFM NB 2019		17/05/2019			En cours	17/05/2044

ANNEXE VII-A-4

MODALITES DE MISES A DISPOSITION DE JEUX DE DONNEES SNCF VOYAGEURS SUR LA PLATEFORME OPEN DATA D'ILE-DE- FRANCE MOBILITÉS

La présente annexe a pour objet de définir les modalités de mise à disposition de jeux de données SNCF Voyageurs sur la plateforme Open Data d'ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS, conformément à la réglementation en vigueur.

1. La liste des données de SNCF Voyageurs diffusées par ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS en Open Data

1.1. S'agissant de la diffusion en Open Data des données statiques et dynamiques sur les déplacements et la circulation ainsi que les données historiques concernant la circulation au sens du Règlement délégué 2017/1926 de la Commission du 31 mai 2017 complétant la directive 2010/40/UE du Parlement européen et du Conseil relative à la mise à disposition, dans l'ensemble de l'Union, de services d'informations sur les déplacements multimodaux (ci-après « le Règlement 2017/1926 ») dont SNCF Voyageurs a l'obligation de fournir à ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS

ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS met à disposition des utilisateurs, sur sa plateforme Open Data, les données statiques, dynamiques et historiques de circulation et de déplacement au sens du Règlement 2017/1926 des transporteurs et opérateurs de mobilité.

On entend par « Utilisateur », tout tiers qui télécharge et réutilise les données mises à disposition sur la plateforme Open Data d'ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

1.2. S'agissant de la diffusion en Open Data de données complémentaires à celles énoncées dans le Règlement 2017/1926 que SNCF Voyageurs et Gare et Connexions s'engagent à fournir à ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS dans le cadre du présent contrat

ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS met à disposition des Utilisateurs des « données complémentaires », dont la nature est décrite à l'article 44-2, à celles énoncées dans le Règlement 2017/1926 que SNCF Voyageurs s'engage à fournir à ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS dans le cadre du présent contrat, compilées ou non, avec des données d'autres transporteurs d'Ile-de-France et d'ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS, sur sa plateforme Open Data.

Le chapitre 3 mentionne une liste de données qui ne satisfont pas ces critères et ne sont donc pas exposées ouvertement en Open Data.

2. Réutilisation des données en Open Data

ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS permet la réutilisation des données en Open Data sur sa plateforme Open Data, selon certaines modalités :

- par le biais des API d'ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS,
- sous forme de fichiers de données brutes.

Concernant les jeux de données SNCF Voyageurs mis à disposition par API, leur réutilisation depuis la plateforme Open Data d'Ile de France Mobilités n'est possible que sur inscription depuis la plateforme Open Data d'ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS et après acceptation des conditions générales d'utilisation (CGU). Par défaut, l'accès est autorisé à titre gratuit dans la limite d'un nombre de requêtes quotidiennes fixé par

ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS. L'Utilisateur souhaitant bénéficier d'un accès au-delà de cette limite devra conclure une convention avec ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS fixant le montant de la redevance qui varie en fonction du nombre de requêtes sollicitées.

Les jeux de données SNCF Voyageurs mis à disposition sous forme de fichiers de données brutes, dans un standard ouvert, aisément réutilisable et exploitable par un système de traitement automatisé, sur la plateforme Open Data sont soumis à l'acceptation par l'Utilisateur d'une licence propre à chaque jeu de données.

3. La liste des données SNCF Voyageurs non diffusées en Open Data par ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS

Seules les types de données décrits dans le paragraphe 1 sont diffusables en Open Data par Ile-de-France Mobilités.

Les catégories de données / d'informations non diffusées en Open Data par ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS sont listées ci-après :

- Informations / données relatives à la lutte antifraude,
- Informations / données relatives à la sûreté, dont les informations relatives à la vidéo protection,
- Informations / données sur les ventes de titres et d'abonnements (en valeur),
- Informations / données sur le matériel roulant autres que celles utiles à l'information voyageurs²,
- Informations / données sur la maintenance du matériel roulant,
- Informations / données sur les éléments financiers détaillés associés aux missions de services publics relevant du présent contrat (Ex. : compte de résultat par nature, compte par destination, comptes par ligne),
- Informations / données sur les ressources humaines associées à l'exécution des missions de services publics relevant du présent contrat,
- Certaines informations / données spécifiques à l'infrastructure : renseignements techniques du réseau, informations relatives au pilotage du système (système d'amélioration des performances : résultats SAP du GI), détail de la redevance par train et par jour,
- Certaines informations / données spécifiques aux gares : informations / données relatives aux dispositifs de contrôle, informations / données sur les locaux (disponibilité de locaux de service y compris ceux utilisés par l'exploitant du contrat de service public, et loyers associés), données économiques, plan d'investissement,
- Informations / données spécifiques aux installations de maintenance et de remisage,
- Informations relevant du secret des affaires,
- Informations à caractère personnel (clients ou agents),
- Autres données diverses pour lesquelles SNCF Voyageurs aura accepté une communication à Ile de France Mobilités, tout en ayant signalé qu'elle n'est pas pour autant diffusable en Open Data.

² Ex. : Nombre d'assises, d'emplacements usager en fauteuil roulant, de personnes debout en conditions normales et exceptionnelles, de personnes totales en conditions normales et exceptionnelles, d'emplacements vélos, éléments sur l'accessibilité, information voyageurs, comptage voyageurs, toilettes, wifi, services à bord

<p>ANNEXE VII-A-5 RGPD TRAITEMENTS COMMUNAUTAIRES DE DONNEES BILLETTIQUES A CARACTERE PERSONNEL</p>

Table des matières

1. Définitions	3
2. Objet de la présente annexe	3
3. Documents contractuels	4
4. Durée	4
5. Gouvernance du registre des traitements communautaires sur les données billettiques à caractère personnel	4
6. Communication des coordonnées des délégués à la protection des données	4
7. Principes applicables aux traitements sous responsabilité conjointe	5
8. Principes applicables aux traitements en sous-traitance	7
9. Fiches Responsabilité Conjointe (Fiches RC)	11
10. Fiches Sous-Traitance (Fiches ST)	13

1. Définitions

Sauf indication contraire dans les présentes, tous les termes définis dans la Réglementation, notamment dans article 4 du RGPD, ont le sens qui leur est donné dans la Réglementation.

- **Transporteur** désigne une entreprise avec laquelle Île-de-France Mobilités ou une collectivité locale à laquelle Île-de-France Mobilités a délégué l'organisation des transports, a conclu un contrat ou une Délégation de Service Public relatif aux modalités d'exploitation des services de transports et auquel est annexée la présente annexe. Dans le cadre de la présente annexe, le Transporteur désigne **XXXX**.
- **Transporteurs** désigne la communauté constituée par chaque **Transporteur**.
- **Comutitres** désigne le groupement d'intérêts économique, sans capital, immatriculé au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 433 136 066, dont le siège social est situé 21 Boulevard Haussmann 75009 PARIS.
- **Fiches** désigne conjointement les Fiches ST et les Fiches RC.
 - **Fiche(s) Responsabilité Conjointe ou Fiche(s) RC** désigne la ou les fiche(s) décrivant les traitements de données à caractère

personnel effectués par les Parties à titre de Responsables Conjoints du Traitement, dont un modèle est présenté en partie 9 de la présente annexe.

- **Fiche(s) Sous-Traitance ou Fiche(s) ST** désigne la ou les fiche(s) décrivant les traitements de données à caractère personnel pour lesquels une Partie agit à titre de responsable du traitement et l'autre à titre de sous-traitant, dont un modèle est présenté en partie 10 de la présente annexe.

Ces fiches sont inscrites à un registre tenu par le Comité de Pilotage de la Billettique Communautaire (ci-après « CPBC »), appelé registre des traitements communautaires sur les données billettiques à caractère personnel.

- **Réglementation** désigne le RGPD et la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées et les textes pris en application de cette loi.
- **Responsable Conjoint du Traitement** désigne un responsable de traitement définissant conjointement avec un autre responsable de traitement les moyens et les finalités d'un traitement.
- **RGPD** désigne le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016, sur la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.
- **Sous-Traitant Ulérieur** désigne tout sous-traitant, situé ou non au sein de l'UE / EEE, engagé par un sous-traitant de données personnelles au sens de l'article 4 du RGPD pour mettre en œuvre tout ou partie des activités de traitement de données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement ou du Responsable du Traitement Conjoint, à condition que ce sous-traitant ultérieur n'ait accès aux données à caractère personnel du responsable du traitement ou du responsable du traitement conjoint que dans la mise en œuvre d'activités de traitement qui lui sont sous-traitées pour le compte du responsable du traitement.

2. Objet de la présente annexe

La présente annexe a pour objet d'encadrer les conditions de traitement de données personnelles entre Île-de-France Mobilités et le Transporteur lorsque les parties agissent (i) en tant que Responsables Conjoints de Traitement, ou (ii) en tant que responsable de traitement ou (iii) sous-traitant(s).

La présente annexe s'applique aux traitements de données décrits dans les Fiches de traitement, selon les conditions décrites dans le corps de l'annexe, en fonction de la classification opérée par les Parties.

Les Parties pourront ajouter des traitements au périmètre de l'annexe pendant toute la durée des contrats d'exploitation, conformément à la procédure décrite à l'article 5.

Les traitements définis et mis en œuvre conjointement par des responsables de traitement étant soumis aux conditions décrites par l'article 26 du RGPD, Île-de-France Mobilités et le Transporteur se sont accordés en Article 7 de la présente annexe sur l'étendue de leurs obligations respectives aux fins d'assurer le respect des exigences du RGPD, notamment en ce qui concerne l'exercice des droits de la personne concernée, et leurs obligations respectives quant à la communication des informations visées aux articles 13 et 14 du RGPD, pour les traitements décrits dans les Fiches RC (incluses au registre des traitements communautaires sur les données billettiques à caractère personnel).

Les traitements confiés par un responsable de traitement à un ou plusieurs sous-traitant(s) étant soumis aux conditions décrites par l'article 28 du RGPD, Île-de-France Mobilités et le Transporteur ont défini en Article 8 de la présente annexe l'étendue des obligations imposées par le responsable de traitement au(x) sous-traitant(s) pour les traitements décrits dans les Fiches ST (incluses au registre des traitements communautaires sur les données billettiques à caractère personnel).

3. Documents contractuels

Les documents contractuels liant les parties sur le volet du traitement des données à caractère personnel sont les clauses du présent document (Article 1 à 8) et les fiches descriptives des traitements, inscrites dans le registre des traitements communautaires sur les données billettiques à caractère personnel (modèles en parties 9 : *Fiche RC*, et 10 *Fiche ST*).

4. Durée

Les clauses contenues dans la présente annexe entrent en vigueur à sa date de signature par les deux Parties, et resteront en vigueur pendant toute la durée du contrat d'exploitation auquel elle est annexée.

5. Gouvernance du registre des traitements communautaires sur les données billettiques à caractère personnel

Selon les projets concernés par les traitements, le Comité de Suivi Programme (CSP) du Programme de Modernisation Billettique (PMB), ou le comité Produits/Process/Projet (« comité 3P ») ont pour mission :

- d'organiser la constitution des Fiches de traitement, de définir le contenu de ces Fiches,
- d'assurer leur intégration au sein du registre des traitements communautaires sur les données billettiques à caractère personnel,
- de convenir de leur modification,
- de définir le plan d'action découlant de l'application des obligations de la présente annexe et de la répartition effectuée par les Parties (par exemple : nécessité de mettre à jour un document d'information des personnes concernées avec le nouveau traitement intégré au registre des traitements communautaires sur les données billettiques à caractère personnel).

Les propositions du Comité de Suivi Programme ou du Comité 3P font l'objet de discussions préalables avec les représentants des DPO des Parties.

Les propositions du Comité de Suivi Programme et du comité 3P concernant les éléments décrits ci-dessus sont validées par le Comité de Pilotage de la Billettique Communautaire (« CPBC »).

6. Communication des coordonnées des délégués à la protection des données

Les Parties se communiqueront mutuellement les coordonnées de leur délégué à la protection des données, ou, en l'absence de délégué, celles de son responsable de la protection des données et/ou du représentant, ainsi que tout changement d'identité de ladite personne et de ses coordonnées.

7. Principes applicables aux traitements sous responsabilité conjointe

7.1. Qualification des Parties

En convenant de la qualification d'un traitement comme étant sous leur responsabilité conjointe, et en décrivant ledit traitement dans une Fiche RC du registre des traitements communautaires sur les données billettiques à caractère personnel, Île-de-France Mobilités et le Transporteur acceptent de mettre en œuvre le traitement en tant que Responsables Conjoint de Traitement.

A ce titre, chaque Responsable Conjoint de Traitement se conformera à ses obligations de responsable de traitement en vertu de la Réglementation. En sus de ces obligations légales, chaque Partie s'engage à respecter les principes contractuels convenus ci-dessous.

7.2. Détermination des responsabilités des Parties

Les Responsables Conjoint de Traitement définissent conjointement les moyens et finalités d'un traitement. La répartition et les conditions de mise en œuvre de certaines obligations issues de la Réglementation sont convenues dans le présent article 7.2.

a) Licéité de la collecte des données à caractère personnel

La collecte des données à caractère personnel concernées par les traitements en responsabilité conjointe du registre des traitements communautaires sur les données billettiques à caractère personnel, est effectuée sous la responsabilité des Responsables Conjoint de Traitement identifiés dans les Fiches RC.

Les responsables de la collecte devront s'assurer de la licéité de la collecte et adapter les conditions de collecte au contexte particulier du traitement sous responsabilité conjointe (par exemple en adaptant le texte du consentement, si le consentement est utilisé comme base légale du traitement).

b) Information des Personnes Concernées

L'information des personnes concernées par les traitements en responsabilité conjointe est effectuée sous la responsabilité des Responsables Conjoint de Traitement identifiés dans les Fiches RC.

Dans le cas où les Parties s'entendent à définir un seul interlocuteur pour l'information des personnes concernées dans la section « Information des personnes concernées » de la Fiche RC, le Responsable Conjoint de Traitement ainsi désigné s'engage à fournir pour approbation préalable à l'autre (ou aux autres) Responsable(s) Conjoint(s) du Traitement, le projet de notice d'informations destinée aux personnes concernées, et ses évolutions éventuelles. Après approbation, le Responsable Conjoint du Traitement chargé d'informer les personnes concernées fournit l'information par des moyens appropriés et apporte à l'autre (ou aux autres) Responsable(s) Conjoint(s) du Traitement la preuve de cette information.

En cas de désignation plusieurs Responsables Conjoints de Traitement dans la section « Information des personnes concernées » de la Fiche RC, les Responsables Conjoints du Traitement échangeront leur projet de notice d'information afin d'en vérifier la cohérence, de vérifier que le traitement est bien présenté comme étant sous responsabilité conjointe des parties concernées, et de corriger toute contradiction.

Les Responsables Conjoints du Traitement conviendront d'un projet de résumé des grandes lignes de l'accord entre Responsables Conjoints de Traitement, préalablement à la mise en œuvre du traitement. À leur demande, ce résumé pourra être mis à disposition des personnes concernées conformément à l'article 26(2) du RGPD.

c) Point de contact

Le point de contact autorisé à répondre à toute demande de renseignements émanant des personnes concernées ou de tiers concernant les activités de traitement sous responsabilité conjointe est désigné dans chaque Fiche RC en section « Point de contact ». Cette information devra être reportée dans le document d'information des personnes concernées.

Aucune disposition de la présente annexe ne doit être interprétée comme une autorisation donnée par un Responsable Conjoint de Traitement à l'autre ou aux autres Responsables Conjoints de Traitement de répondre à toute demande d'une personne concernée ou d'un tiers en son nom concernant des activités de traitement qui ne sont pas décrites dans une Fiche RC.

d) Exercice de leurs droits par les personnes concernées

Les droits de personnes concernées pourront être exercés auprès des Responsables Conjoints du Traitement identifiés dans les Fiches RC. L'information relative à l'identité du ou des Responsables Conjoints du Traitement en charge de la gestion de ces droits devra être reportée dans le document d'information des personnes concernées.

S'il n'est pas possible pour l'un des Responsables Conjoints du Traitement identifié dans la Fiche RC et dans la notice d'information de répondre à la demande d'une personne concernée sans la participation de l'autre Responsable Conjoint du Traitement, ce dernier fournira l'assistance nécessaire afin de permettre le traitement de la demande dans le délai réglementaire d'un mois.

Nonobstant la répartition effectuée par les Parties dans la Fiche RC, chaque Responsable Conjoint du Traitement communique à l'autre (ou aux autres, le cas échéant) toute rectification ou effacement de données à caractère personnel ou toute limitation du traitement effectué conformément à la Réglementation, dans la mesure requise par cette Réglementation. Chaque Responsable Conjoint du Traitement communique également à l'autre (ou aux autres, le cas échéant) toute décision d'opposition reçue des personnes concernées concernant les communications à caractère commercial. Chaque Responsable Conjoint du Traitement s'engage à prendre en compte immédiatement les choix effectués par les personnes concernées et à s'assurer que les destinataires des données, incluant les sous-traitants, fassent de même.

e) Personnel, mandataires et Sous-Traitants

Chaque Responsable Conjoint du Traitement soumettra son personnel, ses mandataires et ses sous-traitants qu'elle autorise à accéder aux données à caractère personnel à des obligations contractuelles permettant d'assurer la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel.

f) Mesures de sécurité

Chaque Responsable Conjoint du Traitement mettra en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données à caractère personnel qu'il traite contre la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée ou de l'accès non autorisé à ces données, de manière accidentelle ou illicite.

g) Violations de données (notification aux autorités de contrôle et aux personnes concernées)

Chaque Responsable Conjoint du Traitement notifie sans délai à l'autre (ou aux autres, le cas échéant) toute violation de données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement décrit dans une Fiche RC.

Les Responsables Conjoint(s) du Traitement préparent et transmettent conjointement les notifications requises par la Réglementation à l'autorité de contrôle et, le cas échéant, aux personnes concernées.

h) Transferts

Chaque Fiche RC précise si des données à caractère personnel seront transférées vers des pays tiers, et les moyens mis en œuvre par les Responsables Conjoint(s) du Traitement pour couvrir ces transferts conformément à la Réglementation.

Chaque Responsable Conjoint du Traitement pourra demander à l'autre (ou aux autres, le cas échéant) Responsable(s) Conjoint(s) du Traitement de lui fournir des détails ou une copie le cas échéant des mesures adéquates déployées.

i) Assistance mutuelle (PIA, demandes des autorités, etc.)

Les Responsables Conjointes du Traitement s'engagent à coopérer et à collaborer activement dans la mise en œuvre de la présente annexe. Les Responsables Conjointes du Traitement s'engagent notamment à privilégier la recherche et la mise en œuvre de solutions concertées chaque fois que cela apparaîtra nécessaire compte tenu des différents traitements mis en œuvre par eux,

Chaque Responsable Conjoint du Traitement informe l'autre dès qu'il a connaissance :

Des demandes exceptionnelles de divulgation des données à caractère personnel émanant d'une autorité judiciaire, sauf interdiction légale de le faire,

D'une demande ou d'un contrôle par une autorité administrative telle qu'une autorité de contrôle.

Lorsqu'une analyse d'impact relative à la protection des données est requise Les Responsables Conjointes du Traitement partageront leur analyse concernant la nécessité de conduire une analyse d'impact relative à la protection des données dans le cadre du Comité de Suivi Programme (CSP) ou du comité 3P. Dans ce cadre, ils convergeront sur une position commune et désigneront la ou les Partie(s) responsable(s) de procéder à cette analyse d'impact relative à la protection des données. Les Responsables du Traitement Conjointes s'engagent à coopérer à l'élaboration de l'analyse d'impact relative à la protection des données et, le cas échéant, à coopérer dans le cadre la consultation préalable d'une autorité de contrôle.

8. Principes applicables aux traitements en sous-traitance

8.1. Qualification des Parties

En convenant de la qualification d'un traitement comme étant confié en sous-traitance, et en décrivant ledit traitement dans une Fiche ST inscrite au registre des fiches de traitement, Île-de-France Mobilités et le Transporteur acceptent de mettre en œuvre le traitement conformément aux qualifications de responsable de traitement et de sous-traitant arrêtées dans la Fiche.

Dans le cadre du présent Article 8, les termes « Responsable de Traitement » et « Sous-Traitant » visent les Parties désignées comme telle dans chaque Fiche ST.

A ce titre, le Responsable de Traitement et le (ou les) Sous-Traitant(s) se conformeront à leurs obligations de responsable de traitement ou de sous-traitant(s) en vertu de la Réglementation. En sus de ces obligations légales, chaque Partie s'engage à respecter les principes contractuels convenus ci-dessous.

8.2. Obligations du Sous-Traitant

Les conditions de mise en œuvre du traitement confié en sous-traitance sont convenues dans le présent article 7.2.

Les Parties pourront exceptionnellement décider de déroger à ces règles pour un traitement donné, en précisant le périmètre de la dérogation convenue

dans la Fiche ST correspondant au traitement concerné au registre des fiches de traitement.

a) Instructions du Responsable de Traitement

Le détail des activités de traitements confiées au Sous-Traitant par le Responsable du Traitement figure dans chacune des Fiches ST.

Le Sous-Traitant a l'obligation de traiter les données à caractère personnel uniquement pour le compte du Responsable du Traitement et conformément à la présente annexe et aux instructions données par le Responsable du Traitement et pour aucune autre finalité, sauf disposition contraire du droit de l'Union Européenne ou des lois d'un Etat membre auxquels le Sous-Traitant serait soumis. Dans ce cas, le Sous-Traitant informera le Responsable du Traitement de cette obligation légale avant le traitement, sauf si cette loi interdit une telle information aux fins de l'intérêt public.

Les instructions du Responsable du Traitement vis-à-vis du Sous-Traitant figurant dans le présent Article sont complétées par les instructions éventuelles figurant dans l'Annexe Billettique Communautaire. Le Responsable du Traitement pourra donner des instructions complémentaires. Ces instructions et/ou les instructions complémentaires sont généralement données par écrit, sauf en cas d'urgence ou si d'autres circonstances spécifiques imposent une autre forme (ex : orale). Les précisions et/ou autres instructions non données par écrit seront confirmées sans délai par écrit par le Responsable du Traitement.

Le Sous-Traitant informera immédiatement le Responsable du Traitement si, selon lui, une instruction viole la Réglementation ou d'autres dispositions applicables relatives à la protection des Données de l'Union Européenne ou d'un Etat Membre (ci-après l'« Instruction Contestée »). Si le Sous-Traitant considère qu'une instruction viole la Réglementation ou d'autres dispositions de l'Union Européenne ou d'un Etat Membre applicables relatives à la protection des données, les Parties engageront une discussion de bonne foi pour décider si l'instruction doit être confirmée ou modifiée.

b) Personnel

Le Sous-Traitant doit s'assurer que les personnes qu'il autorise à traiter les données à caractère personnel pour le compte du Responsable du Traitement, notamment les salariés du Sous-Traitant ainsi que ceux de tous Sous-Traitants Ultérieurs, s'engagent à respecter la confidentialité de ces données ou soient tenues par une obligation légale de confidentialité appropriée et que les personnes qui ont accès aux données à caractère personnel les traitent conformément aux instructions du Responsable du Traitement et sont correctement formées à la protection des données.

c) Mesures de sécurité

Le Sous-Traitant doit mettre en place les mesures techniques et organisationnelles exposées dans chaque Fiche ST à la rubrique « Mesures de sécurité » avant de traiter les données à caractère personnel pour le compte du Responsable du Traitement, dans le but notamment de garantir la sécurité des données à caractère personnel traitées. Le Sous-Traitant peut

périodiquement modifier les mesures techniques et organisationnelles applicables à des activités de traitement sous réserve que les mesures de sécurité techniques et organisationnelles modifiées ne soient pas moins restrictives que celles exposées dans la ou les Fiches(s) ST pertinente(s). Ces modifications des mesures techniques et organisationnelles feront l'objet d'une information préalable entre les Parties.

d) Obligation d'information du Responsable du Traitement par le Sous-Traitant

Le Sous-Traitant doit informer le Responsable du Traitement dans les meilleurs délais :

- de toute demande contraignante de divulgation des données à caractère personnel émanant des forces de l'ordre, sauf si cela est interdit, par exemple dans le cadre d'une interdiction de caractère pénal visant à préserver le secret d'une enquête policière ; et
- de toutes plaintes et demandes directement reçues d'une personne concernée (ex : concernant l'accès, la rectification, l'effacement, la limitation du traitement, la portabilité des données, l'opposition au traitement des données, la prise de décision automatisée) sans y répondre, sauf si le Sous-Traitant est autorisé à le faire par le Responsable du Traitement.

e) Violations de données

Le Sous-Traitant doit informer le Responsable du Traitement sans délai de toute violation de donnée chez le Sous-Traitant ou ses Sous-Traitants Ultérieurs. Dans ce cas, le Sous-Traitant assistera le Responsable du Traitement dans son obligation prévue par la Réglementation d'informer les personnes intéressées et les autorités de contrôle, le cas échéant, en communiquant les informations nécessaires en tenant compte de la nature du traitement et des informations dont le Sous-Traitant dispose.

f) Sous-traitants ultérieurs

Le Sous-Traitant n'aura pas recours à des Sous-Traitants Ultérieurs sans l'autorisation écrite préalable spécifique du Responsable du Traitement.

Cette autorisation écrite est réputée donnée lorsque la Fiche ST relative à un traitement adoptée conformément à l'article 5 ci-dessus précise l'identité du ou des Sous-Traitant(s) Ultérieur(s), sa (leur) localisation, les activités qui lui (leur) sont sous-traitées et, le cas échéant, les mesures adéquates prises pour les transferts vers des pays tiers.

Dans l'éventualité où une Fiche ST précise, en cohérence avec les attributions prévues par l'Annexe Billettique Communautaire, que Comutitres agit comme Sous-Traitant Ultérieur du Transporteur agissant à titre de Sous-Traitant, des échanges directs pourront avoir lieu entre le GIE Comutitres et Île-de-France Mobilités afin de préciser les conditions opérationnelles des instructions d'Île-de-France Mobilités. Les transporteurs doivent néanmoins être systématiquement associés à ces échanges.

Si le Responsable du Traitement a autorisé le recours à un Sous-Traitant Ultérieur, le Sous-Traitant conclura un contrat écrit avec le Sous-Traitant Ultérieur (ci-après le « **Contrat de Sous-Traitance Ultérieure** »). Ce Contrat de Sous-Traitance Ultérieure (i) imposera au Sous-Traitant Ultérieur les mêmes obligations que celles imposées au Sous-Traitant par la présente annexe, dans la mesure applicable aux activités de traitement sous-traitées, (ii) décrira les activités sous-traitées, et (iii) décrira les mesures techniques et organisationnelles que le Sous-Traitant Ultérieur doit mettre en œuvre conformément à ou aux Fiche(s) ST pertinente(s) et qui s'appliquent aux activités sous-traitées. Le Responsable du Traitement a le droit de demander un extrait du Contrat de Sous-Traitance Ultérieure permettant de prouver le respect des obligations décrites ci-dessus. En cas de manquement, par le Sous-Traitant Ultérieur, aux obligations en matière de protection des données qui lui incombent, le Sous-Traitant reste pleinement responsable du respect de ces obligations envers le Responsable du Traitement.

g) Assistance du responsable du traitement (exercice des droits par les Personnes Concernées, PIA, demandes des autorités, etc.)

(i) Demande d'exercice des droits

Le Responsable du Traitement est responsable du traitement et de la réponse aux demandes faites par les personnes concernées.

Le Sous-Traitant est tenu d'assister le Responsable du Traitement concernant toutes mesures techniques et organisationnelles appropriées et possibles visant à répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées. Le Sous-Traitant l'aidera notamment concernant ce qui suit :

- en ce qui concerne les demandes d'accès, le Sous-Traitant fournira au Responsable du Traitement les informations qui doivent être communiquées à une personne concernée dans le cadre d'une telle demande d'accès et dont il dispose ;
- en ce qui concerne les demandes de rectification, les demandes d'effacement, les demandes de limitation du traitement et les demandes de portabilité, le Sous-Traitant donnera au Responsable du Traitement la possibilité de rectifier ou, selon le cas, d'effacer, de limiter ou de transmettre à un tiers les données à caractère personnel concernées ou si cela n'est pas possible, le Sous-Traitant fournira l'assistance nécessaire à la rectification ou, selon le cas, à l'effacement, à la limitation ou à la transmission à un tiers des données à caractère personnel ;
- en ce qui concerne les notifications relatives à la rectification, à l'effacement ou à la limitation du traitement, le Sous-Traitant participera à la notification de tous destinataires des données à caractère personnel qui sont engagés par le Sous-Traitant en qualité de Sous-Traitants Ultérieurs, si le Responsable du Traitement le lui demande ;
- en ce qui concerne le droit d'opposition exercé par une personne concernée, le Responsable du Traitement déterminera si l'opposition est légitime et comment la traiter. Si le Responsable du Traitement a besoin de l'assistance du Sous-Traitant pour traiter l'objection, il

fournira des instructions et le Sous-Traitant fournira alors ladite assistance ;

- en ce qui concerne le sort des données après la mort de la personne concernée, le Sous-traitant est tenu de se conformer, sur simple demande du Responsable du Traitement, aux directives données par la personne concernée avant son décès.

En sus de l'assistance évoquée ci-dessus, le Responsable du Traitement peut demander et exiger une assistance supplémentaire du Sous-Traitant afin de respecter les droits exercés par les personnes concernées.

Le Responsable du Traitement, le cas échéant avec l'assistance du Sous-Traitant, doit déterminer si une personne concernée peut ou non exercer ses droits comme exposés ci-dessus et préciser au Sous-Traitant la mesure de l'assistance requise prévue ci-dessus.

(ii) Analyse d'Impact relatives à la Protection des Données

Le Sous-Traitant est tenu d'assister le Responsable du Traitement dans son obligation de procéder à une analyse d'impact relative à la protection des données qui concerne les activités de Traitement mises en œuvre par le Sous-Traitant pour le compte du Responsable du Traitement en vertu de la présente annexe en lui fournissant les informations disponibles nécessaires.

(iii) Demande d'une autorité de contrôle

A la demande du Responsable du Traitement, le Sous-Traitant est tenu d'assister le Responsable du Traitement en cas de demande d'une autorité de contrôle concernant les activités de traitement sous-traitées.

(iv) Démonstration de la conformité au RGPD

Le Sous-Traitant transmet la documentation nécessaire afin d'assister le Responsable du Traitement dans son obligation de démontrer des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour s'assurer que le traitement est effectué conformément au RGPD.

h) Transferts

Si un Sous-Traitant Ulérieur se trouve dans un pays tiers qui n'est pas reconnu pour offrir un niveau de protection des données adéquat, le Sous-Traitant (i) s'assurera que le Responsable du Traitement et le Sous-Traitant Ulérieur concluent directement un contrat de traitement des données basé sur les Clauses Contractuelles Types de l'UE en vigueur au moment de la conclusion dudit contrat de traitement des données (Responsable du Traitement à Sous-Traitant), ou (ii) communiquera au Responsable du Traitement les informations relatives à la certification du Sous-Traitant Ulérieur en vertu du programme Privacy Shield et reconfirmera régulièrement, au moins une fois par an, la validité de la certification du Sous-Traitant Ulérieur en vertu dudit programme, ou (iii) communiquera au Responsable du Traitement tout(e) autre information ou document pertinent relatif au fondement de transfert des données à l'étranger, conformément à l'article 46 du RGPD, mis en place pour divulguer légalement les données à caractère personnel du Responsable du Traitement au Sous-Traitant Ulérieur.

i) Audit

Le Sous-Traitant doit mettre à la disposition du Responsable du Traitement toute information nécessaire pour démontrer qu'il respecte bien ses obligations de Sous-Traitant au titre de la Réglementation et de la présente annexe.

Le Sous-Traitant doit autoriser et contribuer aux audits (ex : en fournissant les rapports d'audit effectués par des tiers et/ou autres informations ou certifications pertinentes au Responsable du Traitement, sur demande) ou aux contrôles sur site, réalisés par le Responsable du Traitement ou autre auditeur mandaté par ce dernier.

j) Restitution et/ou suppression des données à caractère personnel

Le Sous-Traitant doit, au choix du Responsable du Traitement, supprimer ou restituer à ce dernier toutes les données à caractère personnel qui sont traitées par le Sous-Traitant pour le compte du Responsable du Traitement en vertu de la présente annexe, et ne plus traiter les données à caractère personnel, à l'issue de la prestation exécutée en application de l'Annexe Billettique Communautaire ou tout autre document contractuel décrivant les missions concernées, et supprimer les copies existantes, sauf si le droit de l'Union Européenne ou les lois d'un Etat Membre imposent au Sous-Traitant de conserver ces données à caractère personnel.

Le Sous-Traitant peut également sur demande du responsable de traitement transmettre les données à un autre sous-traitant qui aura été désigné par le responsable de traitement pour reprendre les activités.

k) Transmission des données à caractère personnel à des tiers

Sur instruction détaillée du Responsable du Traitement, le Sous-Traitant transmet les données à caractère personnel au tiers désigné par le Responsable de Traitement, selon les modalités de sécurisation identifiées.

9. Fiches Responsabilité Conjointe (Fiches RC)

MODELE DE FICHE RC

Numéro de Fiche : [TBC]

Nom du traitement / Réf : [TBC]

Date d'ajout : [TBC]

1. IDENTIFICATION DES RESPONSABLES CONJOINTS (RC)

RC 1 : identité, coordonnées

RC 2 : identité, coordonnées

RC 3 (le cas échéant) : identité, coordonnées

2. DESCRIPTION DU TRAITEMENT SOUS RESPONSABILITE CONJOINTE

2.1. Objet du traitement	[à compléter avec des informations de contextes sur le traitement] [Par exemple: Traitement ayant pour objet [TBC] dans le cadre du Palier 1.]
2.2. Finalité du traitement déterminée conjointement	[à compléter - ces informations permettront de vérifier si la finalité est bien déterminée conjointement, pour valider la classification opérée par les Parties] [Par exemple: Traiter les données de contact des clients aux fins de fourniture du SAV.]
2.3. Nature du traitement	[à compléter] [Par exemple: saisie, modification et effacement des données personnelles.]
2.4. Moyens de mise en œuvre des traitements déterminés conjointement	[à compléter - ces informations permettront de vérifier si les moyens sont bien déterminés conjointement, pour valider la classification opérée par les Parties] [Par exemple: Utilisation du logiciel ABC pour stocker les données du traitement sous responsabilité conjointe.]
2.5. Base légale du traitement	[à compléter] [Par exemple: Consentement des personnes concernées.]
2.6. Type de données personnelles	[à compléter] [Par exemple: nom, prénom, date de naissance.]
2.7. Catégories de personnes concernées	[à compléter] [Par exemple: personnes physiques clientes de la SNCF et de la RATP.]
2.8. Durée de conservation des données	[à compléter] [Par exemple: Cinq (5) ans après la fin de la relation contractuelle.]
2.9. Destinataires des données	[à compléter] [Par exemple: SNCF et RATP.]

3. SOUS-TRAITANTS				<i>(à remplir seulement si un ou les deux Responsables Conjointes du Traitements utilise(nt) un ou plusieurs sous-traitant(s) pour les besoins du traitement de cette fiche)</i>
Identité du sous-traitant et localisation	Responsable du traitement partie au contrat avec le Sous-Traitant (cocher la ou les case(s) pertinente(s))	Activité(s) sous-traitée(s)	Mesures adéquates pour les éventuels transferts hors EU + pays concerné	
3.1. [TBC]	RC 1 <input type="checkbox"/> , RC 2 <input type="checkbox"/> , RC 3 <input type="checkbox"/>			
3.2. [TBC]	RC 1 <input type="checkbox"/> , RC 2 <input type="checkbox"/> , RC 3 <input type="checkbox"/>			
3.3. [TBC]	RC 1 <input type="checkbox"/> , RC 2 <input type="checkbox"/> , RC 3 <input type="checkbox"/>			
4. PRÉCISIONS CONCERNANT LE RESPONSABLE CONJOINT DE TRAITEMENT EN CHARGE				<i>(à remplir selon les principes convenus en article 7 de l'annexe)</i>
4.1. Information des personnes concernées				
4.2 Point de contact				
4.3. Réponse aux demandes d'exercice de droits des personnes concernées				
4.4. Notification des violations de données aux autorités de contrôle et aux personnes concernées				
4.5. Collecte du consentement (le cas échéant)				
4. MESURES DE SECURITE				
[à compléter]				

10. Fiches Sous-Traitance (Fiches ST)

MODELE DE FICHE ST

Numéro de Fiche : [TBC]		
Nom du traitement / Réf : [TBC]		
Date d'ajout : [TBC]		
1. QUALIFICATION DES PARTIES		
1.1 Responsable du traitement	[à compléter]	
1.2 Sous-traitant	[à compléter]	
2. DESCRIPTION DU TRAITEMENT		
2.1. Objet du traitement	[à compléter] [Par exemple: Fournir les services décrits dans le contrat ABC.]	
2.2. Finalité du traitement	[à compléter] [Par exemple: Traiter les données de contact des clients aux fins de fourniture du SAV.]	
2.3. Nature du traitement	[à compléter] [Par exemple: saisie, modification et effacement des Données à Caractère Personnel.]	
2.4. Type de données personnelles	[à compléter] [Par exemple: nom, prénom, date de naissance.]	
2.5. Catégories de personnes concernées	[à compléter] [Par exemple: personnes physiques clientes de la SNCF et de la RATP.]	
3. SOUS-TRAITANTS ULTÉRIEURS		
Identité du sous-traitant et localisation	Activité(s) sous-traitée(s)	Mesures adéquates pour les éventuels transferts hors EU + mention du pays concerné
3.1. [à compléter]		
3.2. [à compléter]		
3.3. [à compléter]		
4. MESURES DE SECURITE		
[à compléter]		
5. DEROGATIONS À L'ANNEXE IV-X-y du contrat d'exploitation	<i>(à remplir seulement en cas de divergence avec les principes convenus en article 6 de l'annexe)</i>	
[à compléter]		

B. OUVERTURE A LA CONCURRENCE

ANNEXE VII-B-1
REMISE DES DONNEES DES SERVICES

Les données listées ci-dessous, qui ne relèvent pas exclusivement de l'ouverture à la concurrence, ne sont pas exhaustives et s'entendent notamment sans préjudice de la transmission des données prévues en application des stipulations du Contrat et de ses autres annexes, et des informations prévues au titre de la gouvernance MR-AIF.

S'agissant des données à fournir dans le cadre de l'ouverture à la concurrence, les éléments listés ci-dessous seront approfondis et complétés le cas échéant avant la fin du premier trimestre 2021, dans le cadre de groupes de travail conjoints à programmer.

Catégorie d'informations		Niveau de détail demandé	Granularité minimale de la mesure	position SNCF s/ secret des affaires
OFFRE				
Offre théorique	Offre programmée au moment de la certification de l'horaire de service par le gestionnaire d'infrastructure	Descriptif de l'offre train par train : Numéro, origine / destination, horaire départ / arrivée, temps de parcours, gares desservies et horaires, kilométrage, jours de circulation, matériel roulant affecté par train, nombre de rames, caisses et places.	Par train, par branche et par sens	Km technique : information soumise au secret des affaires
		Volume de l'offre en trains-km (commerciaux et techniques), places-km rames-km, caisses-km (commerciales et techniques) par jour et par ligne	Par branche et par sens NB : la notion de branche n'existe pas pour les trains techniques	
		Matrice du nombre de voyageurs / OD / tranche horaire => données issues des comptages et des enquêtes OD,	Par train, par branche et par sens	
		Amplitude horaire : horaires des premiers et derniers trains ; amplitude de l'HPM et l'HPS.	Par branche et par sens	
		Nombre d'arrêts par gare, par sens, par type de jour (JOB, SA, DI/FE), par période (été/hiver), par tranche horaire.	Par branche	
	Composition-type prévisionnelle par numéro de train pour chaque type de jour		Par numéro de train pour chaque type de jour	

Catégorie d'informations		Niveau de détail demandé	Granularité minimale de la mesure	position SNCF s/ secret des affaires
	Offre routière de substitution prévisionnelle pour cause travaux	Fournir sur le SA XX, par jour programmé de travaux, et par secteur de travaux	Par jour programmé de travaux, et par secteur de travaux. Pour tous les travaux connus.	
Offre réalisée	Offre de transport effectivement réalisée	Trains-km, places-km, rames-km ,caisses-km par jour et par ligne (distinction entre techniques et commerciaux). Période minimale de 3ans. Respect de l'intervalle tram-train.	Par branche, à minima avec la distinction HP et HC, par mois	Km technique : information soumise au secret des affaires
	Offre routière de substitution inopinée	Détail, par jour, par train substitué, avec train-kilomètre, les catégories et nombre de véhicules, par ligne sur 3 exercices	Par jour par train substitué par ligne par sens	
	Taux de respect des compositions	Respect de la composition de trains en places*km	pour chaque type de jour - moyenne mensuelle	
	Circulations techniques (vides de voyageurs) faisant l'objet d'un sillonn	Fournir par MR affecté au périmètre de chaque ligne	Par ligne par sens par mois	
Ponctualité	Ponctualité	Ponctualité par ligne et par axe, Répartition par cause de la non-punctualité par branche train .Période minimale de 3ans.	Par ligne par axe par sens par mois	

Catégorie d'informations		Niveau de détail demandé	Granularité minimale de la mesure	position SNCF s/ secret des affaires
Suppression ou retard de trains	Trains supprimés	Par numéro de train pour chaque type de jour - moyenne mensuelle	Par numéro de train par jour	
	Cause des suppressions de trains, selon la grille de cause définie contractuellement	Préciser sur 3 ans les causalités détaillées	Par branche, par mois	
	Trains en retard tels que définis dans le contrat de service public	Liste des trains cumulant le plus de retards sur une année : top 10 par ligne,	Par numéro de train par jour	
	Causes des retards de trains, selon la grille de cause définie contractuellement	Préciser sur 3 ans les causalités détaillées sur les 10 trains les plus en retard par ligne	Par numéro de train par jour	
Réclamation	Nombre de réclamations par grandes catégories de motifs	Détail par ligne et gare et par mois sur 3 ans	Par ligne et par mois	
	Délai moyen de réponse aux réclamations par grandes catégories de motifs	Détail par ligne et gare et par mois sur 3 ans	Par ligne et par mois	
Prestations en gare	Liste des prestations d'accueil réalisées par le transporteur	Fournir pour chaque ligne, avec volume de prestations, par type de prestation, gare par gare sur 3 ans Pour les prestations d'escala préciser s'il s'agit de prestations nécessaires au sens de la sécurité ferroviaire Préciser les interfaces entre Mobilités et G&C : préciser les prestations réalisées en propre ou commandées à G&C	Par ligne par gare par mois	
	Liste des prestations commerciales	Horaires et volume des prestations commerciales réalisées. Période minimale de 3ans.	Par ligne par gare par mois	

Catégorie d'informations		Niveau de détail demandé	Granularité minimale de la mesure	position SNCF s/ secret des affaires
Lutte contre la Fraude	Nombre de régularisations et de procès-verbaux établis en cas de fraude	Fournir en gare sur chaque ligne, et à bord des trains sur 3 ans Fournir le nombre de contrôles effectués sur 3 ans sur chaque ligne (taux de contrôle)	Par ligne par mois	
	Fraude estimée	Taux de fraude estimé (Nombre de voyageurs enquêtés en fraude / nombre de voyageurs enquêtés) et méthode de calcul. Période minimale de 3ans.	Par ligne par an	
	Montant total des amendes	Fournir pour chaque ligne, et à bord des trains sur 3 ans.	Par ligne par mois	
	Coût des prestations de lutte anti-fraude	Fournir en gares sur chaque ligne, et à bord des trains sur 3 ans en distinguant : portiques / SUGE / EMI / contrôleurs SNCF-M / Autres	Par ligne par an	Informations soumises au secret des affaires
	Recettes générées par la lutte anti-fraude	Fournir par ligne et au global IdF sur 3 ans	Par ligne par mois	
	Organisation de la lutte anti-fraude	Nombre d'ETP, nombre de jours homme affecté à la lutte anti-fraude, nombre d'agent selon typologie (agents de médiation et contrôleurs assermentés)	Par an par typologie	
	Non validation	Taux de non validation estimé et méthode de calcul Période minimale de 3ans.	Par ligne par mois	
Qualité de service	Qualité de service	Résultats détaillés des indicateurs de suivi de la qualité de service pour les indicateurs mesurés par l'exploitant. Sur la durée du contrat.	Cf Indicateurs	
Sûreté	Volume et détail de prestations SUGE consacrées au réseau concerné	Fournir, en gares sur chaque ligne, et à bord des trains sur 3 ans	Par mois	Informations soumises au secret des affaires
	Nombre d'actes de malveillance ou de vandalisme recensés sur le réseau concerné	Période minimale de 3ans. Définir ce que recouvrer malveillance et vandalisme. Estimation des frais de remise en état.	Par mois	
	Locaux	Description des locaux de prise de service: localisation, équipement, capacité Période minimale de 3ans.		Informations soumises au secret des affaires

Catégorie d'informations		Niveau de détail demandé	Granularité minimale de la mesure	position SNCF s/ secret des affaires
	Atteintes aux personnes et aux biens	Nombre d'atteintes aux personnes, d'atteintes aux agents, d'atteintes aux biens, d'atteintes visant à perturber le service et d'atteintes à la tranquillité recensés sur le réseau concerné - localisation et répartition temporelle de ces atteintes Période minimale de 3ans.	Par mois	
	Sécurité privée	Volume et détail de prestations de sécurité privée consacrées au réseau concerné Période minimale de 3ans.	Par mois	
	Bornes d'appels d'urgence	Nombres d'appels BAU Période minimale de 3ans.	Par mois	
	Numéro de téléphone alerte sécurité	Nombre d'appel au 3117 - 31177 Période minimale de 3ans.	Par mois	
	Vidéos	Nombre de vidéos mises à disposition des autorités de police Période minimale de 3ans.	Par mois	
	Rappel à la règle	Interventions préventives (rappel à la règle) qui auraient pu donner lieu à verbalisation Période minimale de 3ans.	Par mois	
	Procès Verbaux (sûreté)	Détail et nombre de Procès-Verbaux liés à la sûreté Période minimale de 3ans.	Par mois	
	Interpellations	Détail et nombre d'interpellations Période minimale de 3ans.	Par mois	
	Inspection visuelle des bagages	Nombre d'inspection visuelle des bagages Période minimale de 3ans.	Par mois	
	Injonction de descente de train	Nombre d'Injonctions de descente de train (IDT avec ou sans contrainte) Période minimale de 3ans.	Par mois	
	Injonction de sortie des emprises	Nombre d'Injonctions de sortie des emprises (ISE avec ou sans contrainte) Période minimale de 3ans.	Par mois	
	Interdiction d'accès au train	Nombre d'Interdictions d'accès au train (IAT avec ou sans contrainte) Période minimale de 3ans.	Par mois	
Médiation	Activité de la médiation : train accompagnés / présences en gare Période minimale de 3ans.	Par mois		

Catégorie d'informations	Niveau de détail demandé	Granularité minimale de la mesure	position SNCF s/ secret des affaires	
MATÉRIELS ROULANTS ET MAINTENANCE				
Parc de matériels roulants utilisé pour l'exécution du contrat de service public	Types de matériel roulant (locomotive électrique / diesel, automoteur électrique / thermique / bimode, voiture voyageurs, etc.), série, sous-série, variante, en service / hors service, matricule, propriétaire, principal centre de maintenance, ligne ou groupe de lignes d'affectation, date de première mise en service, date de dernière révision ou rénovation / modernisation, total valeur brute, la durée d'amortissement, cumul amortissement, valeur nette comptable IFRS ou CRC, subvention brute, reprise de subvention cumulée, subvention nette, valeur nette comptable nette de subvention, kilométrage, date à laquelle la caisse devra être radiée en l'absence d'investissement, date de radiation technique si hors service, date du pelliculage, date prévisionnelle de réforme, la date d'autorisation de mise en circulation (SNCF ou EPSF) , la supervision technique de flotte, la livrée	Données type du matériel : centre de maintenance affecté, série, sous-série, type d'engin, nombre de caisses/rame, évolutions passées et prévisionnelles du parc (besoin, m, a, parc réel, écart) Liste de toute la documentation fournie à SNCF par les constructeurs Dates d'entrée et sortie de chaque matériel	Par matériel au 31/12 des 3 dernières années d'exploitation	Documentation fournie à SNCF par les constructeurs soumise au secret des affaires
	Affectation en service		Affectation par branche sur 3 ans	Informations soumises au secret des affaires
	Kilométrage par matériel		Par matériel sur 3 ans	Informations soumises au secret des affaires
		Précisions sur les données financières du matériel : valeur brute, amortissement annuel depuis la date de début d'amortissement et par an, cumul amortissement, valeur nette comptable IFRS et CRC, subvention brute, reprise annuelle depuis la date de début d'amortissement de la subvention et par an, reprise de subvention cumulée, subvention nette, valeur nette comptable nette de subvention, montant du composant démantèlement, méthode de calcul, date de démantèlement prévisionnelle, amortissement annuel depuis la date de début d'amortissement et par an, cumul amortissement, valeur nette comptable	Par matériel au 31/12 des 3 dernières années d'exploitation	Informations soumises au secret des affaires

Catégorie d'informations		Niveau de détail demandé	Granularité minimale de la mesure	position SNCF s/ secret des affaires
Principales caractéristiques des différents types de matériel roulant	Pour chaque série, sous-série ou variante : diagramme des véhicules ou de la rame, dimensions, masse, énergie primaire, puissance, décélération moyenne en freinage normal ou d'urgence, norme anti-pollution, nombre d'assises par classe, d'emplacements UFR, de personnes debout en conditions normales et exceptionnelles, de personnes totales en conditions normales et exceptionnelles, d'emplacement vélos, éléments sur l'accessibilité, information voyageurs, comptage voyageurs, vidéoprotection / vidéosurveillance (nombre de caméras par rame et capacité de communication air-sol), télédiagnostic et système de diagnostic embarqué natif ou ajouté pour piloter un élément nécessitant un suivi de sécurité lié au certificat de sécurité, toilettes, équipement d'un système de GPS, wifi, distributeurs de boissons et autres services à bord, la désignation commerciale, la version, le nombre et les particularismes des variantes, le ou les constructeurs, le nombre de niveaux, le nombre de véhicules composant une rame, la livrée appliquée	Etat du parc par série	Par matériel au 31/12 des 3 dernières années d'exploitation	Informations soumises au secret des affaires
		La configuration, les points ouverts, et les éventuelles limitations d'utilisation ou de performances, ainsi que les modifications apportées depuis la mise en service Système d'électrification (le cas échéant et standards pris en charge) Système d'exploitation : mono ou bi ou tri-standard, niveau de compatibilité avec système ERTMS (prédispositions éventuelles pour évaluer impact sur les retrofits à mi-vie)	Situation à l'échéance du mois précédant la transmission des données	Informations soumises au secret des affaires
		Les garanties fournies par les industriels et par SNCF (notamment la garantie de la sécurité d'exploitation du matériel roulant)	Pour chaque sous série, sous-série ou variante	Informations soumises au secret des affaires
Réserves d'exploitation	Emplacement des réserves d'exploitation avec le volume et pour chaque type de jour	Informations par ligne	Par ligne par type de jour sur 3 ans	Informations soumises au secret des affaires
Matériel loué	Type de matériel ; volume ; composition type ; par classe, nombre d'assises fixes / relevables /		Par matériel sur 3 ans	

Catégorie d'informations		Niveau de détail demandé	Granularité minimale de la mesure	position SNCF s/ secret des affaires
	strapontins			
	Factures de location de matériel roulant		Par matériel sur 3 ans	Informations soumises au secret des affaires
	Barème de location		Par matériel sur 3 ans	Informations soumises au secret des affaires
Historique de la maintenance	<p>Pour chaque matériel roulant dont l'autorité organisatrice est propriétaire ou dont la propriété est susceptible d'être transférée à l'autorité organisatrice :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la documentation devant être fournie par le constructeur en application du marché concernant les matériels roulants transférés, dont la trame de maintenance préconisée par le constructeur ; - La documentation d'entretien dans les conditions fixées par le règlement d'exécution 2019/779 du 16 mai 2019 établissant des dispositions détaillées concernant un système de certification des entités chargées de l'entretien des véhicules conformément à la directive (UE) 2016/798 du Parlement européen et du Conseil et abrogeant le règlement n° 445/2011, notamment au paragraphe 7 du II son annexe II ; - en cas de demande de modification de l'autorisation de type des matériels roulants transférés, le dossier accompagnant la demande 	Documentation par série	Pour chaque sous série, sous-série ou variante	Informations soumises au secret des affaires

Catégorie d'informations	Niveau de détail demandé	Granularité minimale de la mesure	position SNCF s/ secret des affaires
	et la décision concernant l'autorisation précédente.		

Catégorie d'informations		Niveau de détail demandé	Granularité minimale de la mesure	position SNCF s/ secret des affaires
Pièces de rechange	<p>Pour chaque matériel roulant dont l'autorité organisatrice est propriétaire ou dont la propriété est susceptible d'être transférée à l'autorité organisatrice :</p> <ul style="list-style-type: none"> - volume du stock de pièces consommables et réparables ; - valeur de marché des pièces concernées ; - références, sources d'approvisionnement, descriptifs et plans des pièces ; 	<p>Préciser la source des pièces de rechange : livraison avec le MR ou commande distincte.</p> <p>Constitution exacte des parcs de pièces de rechange initialement financés par l'AO dans le cadre des acquisitions de MR. Préciser les fournisseurs et le détail des pièces</p>	<p>Pour chaque sous série, sous-série ou variante</p> <p>Situation à l'échéance du mois précédant la transmission des données</p>	Informations soumises au secret des affaires
Fiabilité du matériel	<ul style="list-style-type: none"> - taux d'incident, avec qualification du niveau d'incident et type de panne organe touché (par fonction) ; - éléments d'analyse des principales causes de panne. 	Taux d'incident, au total et par série de matériel	Pour chaque sous série, sous-série ou variante sur 3 ans	Informations soumises au secret des affaires
		Autres indicateurs de fiabilité mesurés en interne par l'opérateur		
Description des sites de maintenance utilisés dans le cadre du contrat de service public	<p>Pour chacun des sites : localisation, plan des installations, plan des accès ferroviaires et routiers, nombre et longueurs des voies, gestionnaire actuel du site, propriétaire actuel du terrain (domanialité) et statut, pour chacune des voies : liste des équipements, des outillages et des prestations réalisées, mutualisation des emprises et des équipements et pourcentage d'utilisation par le titulaire du contrat de service public</p>	<p>Concernant l'occupation des voies dans le temps : préciser l'occupation des différentes voies de chaque site de maintenance sur une semaine type, heure par heure</p>	Par site sur 3 ans	

Catégorie d'informations		Niveau de détail demandé	Granularité minimale de la mesure	position SNCF s/ secret des affaires
Description des sites de remisage utilisés dans le cadre du contrat de service public	Pour chacun des sites : localisation, sécurisation du site, plan des installations, plan des accès ferroviaires et routiers, nombre et longueurs des voies, gestionnaire actuel du site, propriétaire actuel du terrain (domanialité) et statut, pour chacune des voies : mutualisation ou non et pourcentage d'utilisation par le titulaire du contrat de service public		Par site sur 3 ans	
Autres informations sollicitées par IDFM	Les outillages spéciaux fournis, avec leurs dates de contrôle de conformité		Pour chaque sous série, sous-série ou variante	Informations soumises au secret des affaires
	Le contrat d'achat avec ses annexes		Pour chaque sous série, sous-série ou variante	Informations soumises au secret des affaires
	L'attestation d'assurance indiquant le montant des garanties, des franchises, et la durée de la période de couverture		Pour chaque sous série, sous-série ou variante	Informations soumises au secret des affaires
	Logiciels	Liste des-logiciels et des bancs informatiques spécifiquement conçus pour la maintenance prédictive des matériels. logiciels de traitements des informations remontées des trains pour les composants des rames. logiciels relatifs au traitement des données de comptage embarqués des rames. ensemble des informations et de la documentation décrivant la nature des données transmises par les rames.	Pour chaque sous série, sous-série ou variante	Informations soumises au secret des affaires

Catégorie d'informations		Niveau de détail demandé	Granularité minimale de la mesure	position SNCF s/ secret des affaires
	Documents liés à l'exploitation des rames		Pour chaque sous série, sous-série ou variante	Informations soumises au secret des affaires
	Documents liés à l'historique des autorisations des rames	Historique des autorisations délivrées par les autorités (AMEC officielles) sur quelle configuration de rames, sur quel périmètre géographique et dans quelles conditions...	Pour chaque sous série, sous-série ou variante	Informations soumises au secret des affaires
	volume des prestations assurées par transilien pour d'autres opérateurs	Période de 3 ans	Par prestation	
	Le dossier relatif à l'environnement et à la sécurité du travail			
TRAFIC ET DISTRIBUTION				
Vente des titres	Titres de transport liés au contrat de service public vendus (date, montant, origine/destination - parcours emprunté sur le service conventionné si trajet en correspondance, tarif, canal de vente)		Par titre	Informations soumises au secret des affaires
	Actes de service après vente liés au contrat de service public	Nombre d'actes, type d'actes, par gare. Période de 3 ans.	Par mois depuis le début du contrat	

Catégorie d'informations		Niveau de détail demandé	Granularité minimale de la mesure	position SNCF s/ secret des affaires
	Abonnements de transport liés au contrat de service public vendus (date, montant, tarif - type d'abonnement, origine/destination - champ géographique, canal de vente, période de validité)		Par abonnement	Informations soumises au secret des affaires
	Commissions versées et reçues pour la distribution des titres de transport liés au contrat de service public		Par mois depuis le début du contrat	
Points de vente	Localisation et taux disponibilité des distributeurs vendant les titres de transport liés au contrat de service public	Typologie	Par mois depuis le début du contrat	
	Localisation et horaires des points de vente avec présence humaine (guichet, agent mobile, commerces partenaires, etc.) vendant les titres de transport liés au contrat de service public.	Spécifications fonctionnelles et techniques des équipements de validation (ART/AMT), documents présentant l'architecture SI	Par type de jours	
Fréquentation	Estimation de la fréquentation en voyageurs et en voyageurs-km		Par numéro de train	Informations soumises au secret des affaires
	Nombre de validations	chaque gare desservie par plusieurs lignes étant par principe affectée à une des lignes qui la dessert - méthodologie à transmettre avec les données	Par ligne	

Catégorie d'informations		Niveau de détail demandé	Granularité minimale de la mesure	position SNCF s/ secret des affaires
	Taux de remplissage des trains		Par numéro de train	Informations soumises au secret des affaires
	Modèle de calcul de la fréquentation			Informations soumises au secret des affaires
	Estimation des voyageurs sans titre (fraude)	méthode de mesure	Par numéro de train	
	Données de comptage automatique à bord des trains (mise à disposition des relevés disponibles)		Par numéro de train	Informations soumises au secret des affaires
ÉLÉMENTS FINANCIERS				
Compte de résultat par nature	Balance générale des comptes	Fournir la balance générale des comptes décomposée par ligne sur les 3 derniers exercices		Informations soumises au secret des affaires
	Détail et analyse de l'évolution de chaque poste (année A / année A-1)	Fournir les commentaires sur les évolutions sur les 3 derniers exercices		Informations soumises au secret des affaires
	Estimation de l'impact financier des changements de règles de gestion, par ligne de charge	Tableaux de passage et commentaires à fournir pour chaque ligne		Informations soumises au secret des affaires
	Détail et analyse de l'évolution des postes de provisions	Tableaux de passage et commentaires à fournir pour chaque ligne Préciser la nature et la méthode de valorisation de chaque provision		Informations soumises au secret des affaires
Compte par destination	Matrice de passage du compte de résultat d'exploitation par nature au compte par destination	A fournir par ligne et sur l'ensemble du périmètre		Informations soumises au secret des affaires

Catégorie d'informations		Niveau de détail demandé	Granularité minimale de la mesure	position SNCF s/ secret des affaires
	Détail et analyse de l'évolution de chaque poste (année A / année A-1)	Tableaux de passage et commentaires à fournir pour chaque ligne		Informations soumises au secret des affaires
Compte(s) par ligne	Méthode d'affectation des charges et des produits aux comptes de ligne et analyse de l'impact financier des changements de méthode	A fournir sur les 3 derniers exercices		Informations soumises au secret des affaires
	Détail et analyse de l'évolution de chaque poste de charges (ventilées a minima selon les catégories : charges de circulation, charges au sol, charges de matériel roulant, charges de distribution, charges de structures, charges financières et amortissements non compris dans les charges de matériel roulant, charges des gares de la ligne conventionnées dans le contrat) et de recettes (année A / année A-1)	A fournir sur les 3 derniers exercices avec les commentaires sur les évolutions détaillés		Informations soumises au secret des affaires
Elements transversaux	Documentation décrivant l'élaboration de la comptabilité analytique au niveau du contrat ainsi que par destination et par ligne			Informations soumises au secret des affaires
	Glossaire définissant le contenu des postes de charges et des produits des comptes par nature et par destination	Fournir les éventuels changement de méthode sur les 3 dernières années		Informations soumises au secret des affaires

Catégorie d'informations		Niveau de détail demandé	Granularité minimale de la mesure	position SNCF s/ secret des affaires
Biens immobilisés	Liste des biens immobilisés	Avec localisation géographique et informations financières de base (Valeur d'acquisition, Amortissements, subventions)		Informations soumises au secret des affaires
	Pour chaque bien immobilisé : valeur d'origine et son éventuelle augmentation expliquée, date d'entrée, durée d'amortissement, cumul d'amortissement, valeur nette comptable, montant des subventions associées, charges de capital (amortissements et frais financiers)	<p>Préciser la méthode d'amortissement, l'amortissement annuel en cas d'amortissement linéaire et le plan d'amortissement sur la durée résiduelle.</p> <p>Sur les subventions : préciser les mêmes informations que pour le bien subventionné.</p> <p>Préciser la VNC brute et nette de subventions à la fin de chaque année du contrat et à la fin du contrat.</p> <p>Fournir le détail pour chaque actif ayant une valeur d'origine (valeur brute) supérieure à 10 K€.</p> <p>Pour les autres actifs, fournir les informations par catégories : quantité, VNC moyenne à date, montant total, valeur brute d'un bien pour une acquisition en année n.</p>		Informations soumises au secret des affaires

Catégorie d'informations		Niveau de détail demandé	Granularité minimale de la mesure	position SNCF s/ secret des affaires
	Investissements réalisés sur les biens immobilisés : dépenses de l'année A, subventions reçues l'année A, dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat de service public	<p>Fournir les mêmes informations que pour les immobilisations d'origine :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour les investissements déjà réalisés - Pour les investissements restants sur la durée du contrat <p>Au total, les amortissements annuels des investissements et des subventions sur la durée du contrat, ainsi que les VNC brutes et nettes en fin d'année et en fin de contrat, doivent ressortir.</p> <p>Pour les actifs inférieurs à 10k€ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - quantité, valeur unitaire et valeur totale par année par catégorie - VNC en fin de contrat par catégorie 		Informations soumises au secret des affaires
RESSOURCES HUMAINES				
Sans préjudice des dispositions du décret 2018-1242, les données relatives à la masse salariale et aux effectifs seront approfondies dans le cadre de groupes de travail dédiés lors de l'ouverture à la concurrence sur le périmètre des lots concernés				
Organisation	Organigramme de l'opérateur			Informations soumises au secret des affaires

Catégorie d'informations		Niveau de détail demandé	Granularité minimale de la mesure	position SNCF s/ secret des affaires
Masse salariale	Effectif par catégorie d'emplois (nombre d'ETP et jours de service)		par ligne ou groupe de ligne	Informations soumises au secret des affaires
	Coût moyen par catégorie d'emplois		par ligne ou groupe de ligne	Informations soumises au secret des affaires
Ancienneté	Ancienneté moyenne par catégorie d'emplois			Informations soumises au secret des affaires
Qualifications	Qualifications par catégorie d'emplois			Informations soumises au secret des affaires
Habilitations de sécurité	Nombre de personnels concernés par catégorie d'emplois			Informations soumises au secret des affaires
Autres informations sollicitées par IDFM	Intérimaires	Proportion d'ETP intérimaire par catégorie	Par catégorie	Informations soumises au secret des affaires
	Trajectoire des effectifs de la convention 2020 - 2023			Informations soumises au secret des affaires
	RSE	Description de toutes les politiques "RSE" effectuées et bilan quantitatif		

Catégorie d'informations		Niveau de détail demandé	Granularité minimale de la mesure	position SNCF s/ secret des affaires
	Communication/Relation Client	Campagne de communication. Description des outils et des politiques mis en place pour améliorer la relation client. Description quantitative (emails automatisés envoyés, nombre de téléchargement des applications, visiteurs uniques, utilisation de chatbot, nombre de followers sur les réseaux sociaux,...)		
	Concertation/Expérimentation	Description et bilan des concertations et expérimentations effectuées. Fréquence, lieu de réunion, ordre du jour et conclusion des comités consultatifs, commissions de travail thématiques, suivi des concertations avec les associations. Associations rencontrées.	Maille à définir d'un commun accord Eléments à compter de la signature du contrat	
	Interconnexion SNCF/RATP	Description de l'organisation et coût de l'interconnexion entre SNCF et RATP.		Informations soumises au secret des affaires
	Détail des refacturations entre les entités SNCF sur les prestations croisées			Informations soumises au secret des affaires
Noctilien				
Offre théorique	Offre théorique	nombre d'A/R, temps de parcours, km commerciaux, km hlp, temps commercial, temps de battement, vitesse commercial par jour et par ligne)	Par tranche horaire par ligne par sens	
Offre réalisée	Offre réalisée	nombre d'A/R, temps de parcours, km commerciaux, km hlp, temps commercial, temps de battement, vitesse commercial par jour et par ligne)	Par tranche horaire par ligne par sens	

Catégorie d'informations		Niveau de détail demandé	Granularité minimale de la mesure	position SNCF s/ secret des affaires
Qualité de service	Qualité de service	Résultats détaillés des indicateurs de suivi de la qualité de service pour les indicateurs mesurés par l'exploitant.	Par indicateur	

Catégorie d'informations		Granularité minimale de la mesure
GARES		
Liste	Carte du périmètre conventionné avec gares et haltes	
Descriptif	Par gare : descriptif des quais (longueur et dispositifs d'accessibilité des PMR), dispositifs statiques et dynamiques d'information des voyageurs, borne d'appel d'urgence, présence de caméras de surveillance, toilettes, présence de commerces, descriptif des cours de gare (disposition, propriétaire), nombre de places sécurisées pour vélos, présence d'une gare routière, d'un parking à proximité immédiate de la gare, nombre d'emplacements potentiels de distribution, les équipements de validation, les équipements de ventes, les espaces d'accueil et de vente (mobilier transférés), état des équipements en gare	Par gare par quai
Elevatique	Listes des équipements élevatiques et détail: nature, âge, positionnement en gare, niveaux desservis, historique de maintenance, contrat de maintenance en cours	Par gare

Catégorie d'informations		Granularité minimale de la mesure
Historique de la maintenance	<p>Pour chaque équipement de validation et de vente dont l'autorité organisatrice est propriétaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'objet et les plans des modifications ou des réparations apportées dans le cadre du contrat de service public en cours au moment de la demande ; - l'historique des opérations de maintenance, dont les carnets d'entretien, et des réparations accidentelles depuis le début du contrat de service public en cours au moment de la demande ; - Liste des logiciels installés ; - Documents constructeurs. 	Par équipement de validation
Horaires	Par gare : horaires d'ouverture (sous réserve de possession de la donnée par le gestionnaire de gares)	Par gare
Locaux	Par gare : disponibilité de locaux de service y compris ceux utilisés par l'exploitant du contrat de service public, et loyers associés	Par gare
Données économiques	<p>Par gare :</p> <ul style="list-style-type: none"> - nombre de touchers de gare pour le service public, objet du contrat de service public - nombre de touchers de gare pour l'ensemble des transporteurs conventionnés d'une part et pour l'ensemble des autres transporteurs d'autre part - tarification de la prestation d'embarquement et de débarquement des PMR - redevance quai 	Par gare
Données de fréquentation	<p>Par gare (sous réserve de possession de la donnée par le gestionnaire de gares) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - nombre de voyageurs - nombre de prestations d'embarquement et de débarquement des PMR 	Par gare
Prestations	<p>Par gare :</p> <ul style="list-style-type: none"> - liste des prestations de base - liste des prestations d'accueil réalisées par le gestionnaire des gares 	Par gare

Catégorie d'informations		Granularité minimale de la mesure
Plan d'investissement	Par gare : plan prévisionnel à 4 ans des travaux et impact financier sur la facture	Par gare
Données économiques	Par coque commerciale : le montant des chiffre d'affaires annuels, le montant des loyers annuels et le montant des redevances annuelles versées au gestionnaire. Par espaces loués à des tiers (hors fonction transport et hors commerces, soit par exemple des espaces de bureaux, de services comme la poste ou des espaces à destination des collectivités) : le montant des loyers annuels.	Par coque et par espaces loués A minima sur les gares comprenant un projet financé par Ile de France Mobilités dans le cadre du PPG. L'extension à l'ensemble de gares sera réalisée par voie d'avenant en accord avec Gares&Connexions

Catégorie d'informations		Granularité minimale de la mesure
INSTALLATIONS DE MAINTENANCE		
Les éléments listés ci-dessous s'entendent sans préjudice des informations prévues au titre de la gouvernance MR-AIF		
Installations de service concernées	Dénomination et localisation des installations de service et de leurs exploitants actuels	Par installation de service
Descriptif technique	Pour chacun des sites : dénomination des installations, nombre et longueur des voies, propriétaire actuel du terrain, liste des équipements sur les voies utilisées pour la réalisation des prestations régulées nécessaires à l'exécution du contrat de service public, liste des outillages spécifiques à l'exécution du contrat de service public, nombre annuel de prestations régulées réalisées pour l'exécution du contrat de service public, pourcentage du volume d'activité du site correspondant à l'exécution du contrat de service public	Par site, par installation, par voie par équipement, par outillage, par prestation
Conditions techniques d'accès aux installations	Par installation : électrification des voies et type de courant, gabarit des voies d'accès, système d'exploitation et de communication, caractéristiques permettant d'apprécier les matériels roulants compatibles, horaires d'ouverture du site, travaux en cours ou programmés de maintenance des installations (ou tout autre événement pouvant avoir un effet sur la capacité ou la disponibilité de l'installation ou des services)	Par site par installation par voies
Données économiques	Par installation : tarifs des redevances selon les prestations régulées ainsi que la méthodologie, les règles et, le cas échéant, les barèmes utilisés pour calculer ces tarifs	Par installation et par an

ANNEXE VII-B-2
MODELE DE FORMAT D'INVENTAIRE ENVISAGE PAR ÎLE-DE
FRANCE MOBILITES



Nomenclature_Invent
aire physique_V.1.5_S

ANNEXE VII-B-3

MODALITES DE PREPARATION ET DE MISE EN ŒUVRE DE LA REVERSIBILITE D'EQUIPEMENTS ET DE SI

1. Préambule

Cette Annexe s'inscrit dans le cadre de la préparation à la mise en concurrence du service de transport public en Île-de-France exploité par SNCF-Voyageurs. Elle précise les conditions et modalités de préparation et de mise en œuvre de la réversibilité des équipements et des SI, nécessaires à la continuité des services quel que soit le futur exploitant afin d'assurer un transfert d'exploitation sans couture, vu du client-voyageur.

Il est précisé que le terme « Repreneur » désigne soit le futur exploitant, soit Île de France Mobilités soit un tiers désigné par Île de France Mobilités pour reprendre l'exploitation de tout ou partie des équipements et des SI.

2. Rôles et responsabilités des Parties

SNCF-Voyageurs élabore un Plan de Réversibilité dans les neuf premiers mois suivants la signature du présent contrat, le met à jour *a minima* tous les 6 mois, sur la base des différentes études réalisées, le présente pour examen et approbation par Ile-de-France Mobilités au Comité de Pilotage.

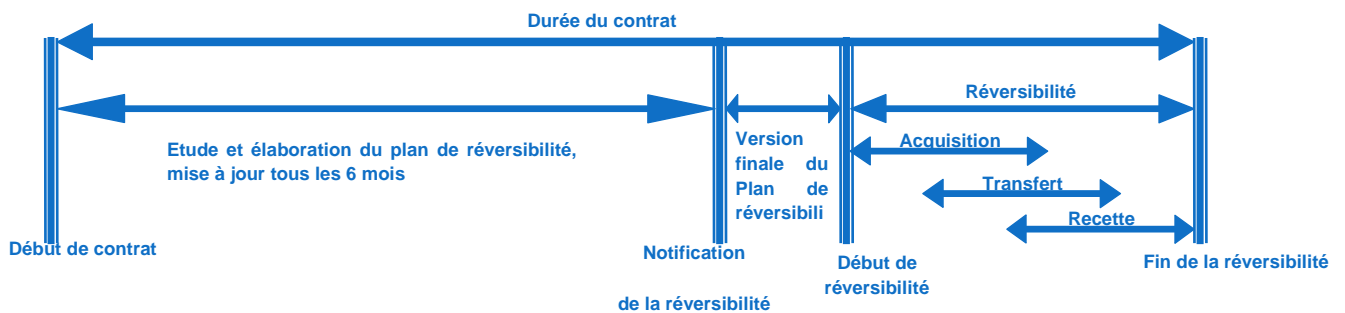
La réversibilité sera mise en œuvre en cas d'attribution de tout ou partie de l'exploitation des équipements et SI à un Repreneur. Le déclenchement de la réversibilité par Ile-de-France Mobilités est notifié à SNCF-Voyageurs par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 9 mois avant la cessation du contrat. Lors du déclenchement, Ile-de-France Mobilités notifie les options de réversibilité qu'elle veut voir exécuter, parmi celles qui sont proposées au Plan de Réversibilité.

SNCF-Voyageurs dispose alors d'un délai maximum de 3 semaines à compter de la date de déclenchement de la réversibilité pour mettre à jour et livrer à Ile-de-France Mobilités la version finale du Plan de Réversibilité correspondant à l'option de réversibilité choisie par Île-de-France Mobilités. Ile-de-France Mobilités communique au Repreneur ledit plan de réversibilité.

Pour faciliter le transfert de la responsabilité technique de l'exploitation des équipements et SI concernés, SNCF-Voyageurs pourra assurer la maîtrise d'œuvre de la réversibilité.

Dans le cadre des opérations de réversibilité, SNCF-Voyageurs s'engage à coopérer de bonne foi avec le Repreneur, et à mettre en œuvre le transfert de compétence y afférent.

Le Schéma ci-après présente à titre illustratif les principales phases du contrat relatives à la réversibilité des équipements et SI, en dehors de la phase d'Assistance à la suite de la réversibilité (cf. 4).



3. Plan de réversibilité

Le Plan de réversibilité contiendra (a minima) pour chaque domaine métier des SI :

- Un chapitre général décrivant :
 - le périmètre d'application du Plan,
 - les conditions techniques, financières et administratives d'exécution des opérations de Réversibilité,
 - les principes de mise à jour et de contrôle du Plan de Réversibilité.
- Le périmètre actualisé
- Les moyens et outils à transférer
- Les coûts éventuels et moyens de reprise des outils dont IDF Mobilités n'est pas propriétaire
- Le détail les opérations nécessaires à la Réversibilité à chaque sous-ensemble du périmètre.
 - l'organisation de la phase
 - les responsabilités et engagements de chacun
 - les tâches respectives à accomplir par chacune des parties pour assurer cette reprise
 - un échéancier des dites tâches et notamment la date de fin prévue de la prestation (ou date de bascule)
- Les modalités de contrôle de la réalisation de la réversibilité
- Les conditions de prononcé de la recette de réversibilité

Les éléments suivants devant être décrits dans le plan de réversibilité sont détaillés dans les sections qui suivent :

- Les équipements et SI sujets à la réversibilité, ainsi que les modes de transfert, les droits de propriété et d'usage associés (§ a),
- Les conditions d'exécution de la réversibilité (§ b),
- Le planning de la réversibilité (§ c),
- Les modalités financières des prestations supplémentaires (§ d).

a. Les équipements et SI Concernés, ainsi que les modes de transfert, modalités financières, droits de propriété et d'usage associés

Informations à communiquer

Le Plan de réversibilité décrit la liste instanciée des éléments dus au titre de la réversibilité par SNCF-Voyageurs au(x) Repreneur(s) utilisés par SNCF-Voyageurs pour l'exploitation du service de transport public en Ile-de-France, notamment :

- Le Document d'Architecture Technique des SI Concernés (avec précision de la version, éventuellement des patches installés),
- La liste des matériels et équipements en détaillant les marques, modèles, versions
- Les manuels utilisateurs, supports et logistique de formation,
- L'ensemble des documentations opérationnelles dans sa dernière version, et notamment les documentations de maintenance,
- La liste des licences logicielles nécessaires, avec le cas échéant les contrats à chaque fois que cela sera possible, et pour chaque fournisseur de matériel ou logiciel, les coordonnées des contacts chez le fournisseur,
- Il est à noter que le Plan de Réversibilité devra signaler les logiciels de tiers, qui ne sont pas de la propriété de SNCF, dont la licence d'utilisation donne lieu le cas échéant à paiement à l'éditeur,
- Les paramétrages d'outils d'administration des systèmes ainsi que tous développements spécifiques,
- Les codes sources ou exécutables des logiciels ou composants logiciel dans les conditions définies dans le paragraphe 5 de la présente annexe,
- Les configurations gérées,
- Les consignes de mise en production et d'exploitation (avec la documentation de la cinématique et de la périodicité des traitements),
- Les utilitaires développés par SNCF-Voyageurs,
- Toutes copies de sauvegarde de données,
- L'historique de maintenance des équipements sur une durée appropriée à leur durée de vie et a minima sur les 3 dernières années, ainsi que les référentiels des défauts logiciels.

La documentation est mise à jour à chaque modification des équipements et SI Concernés jusqu'à la fin de la phase de réversibilité.

SNCF-Voyageurs s'engage à répondre aux demandes documentaires complémentaires d'Île-de-France Mobilités dans un délai de 2 mois maximum.

Le Plan de Réversibilité précise, selon la nature des informations à restituer, le support utilisé pour leur transmission à savoir notamment :

- Le format : électronique (par exemple, fichier Word pour un document) ; sauf mention contraire dûment justifiée, les transferts se feront sous format électronique,
- La nature du support et les outils nécessaires à leur relecture.

Pour tout logiciel des SI Concernés à transférer dont SNCF-Voyageurs ne serait pas propriétaire ou détenteur des droits d'utilisation, doivent être précisé :

- Si la cession du contrat est juridiquement possible par SNCF-Voyageurs ou si Ile-de-France Mobilités doit procéder à une acquisition auprès des éditeurs concernés
- Les modalités de cession ou d'utilisation ; la nature des éléments cédés (propriété ou droit d'utilisation), les modalités financières.
- La nécessité éventuelle de souscrire des contrats de maintenance associés.

b. Les conditions d'exécution de la réversibilité

Le plan de réversibilité décrit l'organisation à mettre en place, les tâches des Parties, en détail les opérations nécessaires à la réversibilité.

Le plan de réversibilité précise en particulier les modalités de remise des livrables (matériels, équipements, documentations, codes source, codes objet, etc.), ainsi que les moyens mis en œuvre pendant la phase de réversibilité pour assurer la continuité des services et a minima ne pas dégrader la qualité du service rendu aux voyageurs.

Le plan de réversibilité décrit les engagements quantitatifs et qualitatifs en matière d'assistance administrative, technique et de formation des utilisateurs.

Il précise en particulier les modalités d'échange technique et de réponse aux questions du futur Repreneur, ainsi que les conditions et modalités d'accueil de la nouvelle équipe du Repreneur sur le lieu d'exécution actuel des prestations à des fins d'observation.

c. Le planning de réversibilité

Le plan de réversibilité décrit :

- Les phases de mise en œuvre de la réversibilité,
- Les contraintes de réalisation, les prérequis et les dates clés,
- Les tâches et livrables, ainsi que le calendrier et les procédures de recette associées.

Le planning de réversibilité indiquera *a minima* les tâches suivantes :

- Les transferts :
 - des données à traiter,
 - des informations et documentations concernant les applications des SI Concernés, les équipements et composants logiciels des SI Concernés,
 - des équipements, matériels et autres moyens techniques récupérables,
 - des applications nécessaires au Repreneur,
- La Formation aux particularités de l'exploitation des SI Concernés,
- La Formation des utilisateurs des SI concernés,
- L'installation des nouveaux moyens techniques.

Les jalons suivants seront identifiés :

- Recette de la formation et du transfert de connaissances,
- Arrêt de tout ou partie des prestations du Contrat (éventuellement par Lot),
- Recette de la réversibilité.

Ce planning peut être défini par lot ou globalement.

Suite au déclenchement de la réversibilité, le planning de réversibilité pourra être mis à jour en concertation avec le Repreneur dans un délai de 2 mois.

d. Les modalités financières de prestations supplémentaires

Des prestations supplémentaires ou aléas, non prévues au plan de réversibilité, et qui induiraient des charges supplémentaires de la part de SNCF Voyageurs pourraient faire l'objet d'un financement après accord préalable des deux Parties sur la base d'un devis détaillé.

4. Mise en œuvre de la réversibilité

Transfert

SNCF-Voyageurs mettra en œuvre, dans les conditions définies dans la dernière version du plan de réversibilité approuvée, le transfert de la responsabilité technique des équipements et SI concernés afin de permettre au Repreneur de reprendre l'exploitation informatique de tout ou partie des équipements et SI concernés, en transmettant notamment l'ensemble des livrables décrits dans le plan de réversibilité.

Le transfert des équipements et SI Concernés prévus au Plan de Réversibilité, et notamment leur déménagement vers les locaux centraux d'Île-de-France Mobilités ou vers ceux d'un tiers désigné, sont assurés selon les conditions et délais prévus au Plan de Réversibilité.

SNCF Voyageurs s'engage à restituer l'ensemble des éléments propriété d'Île-de-France Mobilités propres aux lignes concernés par le plan de réversibilité, à ne conserver aucune copie desdits éléments (documentations, codes sources, codes objet, logiciels. etc.).

Tout au long de la phase de réversibilité, SNCF-Voyageurs garantit la sécurité des équipements et SI concernés, conformément à ses obligations. Elle reste également responsable de la qualité de service fournie au titre de ses missions au présent contrat. La phase de réversibilité ne doit donc pas altérer la qualité et les termes des conditions de services fournis durant la durée du présent contrat d'exploitation.

Pour assurer la bonne exécution de la réversibilité, SNCF-Voyageurs fournit le plan d'avancement du transfert de compétences, actualisé à chaque réunion (cf. § 6), ainsi que le carnet des demandes / travaux à jour lors du transfert de responsabilité avec le statut exact des demandes / travaux.

Assistance administrative et technique

SNCF-Voyageurs assiste le Repreneur, à sa demande, en vue de l'obtention auprès des fournisseurs des logiciels sous licence présents dans les équipements et SI Concernés.

SNCF-Voyageurs apporte au Repreneur son assistance technique, notamment par le transfert des informations nécessaires, pour faciliter la reprise de l'exploitation confiée.

Pour assurer la bonne fin des tâches de réversibilité à sa charge, SNCF-Voyageurs s'engage à dispenser une formation adéquate et à remettre une documentation opérationnelle.

A l'issue de la Phase de réversibilité, des prestations d'assistance technique sont réalisées pour une période d'un an, telles que prévues au plan de réversibilité.

Phase de recette des prestations de réversibilité

L'objet de la recette des prestations de réversibilité est d'acter que la phase de réversibilité est formellement terminée. La réversibilité peut donner lieu à plusieurs procès-verbaux intermédiaires correspondant aux étapes successives de la réversibilité, si ces étapes ont été prévues dans le Plan de réversibilité.

Dans tous les cas, SNCF-Voyageurs n'est dégagé de ses obligations de réversibilité au titre du Contrat, qu'après signature par les deux parties du procès-verbal définitif de recette de la réversibilité, dans les conditions prévues au plan et au plus tard deux semaines après la fin des opérations de réversibilité notifiée conjointement par SNCF Voyageurs et le Repreneur.

5. Droits concédés à Île-de-France Mobilités sur les Logiciels

SNCF Voyageurs est titulaire de droits d'auteurs sur une partie des Logiciels qu'elle met à disposition d'Île-de-France Mobilités ou d'un nouvel exploitant.

Pour permettre à Île-de-France Mobilités ou, en tant que de besoin, à tout nouvel exploitant choisi par elle, de librement utiliser les Logiciels des SI concernés à la sortie du contrat, SNCF Voyageurs concèdera à Île-de-France Mobilités sur sa demande, à titre non exclusif et selon des modalités à déterminer ultérieurement d'un commun accord, tout ou partie des droits suivants sur les Logiciels des SI concernés :

- Le droit d'utiliser personnellement ou via un prestataire de service de son choix les codes source et objet des Logiciels dans les conditions prévues à l'article L 122-6-1 du Code de la propriété intellectuelle,
- Le droit de les analyser, les modifier ou les faire modifier, les adapter ou les faire adapter, les corriger ou les faire corriger, les faire évoluer, les intégrer avec ou dans d'autres systèmes,
- Le droit de reproduire les Logiciels sur toutes machines ou tous supports,
- Le droit de consentir à tout nouvel exploitant le droit d'utiliser tout ou partie des Logiciels et leur documentation d'utilisation pour les besoins exclusifs et pendant la durée de l'exploitation ferroviaire qu'Ile-de-France Mobilités lui confie pour les lignes concernées de la région Ile-de-France. Le nouvel exploitant ne peut utiliser les codes sources, conformément au plan de réversibilité, que dans la mesure où des adaptations des SI Concernés sont nécessaires et uniquement dictées par l'exploitation des lignes dont il a la charge. Les Parties pourront examiner les conditions selon lesquelles SNCF-Voyageurs pourrait fournir au nouvel exploitant des prestations de développement et d'intégration informatique, à l'occasion d'un contrat séparé. SNCF-Voyageurs s'engage en effet à fournir, en cas de besoin et dans les conditions définies dans le plan de réversibilité, toute information nécessaire pour permettre l'interopérabilité des Logiciels avec ses propres systèmes ou ceux d'Ile-de-France Mobilités pour les besoins de l'exploitation ferroviaire des Lignes concernées. Ile-de-France Mobilités se porte fort vis-à-vis de SNCF-Voyageurs du respect par le nouvel exploitant du droit d'utilisation qui lui est accordé.

Ces droits sont consentis à Ile-de-France Mobilités pour toute la durée des droits d'auteur, pour les besoins de l'exploitation ferroviaire en région Ile-de France et par conséquent, pour ce territoire exclusivement.

6. Gouvernance

Dès le début du présent contrat, pendant la phase de construction du Plan de Réversibilité, Ile-de-France Mobilités et SNCF-Voyageurs se réunissent périodiquement et au moins une fois par mois afin d'assurer le suivi de la construction du plan de réversibilité.

A compter du déclenchement de la réversibilité, Ile-de-France Mobilités et SNCF-Voyageurs se réunissent périodiquement et au moins deux fois par mois afin de finaliser le plan de réversibilité et d'assurer le suivi du bon déroulement des opérations prévues de réversibilité. Le Repreneur pourra, à la demande d'Ile-de-France Mobilités, participer à ce comité pour les stricts besoins de la réversibilité.

SNCF-Voyageurs et le Repreneur apporteront leurs conseils respectifs à Ile-de-France Mobilités dans le cadre de leurs obligations et prestations respectives (réversibilité versus

mise en place), afin d'assurer le succès de la transition entre SNCF-Voyageurs et le Repreneur.

Chaque réunion donnera lieu à compte-rendu rédigé par SNCF-Voyageurs qui sera soumis à la validation d'Ile-de-France Mobilités, à l'occasion du comité suivant. A défaut de réserves sur le compte-rendu par Ile-de-France Mobilités sous quinze jours calendaires, le compte-rendu sera accepté tacitement.

Tout aléa entraînant des retards et des charges supplémentaires par rapport au plan de réversibilité doit être notifié dans les meilleurs délais aux membres du Comité de Pilotage, avec une information précise sur les impacts identifiés.

Aussi, Ile-de-France Mobilités ou SNCF-Voyageurs porteront à la connaissance de l'autre Partie l'existence et le contenu d'éventuels livrables supplémentaires omis dans le Plan de Réversibilité. Dans ce cas, les parties conviennent de les inclure dans la liste des livrables.