



CONTRAT

entre

Île-de-France Mobilités,

SNCF Voyageurs

Et

SNCF-Gares & Connexions

2020 – 2023

SOMMAIRE

PREAMBULE	8
CHAPITRE I - LES AMBITIONS DU CONTRAT.....	9
CHAPITRE II - L'OBJET ET DUREE DU CONTRAT	11
article 1 Objet du contrat	11
article 2 Durée du contrat	11
CHAPITRE III - MISSIONS DES PARTIES	12
article 3 Missions d'Île-de-France Mobilités	12
article 4 Missions de SNCF Voyageurs.....	12
article 5 Missions de SNCF Gares et Connexions, filiale de SNCF Réseau	13
CHAPITRE IV - PERIMETRE DU CONTRAT	15
article 6 Le champ d'application du contrat.....	15
article 7 Dispositions relatives à l'utilisation de l'infrastructure du Réseau Ferré National de SNCF Réseau	16
article 8 Le périmètre opérationnel du contrat	16
article 9 Evolution du périmètre opérationnel : coupons détachables du contrat.....	17
TITRE I. L'OFFRE ET LA REGULARITE ASSOCIEE	18
CHAPITRE I - L'OFFRE FERROVIAIRE	18
article 10 Description de l'offre.....	18
article 11 Modification de l'offre contractuelle	20
CHAPITRE II - REALISATION DE L'OFFRE	28
article 12 Mesure de l'offre réalisée	28
article 13 Continuité du service	37
article 14 Instances de suivi et de gouvernance	40
CHAPITRE III - GESTION DES TRAVAUX	41
article 15 Préambule	41
article 16 Cadre légal.....	42
article 17 Processus de programmation des travaux sur le réseau ferré en Île-de-France.....	42
article 18 Etablissement du dispositif de prise en charge des voyageurs (ferré et routier)	42
article 19 Retour d'expérience des dispositifs de prise en charge (diagnostics travaux et fiches REX)	45
article 20 Information voyageurs en cas de travaux	46
article 21 Financement des conséquences des travaux.....	46
CHAPITRE IV - ENGAGEMENT DE SERVICE ET D'INFORMATION EN CAS DE GRÈVES.....	46
article 22 Principe général.....	46
article 23 Engagement de service et d'information en cas de grèves.....	46
article 24 Remboursement des voyageurs.....	47
article 25 Prise en compte de l'effet de la grève sur les recettes voyageurs	48
article 26 Prise en compte de l'effet de la grève sur les indicateurs soumis à bonus-malus.....	48
article 27 Audits et contrôles	48
CHAPITRE V - SECURITE DES SYSTEMES DE TRANSPORTS PUBLICS GUIDES.....	48
article 28 Maintien du niveau de sécurité.....	49
article 29 Dossiers de sécurité régularisé.....	49
article 30 Evolutions du système en cours d'exploitation.....	49
article 31 Modifications substantielles du système de transport	50
article 32 Comité des gestionnaires	50
article 33 Rapport annuel de la sécurité	51

article 34 Transmission d'informations et audits.....	51
article 35 Missions d'assistance	52
article 36 Propriété des études fournies et des dossiers de sécurité	52
CHAPITRE VI - OFFRE ROUTIERE DONT LE RESEAU NOCTILIEN	52
article 37 Description de l'offre contractuelle	52
article 38 Modification de l'offre de référence.	53
article 39 Mesures de la qualité de service associées à l'offre contractuelle	53
article 40 Sécurité sur le réseau Noctilien et spécificité Matériel Roulant	54
article 41 Livraison des véhicules Noctilien	55
article 42 Accès aux gares	56
TITRE II. LES SERVICES AUX VOYAGEURS ASSOCIEES A L'EXECUTION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE	57
CHAPITRE I - LA MOBILITE SERVICIELLE.....	57
article 43 L'objectif et le périmètre du chapitre Mobilité servicielle	57
article 44 La fourniture et l'échange de données	58
article 45 Les services numériques	61
article 46 Les Médias à distance proposés aux usagers.....	62
article 47 La distribution	63
article 48 L'innovation des services numériques et Médias à distance	63
CHAPITRE II - L'INFORMATION VOYAGEURS	64
article 49 Contexte.....	64
article 50 Les dispositions portant sur la diffusion de l'Information Voyageurs.....	65
article 51 Les dispositions sur la production, la fourniture et l'échange de Données et services	69
article 52 Gouvernance	73
article 53 Dispositions particulières sur l'Information Voyageurs en situation normale	75
article 54 Dispositions particulières sur l'Information Voyageurs en situation perturbée prévue	76
article 55 L'Information Voyageurs en cas de travaux.....	77
article 56 L'Information Voyageurs en cas de grève	79
article 57 L'Information Voyageurs dans les autres situations perturbées prévues.....	80
article 58 Dispositions particulières sur l'Information Voyageurs en situation perturbée non prévue....	81
CHAPITRE III - L'OFFRE DE SERVICES DANS LES GARES FRANCILIENNES.....	82
article 59 Définition du service	82
article 60 Le catalogue de services en gare.....	83
article 61 La sûreté des biens et des personnes : Prévention, règles du bien vivre ensemble.	91
article 62 La netteté des espaces voyageurs.....	92
CHAPITRE IV - LE SYSTEME DE MESURE ET D'EVALUATION DE LA QUALITE DE SERVICE	92
article 63 Les principes de mesure	93
article 64 Critères d'appréciation de la qualité de service	94
article 65 Les incitations financières à la qualité de service	96
CHAPITRE V - LE SUIVI DE LA QUALITE DE SERVICE	98
article 66 Le comité de suivi de la qualité de service	98
CHAPITRE VI - CITOYENNETE ET RELATIONS VOYAGEURS	99
article 67 Comités de ligne.....	99
article 68 Traitement des réclamations des voyageurs	99
article 69 La relation au quotidien avec les associations d'usagers.....	101
TITRE III. UNE COMMUNICATION AU SERVICE DU VOYAGEUR.....	102
PREAMBULE - ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, UNE MARQUE SERVICIELLE	102
CHAPITRE I - LE ROLE DES PARTIES	102
article 70 Le rôle d'Île-de-France Mobilités	102

article 71 Le rôle de SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions	102
CHAPITRE II - MISE EN COHERENCE DU SYSTEME DE TRANSPORT REGIONAL	103
article 72 Identité du service définie par Île-de-France Mobilités	103
article 73 Déclinaison de l'identité du service par SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions	104
CHAPITRE III - LA STRATEGIE DE COMMUNICATION.....	105
article 74 Sujets gérés en toute autonomie par SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions	105
article 75 Cas particuliers	105
article 76 Communication de crise, communication en situation perturbée et communication travaux	106
article 77 Communications partagées et partenariales	107
CHAPITRE IV - LES OUTILS DE COMMUNICATION	108
article 78 Outils et média de communication	108
article 79 Relations presse	109
CHAPITRE V - PILOTAGE.....	111
article 80 Information d'Île-de-France Mobilités	111
article 81 Le plan d'action et sa mise en œuvre.....	111
article 82 Les autres modalités	112
CHAPITRE VI - LA DIFFUSION	113
article 83 Les principes et les modalités.....	113
article 84 Les espaces d'affichage à bord des trains et dans les gares.....	113
CHAPITRE VII - CONTROLES ET PENALITES.....	114
article 85 Pénalités pour défaut d'information relative au plan d'actions prévisionnel et au bilan annuel	114
article 86 Pénalités pour défaut relatif aux actions de communication	114
article 87 Evolution du montant du programme de communication partagée	114
CHAPITRE VIII - EXPERIENCE VOYAGEURS, DESIGN ET INNOVATIONS	115
article 88 Expérience voyageurs - design	115
TITRE IV. TARIFICATION, GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES ET SUIVI DU TRAFIC	116
CHAPITRE I - TARIFICATION	116
article 89 Obligations relatives à la tarification.....	116
article 90 Obligations relatives aux supports des titres de transport	118
article 91 Distribution des produits tarifaires	119
article 92 Service après-vente des produits tarifaires assurés par SNCF Voyageurs	125
article 93 Lutte contre la fraude (validation, contrôle, sécurité billettique).....	127
article 94 Participation de SNCF Voyageurs à la coordination entre les Entreprises	129
article 95 Mesure & fixation des objectifs de lutte contre la fraude	129
article 96 Système billettique SNCF Voyageurs.....	130
article 97 Activités communautaire	133
article 98 Sécurité du Système NAVIGO.....	134
CHAPITRE II - ETUDES ET SUIVI DU TRAFIC VOYAGEURS.....	134
article 99 Etudes réalisées par SNCF Voyageurs	134
article 100 Suivi du trafic par comptages et enquêtes.....	135
article 101 Confidentialité des données de comptages et enquêtes Origine Destination.....	142
CHAPITRE III - TRAITEMENT DES DONNEES DE VALIDATION TELEBILLETTIQUES.....	142
article 102 Le niveau attendu par Île-de-France Mobilités et l'engagement de l'entreprise.....	142
article 103 Traitement des anomalies.....	145
article 104 Suivi et amélioration de la qualité des flux de données télébillettiques	147
article 105 Accès aux données et audibilité du système	148

article 106 Pénalités liées à la qualité des données de validation télébillettiques transmises à Île-de-France Mobilités.....	149
TITRE V. BIENS ET INVESTISSEMENTS	153
TITRE V - A – BIENS ET INVESTISSEMENTS DU PERIMETRE SNCF VOYAGEURS	153
CHAPITRE I - NATURE ET INVENTAIRE DES BIENS NECESSAIRES A L'EXECUTION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE.....	153
article 107 Nature et affectation des biens.....	153
article 108 Périmètres des inventaires.....	154
article 109 Structuration des inventaires	154
article 110 Périodicité de transmission des inventaires.....	155
CHAPITRE II - OBLIGATIONS DE SNCF VOYAGEURS RELATIVES AUX BIENS	155
article 111 Généralités	155
article 112 Entretien, maintien en état et renouvellement des biens affectés à l'exploitation	155
article 113 Entretien, maintenance et rénovation	156
TITRE V - B – BIENS DU PERIMETRE SNCF GARES & CONNEXIONS	156
CHAPITRE I - NATURE ET INVENTAIRE DES BIENS NECESSAIRES A L'EXECUTION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE.....	157
article 114 Nature et affectation des biens.....	157
article 115 Périmètres des inventaires.....	157
article 116 Structuration des inventaires	157
article 117 Périodicité de transmission des inventaires des équipements en gares	157
CHAPITRE II - OBLIGATIONS DE SNCF GARES & CONNEXIONS RELATIVES AUX BIENS.....	158
article 118 Généralités	158
article 119 Entretien, maintien en état et renouvellement des biens affectés à l'exploitation	158
article 120 Entretien, maintenance et rénovation	158
TITRE VI. REGIME FINANCIER	159
CHAPITRE I - PREAMBULE FINANCIER.....	159
article 121 Principes généraux relatifs à la rémunération	159
CHAPITRE II - RECETTES DIRECTES ET AUTRES RECETTES REVERSEES A ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES	160
article 122 Calcul des Recettes Directes	160
article 123 Cible de Recettes Directes prise en compte pour la détermination de la rémunération	161
article 124 Reversement des recettes tarifaires à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES.....	161
article 125 Reversement à Île-de-France Mobilités des recettes liées à la vente des supports de carte Navigo Easy	162
article 126 Ventes en grand nombre à des intermédiaires	163
CHAPITRE III - REMUNERATION DE SNCF VOYAGEURS VERSEE PAR ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES	163
article 127 Principe général.....	163
article 128 Rémunération « R1 » relative aux obligations de service public	163
article 129 Rémunération « R2 ».....	165
article 130 Intéressement aux recettes directes de SNCF Voyageurs.....	165
article 131 Intéressement aux validations de SNCF Voyageurs	172
article 132 Recettes complémentaires de SNCF Voyageurs.....	176
CHAPITRE IV - ADAPTATIONS DE LA RÉMUNÉRATION DE SNCF VOYAGEURS LIÉES À L'EXÉCUTION DU SERVICE CONTRACTUALISÉ	178
article 133 Modification significative du service contractualisé	178
article 134 Cas d'alerte à la pollution.....	179
article 135 Autres mesures de gratuité partielle ou totale	180
CHAPITRE V - REMBOURSEMENT DES VOYAGEURS	180
article 136 Mesures commerciales ponctuelles.....	180

article 137 Remboursement des voyageurs en cas de grève	180
article 138 Remboursement des voyageurs en cas de situation inacceptable	180
article 139 Modalités pratiques de mises en œuvre des remboursements des voyageurs.....	181
CHAPITRE VI - MODALITÉS DE FACTURATION ET DE RÈGLEMENT DE LA REMUNERATION DE SNCF VOYAGEURS	182
article 140 Factures prévisionnelles.....	182
article 141 Règlement des acomptes mensuels.....	183
article 142 Facture annuelle.....	186
TITRE VII. MODALITES D'EXECUTION DU CONTRAT	189
CHAPITRE I - CLAUSES SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES	189
article 143 Introduction	189
article 144 Bilan annuel d'émissions de gaz à effet de serre de SNCF Voyageurs	189
article 145 Politique de réduction de l'empreinte environnementale.....	190
article 146 Agir pour l'insertion et la diversité dans les territoires	191
article 147 Santé des voyageurs et des riverains	193
article 148 Lutte contre le dumping social	194
article 149 Préservation des conditions de travail et de la qualité du dialogue social	194
article 150 Lutte contre les discriminations SNCF Voyageurs mène une politique active de promotion de l'égalité au sein de l'entreprise.	194
article 151 Prise en compte de la sensibilité des voyageurs à la place de la publicité dans les espaces de transport	196
CHAPITRE II - INFORMATION, SUIVI ET CONTROLE.....	196
article 152 Principes généraux	196
article 153 Obligation générale de transparence financière.....	196
article 154 Information mensuelle et trimestrielle	198
article 155 Rapport annuel d'exécution du contrat	198
article 156 Suivi de l'exécution du contrat.....	201
article 157 Contrôle de l'exécution du contrat	202
article 158 Sanction en cas de non-respect des délais d'information.....	204
CHAPITRE III - OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE	204
article 159 Définition des « Informations Confidentielles ».....	204
article 160 Obligation générale de Confidentialité	205
article 161 Informations Confidentielles fondées sur des éléments de savoir-faire ou des éléments financiers à caractère stratégique.....	206
article 162 Informations Confidentielles liées aux procédures d'acquisition des matériels roulants, de construction ou rénovation des ateliers et installations fixes et à la sécurité publique	207
article 163 Durée des obligations de Confidentialité	208
CHAPITRE IV - PROPRIETE INTELLECTUELLE.....	208
article 164 Protection des données personnelles	208
CHAPITRE V - OPEN DATA.....	208
CHAPITRE VI - VIE DU CONTRAT	209
article 165 Recours à la procédure d'avenant	209
article 166 Révision du contrat	209
article 167 Règlement amiable des différends.....	210
CHAPITRE VII - REGIME FISCAL, RESPONSABILITES, ASSURANCES ET FORCE MAJEURE	210
article 168 - Régime fiscal	210
article 169 Responsabilités - Régime général	212
article 170 Responsabilités - Cas des infrastructures constitutives du T4CM et des futures lignes de tram trains	212
article 171 Assurances.....	214

article 172 Recours à des tiers pour la réalisation du service de référence	214
article 173 Force majeure	215
CHAPITRE VIII - MISE EN ŒUVRE D'UNE CONCURRENCE LOYALE, TRANSPARENTE ET NON FAUSSEE	216
article 174 Principe général.....	216
article 175 Information des candidats à l'exploitation des services	217
article 176 Litiges, recours et contentieux	218
article 177 Prise en main par le futur exploitant.....	218
article 178 Exigences particulières relatives aux équipements et aux systèmes d'information	218
article 179 Remise des données des services	219
CHAPITRE IX - FIN DU CONTRAT	219
article 180 Echéance du Contrat	219
article 181 Sort des biens - Conditions du transfert des biens à IDF Mobilités.....	222
article 182 Protocole de fin de contrat	224
article 183 Continuité de service jusqu'à la date de sortie pour la ou les lignes concernées par un transfert à un nouvel exploitant	224
article 184 Continuité du service à l'échéance du contrat.....	224

Entre,

En premier lieu,

Île-de-France Mobilités, établissement public à caractère administratif, dont le siège social est situé au 39 bis / 41 rue de Châteaudun 75009 PARIS, numéro SIRET 287 500 078 00020, représenté par Monsieur Laurent PROBST, en sa qualité de Directeur Général, agissant en vertu de la délibération n° 2020/642 en date du 9 décembre 2020,

Ci-après désigné par « **Île-de-France Mobilités** »,

En deuxième lieu,

SNCF Voyageurs, société anonyme immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Bobigny sous le numéro 519 037 584, n° SIRET 519 037 584 08713 dont le siège social est sis 9 rue Jean Philippe Rameau, 93 200 Saint Denis, dûment représentée par Sylvie CHARLES en sa qualité de Directrice Générale Transilien,

Ci-après désigné par « **SNCF Voyageurs** ».

En troisième lieu, pour les stipulations la concernant, listées comme telles à l'article 1,

SNCF Gares & Connexions, société anonyme immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 507 523 801, n° SIRET 507 523 801 02157 dont le siège social est sis 16 avenue d'Ivry 75013 Paris, dûment représentée par Marlène DOLVECK en sa qualité de Directrice Générale,

Ci-après désigné par « **SNCF Gares & Connexions** ».

Ci-après collectivement désignés comme « **les Parties** » et individuellement « **la Partie** ».

Il est convenu ce qui suit :

Chapitre I - LES AMBITIONS DU CONTRAT

Les administrateurs d'Île-de-France Mobilités ont réaffirmé leur attachement à la qualité du service du service public des transports, conscients qu'elle constitue le levier principal pour la satisfaction des voyageurs et l'attractivité du transport francilien. Par son action de développement d'une offre de transport multimodale Île-de-France Mobilités, autorité organisatrice des transports publics de voyageurs dans la Région capitale, participe du rayonnement, de l'attractivité et de l'équilibre de l'Île-de-France.

Le contrat 2020-2023, outil de mise en œuvre opérationnelle des politiques d'offre et de services rendus aux voyageurs franciliens intervient dans un cadre législatif et réglementaire rénové par la loi n° 2014-872 du 4 août 2014 portant réforme ferroviaire (et ses décrets d'application), suivie par la loi n° 2018-515 du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire et ses ordonnances d'application notamment l'ordonnance n° 2018-1135 du 12 décembre 2018 portant diverses dispositions relatives à la gestion de l'infrastructure ferroviaire et à l'ouverture à la concurrence des services de transport ferroviaire de voyageurs et l'ordonnance n° 2019-552 du 3 juin 2019 portant diverses dispositions relatives au groupe SNCF. Ces textes ont notamment assuré la transposition en droit national du « 4^{ème} paquet ferroviaire » et transformé les entités composant le Groupe Public Ferroviaire en sociétés.

Le présent contrat est signé avec SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions pour les articles concernant spécifiquement et directement cette entreprise. Il profite des synergies et des gains d'efficacité nés du rapprochement avec SNCF Réseau et sa filiale SNCF-Gares & Connexions, en particulier en ce qui concerne le traitement de l'impact des travaux sur les déplacements des Franciliens et les services en gare.

Face au défi que constitue l'amélioration de la ponctualité et de la qualité de service, Île-de-France Mobilités renouvelle par ce nouveau contrat une ambition partagée avec SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions, chacune selon ses missions : une priorité réaffirmée de renforcer la qualité de service, dans un cadre financier rénové et maîtrisé. Par ailleurs, ce contrat inclut des dispositions permettant de préparer la mise en concurrence sur l'ensemble des lignes du réseau qui seront mises en concurrence d'ici 2033.

1) L'amélioration de la qualité de service notamment par une présence en gare renforcée.

Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs considèrent la qualité de service comme un élément fondamental du service public de transports de voyageurs. Dans la continuité des efforts déjà engagés, le présent contrat vise à renforcer la mobilisation de SNCF Voyageurs et Gares & Connexions pour l'amélioration de la qualité du service rendu aux voyageurs.

Cela passe notamment par quatre axes prioritaires :

- La régularité et la ponctualité, avec un renforcement du dispositif contractuel ;
- L'information voyageurs notamment sur l'offre théorique, l'information pour situation perturbée programmée ou imprévue – en particulier la cohérence entre canaux et entre opérateurs – doit encore être fortement renforcée ;
- Le confort (propreté surtout, mais aussi confort climatique et services annexes) ;
- La sûreté des espaces et des rames.

Ce contrat porte un changement de paradigme fondamental par rapport au précédent : l'utilisateur est considéré comme un véritable acteur de son trajet. Cette exigence se traduit par une approche davantage centrée sur le ressenti et le vécu des voyageurs, plus fine, tant dans le suivi des performances que dans la relation aux voyageurs (accueil en gare et dans les rames, mais également information en situation perturbée).

Ce contrat a substantiellement évolué par rapport au contrat précédent sur sa dimension incitative et responsabilisante. Les enveloppes de bonus-malus et pénalités ont significativement accrues.

2) Maîtriser le budget et les risques financiers

Soucieuse de l'évolution du coût des transports publics systématiquement à la hausse et de la pression fiscale qui pèse sur les entreprises, à la recherche d'une qualité optimale du service au meilleur prix, Île-de-France Mobilités s'est efforcée de maîtriser la rémunération versée par Île-de-France Mobilités.

Les gains d'efficacité économique vont de pair avec un engagement renforcé sur le montant des recettes voyageur, que favorise l'efficacité de la lutte contre la fraude. L'accroissement de cet engagement est pleinement cohérent avec les exigences en matière de qualité de service, qui conditionne la fréquentation.

3) Une ouverture à la concurrence progressive qui bénéficie aux voyageurs tant en termes de qualité de service que de coûts, grâce à une saine émulation entre opérateurs.

Le contrat inclut des dispositions permettant la préparer la mise en concurrence (accès aux données, conditions de reprise des ateliers de maintenance et des matériels roulants, ...) sur l'ensemble des lignes du réseau qui seront mises en concurrence d'ici 2033. Il prépare donc une première mise en œuvre de l'ouverture à la concurrence dans le futur contrat par l'introduction d'une disposition qui permettra d'attribuer par une procédure de mise en concurrence une partie des services de transport initialement intégrés dans le périmètre du contrat, dont ils seront « détachés » avant son échéance.

Chapitre II - L'OBJET ET DUREE DU CONTRAT

article 1 Objet du contrat

Le présent contrat, conformément à l'article R1241-23 du Code des transports, définit les conditions de réalisation par SNCF Voyageurs du service public de transport collectif de voyageurs en Île-de-France dont elle est chargée. A ce titre, le contrat définit les modalités précises de fonctionnement des relations entre Île-de-France mobilités et SNCF Voyageurs en ce qui concerne notamment :

- La consistance et les engagements de réalisation des services publics réguliers de voyageurs, ainsi que la mesure de la réalisation de cette offre qui sont définis au TITRE I ;
- Les obligations de qualité de service ainsi que le système de mesure et d'évaluation de ces obligations tel que définis au TITRE II ;
- La mise en œuvre d'une communication au service des voyageurs dans les conditions définies dans le TITRE III ;
- Le régime applicable à la tarification, à la gestion des produits tarifaires et au suivi du trafic tel que précisé dans le TITRE VI ;
- Le régime et les obligations relatives aux biens qui sont définis au Titre V ;
- La rémunération du service dans les conditions prévues au TITRE VI ;
- Les modalités spécifiques de fonctionnement de la relation contractuelle entre Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs en termes de clauses sociales et environnementales, d'information, de suivi, de contrôle, de révision et de fin de contrat dans les termes prévus au TITRE VII.

Par ailleurs, le contrat définit les modalités précises de fonctionnement des relations entre Île-de-France Mobilités et SNCF-Gares & Connexions pour les gares b) et c) du I de l'article 13-1 du décret n°2003-194 du 7 mars 2003 relatif à l'utilisation du réseau ferroviaire, en ce qui concerne :

- article 2 : Durée du contrat
- article 5 : Missions de SNCF Gares & Connexions
- article 6 : Champs d'application du contrat
- article 67 : Comités de ligne
- TITRE III (articles 71 à 76 sauf 76-2 et 79 à 85 sauf 79-2 et 85-2) sur la communication au service des voyageurs
- article 99 et article 100-4 sur les études et le suivi du trafic voyageurs
- Titre V – B sur les biens et les inventaires sauf article 122
- En matière de RSE (responsabilité sociétale et environnementale) :
 - article 145-4 sur l'éco-conception des gares
 - article 146-5 sur les gares partagées
 - article 147 sur la santé des voyageurs et des riverains
- article 166 : Révision du contrat
- article 167 : Règlement amiable des différends
- article 173 : Force majeure
- article 180 sauf article 180-1 : Echéance du contrat
- ANNEXE V-A-1 Inventaire des équipements en gare
- ANNEXE VII-A-2 Licences d'exploitation des marques et modèles
- ANNEXE VII-A-3 Tableau des marques et modèles

Sauf stipulation contraire dans le présent contrat, les pièces contractuelles comprennent, par ordre de priorité, le Contrat et ses Annexes. Les Annexes du Contrat font partie intégrante et ont la même valeur que ce dernier. Toute référence au Contrat inclut ses Annexes. En cas de contradiction entre les stipulations du corps du Contrat et une stipulation d'une Annexe, les stipulations du corps du Contrat prévaudront.

article 2 Durée du contrat

Le contrat est conclu pour une durée de quatre années à compter du 1er janvier 2020. Il prend effet au 1^{er} janvier 2020, à l'exception :

- des objectifs et engagements de performance, qui s'appliquent à compter de la signature du contrat sur la base d'une enveloppe financière répartie au prorata temporis hormis les nouveaux indicateurs pour lesquels les parties ont convenu d'une période d'étalonnage ;
- des remboursements des voyageurs et réfections de charges qui s'appliquent à compter de la signature du contrat.

Toutefois, le périmètre confié respectivement à SNCF Voyageurs et à SNCF Gares & Connexions sera modifié avant l'échéance du contrat prévue par le présent article, conformément aux dispositions prévues à l'article 9.

Chapitre III - MISSIONS DES PARTIES

article 3 Missions d'Île-de-France Mobilités

Autorité organisatrice des transports en Île-de-France, Île-de-France Mobilités exerce les missions prévues aux articles L.1241-1 et L.1241-2 du code des transports, et celles notamment de :

- Fixer les relations à desservir, en définissant notamment l'offre de transport et le niveau de qualité de service ;
- Désigner les exploitants en charge des services de transport public de personnes, et conclut avec eux des contrats de service public ;
- Définir les modalités techniques d'exécution ainsi que les conditions générales d'exploitation et de financement des services de transport ;
- Veiller à la cohérence des programmes d'investissement, sous réserve des compétences reconnues à SNCF Réseau et à la RATP en sa qualité de gestionnaire de l'infrastructure ;
- Arrêter la politique tarifaire de manière à obtenir l'utilisation la meilleure, sur le plan économique et social du système de transport ;
- Concourir aux actions de prévention de la délinquance et de sécurisation des personnels et des usagers
- Favoriser le transport des personnes à mobilité réduite en définissant les principes de mise en œuvre des articles L. 1112-1 et suivants du code des transports sur l'accessibilité des réseaux ;
- Définir, assurer ou faire assurer l'information multimodale ;
- Garantir le caractère intermodal des systèmes ;
- Contrôler l'exécution de l'offre ;
- Coordonner la modernisation du système de transport collectif francilien, en définissant les schémas de principe des grands investissements publics et en approuvant les avant-projets correspondants des maîtres d'ouvrage concernés ; Île-de-France mobilités peut dans ce cas assurer la maîtrise d'ouvrage ;
- Être à l'initiative de l'élaboration et de la révision du Plan de Déplacements Urbains d'Île-de-France dans le cadre des dispositions des articles L 1241-14 et suivants du code des transports ;
- Définir et mettre en œuvre la politique globale de communication relative à l'organisation des transports en Île-de-France, hormis celle des entreprises.

article 4 Missions de SNCF Voyageurs

SNCF Voyageurs exploite, directement ou à travers ses filiales, des services de transport ferroviaire selon les principes du service public. Elle exécute en particulier l'offre de services qui lui est confiée pour l'Île-de-France, et qui est définie par le présent contrat. Dans le cadre du présent contrat, SNCF Voyageurs :

- Assure l'exécution du service dans les conditions prévues par le contrat en termes d'offre, de qualité de service, de tarification, de distribution de titres et de lutte contre la fraude, d'information d'Île-de-France Mobilités ;
- Assure la maintenance du matériel, des installations et des équipements nécessaires à l'exécution du service de référence, autres que ceux de l'infrastructure du Réseau Ferré National (RFN) ;
- Assure le renouvellement du matériel, des installations et des équipements nécessaires à l'exécution du service de référence, autres que ceux de l'infrastructure du RFN et des gares ;

- Assure la gestion et de l'exploitation des gares de voyageurs définies aux points b) et c) du I de l'article 13-1 du décret n°2003-194 dans les conditions définies à l'article 5.
- Commercialise, en son propre nom mais pour le compte d'Île-de-France Mobilités en tant que commissionnaire, tous les produits tarifaires (hormis ceux délégués à un tiers) selon les conditions générales de vente et d'utilisation fixées par Île-de-France Mobilités, contribue à la promotion du service (marketing et développement), assure le service après-vente et une information globale auprès de la clientèle ;
- Contribue à la mise en œuvre de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 sur l'accessibilité, notamment au matériel roulant;
- Participe aux systèmes intégrés en matière d'information, de délivrance des titres, et d'utilisation des points de correspondance ;
- Respecte les spécifications définies par Île-de-France Mobilités en matière d'interopérabilité des systèmes et des réseaux, et met en œuvre, en collaboration avec Île-de-France Mobilités et les autres transporteurs, les moyens adéquats pour l'assurer ;
- Est force de proposition tant en ce qui concerne l'évolution de l'offre, l'amélioration de la qualité du service, la tarification, que la modernisation des réseaux, leur interopérabilité, et la coordination avec les autres opérateurs ;
- Assure des prestations d'études, de conseil, d'ingénierie et d'assistance relevant de l'exploitation du service ;
- Assure les relations avec les clients.

article 5 Missions de SNCF Gares et Connexions, filiale de SNCF Réseau

article 5-1 Principe général

Conformément aux dispositions de l'article L2111-9 du Code des transports, « *SNCF Réseau a pour mission d'assurer, de façon transparente et non discriminatoire, directement ou par l'intermédiaire de filiales, conformément aux principes du service public et dans le but de promouvoir le transport ferroviaire en France dans un objectif de développement durable, d'aménagement du territoire et d'efficacité économique et sociale :*

[...]

5° La gestion unifiée des gares de voyageurs, à travers une filiale dotée d'une autonomie organisationnelle, décisionnelle et financière ; »

SNCF Gares & Connexions est ladite filiale, qui conformément à l'article L2111-9-1 du Code des transports a la charge :

- De la gestion unifiée des gares de voyageurs, de manière autonome (organisationnelle, décisionnelle et financière)
- D'assurer, conformément aux principes du service public, la gestion unifiée des gares de voyageurs. A ce titre, elle est notamment chargée :
 - o D'assurer aux entreprises de transport ferroviaire un service public de qualité en leur fournissant, de façon transparente et non discriminatoire, les services et prestations en gares mentionnés à l'article L. 2123-1 ;
 - o De favoriser la complémentarité des modes de transports individuels et collectifs ainsi que leur coopération, conformément à l'article L. 1211-3 ;
 - o De contribuer au développement équilibré des territoires, notamment en veillant à la cohérence de ses décisions d'investissement avec les politiques locales en matière d'urbanisme et en assurant une péréquation adaptée des ressources et des charges entre les gares qu'elle gère.
 - o Contribue à la mise en œuvre de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 sur l'accessibilité en gares y compris les quais.

L'article 4 du décret 2012-70 modifié relatif aux installations de service du réseau ferroviaire précise le service de base fourni dans les gares de voyageurs par SNCF Gares & Connexions aux entreprises ferroviaires.

A cet égard, aux termes de l'article 14-1 du décret 2003-194 du 7 mars 2003 modifié relatif à l'utilisation du réseau ferroviaire, SNCF Gares & Connexions établit chaque année un document de référence des gares de voyageurs. Ce document précise, « pour chaque gare de voyageurs du réseau ferré national, les prestations régulées qui y sont rendues, les conditions dans lesquelles elles sont rendues, notamment les horaires et périodes pendant lesquels elles sont fournies, et les tarifs des redevances associées. Les conditions générales du contrat mentionné à l'article L. 2123-2 du code des transports devant être conclu entre SNCF Gares & Connexions et l'entreprise ferroviaire sont annexées au document de référence des gares.

Au titre du Document de Référence des Gares, SNCF Voyageurs comme toute entreprise ferroviaire conclut un contrat d'accès aux gares de voyageurs avec SNCF Gares & Connexions et paie les redevances d'accès gares conformément à l'article 13-1 du décret 2003-194.

Par ailleurs, en application de l'article L2111-10-1 A du code des transports, SNCF Gares & Connexions conclut avec l'État un contrat pluriannuel. Ce contrat détermine en particulier les objectifs assignés au gestionnaire de gares en matière de qualité de service, de trajectoire financière, d'accès des entreprises ferroviaires aux gares, de sécurité, de rénovation et de propreté des gares et de développement équilibré des territoires. Le Décret n° 2019-1583 du 31 décembre 2019 précise les conditions d'élaboration du contrat entre l'Etat et SNCF Gares & Connexions.

Les prestations rendues dans les gares de Voyageurs en ce compris celles en Île-de-France au titre du Document de Référence des Gares sont définies par SNCF Gares & Connexions au bénéfice de toute entreprise ferroviaire qui souhaiterait un arrêt en gare.

SNCF Gares & Connexions confie à SNCF Voyageurs par contrat séparé la réalisation de certaines prestations de base telles que l'accueil des voyageurs, l'information en gare, l'assistance PMR, la gestion des flux ...

SNCF Voyageurs réalise certaines prestations de base pour le compte du gestionnaire de gare. En cas d'écart entre le Document de Référence des Gares et ce présent contrat, SNCF Voyageurs en supporte toutes les conséquences.

article 5-2 Modalités de mise en œuvre

Comme précisé ci-dessus SNCF Voyageurs est seule responsable, vis-à-vis d'Île-de-France Mobilités, de la gestion et de l'exploitation des gares de voyageurs définies aux points b) et c) du I de l'article 13-1 du décret n°2003-194.

Les conventions conclues entre SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions pour la gestion et l'exploitation des gares franciliennes sont communiquées à Île-de-France Mobilités dans les deux mois suivants la signature du présent contrat. Les avenants à ces conventions et les nouvelles conventions conclus le cas échéant après la signature du présent contrat sont transmis à Île-de-France Mobilités dans le mois suivant leur signature.

Le présent contrat fixe également la gouvernance des gares de voyageurs définies au point b) et c) du I de l'article 13-1 du décret n°2003-194.

Concernant les gares a), des échanges spécifiques sont réalisées entre SNCF Gares & Connexions et Ile de France Mobilités et le cas échéant un protocole pourra être conclu par contrat séparé entre SNCF Gares & Connexions et Ile de France Mobilités afin de déterminer les engagements entre les parties.

Chapitre IV - PERIMETRE DU CONTRAT

article 6 Le champ d'application du contrat

article 6-1 Activités directement liées à l'exécution du service défini par Île-de-France Mobilités

Sans préjudice des dispositions ci-dessus, le service public de transport collectif de voyageurs assuré par SNCF Voyageurs, comprend :

- l'exploitation de l'ensemble des services réguliers de voyageurs assurés par les trains ou tram-trains Transilien et par les lignes routières tels que décrits dans l'offre contractuelle ;
- la réalisation des services et prestations en gares, points d'arrêts, stations de tramway, arrêts de bus et gares routières relevant de son périmètre de compétences ;
- la maintenance des matériels, installations, et équipements autres que l'infrastructure, nécessaires à l'exécution des services ;
- les dispositifs de vente et de promotion commerciale, ainsi que la commercialisation, en son propre nom mais pour le compte d'Île-de-France Mobilités en tant que commissionnaire, des produits tarifaires utilisables en Île-de-France dans le respect de la tarification applicable en Île-de-France, et sans préjudice des droits des autres transporteurs franciliens en la matière ;
- les activités concourant directement à la réalisation du service de transport public en Île-de-France exercées en commun avec les autres transporteurs ;
- les autres activités contribuant à la valorisation des services et espaces de transport sans préjudice des compétences reconnues à SNCF Réseau en tant que gestionnaire d'infrastructures et à SNCF Gares & Connexions ;
- le contrôle des voyageurs, au regard des règles de police des chemins de fer ;
- les actions de prévention concourant au sentiment de sécurité par les voyageurs.

L'offre contractuelle peut être modifiée au cours de l'exécution du contrat, selon les modalités définies dans le TITRE I.

Certains services peuvent également être financés par des collectivités locales ou leurs groupements, en vertu de conventions spécifiques conclues conformément à l'article R. 1241-35 du Code des transports, ou même par d'autres tiers. SNCF Voyageurs est autorisée, après information préalable d'Île-de-France Mobilités, à contractualiser avec des tiers des services publics temporaires accessoires à « l'offre contractuelle ». Ces services ne doivent ni détériorer l'équilibre du contrat, ni nuire à la qualité du service telle que définie par le contrat.

article 6-2 Les activités annexes

Entrent dans le champ d'application du présent contrat les activités annexes aux activités décrites à l'article 10-1, sous réserve qu'elles ne nuisent pas à l'exécution des dites activités.

Sont notamment des activités annexes, toute activité impliquant une incidence positive générée au sein du réseau exploité au titre des obligations de service public assumées par SNCF Voyageurs. Constituent notamment des activités annexes la concession des espaces publicitaires et commerciaux délivrée par SNCF Gares & Connexions ou les ventes de produits divers assurées par le réseau de vente commercial de SNCF Voyageurs. Elles contribuent à l'équilibre économique du contrat.

L'organisation de ces activités ressort de l'initiative et de la responsabilité de SNCF Voyageurs ou de SNCF Gares & Connexions en fonction des activités concernées.

Dans le cas où une activité annexe n'est pas incluse dans le champ d'application du contrat, les produits et charges qu'elle génère ne sont pas intégrés au compte financier prévisionnel du contrat.

Toute nouvelle activité annexe devra faire l'objet d'un accord préalable d'Île-de-France Mobilités.

article 6-3 Activités exclues du champ d'application du contrat

Les activités exclues du champ d'application du contrat sont :

- les activités de SNCF Voyageurs autres que les transports régionaux de voyageurs en Île-de-France, à l'exception des activités opérationnelles (TER ou filiale dédiée) qui assurent des dessertes en Île-de-France ;
- les activités de SNCF Voyageurs pour les missions de gestion du trafic et des circulations sur le Réseau Ferré National (RFN), ainsi que de fonctionnement et d'entretien des installations techniques et de sécurité de ce réseau qu'elle assure pour le compte de SNCF Réseau ;
- les services de transport occasionnel ou les services de transport privé ;

Les activités exclues du champ d'application du contrat ne peuvent en aucun cas être financées par l'utilisation des rémunérations prévues pour l'exécution du présent contrat. L'utilisation des biens affectés à l'exécution de l'offre contractuelle dans le cadre d'activités exclues du contrat est soumise à information préalable d'Île-de-France Mobilités.

article 7 Dispositions relatives à l'utilisation de l'infrastructure du Réseau Ferré National de SNCF Réseau

SNCF Voyageurs exploite les services régionaux de transport ferroviaire de voyageurs d'Île-de-France sur les infrastructures du Réseau Ferré National (RFN) appartenant à SNCF Réseau.

Pour mettre en œuvre, sur les infrastructures du RFN, l'offre de référence dans les conditions prévues par le contrat, SNCF Voyageurs :

- procède à la réservation des sillons nécessaires ;
- acquitte les péages correspondants.

L'incidence sur les circulations des travaux réalisés sur l'infrastructure fait l'objet des dispositions du Chapitre III du TITRE I.

article 7-1 L'utilisation de l'infrastructure

SNCF Voyageurs exécute un volume d'offre et un niveau de qualité de service prévus par le présent contrat, en utilisant l'infrastructure du RFN existante.

SNCF Voyageurs s'inscrit dans une perspective d'amélioration du service rendu, à laquelle contribuent le maintien et l'amélioration de cette infrastructure. Réciproquement, l'importance du volume d'offre généré par le service de référence, objet du présent contrat, contribue à la mise en valeur de l'infrastructure et à l'optimisation de son utilisation.

article 7-2 La réservation de sillons

SNCF Voyageurs assure la réservation des sillons conformément aux demandes d'Île-de-France Mobilités, afin de mettre en œuvre l'offre de référence dans les conditions prévues à l'article 11.

La Conférence Régionale de Concertation sur les Sillons (CRCS), associant notamment SNCF Réseau, Île-de-France Mobilités et les entreprises ferroviaires dont SNCF Voyageurs, permet un échange d'informations sur les questions relatives à l'affectation des capacités.

article 7-3 L'acquittement des péages

La tarification des infrastructures relève de la décision de l'Etat. Les péages acquittés par SNCF Voyageurs en contrepartie de l'utilisation du RFN pour la réalisation de l'offre de référence sont facturés à Île-de-France Mobilités par SNCF Voyageurs, conformément aux modalités de l'Article IV - Chapitre III -.

article 8 Le périmètre opérationnel du contrat

L'offre faisant l'objet du présent contrat porte sur les services réguliers ouverts au public, exploités par SNCF Voyageurs.

Elle comprend les dessertes, les installations de service du réseau ferroviaire et les matériels roulants permettant d'assurer l'exploitation des 13 lignes Transilien et des lignes de trams-trains actuelles et futures décrites en ANNEXE I-A-1 ainsi que sur l'offre complémentaire mise en œuvre lors des événements exceptionnels récurrents décrits en ANNEXE I-A-3.

Le réseau ferroviaire comprend :

- 13 lignes Transilien (A, B, C, D, E, H, J, K, L, N, P, R et U), dont 5 lignes de RER (A, B, C, D et E) parmi lesquelles 2 (A et B) sont co-exploitées avec la RATP. Ces 13 lignes sont subdivisées en 43 branches.

Le périmètre contractuel du ressort de SNCF Voyageurs sur les deux lignes de RER A et B co-exploitées est constitué de 4 branches selon les regroupements décrits en ANNEXE I-A-1. SNCF Voyageurs s'engage à proposer aux voyageurs, en partenariat avec la RATP, un service homogène sur l'ensemble de ces deux lignes.

La RATP est gestionnaire d'infrastructure et exploitant du tunnel commun RER B/ RER D.

La desserte de 7 de ces lignes Transilien (les lignes C, H, J, K, N, P, R) est complétée par des trains d'autres activités de SNCF Voyageurs (les Trains Express Régionaux – TER), ayant au moins deux arrêts en Île-de-France, couverts par le mécanisme des prestations trains, et qui relèvent de la compétence d'autres autorités organisatrices. Les liaisons ferroviaires concernées sont décrites en ANNEXE I-A-1.

- 2 lignes de trams-trains (T4 et T11 Express)

Le périmètre de l'offre ferroviaire au 1er janvier 2020 est décrit dans l'ANNEXE I-A-1. Cette annexe est mise à jour à chaque modification de périmètre sur la durée du contrat.

L'offre faisant l'objet du présent contrat comprend également l'offre routière exploitée par SNCF Voyageurs, à savoir les lignes du réseau Noctilien, les lignes de jour ainsi que les lignes d'extrême soirée. Les lignes du réseau Noctilien visent à compléter l'offre ferroviaire de jour exploitée par SNCF Voyageurs, et à ce titre, assurent autant que possible la desserte de gares en dehors des heures de circulation des trains.

Le périmètre de l'offre routière au 1er janvier 2020 est décrit dans l'ANNEXE I-B-1.

L'exploitation des lignes du réseau Noctilien, du réseau de soirée et du réseau de jour est assurée par des entreprises de transport routier de voyageurs affrétées à la suite d'une mise en concurrence effectuée par SNCF Voyageurs.

Le périmètre contractuel est détaillé à l'ANNEXE VI-5.

article 9 Evolution du périmètre opérationnel : coupons détachables du contrat

L'exploitation par SNCF Voyageurs des lignes du réseau Noctilien prend fin dans la nuit du 1er au 2 janvier 2023, sans que cette modification du périmètre donne lieu à une quelconque compensation ou indemnité de quelque nature au profit de SNCF Voyageurs. Dans l'organisation des appels d'offres prévus à l'article 37 du présent contrat, SNCF Voyageurs tient compte de cette date de fin d'exploitation prévue dans la nuit du 1er au 2 janvier 2023. Les conséquences financières de l'arrêt de l'exploitation du réseau Noctilien par SNCF Voyageurs feront l'objet d'un avenant permettant de détacher les charges correspondantes.

Par ailleurs, l'exploitation d'une ou plusieurs lignes du réseau ferroviaire décrit à l'article 10 du présent contrat pourra être confiée à un exploitant après mise en œuvre d'une procédure de mise en concurrence, conformément à l'article 12 de la loi n° 2018-515 du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire (soit l'article L. 1241-7-1 du code des transports). La ou les lignes concernées seront identifiées par Île-de-France Mobilités qui notifiera sa décision à SNCF Voyageurs dans les conditions prévues à l'article 174 du présent contrat. Les lignes feront l'objet à compter de cette notification d'un avenant permettant de détacher les charges correspondantes et de traiter les enveloppes financières des bonus-malus pénalités qui étaient afférentes à ces lignes.

TITRE I. L'OFFRE ET LA REGULARITE ASSOCIEE

Autorité organisatrice des transports publics de voyageurs en Île-de-France, Île-de-France Mobilités coordonne le développement des transports collectifs sur le périmètre de la région. Elle fixe la consistance et le niveau de l'offre et des services offerts aux voyageurs. Dans ce cadre, la qualité de l'offre réalisée est une priorité pour Île-de-France Mobilités.

Par le présent contrat, Île-de-France Mobilités définit l'offre de transport contractuelle souhaitée sur le périmètre de lignes exploité par SNCF Voyageurs et défini à l'article 10. Le Titre I décrit l'offre contractuelle ferroviaire et routière ainsi que les modalités de suivi des modifications temporaire ou pérenne de l'offre durant la durée du contrat. Il définit les indicateurs contractuels de mesure de l'offre réalisée et de la qualité de service et les mécanismes d'incitations financières associés. Dans un contexte où le volume de travaux programmés sur le réseau ferré national ne cesse d'augmenter, une attention particulière est portée sur le suivi de la programmation des travaux et de leurs impacts en termes de circulation.

SNCF Voyageurs s'engage à réaliser le service contractualisé avec Île-de-France Mobilités, dans les conditions définies par le TITRE I du présent contrat.

Chapitre I - L'OFFRE FERROVIAIRE

article 10 Description de l'offre

article 10-1 Principes de description de l'offre

Le service contractualisé des 13 lignes Transilien, comprenant les trains d'autres activités SNCF Voyageurs desservant l'Île-de-France couverts par le mécanisme des prestations trains, et des lignes de trams-trains, est donné ligne par ligne et branche par branche en ANNEXE I-A-2. Il précise, selon les indications ci-après, la description des lignes, la description de l'offre commandée par Île-de-France Mobilités et les éléments transmis à titre indicatif.

Ainsi, l'offre contractuelle est décrite en ANNEXE I-A-2, sous forme :

- d'un classeur particulier, sous format papier et électronique, reprenant :
 - o les caractéristiques du réseau ferré ;
 - o les caractéristiques du réseau routier ;
 - o les missions par ligne, 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) et en extrême soirée (à partir de 22h)) et par type de jour (hiver : JOB, samedi, dimanche et fêtes ; été : JOB, samedi, dimanche et fêtes).
- d'un descriptif train par train détaillé par branche (manchettes), sous format électronique, en distinguant l'offre hiver et l'offre été (réduit et très réduit pour les lignes concernées) et reprenant :
 - o le numéro du train ;
 - o son code mission ;
 - o son horaire gare par gare ;
 - o le temps de parcours de l'origine-destination ;
 - o l'activité exploitant ce train (Transilien ou TER) ;
 - o les jours et périodes de circulation ;
 - o le type de matériel roulant affecté à ce train, sa composition et son nombre de caisses ou de voitures, sa capacité totale (places assises + debout 4 voyageurs /m², à l'exception du matériel AGC B82500 pour lequel est retenue la valeur de 2 voyageurs /m²) ;
 - o le kilométrage commercial de l'origine-destination.

Le nombre et la liste des événements exceptionnels récurrents dont il est tenu compte dans la définition de l'offre contractuelle (renforts de l'offre pour des événements ponctuels tels que les nuits festives du nouvel an et la fête de la musique, les salons, les rencontres sportives et culturelles, etc.) figurent dans l'ANNEXE I-A-3.

Les données kilométriques de l'offre contractuelle correspondant au périmètre contractuel du ressort de SNCF Voyageurs sont détaillées par branche de ligne, pour les 43 branches des lignes ferroviaires et les deux lignes de trams-trains, en distinguant les trains x kilomètres commerciaux en heures de pointe et en heures creuses. Ces données sont reprises dans l'ANNEXE I-A-5 couvrant la durée du contrat et servant de référence à l'indicateur annuel de suivi de réalisation de l'offre. Les volumes de trains x kilomètres totaux comprenant les kilomètres techniques sont également fournis par SNCF Voyageurs à titre d'information pour chacune des lignes. Cette annexe est établie conjointement avec la RATP pour les éléments relatifs aux lignes A et B du RER.

Les données de composition des matériels roulants sont établies chaque année à partir de l'offre contractuelle pour chacune des branches des lignes ferroviaires (hors RER A et B et les lignes trams-trains) en caisses x kilomètres commerciales sur toute la journée et en places x kilomètres commerciales aux heures de pointe. Ces données sont reprises dans l'ANNEXE I-A-5.

article 10-2 Modalités de transmission et de mise à jour des documents relatifs à la description de l'offre contractuelle

L'ANNEXE I-A-2 reprenant la description de l'offre contractuelle est mise à jour chaque année par SNCF Voyageurs et transmise de façon annuelle pour l'année N au plus tard le 31 décembre de l'année N-1. Cette mise à jour annuelle intégrera :

- les modifications de l'offre contractuelle validées par l'autorité organisatrice selon les modalités précisées à l'article 11;
- les évolutions de la description de la ligne ou du parc du matériel roulant.

Dans le cas de déploiement progressif de nouveaux matériels roulants sur une ligne, une mise à jour semestrielle du descriptif de l'offre contractuelle train au train, tel que détaillée dans l'ANNEXE I-A-2 est réalisée par SNCF Voyageurs pour la ligne concernée. Le descriptif de l'offre train au train mis à jour pour l'année N est alors transmis par SNCF Voyageurs au plus tard le 30 juin de l'année N.

Si besoin, les descriptifs trains par trains (manchettes) du service d'été de l'année N seront réactualisés avant le 31 mars de l'année N.

L'ANNEXE I-A-3 précisant la liste des événements exceptionnels pris en compte dans l'offre contractuelle et le niveau d'offre annuel par ligne au titre de ces événements est actualisée chaque année par SNCF Voyageurs et transmise pour l'année N au plus tard le 31 décembre de l'année N-1.

L'ANNEXE I-A-5 reprenant le volume de l'offre contractuelle en trains*kilomètres commerciaux aux heures de pointes et aux heures creuses, en trains*kilomètres totaux sur la journée ainsi que le volume en places*kilomètres aux heures de pointe et en caisses*kilomètres sur toute la journée est mise à jour chaque année par SNCF Voyageurs et transmise de façon annuelle pour l'année N au plus tard le 31 décembre de l'année N-1. Cette mise à jour annuelle intégrera les modifications de l'offre contractuelle validées par l'autorité organisatrice selon les modalités précisées à l'article 11.

Cette annexe actualisée annuellement sert de référence aux indicateurs de suivi de la réalisation de l'offre et de la composition des matériels roulants selon les modalités définies en ANNEXE I-A-7 et en ANNEXE I-A-8.

SNCF Voyageurs transmet à Île-de-France Mobilités au plus tard le 31 octobre de l'année N-1 une version préliminaire du descriptif de l'offre trains par trains (manchettes) et les éléments techniques permettant d'élaborer l'ANNEXE I-A-5, à savoir une première version non exhaustive et non finalisée de l'offre théorique de l'année N qui permet à Île-de-France Mobilités d'avoir une vision de l'offre et de la composition des trains qui sera mise en œuvre au changement de service.

L'ensemble de ces données relatives à l'offre sont fournies sous format électronique.

Par ailleurs, afin de favoriser une bonne intermodalité entre opérateurs, SNCF Voyageurs transmettra dans les meilleurs délais les futures grilles horaires du SA N+1 aux opérateurs de bus, entre 3 et 6 mois avant leur mise en œuvre.

Dans le cadre du développement de nouveaux systèmes d'informations par SNCF Voyageurs, les modalités de transmission des données descriptives de l'offre contractuelle peuvent évoluer au cours du contrat. SNCF Voyageurs associera Île-de-France Mobilités aux réflexions sur le développement d'un outil de visualisation de l'offre contractuelle et à la définition de ses fonctionnalités. Cet outil doit permettre de simplifier d'ici la fin du contrat les modalités d'échanges entre Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs des données relatives à l'offre contractuelle.

article 11 Modification de l'offre contractuelle

Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs, en lien avec la RATP s'agissant des RER A et B, recherchent en permanence l'amélioration de l'offre de transport sur la durée du contrat, pour une meilleure adéquation de l'offre à la demande et une amélioration de la robustesse de l'exploitation. Les modifications de l'offre contractuelle peuvent être à l'initiative de l'autorité organisatrice et/ou de SNCF Voyageurs, dans le cadre de sa mission de conseil auprès d'Île-de-France Mobilités, le cas échéant après concertation avec la RATP.

article 11-1 Principes généraux

Par modification de l'offre contractuelle, on entend les adaptations à la hausse ou à la baisse de l'offre par rapport à l'offre contractuelle définie à l'article 10 et appréciée au 1^{er} janvier de chaque année, et qui font l'objet d'une décision d'Île-de-France Mobilités.

L'offre contractuelle peut être modifiée de façon :

- temporaire : toute modification de l'offre n'ayant pas vocation à perdurer sur la durée restante du contrat (travaux, événements exceptionnels, etc.) ;
- pérenne : toute modification de l'offre ayant vocation à perdurer sur la durée restante du contrat.

Parmi les modifications pérennes de l'offre contractuelle, on distingue deux types de modification :

- les modifications dites « refonte de l'offre » qui correspondent à une modification structurante de la grille horaire notamment au niveau de la trame 2 heures (heure de pointe), avec une évolution significative de l'ordonnancement des trains et/ou de la desserte nécessitant des études techniques approfondies et entraînant des modifications des roulements matériels et agents ;
- les adaptations de l'offre.

Île-de-France Mobilités finance, via le présent contrat, l'ensemble des études d'adaptations de l'offre nécessaires, au-delà des moyens d'études propres de SNCF Voyageurs. SNCF Voyageurs s'engage ainsi à réaliser l'ensemble de ces études, identifiées conjointement avec l'autorité organisatrice selon le calendrier défini à l'article 11-2. Le respect du calendrier de programmation des études est une condition nécessaire pour garantir les délais de réalisation des études.

Dans le cadre des modifications dites refonte de l'offre, SNCF Voyageurs présentera à Île de France Mobilités un devis détaillé des études techniques et des ressources supplémentaires mises en place nécessaires à la conduite du projet de refonte de l'offre, dans la mesure où l'ampleur et la durée de celui-ci requièrent un dispositif complémentaire pour SNCF Voyageurs. Ce devis de la phase projet sera présenté séparément et en amont du devis définitif de refonte de l'offre, dès que SNCF Voyageurs aura arrêté le dispositif nécessaire, à moins que les deux parties conviennent de le traiter dans le cadre du devis définitif

article 11-2 Programmation des modifications d'offre contractuelle

Les modifications de l'offre contractuelle (pérennes ou temporaires) envisagées au cours de l'exécution du contrat font l'objet d'une programmation pluriannuelle définie initialement à la signature du contrat et ajustée de façon régulière sur la durée du contrat.

En septembre de l'année N-3 et sur la base de la liste des modifications d'offre préétablie à la signature du contrat, un tableau de bord listant l'ensemble des études d'évolution d'offre envisagées pour les trois à cinq années à venir, selon les dispositions prévues à l'ANNEXE I-A-6, est formalisé par Île-de-France Mobilités avec l'appui de SNCF Voyageurs (et de la RATP pour les RER A et B). Ce tableau de bord est réactualisé et partagé par Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs à chaque comité de suivi de l'offre.

Afin d'éclairer Île-de-France Mobilités sur les besoins de modification de l'offre contractuelle et d'amélioration de la qualité de service, SNCF Voyageurs réalisera un diagnostic pour chacune des 13 lignes Transilien et des lignes trams-trains, au moins une fois sur la durée du contrat, selon un calendrier discuté avec Île-de-France Mobilités.

Le diagnostic portera sur :

- **La performance de la ligne et des branches**, qualifiée sur la base des indicateurs de production, de ponctualité et de qualité de service (notamment la perception des voyageurs). La tendance sur les 5 dernières années sera analysée. Une identification des trains « malades » (suppressions et retards récurrents et fréquents) viendra compléter cette analyse ;
- **L'adéquation de la desserte et de la grille horaire avec les données de fréquentation** issues des comptages et des simulations d'évolution du trafic.

Les résultats du diagnostic feront l'objet d'une présentation spécifique lors des réunions annuelles dites « Trajectoire de ligne », telles que définies à l'article 14-3.

SNCF Voyageurs et Île-de-France Mobilités s'informent réciproquement, à chaque comité de suivi de l'offre de l'avancement des études d'exploitation.

Chacune des parties conserve in fine, son autonomie de décision sur l'engagement des études, ainsi que sur l'adaptation des programmes en cours d'année. Chacune communique à l'autre les résultats des études menées.

Concernant les études et enquêtes qu'Île-de-France Mobilités commande :

- SNCF Voyageurs s'engage à faciliter l'accès de son réseau aux enquêteurs, et à fournir tous les éléments en sa possession nécessaires à ces études et enquêtes ;
- en contrepartie Île-de-France Mobilités s'engage à en préserver la confidentialité selon les modalités définies à l'article 160 et, le cas échéant, à l'article 161, et à fournir les résultats de ces études et enquêtes.

article 11-3 Les modifications temporaires de l'offre contractuelle

Les modifications temporaires de l'offre contractuelle, portant notamment sur des évolutions de dessertes ou de matériel roulant, relèvent notamment des causes distinctes suivantes :

- d'ajustements calendaires relevant notamment de l'incertitude sur la programmation des vacances scolaires et des jours fériés à la date de signature du contrat ;
- d'événements exceptionnels autres que ceux prévus dans l'offre contractuelle et décrits en ANNEXE I-A-3 et ANNEXE I-A-4;
- de travaux programmés impactant de manière significative la capacité de transport et pouvant conduire à une modification de l'offre contractuelle.

SNCF Voyageurs soumet à l'accord d'Île-de-France Mobilités à l'occasion des Comités de Suivi Offre (COSO), la liste des modifications temporaires de l'offre contractuelle par ligne telles que définies plus haut, établies conjointement avec la RATP pour les RER A et B, et leur incidence sur la production, en distinguant le cas échéant les éléments relevant du périmètre contractuel de la RATP.

SNCF Voyageurs présente alors également une évaluation de l'incidence financière de ces modifications. La décision de modification des niveaux d'offre contractuelle, et leurs éventuelles conséquences financières, est prise par Île-de-France Mobilités après un examen préalable obligatoire en COSO. Les modifications apportées et leurs éventuelles conséquences financières associées sont intégrées au contrat par voie d'avenant.

1) Les ajustements calendaires

L'ANNEXE I-A-5 précise le niveau d'offre contractuelle sur la base d'un calendrier prévisionnel couvrant la durée du contrat. Les ajustements calendaires s'effectueront en référence à ce calendrier et seront intégrés à la mise à jour annuelle de l'ANNEXE I-A-5.

2) Les événements exceptionnels

L'ANNEXE I-A-3 précise la liste des événements exceptionnels pris en compte dans l'offre contractuelle et le niveau d'offre annuel par branche au titre de ces événements.

SNCF Voyageurs transmet annuellement au plus tard le 31 décembre de l'année N-1 une mise à jour de cette annexe pour l'année N, établie en liaison avec la RATP pour les lignes A et B, dont les conséquences sur l'offre contractuelle sont traitées conformément aux modalités précisées ci-avant.

Île-de-France Mobilités peut décider la mise en œuvre d'un dispositif de type « Nuits Festives » tel que décrit en ANNEXE I-A-4, au-delà des deux nuits prévues contractuellement et dans la limite de 3 nuits festives supplémentaires par an. Afin de garantir la faisabilité du dispositif au regard du calendrier de programmation des travaux, la demande doit parvenir à SNCF Voyageurs avant le 1^{er} janvier de l'année N-1 et au plus tard neuf mois avant la date prévisionnelle de l'évènement étant donné les moyens à engager.

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

Les modalités financières associées à la mise en œuvre de ces Nuits Festives supplémentaires seront discutées au cas par cas et feront l'objet d'un avenant le cas échéant.

Les renforts d'offre liés à des événements exceptionnels (hors nuits festives) non pris en compte dans l'offre contractuelle et souhaités par un tiers demandeur font l'objet d'une information préalable de SNCF Voyageurs, et de la RATP le cas échéant, à Île-de-France Mobilités dès qu'elles en ont connaissance.

La mise en œuvre de ces renforts d'offre temporaires fera l'objet d'une autorisation préalable par Île-de-France Mobilités et est conditionnée au financement par le tiers ayant exprimé la demande.

Après instruction avec le demandeur et Île-de-France Mobilités, le cas échéant lors de réunions techniques ad hoc, de la faisabilité technique et des conséquences sur l'offre contractuelle, SNCF Voyageurs adresse obligatoirement cette demande à Île-de-France Mobilités, accompagnée d'un projet chiffré, 6 semaines au plus tard avant sa date prévisionnelle de mise en œuvre.

Sauf avis contraire d'Île-de-France Mobilités, au moins 4 semaines avant la date prévisionnelle de mise en œuvre, SNCF Voyageurs adresse formellement sa réponse au demandeur et traite directement avec lui.

Dans le cas où Île-de-France Mobilités décide, à titre exceptionnel, de participer au financement des dessertes liées à l'évènement, sa rémunération est alors déterminée par différence entre les coûts marginaux et les recettes prévisionnelles supplémentaires engendrés par l'évènement, présentés par SNCF Voyageurs. L'instruction de la demande par les services d'Île-de-France Mobilités peut nécessiter des compléments d'informations sur les éléments communiqués.

La décision d'Île-de-France Mobilités, qui peut nécessiter des compléments d'informations sur les coûts communiqués, intervient dans les meilleurs délais, au plus tard 5 jours avant l'évènement. Le dispositif de communication accompagnant l'évènement est défini selon les modalités décrites au TITRE III.

Lorsqu'Île-de-France Mobilités est à l'origine d'une demande de renforts liés à des événements exceptionnels, hors dispositif type « nuits festives » non prévu dans l'offre contractuelle, elle doit adresser cette demande à SNCF Voyageurs 2 mois au moins avant la mise en œuvre prévisionnelle, sauf cas d'urgence dûment motivé par Île-de-France Mobilités.

3) Les travaux programmés pouvant conduire à une modification de l'offre contractuelle

Pour les travaux programmés perturbant de façon significative l'exploitation normale du service, de par leur durée ou leur impact sur la circulation (interruption et / ou réduction du trafic durable, totale ou partielle et en continu), Île-de-France Mobilités peut décider à titre exceptionnel, sur proposition de SNCF Voyageurs, de modifier de façon temporaire l'offre contractuelle. Cette modification temporaire de l'offre contractuelle fera l'objet d'un avenant intégrant au contrat les adaptations du plan de transport proposées par SNCF Voyageurs et validées par Île-de-France Mobilités.

L'approbation de l'avenant par le Conseil d'Île-de-France Mobilités est un préalable à la mise en œuvre de ces modifications définies ci-après.

Pour des travaux éligibles prévus l'année N, et pour lesquels une modification temporaire de l'offre est prévue par avenant :

- au plus tard au 31/08/N-1, SNCF Voyageurs transmet un dossier technique et un devis estimatif (fourchette de prix) indiquant :
 - o le plan de transport proposé pour prendre en charge les usagers de manière optimale (alternatives de transport multimodales avec capacité d'accueil, Origine-Destination, rallongement maximal du temps de parcours, aussi bien via bus de substitution ou renforts de lignes régulières ou autre mode);
 - o les impacts financiers en termes de surcoûts du plan de transport (coût du plan de transport ferré et routier, des moyens de prise en charge spécifiques mis en œuvre pendant les travaux, des études et enquêtes spécifiques nécessaires pendant ou en amont de ces travaux) et auquel est soustrait l'ensemble des économies liées à la non-circulation des trains réalisées par SNCF Voyageurs, valorisées selon le barème des coûts unitaires défini à l'ANNEXE VI-8.
- Au plus tard au 31/12/N-1 (ou à une date fixée lors du COSO d'Octobre N-1), SNCF Voyageurs transmet un dossier technique finalisé et un devis définitif.
- Au plus tard lors du Conseil d'Île-de-France Mobilités de février/mars de l'année N (ou à une date fixée lors du COSO de janvier N), le plan de transport et les moyens de prise en charge client prévus, sont soumis à l'approbation du Conseil d'Île-de-France Mobilités et intégrés au contrat par voie d'avenant.

Île-de-France Mobilités peut également demander à SNCF Voyageurs d'intégrer certaines opérations travaux d'envergure à l'offre de référence, en particulier en lien avec la RATP. Le calendrier des échéances de passage en Conseil est alors fixé par Île-de-France Mobilités.

article 11-4 Les modifications pérennes de l'offre contractuelle

Les évolutions de l'offre contractuelle souhaitées par l'autorité organisatrice en cours de contrat peuvent rendre nécessaire une actualisation de l'offre contractuelle.

Les modifications pérennes de l'offre sur lesquelles les Parties s'accordent donnent lieu à un avenant au contrat portant sur une modification du descriptif et du volume de l'offre contractuelle et de la rémunération de SNCF Voyageurs à la hausse ou à la baisse. Il comprend les évolutions de l'offre et les montants financiers retenus.

L'approbation de l'avenant par le Conseil d'Île-de-France Mobilités est un préalable à la mise en œuvre des modifications répertoriées à l'article 11-4.

Certaines évolutions de grilles horaires peuvent être proposées par SNCF Voyageurs afin d'améliorer la robustesse du plan de transport et donc la ponctualité des voyageurs. La description de la nature des modifications envisagées, leurs conséquences et les bénéfices attendus pour les voyageurs seront soumises à la validation d'Île-de-France Mobilités en COSO. Le cas échéant, concernant les modifications n'ayant pas d'impact sur l'équilibre financier du contrat ou entraînant un ajustement mineur des grilles horaires, Île-de-France Mobilités pourra procéder à la validation de ces modifications en COSO et préciser par courrier l'approbation et la mise en œuvre de ces modifications, sans délibération préalable de son Conseil.

1) Dispositions communes aux modifications pérennes de l'offre contractuelle

Île-de-France Mobilités élabore en relation avec SNCF Voyageurs, et la RATP pour les RER A et B, la consistance, la nature et le niveau de performance des services de transport ferroviaires de voyageurs en Île-de-France et les conditions technico-commerciales de réalisation.

a) Modalités de réalisation des études

Dans le cas des modifications pérennes entraînant des adaptations de l'offre contractuelle, Île-de-France Mobilités soumet à SNCF Voyageurs, et à la RATP le cas échéant pour les lignes A et B, les objectifs et les gains attendus de chaque modification, exprimés en termes de renfort du niveau de desserte, d'amélioration de la fréquence et des amplitudes horaires et/ou de renfort de la composition des trains selon les besoins des voyageurs. Dans le cadre de sa mission de conseil auprès de l'autorité organisatrice, SNCF Voyageurs tâchera d'objectiver les gains et bénéfices apportés par ces modifications au regard des besoins voyageurs.

L'ensemble de ces modifications d'offre envisagées à l'année N sont listées dans le tableau de bord prévu à l'article 11-2 et présentées au Comité de suivi de l'offre du 4^{ème} trimestre N-3.

Sur la base de ce tableau de bord, Île-de-France Mobilités valide lors de ce Comité de suivi de l'offre la liste des études à mener par SNCF Voyageurs. SNCF Voyageurs programme alors des comités techniques avec Île-de-France Mobilités afin de proposer en comité de suivi de l'offre un tableau de bord actualisé et partagé entre les Parties.

Dans le cas des refontes de l'offre réalisées en co-construction, Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs élaborent, dans un premier temps, un diagnostic approfondi de la ligne portant sur les conditions d'exploitation, la fréquentation et le contexte territorial. Le diagnostic conduit à l'identification des objectifs structurants de la refonte et ainsi à la définition, dans un second temps, d'un cahier des charges. Le cahier des charges, doit rappeler les objectifs et le contexte du projet de refonte et décrire de façon synthétique les points du diagnostic sur lesquels il est nécessaire d'agir (missions et dessertes ciblées, robustesse de la grille, impact des travaux, etc.).

Il est établi dans un délai compatible avec les délais de conception et de mise en production tels que définis dans l'ANNEXE I-A-6.

La conduite des projets de refonte de l'offre est jalonnée par différentes instances de concertation menées avec les territoires, comme définies à l'ANNEXE I-A-6. Île-de-France Mobilités est en charge de définir, au lancement du projet, les territoires (élus et associations) concernés.

Le suivi technique de la refonte est organisé par l'intermédiaire de comités techniques entre Île-de-France Mobilités, SNCF Voyageurs et SNCF Réseau.

b) Modalités de décision et d'application

Pour toute modification pérenne de l'offre contractuelle, notamment celles ayant une incidence sur l'équilibre financier et les objectifs de production et de qualité de service, SNCF Voyageurs, en lien avec la RATP le cas échéant pour les lignes A et B, transmet à Île-de-France Mobilités un dossier présentant :

- le projet de manière argumentée (impacts pour les voyageurs) ;
- l'estimation des données chiffrées (créations / suppressions / modifications de trains ou d'arrêts) ;
- les grilles horaires programmées et le matériel roulant prévu (avec une situation avant et après) sous réserve de leur conformité avec le calendrier prévu et annexé au présent contrat ;
- les éléments économiques et financiers correspondant aux hypothèses présentées sur le service projeté : estimation des variations attendues de trafic et de recettes directes en valeur annuelle liées à la modification d'offre envisagée, et chiffrage des dépenses prévisionnelles sous forme d'un devis figurant dans l'ANNEXE VI-8 conformément aux dispositions chapitre II du TITRE VI sur l'adaptation de la rémunération de SNCF Voyageurs ;
- l'évaluation des conséquences sur la robustesse de l'exploitation et les moyens nécessaires au maintien de la performance du service.

En termes de calendrier, pour une mise en œuvre de modifications pérennes de l'offre contractuelle devant intervenir à l'année N (y compris au 15 décembre N-1), SNCF Voyageurs transmet :

- le 31 août N-2 : un dossier technique décrivant le projet d'évolution d'offre et le résultat des études, accompagné d'un devis estimatif. Ces documents permettent la présentation des évolutions envisagées à la Commission Offre Transport (COT) d'Île-de-France Mobilités d'Octobre N-2 puis au Conseil d'Île-de-France Mobilités de Novembre ou Décembre N-2 ;
- le 31 Octobre N-2 : un devis définitif accompagné d'un dossier technique affiné, le cas échéant, sous réserves que les évolutions d'offre soient stabilisées en juin N-2. Île-de-France Mobilités soumet à l'approbation du Conseil de février/mars N-1, au plus tard, la teneur des grilles de desserte de la nouvelle offre ainsi que l'avenant au contrat, comprenant la prise en compte des incidences financières sur l'équilibre contractuel.

Ces délais s'inscrivent dans la procédure de calendrier figurant dans l'ANNEXE I-A-6. Les Parties peuvent convenir exceptionnellement de déroger au calendrier après validation lors d'un COSO. Le non-respect du calendrier tel que décrit à l'ANNEXE I-A-6, par les deux parties, compromet la mise en œuvre de l'évolution d'offre au service annuel initialement visé.

Les incidences des modifications pérennes sur l'offre contractuelle et sur les équilibres financiers sont traitées par voie d'avenant au présent contrat.

c) Les livrables complémentaires pour les refontes de l'offre

Dans le cas d'une refonte de l'offre, SNCF Voyageurs s'engage à produire et à transmettre à Île-de-France Mobilités, les livrables complémentaires nécessaires durant la phase de conception de la nouvelle offre et qui sont les suivants :

- Un diagnostic approfondi sur les conditions d'exploitation et de production ferroviaire de la ligne concernée ainsi qu'une analyse de trafic et des impacts travaux. Comme mentionné à l'article 11-4-1-a, ce diagnostic doit permettre d'aboutir à la définition du cahier des charges de la refonte ;
- Des propositions de scénarios en heures de pointe appuyées par une analyse multicritère précisant à minima l'impact sur la charge des trains et sur la robustesse ;
- Des analyses issues de la réalisation de tests de robustesse déterministes et stochastiques. Les résultats des tests de robustesse constituent un préalable à la validation du projet de refonte de l'offre, ils doivent intervenir au plus tard en juin de l'année N-2, avant l'expression de besoin 24h.

Par ailleurs, dans une démarche de co-construction avec les territoires, SNCF Voyageurs en lien avec la RATP le cas échéant, élabore les supports de présentations prévues lors des différentes instances de concertation mentionnées à l'ANNEXE I-A-6. Une attention particulière est apportée afin que les présentations diffusent des éléments techniques d'une bonne compréhension du fonctionnement du transport ferroviaire. 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.

d) Procédure de réservation des sillons

Dans le cadre de la conception d'une nouvelle offre, Île-de-France Mobilités commande formellement à SNCF Voyageurs, au plus tard le 1^{er} mars de l'année N-1, la mise en œuvre effective des trains Transilien y compris la réservation des sillons nécessaires dont le processus de réservation est décrit à l'ANNEXE I-A-6.

La réservation des sillons prévue à l'article 7-2 est faite par SNCF Voyageurs sur la base du service convenu avec Île-de-France Mobilités, à l'échéance de commande de sillons du lot 1, telle que prévue dans le DRR relatif au service annuel concerné.

Si Île-de-France Mobilités effectue des demandes postérieures à cette date, SNCF Voyageurs fait ses meilleurs efforts pour accéder à ces demandes.

SNCF Voyageurs fournira sous 1 mois à la demande ponctuelle d'Île-de-France Mobilités, la liste des sillons commandés pour chaque étape du processus de commande, dans un format de type Excel.

SNCF Voyageurs alerte Île-de-France Mobilités dès qu'elle perçoit des retours sillons susceptibles d'altérer l'offre commandée par Île-de-France Mobilités, et le cas échéant convient avec Île-de-France Mobilités des suites à donner.

e) Modifications liées au Contrat de Projets Etat – Région

Le Contrat de Projets Etat-Région prévoit la réalisation de nouvelles infrastructures, arrête les crédits d'investissements alloués à chaque opération et leurs modalités de financement. Les incidences de ces projets sur l'offre contractuelle et les équilibres financiers du contrat sont traités par voie d'avenant lorsque la mise en service est prévue pendant la durée du contrat.

L'avant-projet (AvP) approuvé par Île-de-France Mobilités constitue une étape décisionnelle pour l'exécution des travaux d'aménagement de ces infrastructures. Il contient les éléments prévus par la délibération n°2011/0631 du 6 juillet 2011, notamment ceux relatifs au niveau et au coût d'exploitation.

L'avant-projet contient en particulier un bilan financier présentant les principaux postes de dépenses du projet ainsi que les hypothèses retenues en unités d'œuvre et en coût par unités d'œuvre, pour le projet lui-même ainsi que pour les lignes concernées par la restructuration liée au projet.

Compte tenu des délais entre l'avant-projet et la mise en service, ces éléments, qui constituent une référence, peuvent toutefois évoluer.

Le projet d'exploitation réalisé par SNCF Voyageurs et approuvé par Île-de-France Mobilités, plus détaillé, a pour objectif de définir très finement le niveau d'offre et de qualité de service à mettre en place, ainsi que le montant des dépenses d'exploitation à engager.

Les projets d'exploitation (PEX) à réaliser sur la durée du contrat, doivent être transmis à Île-de-France Mobilités dans un délai de 18 à 12 mois avant la date prévisionnelle de mise en service de la nouvelle infrastructure.

Dans le cas contraire, l'approbation de l'avenant par le Conseil d'Île-de-France Mobilités n'est pas un préalable à la mise en service, qui ne peut être différée en invoquant cette raison. En cas de variation des dates prévisionnelles de mise en service, les conséquences sont examinées en comité de pilotage du projet.

Les projets d'exploitation comprennent :

- la proposition de calendrier de travail avec la date de remise des informations nécessaires. Ces informations seront transmises au plus tard 4 mois avant la mise en place prévisionnelle, pour permettre à Île-de-France Mobilités l'instruction auprès des collectivités et sa prise de décision ;
- le coût marginal prévisionnel d'exploitation détaillé avec, pour tous les postes de dépenses ou d'économies : le nombre d'unités d'œuvre nécessaires et leur coût, tous les éléments de modification d'offre contractuelle avant/après concernant les itinéraires, les arrêts, l'amplitude, la fréquence, le type de matériel..., y compris sur d'autres lignes ou réseaux impactés par le projet ;
- le trafic attendu au total et sur l'interstation la plus chargée, comparé le cas échéant aux données de la ligne/branche sur les dernières années ;
- l'hypothèse du taux de fraude et des recettes ;
- un tableau indiquant le détail de l'écart éventuel entre les coûts de l'avant-projet et ceux du projet d'exploitation ainsi que sa justification. En tout état de cause, les coûts ne peuvent être supérieurs, en euros constants et hors modifications des projets demandés par Île-de-France Mobilités de plus de 5 % à ceux de l'avant-projet.

Les compléments d'information nécessaires à la décision d'Île-de-France Mobilités demandés par courrier ou par courriel doivent être communiqués dans un délai de deux à quatre semaines maximum, sauf cas dûment justifié et accepté par Île-de-France Mobilités, sous peine de pénalités définies à l'article 85.

A l'issue des travaux d'affinement du projet d'exploitation et de négociation par les Parties, SNCF Voyageurs transmet son devis dans les mêmes délais et conditions que pour les modifications d'offre pérennes (article 11-4-1/a).

Un accord entre Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs sur l'offre nouvelle à intégrer à l'offre contractuelle par voie d'avenant doit avoir été conclu, pour s'insérer dans le processus figurant dans l'ANNEXE I-A-6. La décision d'Île-de-France Mobilités porte sur la modification de l'offre contractuelle et les conséquences financières afférentes, qui font l'objet d'un avenant au présent contrat.

2) Cas particulier des modifications des dessertes assurées en Île-de-France par les trains TER.

Chaque autorité organisatrice des transports définit les conditions de dessertes sur son territoire. Toutefois la mise en œuvre des services interrégionaux se fait de manière concertée entre les deux autorités en lien avec SNCF Voyageurs. Par modification pérenne est entendu tout changement d'horaires ou de dessertes, ou changement de type de matériel roulant utilisé.

Île-de-France Mobilités prévoit de formaliser des accords bipartites avec les autorités organisatrices concernées. Ces accords, qui pourront définir l'offre, les modalités de gouvernance, de financement et d'incitations associées ainsi que le calendrier de modification de desserte doivent être repris dans les conventions d'exploitation entre les différentes activités SNCF Voyageurs et leurs autorités organisatrices respectives. Toute conséquence sur le présent contrat sera traitée par voie d'avenant. Île-de-France Mobilités tiendra informée SNCF Voyageurs des avancées de ces accords. Par ailleurs, SNCF Transilien et TER réaliseront, dans la limite de leurs propres moyens d'étude, les études demandées pour accompagner les autorités organisatrices dans la préparation de ces accords et en informeront leurs autorités organisatrices respectives.

Toute modification pérenne du service, qu'elle soit à l'initiative d'Île-de-France Mobilités ou d'une autre autorité organisatrice, devra être concertée entre les deux autorités organisatrices et SNCF Voyageurs, afin d'en évaluer l'ensemble des conséquences, notamment financières. Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs tâcheront de faire respecter pour toute modification de desserte applicable pour le service de l'année N le calendrier précisé en l'ANNEXE I-A-6.

Les modifications des dessertes assurées en Île-de-France par les trains TER peuvent avoir un impact à la hausse ou à la baisse de l'offre en Île-de-France. Il s'agit dans la plupart des cas :

- de la modification du parcours en Île-de-France ou la création de trains ou d'arrêts supplémentaires ;
- de la suppression d'arrêts en Île-de-France sans suppression de trains dans le cadre d'une refonte de desserte ou de la suppression de trains desservant l'Île-de-France (hors gares parisiennes) ;
- d'une évolution des matériels roulants (pouvant conduire à une réévaluation du montant des prestations trains).

Dans le cadre de sa mission de conseil auprès d'Île-de-France Mobilités, SNCF Voyageurs s'engage à :

- assurer une veille auprès des autres activités SNCF afin d'anticiper les modifications d'offre interrégionales envisagées par les autorités organisatrices limitrophes ;
- apporter des éléments d'analyse des modifications de l'offre et de leurs impacts pour les voyageurs franciliens ;
- identifier, en lien avec l'activité TER, la faisabilité de création de desserte de substitution en cas de suppressions d'arrêts ou de trains desservant l'Île-de-France ;
- auditer l'estimation de l'impact économique et financier des modifications de l'offre, en vérifiant les hypothèses de calcul considérées par l'activité TER et la méthode de calcul des prestations-trains.

Les incidences des modifications pérennes sur l'offre contractuelle et sur les équilibres financiers sont traitées par voie d'avenant au présent contrat.

article 11-5 Retour d'expérience suite à un projet de refonte de l'offre

Dans le cadre d'une refonte de l'offre contractuelle, SNCF Voyageurs doit fournir à Île-de-France Mobilités un retour d'expérience réalisé en deux étapes :

- Un premier bilan opérationnel, réalisé au plus tard six mois après la mise en service de la nouvelle offre et composé d'un bilan de la production et de la réalisation de l'offre ferroviaire ainsi que d'un bilan de la ponctualité de la ligne ;

- Un deuxième bilan, réalisé au plus tard un an après la mise en service de la nouvelle offre et complété d'un bilan du trafic des voyageurs : charge des trains et évolution de l'offre et de la demande de transport sur la ligne. Ce bilan nécessite de s'appuyer sur des comptages avant et après la mise en service de la nouvelle offre.

Les modalités de la programmation des comptages manuels sont définies dans l'article 100-1 du présent contrat. Lorsque cela est possible, la programmation des comptages sera modifiée pour que le financement des comptages réalisés l'année de mise en service de la nouvelle offre puisse être pris en compte dans l'enveloppe globale du contrat. L'élaboration du retour d'expérience n'est toutefois pas prioritaire sur d'autres besoins dans la détermination de la date des comptages.

Dans le cas où la programmation des comptages est incompatible avec la mise en service de la nouvelle offre, le financement des comptages devra être pris en compte spécifiquement dans le devis du renfort d'offre dans un avenant au présent contrat.

Dans le cas où Île-de-France Mobilités a donné son accord à l'utilisation des comptages automatiques, ceux-ci pourront se substituer à une campagne de comptages manuels.

Le retour d'expérience fera l'objet d'une présentation par SNCF Voyageurs auprès des territoires concernés par le projet de refonte de l'offre, tels que définis dans l'ANNEXE I-A-6.

Chapitre II - REALISATION DE L'OFFRE

SNCF Voyageurs, conjointement avec la RATP pour les lignes RER A et B, s'engage à réaliser l'offre contractuelle telle que définie à l'article 10, dans les meilleures conditions d'exploitation, afin d'offrir aux voyageurs une offre de service de qualité et conforme aux engagements souscrits dans le présent contrat.

article 12 Mesure de l'offre réalisée

article 12-1 Mesure de la production de l'offre contractuelle

1) Principes

La production de l'offre contractuelle, telle que décrite en ANNEXE I-A-5 actualisée des différents avenants conclus au cours de la période d'exécution du contrat, est mesurée et suivie par trois indicateurs :

- La production kilométrique de l'offre contractuelle exprimée en trains x kilomètres commerciaux (« TKC ») calculée par branche et par période horaire (heures de pointe et heures creuses) ;
- La production kilométrique de l'offre contractuelle exprimée en trains x kilomètres totaux (« TKT ») calculée par ligne ;
- Le respect de la composition contractuelle des trains ayant circulé exprimée en caisses x kilomètres commerciales (« CKC ») calculée par branche ;

Les périodes des heures de pointe et des heures creuses sont décrites à l'ANNEXE I-A-7.

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

Ces mesures sont effectuées par SNCF Voyageurs. Les mesures et leurs modalités de mise en œuvre sont contrôlées le cas échéant par Île-de-France Mobilités, conformément au droit d'audit et de contrôle défini à l'article 157.

2) Informations à communiquer pour le suivi de la production de l'offre contractuelle

SNCF Voyageurs fournit à Île-de-France Mobilités, sous la forme d'un fichier compatible Excel permettant une exploitation des données par Île-de-France Mobilités, chaque mois, trimestre et en récapitulatif annuel :

- la production kilométrique prévue de l'offre contractuelle et la production kilométrique effectivement réalisée exprimées en TK commerciaux, branche par branche et en distinguant la production aux heures de pointe et aux heures creuses ;
- la production kilométrique prévue de l'offre contractuelle et la production kilométrique effectivement réalisée exprimées en TK totaux, ligne par ligne ;
- les caisses x kilomètres prévues de l'offre contractuelle, les caisses x kilomètres des trains de l'offre contractuelle n'ayant pas circulé et les caisses x kilomètres effectivement réalisées, branche par branche ;
- l'analyse par type de causes sur le mois des suppressions en trains x kilomètres commerciaux, selon le détail repris dans l'ANNEXE I-A-7.

SNCF Voyageurs fournit à titre d'information les éléments de suivi des trains TER desservant l'Île-de-France, et couverts par le mécanisme des prestations-trains

SNCF Voyageurs fournira sous 1 mois à la demande ponctuelle d'Île-de-France Mobilités, la production kilométrique réalisée un jour donné en TK commerciaux, et celle du service contractualisé correspondant par branche.

3) Réfaction de charges pour non-réalisation de l'engagement de production

Une réfaction de charges est appliquée si la production kilométrique réalisée par SNCF-Voyageurs exprimée en trains x kilomètres commerciaux et mesurée selon les principes décrits à l'article 12-1-1/, se trouve être annuellement inférieure à la production de l'offre contractuelle définie dans l'ANNEXE I-A-5, actualisée des différents avenants conclus au cours de la période d'exécution du contrat.

L'offre contractuelle, mesurée en trains x kilomètres commerciaux, est assortie d'une franchise annuelle exprimée en pourcentage, et destinée à couvrir les aléas normaux d'exploitation imposant une réduction ou la suppression du service.

La franchise est appréciée par branche de ligne en distinguant les deux périodes horaires : heures de pointe et heures creuse.

Le niveau de franchise est fixé à 3% pour chacune des branches et pour chaque période horaire.

Le montant de la réfaction de charges est pour chaque branche le produit du nombre de trains x kilomètres commerciaux non réalisés par un montant unitaire fixé :

- Pour les trains x kilomètres supprimés en cas de grèves, à 5,35 € HT 2019 par train x kilomètre supprimé, sur les 13 lignes Transilien et les lignes trams-trains.

La réfaction de charges annuelle (ensemble des heures « pointe » et « creuses ») appliquée sur les trains x kilomètres commerciaux non réalisés en période de grève est non plafonnée.

- Pour les trains x kilomètres supprimés hors cas de grèves, sur les 13 lignes Transilien et les lignes trams-trains :
 - o à 5,35 € HT 2019 par train x kilomètre supprimé, dans la limite d'un plafond annuel du montant de réfections de charge établi à 6M€ HT 2019 ;
 - o à 1,65 € HT 2019 par train x kilomètre supprimé, au-delà du plafond annuel.

Le plafond annuel de réfections de charge pour les trains x kilomètres supprimés hors cas de grèves sera réévalué lors des modifications du périmètre de l'offre contractuelle (création ou extension de ligne / branche).

Pour les trains d'autres activités de SNCF-Voyageurs desservant l'Île-de-France, et couverts par le mécanisme des prestations-trains, un mécanisme d'incitation cohérent sera défini (en associant les régions concernées à la démarche) et fera l'objet d'un avenant au présent contrat.

La réfaction de charges est nulle lorsque le niveau de production réalisé, tel que mesuré selon les principes décrits à l'article 12-1-1/, est supérieur ou égal à l'offre contractuelle annuelle actualisée des différents avenants conclus au cours de la période d'exécution du contrat minorée de la franchise.

Une réfaction de charge est également appliquée si le volume de caisses x kilomètres commerciales réalisé par SNCF-Voyageurs se trouve être annuellement inférieur à la valeur de référence contractuelle indiquée à l'ANNEXE I-A-5 diminuée du volume correspondant aux trains commerciaux de l'offre contractuelle non réalisés.

Le montant unitaire de cette réfaction de charge est fixé à 0,11 € (euros HT 2019) / caisse kilomètre commerciale non réalisée.

Dans les cas de force majeure prévus à l'article 173, et sous réserve que SNCF-Voyageurs fournisse tous les éléments justificatifs, la non-réalisation de l'offre ne donne pas lieu à réfaction de charges.

article 12-2 Mesure de la qualité de l'offre

La qualité de l'offre réalisée est une priorité pour Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs. Dans le présent contrat, les indicateurs de mesure de la qualité de l'offre réalisée et les incitations financières associées ont été fortement remaniés afin de correspondre davantage à la perception et au ressenti des voyageurs.

Ainsi, le dispositif mis en œuvre répond aux principes suivants :

- La mesure des indicateurs est affinée à la maille hebdomadaire, afin de ne pas lisser le résultat sur le mois et être au plus proche du vécu des voyageurs.
- Dans la continuité du contrat 2016 – 2019 et des évolutions apportées à la notion de branche, le suivi de la ponctualité des voyageurs, dont l'amélioration continue demeure une priorité pour Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs, est affiné par la création de nouveaux « axes voyageurs » reflétant mieux le parcours des voyageurs et renforcé par la définition d'objectifs contractuels statiques. Les nouveaux axes voyageurs sont décrits en ANNEXE I-A-8.
- Une exigence est affichée sur le respect de la desserte en gare et notamment en grande couronne, qui est mesuré par le taux d'arrêts réalisés et qui fait l'objet d'un nouvel indicateur soumis à incitation financière.
- Les engagements contractuels sont renforcés sur le respect de la composition en matériel roulant des trains aux heures de pointe qui font l'objet d'un mécanisme de malus, en complément des réductions de charges décrites à l'article 12-1.
- De nouveaux engagements contractuels sont mis en place sur la part de non-ponctualité liée au matériel roulant sur les branches ayant fait ou faisant l'objet d'un déploiement de matériels neufs, au regard des investissements importants réalisés sur le matériel roulant et les ateliers de maintenance sur le contrat 2016 -2019 et qui se poursuivront dans le présent contrat.
- Une attention plus forte est portée sur le départ à l'heure pour chaque train origine, en cohérence avec l'ambition d'améliorer la ponctualité des voyageurs.
- Pour les lignes RER A et RER B en co-responsabilité avec la RATP, les deux opérateurs et Ile-de-France Mobilités veilleront à une harmonisation continue du suivi de la ponctualité avec des méthodes de mesure des indicateurs similaires et une classification commune des causes de non-ponctualité.

Dans la continuité du contrat 2016 – 2019, les objectifs de ponctualité par ligne et par axe sont fixés en tenant compte de toutes les causes de non-ponctualité, relevant des périmètres de SNCF Voyageurs et de SNCF Réseau.

Le système de bonus-malus défini dans ce contrat est porté intégralement par SNCF Voyageurs.

Dans le cas d'une modification de l'offre contractuelle de type « refonte d'offre », telle que définie à l'article 11, sur une ligne ou branche de ligne du réseau, Île-de France Mobilités et SNCF Voyageurs peuvent être amenées à

réexaminer les engagements contractuels pris sur un ou plusieurs des indicateurs soumis à bonus – malus, tels que définis au présent article.

1) Mesure de la ponctualité des voyageurs par ligne

a) Principes

La mesure porte sur le pourcentage de voyageurs arrivés avec un retard maximum de 5 minutes à leur gare de destination.

Pour les RER A et B, cette mesure est commune aux deux entreprises RATP et SNCF Voyageurs afin d'évaluer la ponctualité produite par les deux entreprises sur les lignes qu'elles co-exploitent. 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.

Le détail des modalités de mesure de l'indicateur, niveaux d'objectifs et de l'enveloppe financière associée apparaît en ANNEXE I-A-8.

Cet indicateur donne lieu à une incitation financière.

b) Informations à communiquer pour le suivi de la ponctualité par ligne

SNCF Voyageurs fournit à Île-de-France Mobilités, sous forme d'un fichier compatible Excel ligne par ligne :

- A J+17 de la fin du mois M, la mesure prévisionnelle du pourcentage hebdomadaire de voyageurs arrivés à destination avec un retard inférieur à 5 minutes, pour les 4 semaines du mois M ;
- A J+30 de la fin du mois M, la mesure consolidée du pourcentage hebdomadaire de voyageurs arrivés à destination avec un retard inférieur à 5 minutes, pour les 4 semaines du mois M.
 - Pour la première année complète du contrat, SNCF Voyageurs transmettra à Île-de-France Mobilités à J+30 de la fin du mois M, les résultats mensuels de ponctualité du mois M.
 - SNCF Voyageurs transmet en récapitulatif annuel, au 31 janvier de l'année N+1, le pourcentage hebdomadaire de voyageurs arrivés à destination avec un retard inférieur à 5 minutes pour les 52 semaines de l'année N.

c) Incitations financières liée à la ponctualité des voyageurs par ligne

Les engagements souscrits par SNCF Voyageurs pour l'indicateur de ponctualité par ligne trouvent leur contrepartie dans un système d'incitation qui repose sur la fixation de trois valeurs (une borne inférieure, une valeur pivot et une borne supérieure) auxquelles le résultat hebdomadaire de l'indicateur de ponctualité est comparé. Ces valeurs sont décrites pour chacune des lignes en ANNEXE I-A-8.

Cet indicateur fait l'objet d'un calcul de bonus-malus hebdomadaire selon les principes suivants :

- 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 montant maximal annuel de l'incitation financière est fixé à 7 050 000 euros pour l'ensemble des lignes hors tram-trains du domaine SNCF Voyageurs. La répartition des montants maximaux de l'incitation financière par ligne est précisée en ANNEXE I-A-8.

2) Mesure de la ponctualité des voyageurs par axe

a) Principes

La mesure porte sur le pourcentage de voyageurs arrivés avec un retard maximum de 5 minutes à leur gare de destination pour chacun des axes voyageurs.

Le détail des modalités de mesure de l'indicateur, niveaux d'objectifs et de l'enveloppe financière associée apparaît en ANNEXE I-A-8.

Cet indicateur donne lieu à une incitation financière.

b) Informations à communiquer pour le suivi de la ponctualité par axe

SNCF Voyageurs fournit à Île-de-France Mobilités, sous forme d'un fichier compatible Excel axe par axe :

- A J+17 de la fin du mois M, la mesure prévisionnelle du pourcentage hebdomadaire de voyageurs arrivés à destination avec un retard inférieur à 5 minutes, pour les 4 semaines du mois M ;
- A J+30 de la fin du mois M, la mesure consolidée du pourcentage hebdomadaire de voyageurs arrivés à destination avec un retard inférieur à 5 minutes, pour les 4 semaines du mois M.
-
- Pour la première année complète du contrat, SNCF Voyageurs transmettra à Île-de-France Mobilités à J+30 de la fin du mois M, les résultats mensuels de ponctualité du mois M.
-
- SNCF Voyageurs transmet en récapitulatif annuel, au 31 janvier de l'année N+1, le pourcentage hebdomadaire de voyageurs arrivés à destination avec un retard inférieur à 5 minutes pour les 52 semaines de l'année N.

c) Incitations financières liées à l'évolution de la ponctualité par axe

De même que pour la ponctualité par ligne, les engagements souscrits par SNCF Voyageurs pour l'indicateur de ponctualité par axe trouvent leur contrepartie dans un système d'incitation qui repose sur la fixation de trois valeurs (une borne inférieure, une valeur pivot et une borne supérieure) auxquelles le résultat hebdomadaire de l'indicateur de ponctualité est comparé. Ces valeurs sont décrites pour chaque axe en ANNEXE I-A-8.

Cet indicateur fait l'objet d'un calcul de bonus-malus hebdomadaire, selon les mêmes principes que la ponctualité par ligne, décrits à l'article 12-2-1/c.

Le montant maximal annuel de l'incitation financière est fixé à 16 450 000 euros pour l'ensemble des axes hors tram-trains du domaine SNCF Voyageurs. La répartition des montants maximaux de l'incitation financière par axe est précisée en ANNEXE I-A-8.

3) Mesure de la régularité des lignes trams-trains

a) Principes

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.

Le détail des modalités de mesure de l'indicateur, niveaux d'objectifs et de l'enveloppe financière associée apparaît en ANNEXE I-A-8.

Cet indicateur donne lieu à une incitation financière.

b) Informations à communiquer pour le suivi de la régularité des lignes trams-trains

SNCF Voyageurs fournit à Île-de-France Mobilités, sous forme d'un fichier compatible Excel (chaque mois à J+30 de la fin du mois M et en récapitulatif annuel) le taux de régularité hebdomadaire pour chacune des lignes trams-trains.

c) Incitations financières liées à la régularité des lignes trams-trains

Les engagements souscrits par SNCF Voyageurs pour l'indicateur de régularité des lignes trams-trains trouvent leur contrepartie dans un système d'incitation qui repose sur la fixation de trois valeurs (une borne inférieure, une valeur pivot et une borne supérieure) auxquelles le résultat hebdomadaire de l'indicateur de régularité est comparé. Ces valeurs sont décrites pour chacune des lignes en ANNEXE I-A-8.

Cet indicateur fait l'objet d'un calcul de bonus-malus hebdomadaire, selon les mêmes principes que la ponctualité par ligne, décrits à l'article 12-2-1/c.

Le montant maximal annuel de l'incitation financière est fixé à 1 000 000 euros pour les deux lignes trams-trains existantes. La répartition des montants maximaux de l'incitation financière par ligne est précisée en ANNEXE I-A-8.

4) Mesure du respect de la desserte en gare

a) Principes

La mesure porte sur le nombre d'arrêt réalisés dans chaque gare du réseau, rapporté au nombre d'arrêts prévus dans le plan de transport de référence. Cette mesure permet de mesurer les conséquences liées à la suppression partielle ou totale des trains mais aussi aux effacements de gare.

Cette mesure est réalisée par gare et regroupée :

- Par branche pour les gares situées en grande couronnes ;
- Par ligne pour les gares situées en zone dense.

Le détail des gares et de leur affectation par branche ou par ligne est précisé en ANNEXE I-A-8.

Le détail des modalités de mesure de l'indicateur, niveaux d'objectifs et de l'enveloppe financière associée apparaît en ANNEXE I-A-8.

Cet indicateur donne lieu à une incitation financière.

b) Informations à communiquer pour le suivi du respect de la desserte en gare

SNCF Voyageurs fournit à Île-de-France Mobilités, sous forme d'un fichier compatible Excel (chaque mois à J+30 de la fin du mois M et en récapitulatif annuel) le nombre d'arrêts réalisés en gare selon le regroupement par branche pour les gares de grandes couronnes et par ligne pour les gares de zones denses.

c) Incitations financières liées au respect de la desserte en gare

Les engagements souscrits par SNCF Voyageurs pour l'indicateur de respect de la desserte en gare trouvent leur contrepartie dans un système d'incitation qui repose sur la fixation d'une valeur objectif à laquelle le résultat hebdomadaire de l'indicateur est comparé.

Pour les gares de grande couronne regroupées en 22 branches, la valeur objectif est fixée à 98% pour chaque branche. Pour les gares de zone dense regroupées en ligne, la valeur objectif est fixée à 97.5% pour chaque ligne.

Cet indicateur fait l'objet d'un calcul de bonus-malus hebdomadaire selon les principes suivants :

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

Le montant maximal annuel de l'incitation financière est fixé à 8 500 000 euros pour l'ensemble des gares du domaine SNCF Voyageurs. La répartition des montants maximaux de l'incitation financière par branche et ligne est précisée en ANNEXE I-A-8.

5) Mesure de la composition en places x kilomètres sur les trains ayant circulé aux heures de pointe

a) Principes

La mesure porte sur le pourcentage de places x kilomètres réalisées sur les trains ayant circulé aux heures de pointe par rapport aux places x kilomètres théoriques telles que définies en ANNEXE I-A-5, minorées du volume d'offre associé aux trains n'ayant pas circulé. Cette mesure, en complément de l'indicateur sur la production de l'offre en caisses x kilomètres, doit refléter les conséquences sur le confort des voyageurs liées à la sous-composition des trains.

Le détail des modalités de mesure de l'indicateur, niveau d'objectif et de l'enveloppe financière associée apparaît en ANNEXE I-A-8.

La mesure du respect de la composition du matériel roulant est effectuée en places x kilomètres commerciales, aux heures de pointe dans le sens de la pointe en Journée Ouvrable de Base (JOB) pour l'ensemble des lignes, à l'exception des RER A, RER B et des lignes trams-trains.

Cet indicateur donne lieu à une incitation financière.

b) Informations à communiquer pour le suivi de la composition

SNCF Voyageurs fournit à Île-de-France Mobilités, sous la forme d'un fichier compatible Excel permettant une exploitation des données par Île-de-France Mobilités, branche par branche, chaque mois et en récapitulatif annuel :

- les places x kilomètres prévues de l'offre contractuelle en JOB aux heures de pointe ;
- les places x kilomètres prévues de l'offre contractuelle en JOB aux heures de pointe, diminuées des places x kilomètres des trains n'ayant pas circulé ; les places x kilomètres en JOB aux heures de pointe effectivement réalisées.

Les écarts significatifs entre l'offre contractuelle et l'offre réalisée font l'objet de justifications écrites de la part de SNCF Voyageurs et de préconisations.

c) Incitation financière liée au non-respect de la composition en matériel roulant des trains ayant circulés aux heures de pointe

Les engagements souscrits par SNCF Voyageurs pour l'indicateur de respect de la composition en matériel roulant des trains ayant circulé aux heures de pointe font l'objet d'un système d'incitation qui repose sur la fixation d'une valeur objectif à laquelle le résultat hebdomadaire de l'indicateur est comparé. Cette valeur objectif est fixée à 99% pour chaque branche de lignes (hors RER A et B et lignes trams-trains).

Cet indicateur fait l'objet d'un calcul de malus hebdomadaire selon les principes suivants :

- 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 montant maximal annuel du malus est fixé à 5 000 000 € pour l'ensemble des lignes du domaine SNCF Voyageurs. La répartition des montants maximaux du malus par branche est précisée en ANNEXE I-A-8.

6) Mesure de la performance du nouveau matériel roulant

a) Principes

La mesure porte sur la part de non-punctualité des voyageurs pour cause matériel roulant. Cette mesure permet de suivre l'amélioration de la performance du matériel roulant au regard des investissements réalisés ou à venir.

Cet indicateur est calculé pour deux familles de branches :

- Famille 1 : Les branches sur lesquelles un nouveau matériel est déjà déployé ;
- Famille 2 : Les branches sur lesquelles un nouveau matériel est en cours de déploiement.

La liste des branches concernées est détaillée en ANNEXE I-A-8.

Cette liste est amenée à évoluer sur la durée du contrat afin d'intégrer les branches pour lesquelles le déploiement d'un nouveau matériel est prévu sur la période 2021 -2023. Cette évolution de périmètre fera l'objet d'une validation préalable au COSO et sera intégrée au contrat par voie d'avenant selon la procédure décrite à l'article 165.

Le détail des modalités de mesure de l'indicateur, niveaux d'objectifs et de l'enveloppe financière associée apparaît en ANNEXE I-A-8.

Cet indicateur donne lieu à une incitation financière.

b) Informations à communiquer pour le suivi de la performance du nouveau matériel roulant

SNCF Voyageurs fournit à Île-de-France Mobilités, sous la forme d'un fichier compatible Excel permettant une exploitation des données par Île-de-France Mobilités, pour chaque branche concernée, chaque mois, et en récapitulatif annuel, la part de non-punctualité des voyageurs pour cause matériel roulant.

c) Incitation financière liée à la performance du nouveau matériel roulant

Les engagements souscrits par SNCF Voyageurs pour la part de non-punctualité liée au matériel roulant font l'objet d'un système d'incitation qui repose sur la fixation d'une valeur objectif à laquelle est comparé, pour chacune des branches :

- Le résultat hebdomadaire de l'indicateur ;
- Le résultat en cumul annuel de l'indicateur.

Cet indicateur fait donc l'objet d'un calcul de bonus-malus hebdomadaire et annuel, selon les principes suivants :

- 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.

La valeur des objectifs est identique pour les branches de la famille 1 et diffère pour les calculs hebdomadaire et annuel du bonus-malus.

La valeur des objectifs est différente pour chacune des branches de la famille 2 et évolue sur la durée du contrat. Le détail de ces valeurs apparaît en ANNEXE I-A-8.

Le montant maximal annuel de l'incitation financière est fixé à 5 000 000 € pour l'ensemble des branches concernées. La répartition des montants maximaux de bonus-malus par branche est précisée en ANNEXE I-A-8.

7) Le départ à l'heure des trains origine (H00)

a) Principes

La mesure porte sur 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.

Cet indicateur est calculé à chaque gare origine et regroupé par ligne. Un train supprimé ne rentre donc pas dans le calcul de cet indicateur.

Le détail des modalités de mesure de l'indicateur, niveaux d'objectifs et de l'enveloppe financière associée apparaît en ANNEXE I-A-8.

Cet indicateur donne lieu à une incitation financière.

b) Informations à communiquer pour le suivi du départ à l'heure

SNCF Voyageurs fournit à Île-de-France Mobilités, sous la forme d'un fichier compatible Excel permettant une exploitation des données par Île-de-France Mobilités, ligne par ligne, chaque mois, et en récapitulatif annuel, le pourcentage des trains partis l'heure en gare d'origine.

c) Incitation financière liée au suivi du départ à l'heure

Les engagements souscrits par SNCF Voyageurs pour l'indicateur de suivi des trains partis à l'heure en gare d'origine font l'objet d'un système d'incitation qui repose sur la fixation d'une valeur objectif à laquelle le résultat hebdomadaire de l'indicateur est comparé. La valeur objectif est différente pour chacune des 13 lignes Transilien et évolue sur la durée du contrat. Le détail de ces valeurs est décrit en ANNEXE I-A-8.

Cet indicateur fait l'objet d'un calcul de bonus hebdomadaire selon les principes suivants :

- 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.

Le montant maximal annuel du bonus est fixé à 2 500 000 € pour l'ensemble des lignes du domaine SNCF Voyageurs. La répartition des montants maximaux de bonus par ligne est précisée en ANNEXE I-A-8.

8) Indicateurs contractuels suivis à titre informatif

Au-delà des indicateurs soumis à incitation financière tels que définis à l'article 11-1 article 12-1 et de l'article 12-2-1 à article 12-2-7, SNCF Voyageurs transmet à Île-de-France Mobilités à titre informatif, chaque mois et en cumul annuel les indicateurs suivants :

- la ponctualité des voyageurs par axe selon différents niveaux de retard : moins de 5 minutes, entre 5 et 15 minutes, plus de 15 minutes
- la ponctualité des voyageurs par axe en heure de pointe (voyageurs débutant leur trajet entre 6h et 10h et entre 16h et 20h les jours ouvrables, hors week-end et jours fériés) et en heure creuse
- la part de non-ponctualité des voyageurs par ligne due à des suppressions de trains ou d'arrêt
- le retard moyen des voyageurs par axe et par ligne ;
- la part de non-ponctualité des voyageurs par cause, par ligne et par branche
- le taux de réalisation des courses sur les lignes trams-trains et la répartition par cause ;
- le taux de couverture et d'utilisation des réserves montées par ligne, après réalisation des évolutions nécessaires dans les SI;
- le taux de disponibilité du matériel roulant par type de matériel par branche.

Par ailleurs, SNCF Voyageurs transmettra à titre informatif, chaque mois et en cumul annuel, la mesure mensuelle de l'indicateur de suivi du taux de correspondances réalisées dans les gares de Juvisy, Viry et Corbeil par les trains de la ligne D aux heures de pointe et dans le sens de la pointe. La mesure porte sur le pourcentage de correspondances réalisées sur ces trois gares.

Une correspondance est considérée comme réalisée par le voyageur si le temps de correspondance (calculé par la mesure de l'écart entre les temps d'arrivée et de départ des trains en correspondance) est, indépendamment des trains utilisés :

- Supérieur ou égal à un seuil minimal (1 min à Juvisy et 2 min à Corbeil)
- Et inférieur ou égal à un seuil maximal (8 min à Viry et à Juvisy et 6 min à Corbeil)

article 13 Continuité du service

article 13-1 Principes généraux

SNCF Voyageurs, en liaison avec la RATP pour les RER A et B, assure la continuité du service contractualisé, sauf cas de force majeure, en particulier :

- sur le plan technique, la continuité du service est assurée par la mobilisation des moyens nécessaires au maintien en état de fonctionnement des installations fixes et des véhicules. Ces moyens font partie des charges de production et sont soumis le cas échéant aux expertises nécessaires, tant à l'initiative d'Île-de-France Mobilités qu'à celle de SNCF Voyageurs. Sur le périmètre SNCF Réseau, la continuité du service est assurée sur le plan technique par SNCF Réseau conformément à l'article L 2122-9 du code des transports.
- sur le plan social, SNCF Voyageurs s'engage à mettre en œuvre et à favoriser les mécanismes existants dans l'entreprise pour la prévention des conflits, en privilégiant par là même la qualité du dialogue social et la poursuite de la politique contractuelle.

En cas de défaillance dans la continuité du service, quelle qu'en soit la cause ou le périmètre (SNCF Voyageurs ou SNCF Réseau), SNCF Voyageurs s'engage, en liaison avec la RATP, à diffuser si possible en temps réel et le plus complètement possible les informations nécessaires aux voyageurs, et à les conseiller sur les itinéraires de substitution possibles y compris ceux empruntant d'autres réseaux que ceux exploités par SNCF Voyageurs.

Les engagements de continuité de service spécifiques aux cas des perturbations liées aux travaux programmés sur le réseau sont décrits dans le Titre IV - Chapitre III - du TITRE I.

article 13-2 Situations perturbées

1) Information d'Île-de-France Mobilités sur les perturbations significatives

SNCF Voyageurs doit tenir Île-de-France Mobilités informé dans les meilleurs délais des incidents significatifs ou des situations de crise. A cet effet, une procédure d'alerte est mise en place entre Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs pour :

1. tout accident lié directement à l'offre contractuelle ferrée et routière entraînant une blessure grave ou un mort (hors suicide) ;
2. tout incident majeur touchant l'ordre public dans les emprises ferroviaires ;
3. tout incident entraînant une interruption ou une perturbation majeure de trafic sur une ligne ou un axe ferroviaire (à titre d'exemple, impliquant une évacuation de passagers, une perturbation qui impacte plusieurs lignes en même temps, une interruption de plus d'une heure en heure de pointe ou deux heures en heure creuse...);
4. d'une manière générale, les incidents pour lesquels SNCF Voyageurs anticipe ou capte un impact médiatique (y compris sur les réseaux sociaux).

Pour ce type d'incidents, SNCF Voyageurs informe systématiquement Île-de-France Mobilités par email à l'adresse électronique réservée au dispositif d'astreinte ld-astreinte@iledefrance-mobilites.fr, selon la chronologie suivante :

- Etape 1 : un flash d'alerte par mail dans les meilleurs délais à la suite de la survenance de l'incident ;
- Etape 2 : une (ou plusieurs) information complémentaire par mail qui indique si l'incident se prolonge ou prend de l'ampleur et qui précise les modalités de gestion de l'incident ;
- Etape 3 : une information de clôture de l'incident par mail.

Dans les cas les plus importants (impact fort et/ou impact médiatique), SNCF Voyageurs complètera ce dispositif par des échanges téléphoniques avec l'astreinte d'Île-de-France Mobilités au numéro d'astreinte joignable 7 jours sur 7, 24h/24 au 06 08 55 91 02.

A ce titre, les messages d'astreinte envoyés par SNCF Voyageurs à Île-de-France Mobilités, pour chaque incident, devront contenir les informations suivantes actualisées et mises à jour à chaque envoi (début, pendant et fin de l'incident) :

1. le motif de la perturbation en précisant la cause origine ;
2. le périmètre impacté : ligne, branche, tronçon ;
3. le type de perturbation : interruption ou réduction du trafic, ralentissement, suppression partielle / totale de mission ;
4. la présence de trains bloqués en ligne, et le cas échéant les délais d'évacuation des voyageurs et le dispositif d'accompagnement mis en place ;
5. l'heure de reprise du trafic ou de fin de l'incident estimée ;
6. le scénario de gestion des situations perturbées déployé, et le cas échéant les dispositifs de prise en charge des voyageurs mis en place (substitutions routières, report vers des itinéraires alternatifs, etc.)
7. La présence de personnes en difficulté.

SNCF Voyageurs dispose d'une astreinte Transilien joignable 7 jours sur 7, 24h/24, au **06 23 77 58 55**

Elle remet par ailleurs à Île-de-France Mobilités, sous forme informatique exclusivement :

1. Chaque semaine, un compte-rendu des interruptions de service survenues la semaine écoulée (sauf incidences mineures) et ayant entraîné des conséquences sensibles sur les voyageurs ; ces incidents sont remontés mensuellement à l'occasion de la « Réunion Mensuelle Ponctualité » telle que décrite à l'article 14-1 ;
2. un récapitulatif annuel annexé au rapport général d'activité répertoriant les interruptions, leurs causes, leur durée et l'efficacité des mesures prises ;
3. sur demande ponctuelle d'Île-de-France Mobilités, les rapports journaliers des principaux incidents ayant affecté l'exploitation.

2) Mesures d'exploitation en situations perturbées

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, dans les cas de perturbations inopinées sur le réseau, le meilleur service adapté possible et dans les meilleurs délais. Ces principes tiendront notamment compte du degré et du type de perturbation ainsi que des capacités offertes par l'infrastructure.

SNCF Voyageurs s'engage à traduire ces principes en scénarios d'exploitation en situation perturbée. Les scénarios élaborés par SNCF Voyageurs devront intégrer 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. Une attention toute particulière devra être portée à la prise en charge des personnes à mobilité réduite. Les engagements en termes d'information voyageurs en situation perturbée inopinée sont précisés à l'article 54.

Le principe de construction de ces scénarios d'exploitation en situation perturbée est décrit en ANNEXE I-A-9.

SNCF Voyageurs présentera à Île-de-France Mobilités lors d'une réunion annuelle un bilan d'utilisation des scénarios, tant de façon quantitative (nombre de cas de déclenchements) que qualitative (points positifs ou négatifs).

SNCF Voyageurs s'attachera également à intégrer dans ces scénarios des principes de coordination avec d'autres opérateurs afin de limiter les conséquences des incidents et améliorer l'information (multimodale) des voyageurs.

SNCF Voyageurs s'engage à définir et mettre en œuvre des plans d'actions ciblés afin de diminuer le risque et la récurrence d'incidents et d'en réduire l'impact sur l'exploitation.

Dans le cas particulier de perturbations survenant en fin de service et empêchant d'assurer l'offre prévue contractuellement, SNCF Voyageurs mettra à disposition des voyageurs des moyens de substitution permettant de garantir la continuité du service dans les meilleurs délais.

Lorsque SNCF Voyageurs met en place un service de substitution pour pallier une interruption de circulation, les trains x kilomètres substitués sont comptabilisés dans l'offre réalisée pour le calcul de l'indicateur de production du service contractualisé.

3) Retours d'expérience

Île-de-France Mobilités, SNCF Voyageurs, SNCF Réseau et la RATP sont particulièrement attentifs à la régularité des circulations et la ponctualité des voyageurs.

Pour autant, au-delà des efforts menés pour améliorer la régularité, et au vu de la primauté donnée par les voyageurs à la régularité des circulations et à l'information et la prise en charge en situation perturbée, il est apparu indispensable à Île-de-France Mobilités d'agir également afin de mieux prendre en compte les besoins des voyageurs au cours des situations perturbées.

La démarche de retours d'expérience, qui complète la démarche de Comités de Lignes, vise essentiellement à mieux prendre en compte la perception des voyageurs, en vue de définir des actions innovantes permettant d'améliorer la gestion et la prise en charge des voyageurs par les opérateurs et gestionnaires d'infrastructure lors des situations perturbées.

L'ANNEXE I-A-10 précise la démarche d'ensemble à laquelle adhère SNCF Voyageurs et à laquelle elle participe activement. Cette démarche prévoit notamment des retours d'expérience, sous le pilotage d'Île-de-France Mobilités, suite à des situations perturbées inopinées sur le réseau ferroviaire (RER, train, tramway).

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 usagers, et de faciliter l'émergence d'actions innovantes d'organisation et d'investissement pour que ces situations les pénalisent le moins possible.

En sa qualité d'exploitant, SNCF Voyageurs participe aux travaux d'analyse des retours d'expérience organisés par Île-de-France Mobilités. Elle s'engage à donner les suites utiles relevant de ses responsabilités.

article 14 Instances de suivi et de gouvernance

article 14-1 Réunion mensuelle Ponctualité

Afin de mettre la ponctualité des voyageurs au cœur du système de qualité de l'offre, une réunion de travail RATP (pour les RER A et B)/SNCF Voyageurs/ SNCF Réseau/Île-de-France Mobilités, dite « Réunion Mensuelle Ponctualité » se tient une fois par mois à partir du 20 du mois (sauf en juillet et en août, la réunion prévue en fin d'année N pouvant exceptionnellement se tenir en Janvier N+1) pour examiner les résultats de ponctualité.

Lors de cette réunion seront analysés les résultats du mois écoulé (ponctualité par ligne et par branche), les causes de non-ponctualité par ligne, les principaux incidents. Dans certains cas et en fonction des sujets abordés, des analyses spécifiques de type « Vie de Trains » seront réalisées (analyse des retards moyens d'un train pendant une période donnée à chaque point de son parcours, pour identifier les fragilités récurrentes du sillon).

Une note, conjointe avec la RATP pour les RER A et B, sera produite par SNCF Voyageurs en support de cette réunion.

Cette réunion sera préparatoire au Comité de Suivi de l'Offre qui a lieu trimestriellement.

article 14-2 Comité de suivi de l'offre

Le suivi contractuel des évolutions et des conditions de réalisation de l'offre de transport ferrée et routière est assuré par le Comité de Suivi de l'Offre qui se réunit une fois par trimestre.

Ce comité permet de suivre, d'assurer la cohérence et d'arbitrer sur les modifications de l'offre contractuelle, temporaire et pérenne, selon les principes et le calendrier définis à l'article 11. Il a pour vocation de valider, en préalable du passage au Conseil d'administration, toute modification contractuelle de l'offre de référence.

Ce comité permet également de suivre le respect des engagements contractuels par l'opérateur, sur la base de l'analyse des indicateurs de suivi de réalisation de l'offre et des présentations faites par SNCF Voyageurs notamment en réunions mensuelles Ponctualité.

article 14-3 Trajectoire de ligne

La réunion, dite de « trajectoire de ligne » est pilotée par le directeur de ligne Transilien de SNCF Voyageurs, qui associe étroitement à sa préparation SNCF Réseau et les autres services concernés de SNCF Voyageurs. L'ordre du jour est établi conjointement par Île-de-France Mobilités et la direction de ligne Transilien de SNCF Voyageurs.

Elle doit permettre de donner une vision complète et pluriannuelle sur une ligne en termes de projets et d'investissements en lien avec l'offre de transport et de services. Il s'agit d'une instance de présentation qui permet de s'assurer de la cohérence et de l'optimisation de la programmation des projets et des investissements, tout en garantissant la performance de l'offre, notamment en termes de régularité et d'information voyageurs. Etant entendu que la mise en place du financement de ces investissements est soumise à l'accord préalable d'Île-de-France Mobilités lors du CSPPI ou de l'instance de gouvernance adéquate.

La trajectoire de ligne est ainsi l'occasion de présenter :

- un focus sur l'actualité de la ligne et les conditions de son exploitation : revue récente des indicateurs de qualité de service et plans d'action envisagés court terme pour traiter des dysfonctionnements identifiés ;
- un bilan des évolutions d'offre récentes sur la ligne et/ou une présentation des perspectives d'évolution à venir ;
- une présentation des travaux d'infrastructures prévus sur la ligne ;

- les investissements engagés, en cours et / ou à venir pour optimiser le fonctionnement de la ligne (notamment en matière d'information voyageurs, d'acquisition ou fiabilisation de matériel roulant, de régénération ou renouvellement de l'infrastructure, de programmation des travaux) ;
- un point d'étape sur les avancées des investissements prévus aux schémas directeurs / schémas de secteur

Sur chaque ligne du réseau, une trajectoire de ligne est organisée tous les douze à dix-huit mois environ selon les lignes. Cette fréquence peut être adaptée d'un commun accord entre Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs, notamment si un comité de ligne s'est tenu dans des échéances proches. Les dossiers présentés en trajectoire de ligne doivent permettre à Île-de-France Mobilités de disposer d'éléments récents à communiquer aux élus ou associations concernant les perspectives pluriannuelles d'investissements de ces lignes. Les dossiers de présentation seront transmis à Île-de-France Mobilités par SNCF Voyageurs en amont des réunions pour permettre à Île-de-France Mobilités d'en prendre connaissance.

L'organisation de ces trajectoires de lignes peut être mutualisée par groupement de lignes (L2/J, H/K, D/R, C, N/U, L3/RER A, RERB, E/P).

Par ailleurs, concernant les trajectoires de ligne L3/RERA et RER B, leur organisation réunit SNCF Voyageurs et RATP.

A la demande d'Île-de-France Mobilités ou de SNCF Voyageurs, une trajectoire de ligne supplémentaire peut être organisée quand une ligne nécessite une amélioration importante du service aux voyageurs à court/moyen terme et une programmation d'un certain nombre d'investissements pour obtenir cette amélioration (en régularité, organisation de la production, information voyageurs, aménagement des gares...).

Chapitre III - GESTION DES TRAVAUX

article 15 Préambule

Île-de-France Mobilités est soucieuse de la qualité des infrastructures du réseau ferré en Île-de-France et accompagne son processus de rénovation entrepris par SNCF-Réseau, gestionnaire de l'infrastructure du Réseau Ferré National.

Dans un contexte de très forte volumétrie de travaux à réaliser sur la durée du présent contrat, Île-de-France Mobilités sera vigilante quant à la programmation des travaux sur le réseau ferré en partenariat avec SNCF-Réseau, et privilégiera avec les opérateurs (SNCF Voyageurs et RATP le cas échéant) les modalités de réalisation des travaux permettant de minimiser l'impact pour les voyageurs.

Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs seront par ailleurs particulièrement attentives d'une part, à la qualité des conditions de prise en charge des voyageurs et, d'autre part, à la qualité de l'information communiquée aux voyageurs pendant ces périodes de travaux.

Île-de-France Mobilités, SNCF Voyageurs et SNCF-Réseau précisent que :

- L'ensemble du réseau ferré en Île-de-France est soumis à des travaux de manière récurrente voire quotidienne, qu'il s'agisse de chantiers de maintenance, de régénération ou encore de développement.
- Le volume de chantiers, en constante augmentation depuis la période 2016-2019, sera très important sur la période du contrat 2020-2023 dans le cadre d'une concomitance majeure de réalisation des différents projets notamment en vue de l'accueil des JO / JPO de 2024.
- Les chantiers, jusqu'ici classiques, seront désormais de plus en plus complexes d'un point de vue infrastructures (création de nouveaux postes de signalisation, création de pôles de correspondances et d'interconnexions ferroviaires, création de nouvelles lignes...). Ces chantiers engendreront par ailleurs des impacts lourds sur la circulation des trains (interruption de longues durées et/ou en zone dense avec des flux importants), rendant plus complexe la prise en charge des voyageurs impactés.

L'ensemble des chantiers programmés sur le réseau ferré national sont de natures différentes, avec des objectifs précis. SNCF-Réseau identifie 3 typologies de chantiers :

- Les travaux de maintenance : ils permettent d'entretenir l'infrastructure sans modification profonde des composants ;
- Les travaux de régénération : ils conduisent au remplacement des composants de l'infrastructure hors d'âge ;
- Les travaux de développement : ils ont pour objectif d'accroître la capacité de transport du réseau ferré par des aménagements lourds.

Ces travaux peuvent avoir divers impacts sur la circulation des trains et par conséquent sur le déplacement des voyageurs. Selon les chantiers, les impacts s'apprécient selon la typologie suivante :

- Une interruption temporaire de circulation (ITC) entre deux gares du réseau ferré ;
- Une limitation temporaire de vitesse (LTV) engendrant une modification ou une réduction des circulations ferrées ;
- Une fermeture de gare engendrant une non-desserte d'une ou plusieurs gares ;
- Une réduction de capacité liée :
 - o Soit à une réduction du nombre de voies disponibles en lignes ;
 - o Soit à une réduction du nombre de voies de réception en gare, de garage en ligne et/ou en technicentre.

Il est à noter que ces impacts peuvent être cumulables.

Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs seront attentives à l'accumulation de ces impacts et vigilantes à la qualité du dispositif de prise en charge associé pour limiter les conséquences sur le déplacement des voyageurs.

article 16 Cadre légal

La programmation des travaux sur le Réseau Ferré National est régie par de nombreuses modalités, décrites dans le chapitre 4 du Document de Référence du Réseau (DRR) « Attribution de la capacité », lequel s'inscrit dans le respect de la Directive Européenne 2012-34 et du Décret 2003-194 du 7 mars 2003 relatif à l'utilisation du Réseau Ferré National.

Au cours des réunions techniques préalables à la réalisation des travaux (notamment ceux du processus industriel décrit par SNCF Réseau dans le DRR, mais aussi lors des réunions techniques spécifiques nécessaires), SNCF Voyageurs privilégiera, avec SNCF Réseau et la RATP le cas échéant, les modalités de réalisation des travaux permettant de minimiser l'impact pour les voyageurs.

article 17 Processus de programmation des travaux sur le réseau ferré en Île-de-France

Du fait de l'accroissement du nombre de chantiers et de leur concomitance, l'anticipation et la stabilisation des plages travaux sont des conditions nécessaires pour garantir la bonne réalisation des travaux et assurer la meilleure prise en charge des voyageurs possible. A ce titre Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs participent à plusieurs réunions d'informations organisées par SNCF-Réseau sur la planification des chantiers à partir de A-3.

Île-de-France Mobilités organise également des réunions avec SNCF Voyageurs, SNCF-Réseau et le cas échéant RATP permettant de suivre et d'anticiper les chantiers et leurs impacts sur le déplacement des usagers.

Île-de-France Mobilités en lien avec SNCF-Réseau ainsi que SNCF-Mobilités et RATP le cas échéant, ont établi des bonnes pratiques d'exclusions visant à limiter la programmation simultanée des travaux sur les itinéraires ferrés alternatifs. SNCF Mobilités s'efforcera de s'assurer de l'absence de travaux dans le processus capacitaire en concomitance sur les axes identifiés en ANNEXE I-A-12.

En cas de travaux concomitants dérogeant à cette règle, SNCF Voyageurs en avertira Île-de-France Mobilités au plus tôt.

article 18 Etablissement du dispositif de prise en charge des voyageurs (ferré et routier)

Lorsque le service ferré est interrompu, Île-de-France Mobilités demande à SNCF Voyageurs la mise en place systématique d'un dispositif de prise en charge approprié pendant la durée des travaux pour assurer la continuité de service aux voyageurs.

On considère que le dispositif de prise en charge des voyageurs en cas de travaux comporte deux parties distinctes et complémentaires :

- Le plan de transport ferré adapté des lignes Transilien directement impactées par les travaux ;
- Le dispositif de report :
 - o Report sur autres lignes (fer, métro, tramway, tram-train, lignes de bus régulières), quel que soit l'opérateur ;
 - o Substitution routière ;
 - o Autres (taxi à la demande, navette PMR, covoiturage...)

article 18-1 Les règles et modalités de prise en charge des voyageurs en cas de travaux

1/ Les règles et bonnes pratiques de prise en charge des voyageurs

La pertinence du dispositif de prise en charge est appréciée notamment à la lecture des critères suivants qui répondent aux exigences d'Île-de-France Mobilités :

- Mettre en place un ou des dispositifs complémentaires pour assurer la prise en charge des voyageurs
 - o *Exception : flux de voyageurs réduits et possibilité de report des voyageurs sur des lignes régulières existantes (notamment en zone dense où le réseau existant est suffisamment capacitaire - Ex : ITC RER C intramuros Austerlitz – Javel/Avenue Henri Martin en soirée ou en week-end) ;*
- Prendre en charge l'intégralité des voyageurs impactés par les travaux (quelle que soit l'origine – destination) ;
- Prendre en charge les voyageurs sur l'ensemble de l'offre de référence, c'est-à-dire du premier au dernier train
 - o *Exception : suppression du premier train du matin et pour lequel le temps de parcours d'une navette de substitution ne serait pas compétitif au regard du passage du train suivant (durée de 30 minutes maximum entre les deux trains) ;*
- Offrir une fréquence a minima égale à la fréquence des trains pour les trajets Paris-Banlieue (hors cabotage)
 - o *Exception : suppression de trains en heures creuses tout en conservant une fréquence supérieure ou égale à 50% de la fréquence nominale et un passage a minima par heure ;*
- Garantir un plan de transport dont la charge des trains n'est pas supérieure à 110% au regard des données de comptages a priori et ce sur plus d'une heure de pointe (en tenant compte de la saisonnalité des flux et de la croissance du trafic) ;
- Limiter à 30 minutes ou à deux fois l'allongement du temps de parcours global entre Paris et la dernière gare du tronçon fermé en comparant les deux dispositifs suivants :
 - o Un dispositif basé sur une navette routière directe sur le tronçon interrompu ;
 - o Et le dispositif envisagé sur le tronçon interrompu.

Île-de-France Mobilités accepte les exceptions listées ci-dessus sous réserve d'en être informée régulièrement. Au-delà des règles et des exceptions présentées ci-dessus, SNCF Voyageurs pourra demander des dérogations qu'Île-de-France Mobilités examinera au cas par cas (ex : proximité géographique entre deux gares).

2/ Les modalités de prise en charge des voyageurs selon les impacts des chantiers

Compte tenu de la volumétrie des chantiers prévue sur la période du contrat et de la complexité de ces derniers, Île-de-France Mobilités demande à SNCF Voyageurs, sur une branche, un secteur ou une ligne donnée :

- D'inciter SNCF Réseau, dans le cadre du processus capacitaire, à privilégier l'utilisation d'un nombre limité et fixe d'interruptions de circulation (en durée et en tronçon géographique) ;
- De privilégier un nombre limité de scénarios de prise en charge (ferré, routier...) pour faciliter leur mise en œuvre.
-

Ceci permet :

- Pour SNCF Voyageurs :
 - o De faciliter la préparation des dispositifs ;
 - o De garantir ainsi leur robustesse ;
 - o De permettre une amélioration continue des dispositifs par capitalisation.
- Pour les voyageurs :
 - o De disposer d'une information simplifiée et lisible ;
 - o De s'appropriier plus facilement les modalités de report (notamment lignes existantes).

Pour l'élaboration de ces scénarios, Île-de-France Mobilités demande à SNCF Voyageurs de privilégier la prise en charge des voyageurs en cas de travaux selon les modalités suivantes de priorisation (en ordre décroissant de priorité) :

- Report sur mode ferré (trains SNCF, RER SNCF/RATP, métros, tram-trains, tramways) avec, dans certains cas, création d'arrêts supplémentaires ;
- Report sur lignes régulières de bus ;
- Substitutions routières ;
- Autres (navettes routières à disposition, taxi pour personnes à mobilité réduite...).

Dans ces situations :

- SNCF Voyageurs s'assurera que les voyageurs peuvent être pris en charge de manière satisfaisante, en s'assurant que la capacité des trains est suffisante, notamment par la mise en unité multiple (UM) si le flux de voyageurs le nécessite.
- A la demande d'Île-de-France Mobilités, SNCF Voyageurs analysera également la pertinence de compléter ce dispositif par un dispositif routier (renfort de lignes régulières par exemple).

C'est le gain potentiel en temps de parcours qui déterminera la pertinence ou non de la mise en place d'un dispositif complémentaire.

Aussi, lorsque la nature des travaux impose une réduction de l'offre ferrée sur le périmètre Transilien, Île-de-France Mobilités demande à SNCF Voyageurs d'étudier la faisabilité d'une desserte temporaire TER ou autres activités pour prendre en charge les usagers franciliens impactés par ces travaux.

article 18-2 Information d'Île-de-France Mobilités sur les dispositifs de prise en charge des voyageurs en cas de travaux

En tant qu'Autorité Organisatrice de la Mobilité, Île-de-France Mobilités est informée de l'ensemble des impacts chantiers ainsi que des dispositifs de prise en charge des voyageurs par SNCF Voyageurs. Pour cela, SNCF Voyageurs communique les éléments ci-dessous selon le calendrier suivant :

- Du 15 décembre de l'année A-1 au 15 janvier de l'année A : Présentation par chaque Direction de ligne Transilien des impacts chantiers et des dispositifs de prise en charge Travaux A et A+1 ;
- Du 15 juin au 15 juillet de l'année A : Présentation par chaque Direction de ligne Transilien des impacts chantiers et des dispositifs de prise en charge Travaux de l'année A (mise à jour) et des travaux de l'année A+1 (mise à jour).

Le contenu et le format des présentations des dispositifs sont détaillés en ANNEXE I-A-11.

Au même titre que les lignes ferrées, les lignes trams-trains mises en exploitation sont soumises au même dispositif de présentation.

Lors de ces présentations, Île-de-France Mobilités émet un avis sur la conception du dispositif de prise en charge (les principes et les moyens mobilisés prévus par la SNCF).

Cet avis peut être :

- Favorable, jugeant la conception du dispositif adaptée aux besoins des voyageurs.
- Défavorable, jugeant la conception du dispositif inadaptée aux besoins des voyageurs.

L'avis émis par Île-de-France Mobilités ne portant que sur la conception du dispositif, il est de la responsabilité de SNCF Voyageurs d'assurer sa bonne réalisation selon les principes présentés en amont à Île-de-France Mobilités, en mobilisant les moyens nécessaires pour offrir un service de substitution, d'information et d'accompagnement de qualité aux voyageurs.

Les avis défavorables sont notifiés par Ile-de-France Mobilités 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 défavorable formulé par Île-de-France Mobilités doit être 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.

Île-de-France Mobilités ne pourra en aucun cas être portée responsable de la mauvaise conception ou réalisation du dispositif de prise en charge, ceci relevant de la compétence de SNCF Voyageurs.

Quel que soit l'avis rendu par Île-de-France Mobilités sur le dispositif de prise en charge proposé par SNCF Voyageurs, Île-de-France Mobilités assure un suivi de la réalisation du plan de transport adapté.

article 19 Retour d'expérience des dispositifs de prise en charge (diagnostics travaux et fiches REX)

article 19-1 Diagnostiques travaux

Île-de-France Mobilités souhaite mesurer de manière objective la qualité des dispositifs de prise en charge mis en œuvre en période de travaux. Pour ce faire, sur la base d'une sélection de chantiers, Île-de-France Mobilités organise, via un (ou des) prestataire(s) externe(s), des diagnostics travaux portant sur les différentes composantes du dispositif de prise en charge 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 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'action ;
 - o Favorisant le benchmark entre les Directions de lignes Transilien pour créer une dynamique d'émulation.

Île-de-France Mobilités réalisera ces diagnostics travaux selon une grille d'enquête prédéfinie conjointement entre Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs.

Île-de-France Mobilités souhaite définir un niveau d'exigence de base quant à la prise en charge de voyageurs en cas de travaux. Ainsi, les résultats des diagnostics travaux font l'objet d'un mécanisme de bonus/malus défini comme suit :

- Lorsque le résultat du diagnostic se situe dans la zone « neutre » correspondant au niveau de base attendu par Île-de-France Mobilités, SNCF Voyageurs n'est pas soumis à bonus/malus ;
- Lorsque le résultat du diagnostic est en deçà de cette zone, le malus sanctionne les insuffisances sur une ou plusieurs thématiques nécessitant la mise en œuvre d'actions pour atteindre le niveau d'exigence attendu ;
- Lorsque le résultat du diagnostic est au-delà de cette zone, un bonus récompense l'effort supplémentaire consenti par SNCF Voyageurs.

Les principes et les modalités de réalisation des diagnostics travaux sont précisés en ANNEXE I-A-14.

Le montant maximal annuel de l'incitation financière pour les dispositifs de prise en charge travaux est fixé à 3 500 000 € pour l'ensemble des lignes Transilien dont 350 000 euros sont réservés à des pénalités ponctuelles qu'Île-de-France Mobilités pourrait déclencher, selon les modalités définies en ANNEXE I-A-13.

article 19-2 Retours d'expérience institutionnels et des voyageurs

Pour les dispositifs de prise en charge non diagnostiqués par Île-de-France Mobilités faisant l'objet de remontées négatives par des voyageurs et/ou des élus, Île-de-France Mobilités appliquera, le cas échéant, des pénalités à SNCF Voyageurs selon les modalités définies en ANNEXE I-A-13, sans préjudice des dispositions précédentes.

article 19-3 Fiches REX Travaux

En complément des diagnostics travaux qui ne seront réalisés que pour quelques dispositifs de prise en charge, Île-de-France Mobilités souhaite également obtenir une vision plus systématique des dispositifs de prise en charge. Pour cela, SNCF Voyageurs transmet a posteriori de la mise en œuvre des plans de transport et des dispositifs de prise en charge, une fiche REX par ligne pour tous les chantiers en week-ends (a minima une journée complète, samedi ou dimanche) et semaines en continu exclusivement.

Le format et les modalités de transmission des REX sont précisés en ANNEXE I-A-15.

article 20 Information voyageurs en cas de travaux

Les engagements en termes d'information voyageurs en cas de travaux sont précisés à l'article 55.

article 21 Financement des conséquences des travaux

L'offre de substitution fait partie intégrante de l'organisation des travaux de maintenance, régénération ou de développement du réseau ferré.

Les surcoûts pour SNCF Voyageurs directement liés à la mise en œuvre de l'offre de substitution doivent être pris en charge par les maîtres d'ouvrage et donc inclus dans le chiffrage des travaux correspondants présentés aux financeurs. Le coût résiduel pour le maître d'ouvrage correspond à la quote-part non subventionnée et sera pris en compte dans les redevances facturées par les maîtres d'ouvrage.

Dans le cadre des projets de développement, une estimation de ces surcoûts doit être fournie en amont aux financeurs aux différentes étapes du projet (SDP, AVP, PRO, REA). Les hypothèses retenues pour réaliser cette estimation seront communiquées (retour d'expérience, unités d'œuvre, etc.). Les éléments permettant de justifier l'ensemble des dépenses de moyens de transport pour la prise en charge des voyageurs seront communiqués a posteriori.

Le bilan des économies et des surcoûts sera également transmis a posteriori pour une liste de projets déterminée d'un commun accord entre SNCF Voyageurs et Ile-de-France Mobilités. Au-delà du volume de projets suivis en 2019 par SNCF Voyageurs, celle-ci pourra facturer le cas échéant, des frais supplémentaires de gestion administrative afin de réaliser cette prestation complémentaire.

SNCF Voyageurs s'engage également à transmettre annuellement à Ile-de-France Mobilités le bilan global des économies et des surcoûts pour l'ensemble des projets, quelle que soit leur nature, selon la méthode de calcul qui sera validée conjointement entre Ile-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs.

Chapitre IV - ENGAGEMENT DE SERVICE ET D'INFORMATION EN CAS DE GRÈVES

article 22 Principe général

Les grèves sont de la responsabilité de SNCF Voyageurs, qui en assume les conséquences en termes de production d'offre et en termes financiers.

article 23 Engagement de service et d'information en cas de grèves

article 23-1 Engagement de niveau de service

Quel que soit le niveau de conflictualité, Île-de-France Mobilités demande à SNCF Voyageurs de mettre en place un plan de transport respectant les principes suivants :

- Favoriser les déplacements aux heures de pointes du matin et du soir ainsi qu'en contre-pointe ;

- Assurer un service minimum sur les axes structurants du réseau en favorisant la mutualisation de desserte sur les lignes desservant les mêmes gares ;
- Garantir un moyen de transport pour les voyageurs des derniers trains en mettant en place des bus de substitution ou en renforçant les lignes régulières de Noctilien ;
- Être en mesure d'adapter la desserte en gare, sur proposition d'Île-de-France Mobilités, afin de permettre un meilleur rabattement des lignes de bus régulières sur les gares desservies par les lignes ferroviaires.
- Permettre une gestion efficace des flux de voyageurs entre les différents modes de transports.

Dans la continuité du dispositif existant et conformément aux articles L1222-1 à L1222-12 du Code des Transports, en cas de perturbations significatives résultant d'un préavis de grève pour un jour donné et lorsque le service prévisible est inférieur ou égal à 75% du service contractuel de référence sur une ou plusieurs lignes, Île-de-France Mobilités demande à SNCF Voyageurs d'assurer au moins 50% de l'offre de référence aux tranches horaires de 6h à 10h en matinée et de 16h à 20h en soirée, au global sur l'ensemble des lignes RER, Transilien et trams-trains.

Pour les RER A et B co-exploités avec la RATP, SNCF Voyageurs s'engage à mettre en place un plan de transport adapté construit conjointement avec la RATP. SNCF Voyageurs s'engage à assurer, sur chacune de ces deux lignes, 50% de l'offre de référence aux tranches horaires de 6h à 10h en matinée et de 16h à 20h en soirée. Parmi les plans de transports adaptés définis avec la RATP, un plan de transport au moins égal à 60% de l'offre de référence est monté sans rupture d'interconnexion.

Pour les autres lignes, SNCF Voyageurs, selon le niveau de conflictualité, s'engage à mettre en place une offre de transport adaptée correspondant à l'un des plans de transports prédéfinis en situations de grèves et qui sont les suivants :

- Plan de transport de niveau 1 à 33% de l'offre de référence (S1) ;
- Plan de transport de niveau 2 à 50% de l'offre de référence (S2) ;
- Plan de transport de niveau 3 à 60% de l'offre de référence (S3) ;

Chacun des trois plans de transport définis ci-dessus, pour chacune des lignes du réseau, doit garantir le niveau de service correspondant (33%, 50% ou 60%) sur toute la durée du service et à minima aux tranches horaires de 6h à 10h en matinée et de 16h à 20h en soirée.

article 23-2 Engagement d'information à Île-de-France Mobilités

SNCF Voyageurs s'engage à informer Île-de-France Mobilités des préavis de grève dès qu'elle en a connaissance et au plus tard 48h avant le début de la perturbation.

Les plans de transport adaptés prévus sur chacune des lignes sont transmis à Île-de-France Mobilités 24h avant leur mise en application et au plus tard la veille à 12h, dans le cadre d'une grève reconductible.

L'information fournie à Île-de-France Mobilités doit préciser pour chacune des lignes et chacune des branches du réseau le niveau de service appliqué en nombre de trains prévus sur la journée. Les lignes ou branches de lignes substituées par une offre routière doivent également être précisées.

SNCF Voyageurs s'engage à transmettre à Île-de-France Mobilités une information fiable, complète et à jour.

article 23-3 Engagement d'information aux voyageurs

Les engagements en termes d'information voyageurs en cas de grèves sont précisés à l'article 56.

article 24 Remboursement des voyageurs

Les conditions et modalités de remboursement des voyageurs en cas de grèves sont précisées à l'article 137.

article 25 Prise en compte de l'effet de la grève sur les recettes voyageurs

L'effet de la grève sur les recettes voyageurs des titres journaliers est neutralisé pour Île-de-France Mobilités dans les conditions et selon les modalités définies dans l'article 130-3.

article 26 Prise en compte de l'effet de la grève sur les indicateurs soumis à bonus-malus

Dans le cas où le plan de transport adapté est inférieur ou égal à 75% de l'offre de référence de la ligne et/ou de la branche, les indicateurs décrits à l'article 12-2 sont neutralisés, pour chaque journée de grève.

Lorsque le nombre de jours neutralisés dans le calcul des indicateurs hebdomadaires dépasse 3 journées, le bonus-malus associé à la semaine concernée est neutralisé et est nul.

article 27 Audits et contrôles

SNCF Voyageurs transmettra à Île-de-France Mobilités les données de référence permettant de vérifier l'exécution du plan de transport adapté pour chacune des branches de lignes, à savoir :

- Le nombre de trains prévus à l'offre de référence pour les tranches horaires de 6h à 10h en pointe de matinée, de 16h à 20h en pointe de soirée et sur toute la journée ;
- Le nombre de trains prévus au plan de transport adapté pour les tranches horaires de 6h à 10h en pointe de matinée, de 16h à 20h en pointe de soirée et sur toute la journée ;
- Le nombre de trains réalisés pour les tranches horaires de 6h à 10h en pointe de matinée, de 16h à 20h en pointe de soirée et sur toute la journée.

Ces résultats sont transmis à Île-de-France Mobilités à J+1 et sont récapitulés dans le tableau de bord mensuel, selon le format précisé à l'ANNEXE I-A-16.

L'exécution du service un jour de grève, les résultats transmis à Île-de-France Mobilités ainsi que les méthodes employées pour les recueillir pourront faire l'objet de missions d'audit à la demande d'Île-de-France Mobilités selon les modalités prévues à l'article 157. SNCF Voyageurs recevra communication des résultats obtenus.

Chapitre V - SECURITE DES SYSTEMES DE TRANSPORTS PUBLICS GUIDES

Sur les lignes ou parties de ligne soumises à la réglementation relative à la sécurité des transports publics guidés, SNCF Voyageurs effectue ses missions au titre du présent contrat dans le respect de la législation, de la réglementation et des règles de l'art relatives à la sécurité des transports publics guidés (STPG).

En particulier, SNCF Voyageurs est responsable de l'ensemble des missions confiées à l'exploitant et au chef de file dans le cadre du décret n°2017-440 du 30 mars 2017 *relatif à la sécurité des transports publics guidés* (dit décret « STPG »).

SNCF Voyageurs assure le suivi et la mise en œuvre de l'ensemble des prescriptions et recommandations émises par les autorités de contrôle de la sécurité, et en rend compte périodiquement à Île-de-France Mobilités.

Avant tout envoi de document à Île-de-France Mobilités, pour transmission au préfet de la Région Île-de-France ou à ces services, Île-de-France Mobilités sera destinataire dudit document afin d'émettre ses remarques éventuelles.

article 28 Maintien du niveau de sécurité

SNCF Voyageurs veille notamment, pendant toute la durée du présent contrat, à ce que le niveau global de sécurité du système de transport à l'égard des usagers, des personnels d'exploitation et des tiers soit au moins équivalent au niveau de sécurité existant à la plus tardive des deux dates entre :

- La mise en service du système de transport ou d'un de ses sous-systèmes ;
- Et L'entrée en vigueur du décret n°2019-525 du 27 mai 2019.

Dans ce cadre, SNCF Voyageurs met en œuvre un dispositif permanent de contrôle et d'évaluation du niveau sécurité global des lignes. Le positionnement dans l'organigramme du responsable de ce dispositif, assure l'indépendance vis-à-vis des directions opérationnelles d'exploitation et de maintenance.

SNCF Voyageurs établit et met à jour l'ensemble des règles, procédures et méthodes à mettre en œuvre pour atteindre en permanence les objectifs de sécurité, ce qui constitue son système de gestion de la sécurité (SGS). Dans son SGS, SNCF Voyageurs intègre les modalités de gestion des interfaces avec le gestionnaire d'infrastructure, SNCF Réseau et avec les gestionnaires de voiries.

SNCF Voyageurs définit les modalités d'intervention aux abords des ligne de tramway et coordonne, en lien avec le gestionnaire d'infrastructure, les différentes interventions réalisées pour son compte ou pour un tiers aux abords du tramway. SNCF Voyageurs s'assure que ces interventions peuvent être réalisées en toute sécurité et dans le respect de la réglementation.

SNCF Voyageurs élabore, applique et met à jour son règlement de sécurité de l'exploitation (RSE) dans le respect de la réglementation en vigueur et des règles de l'art. SNCF Voyageurs s'assure de la mise à jour du plan d'intervention de sécurité (PIS) et le met en œuvre pour ce qui le concerne. SNCF Voyageurs transmet, dans les délais compatibles avec ceux prescrits par le décret STPG, ces documents à Île-de-France Mobilités qui les soumettra, le cas échéant, au Préfet compétent.

SNCF Voyageurs est responsable de la prise en charge de l'évolution des règles de l'art, des recommandations des autorités compétentes ou de leurs services instructeurs et des retours d'expérience.

article 29 Dossiers de sécurité régularisé

Pour les lignes T4 entre Aulnay et Bondy et T11 Express, l'article 105 du décret STPG prévoit l'établissement d'un dossier de sécurité, classiquement appelé dossier de sécurité régularisé (DSR) à présenter au préfet de la région d'Île-de-France au plus tard le 16 juin 2021. SNCF Voyageurs s'assure que ce dossier est établi en coordination avec le gestionnaire d'infrastructure et les gestionnaires de voirie, et qu'un organisme qualifié agréé (OQA) a bien été désigné.

SNCF Voyageurs transmet en nombre suffisant les dossiers à Île-de-France Mobilités pour transmission au préfet de la région d'Île-de-France.

SNCF Voyageurs assure la mise en œuvre et la coordination des différentes observations ou prescriptions du préfet de la région Île-de-France sur ces dossiers et en rend compte périodiquement à Île-de-France Mobilités.

article 30 Evolutions du système en cours d'exploitation

SNCF Voyageurs s'assure du respect et de l'intégrité de la démonstration de sécurité réalisée dans le dossier de sécurité (DS) ou synthétisé dans le dossier de sécurité régularisé (DSR), et la tient à jour pendant toute la durée du contrat.

Le RSE et le SGS de SNCF Voyageurs prévoient en particulier les modalités de traitement des modifications et la détermination du caractère substantiel (au sens du décret STPG) d'une modification, y compris pour les modifications concernant les gestionnaires de voirie ou le gestionnaire d'infrastructure. En particulier, et préalablement à la mise en œuvre de toute modification, il émet, pour ce qui le concerne, un avis sur lesdites modifications.

En cas de doute sur le caractère substantiel d'une modification, SNCF Voyageurs, adresse une analyse à Île-de-France Mobilités afin de solliciter l'avis du Préfet de la région Île-de-France sur le sujet à ce sujet. Cette analyse est réalisée par le demandeur de la modification.

Dans tous les cas, les dossiers ou documents sont transmis en nombre suffisant à Île-de-France mobilités et doivent contenir un avis formalisé de SNCF Voyageurs sur la modification. Île-de-France Mobilités adresse ces dossiers et documents au préfet de la Région Île-de-France

article 31 Modifications substantielles du système de transport

Pour les modifications substantielles, SNCF Voyageurs coordonne l'établissement des dossiers préliminaires de sécurité (DPS), des éventuels Dossiers de Jalon de Sécurité (DJS) et Dossier d'Autorisation des tests et Essais (DAE) ainsi que le dossier de sécurité (DS), les dossiers de récolement de la sécurité (DRS). SNCF Voyageurs coordonne les différents intervenants participant aux dossiers relatifs à la sécurité, assure la reproduction des dossiers en nombre suffisant, répond aux questions et observations des services de l'Etat.

SNCF Voyageurs désigne, ou fait désigner, le ou les organismes qualifiés agréés (OQA). Pour les modifications dont elle n'est pas demandeur, elle s'assure que le ou les OQA ont bien été désigné.

Cas particulier : Modification à l'initiative des gestionnaires de voirie

Dans le cas où un gestionnaire de la voirie souhaite réaliser des modifications susceptibles d'affecter la sécurité du tramway, SNCF Voyageurs se prononce sur l'impact de la modification sur la sécurité du système de transport et sur le caractère substantiel de la modification au sens du décret STPG. SNCF Voyageurs transmet à Île-de-France Mobilités les dossiers ou notes nécessaires, établis par le demandeur de la modification, accompagnés de son avis sur la modification, afin qu'Île-de-France Mobilités les transmette au préfet de la région d'Île-de-France Mobilités. SNCF Voyageurs, conseille les gestionnaires de voirie concernant les procédures, les documents à produire et les délais nécessaires à la mise en œuvre de la modification souhaitée.

article 32 Comité des gestionnaires

SNCF Voyageurs met en place, *a minima* semestriellement, un comité de suivi de gestionnaires chargé notamment :

- de suivre le fonctionnement global de la ligne et de faire un bilan sur les principaux sujets touchant au (i): fonctionnement des carrefours à feux et (ii) à la sécurité des transports publics guidés (événements particuliers, incidents, accidents, analyse des scénarios d'accident et quasi accident, propositions d'action...);
- d'appliquer les prescriptions législatives et réglementaires, ou des recommandations des personnes compétentes désignées par ces mêmes textes ;
- de faire l'inventaire des modifications à venir susceptibles d'avoir un impact sur la sécurité de l'exploitation du système de transport, et d'étudier les éléments à transmettre aux services de l'Etat pour instruction le cas échéant ;
- de veiller à la mise à jour de la documentation (éléments constitutifs des dossiers des ouvrages exécutés des travaux de réalisation de la ligne : plans, dossiers carrefours, etc.) sous la responsabilité du gestionnaire du sous-système concerné ;
- de veiller au maintien du niveau de sécurité de la ligne ;
- de suivre les sujets et les projets en interface ;
- de suivre l'élaboration par SNCF Voyageurs des rapports annuels et la mise en œuvre du plan d'actions unique mentionné à l'article suivant ;

- d'échanger sur les modalités de transmission d'information permettant d'analyser les circonstances des accidents ou incidents graves.

SNCF Voyageurs s'engage à désigner, un ou plusieurs référents sur ces sujets pour la tenue des comités de gestionnaire. Elle envoie 3 semaines avant le comité un projet d'ordre du jour, anime le comité, réalise le compte rendu et le fait valider. SNCF Voyageurs convie à ces comités de gestionnaire, Île-de-France Mobilités, le gestionnaire d'infrastructure SNCF Réseau et les différents services concernés au sein des entités gestionnaires de voiries et selon les besoins, les autorités de police. SNCF Voyageurs tient à jour la liste des participants au comité.

article 33 Rapport annuel de la sécurité

SNCF Voyageurs établit le rapport annuel sur la sécurité de l'exploitation, en application de la réglementation STPG. A cette fin, SNCF Voyageurs sollicite les gestionnaires de voirie et le gestionnaire d'infrastructure afin qu'ils contribuent à la rédaction de ce rapport annuel en élaborant, sous leur responsabilité et dans le respect des textes et guides mentionnés à l'alinéa précédent, les parties qui les concernent.

SNCF Voyageurs transmet à Île-de-France Mobilités les parties 1 à 7 du rapport au plus tard le 31 mai et l'intégralité du rapport au plus tard le 31 octobre afin de permettre à Île-de-France Mobilités d'assurer une transmission au Préfet de la région Île-de-France selon les modalités et les échéances prévues par la réglementation.

SNCF Voyageurs organise une réunion de présentation des parties 1 à 7 à Île-de-France Mobilités en amont de la transmission du rapport à Île-de-France Mobilités.

Les plans d'actions uniques par ligne seront discutés, en présence de SNCF Voyageurs, des gestionnaires de voirie, du gestionnaire d'infrastructure et d'Île-de-France Mobilités en amont de la transmission de l'intégralité du rapport annuel à Île-de-France Mobilités.

Il est entendu que SNCF Voyageurs ne se substitue en aucun cas aux responsabilités qui incombent aux gestionnaires de voiries et au gestionnaire d'infrastructure au titre de leurs contributions.

article 34 Transmission d'informations et audits

1) Informations et rapports en cas d'événements de sécurité, d'incidents et d'accidents

Île-de-France Mobilités est informé immédiatement des événements de sécurité, incidents, accidents survenus sur les lignes.

En cas d'accident ou d'incident grave, SNCF Voyageurs s'engage à réaliser toutes les démarches nécessaires pour récupérer les informations permettant d'analyser les circonstances de l'évènement. A ce titre, SNCF Voyageurs convient avec les gestionnaires de la signalisation lumineuse de trafic des modalités pour obtenir ces données.

SNCF Voyageurs réalise également les démarches auprès des autorités compétentes pour pouvoir exploiter à des fins d'analyse et de retour d'expérience les données enregistrées par les caméras embarquées sur le tramway.

SNCF Voyageurs partage avec Île-de-France Mobilités le rapport circonstancié sur l'évènement avant transmission au préfet de la Région Île-de-France. Île-de-France Mobilités est mis en copie des échanges avec les services de l'Etat. SNCF Voyageurs fournit sur demande d'Île-de-France Mobilités tout complément d'information relatif aux évènements communiqués.

2) Audits et réunions

Île-de-France Mobilités se réserve le droit d'auditer, ou de faire auditer par un organisme qu'elle aura mandaté à cet effet, les activités et procédures des lignes (y compris les activités et procédures de ses sous-traitants). Cet audit ne pourra en aucun cas être réalisé par un concurrent de SNCF Voyageurs.

Des réunions d'échange seront organisées, à la demande d'Île-de-France Mobilités ou de SNCF Voyageurs afin d'aborder tout sujet relatif à la sécurité.

article 35 Missions d'assistance

Île-de-France Mobilités, confie à SNCF Voyageurs une mission générale d'expertise, de conseil, de veille technologique et réglementaire, de manière à assurer la pérennisation et la sécurité réglementaire des systèmes de transport et des équipements du réseau, et à permettre la bonne gestion du patrimoine d'Île-de-France Mobilités.

article 36 Propriété des études fournies et des dossiers de sécurité

Île-de-France Mobilités pourra librement utiliser tout document transmis par SNCF Voyageurs au titre du décret 2017-440 du 30 mars 2017 relatif à la sécurité des transports publics guidés, tels que notamment les études réalisées en vue de la rénovation des rames de tramway, pour la réalisation de documents internes et externes.

Les éventuels dossiers établis en application du décret n°2006-1279 du 19 octobre 2006 relatif à la sécurité des circulations ferroviaires et à l'interopérabilité du système ferroviaire et qui seraient nécessaires dans l'application du décret STPG seront fournis gratuitement à Île-de-France Mobilités, qui en aura le libre usage.

Chapitre VI - OFFRE ROUTIERE DONT LE RESEAU NOCTILIEN

Le présent chapitre a pour objet de décrire l'offre contractuelle routière ainsi que les principes de modification en cours de contrat. Il décrit également le suivi de la réalisation de l'offre Noctilien.

article 37 Description de l'offre contractuelle

L'offre contractuelle routière dont les lignes Noctilien sera décrite par ligne pour chacune des périodes de base, à l'aide des informations suivantes, précisées à l'ANNEXE I-B-1 :

- Le plan de ligne ;
- L'itinéraire précis de la ligne, avec le nom des différents arrêts et des communes desservies ;
- Les points d'arrêts ;
- La longueur de chaque sous-ligne ;
- Les fiches horaires par ligne permettant d'identifier les services - voiture
- Le nombre de courses par tranche horaire en distinguant l'aller et le retour ;
- Le nombre maximum de véhicules en ligne ;
- Le calendrier d'application des nuits types ;
- Les KCC (kilomètres commerciaux contractuels), y compris les adaptations ponctuelles périodiques programmées ;
- Les Kilomètres Totaux.

Ces éléments seront transmis au format source (Excel, Word, Power Point). L'ensemble de ces éléments seront adressées à Île de France Mobilités au plus tard le 31/12 de chaque année, afin de permettre une mise à jour du service de référence. Cela permettra de conserver un historique clair de l'offre des lignes ainsi que de leurs évolutions.

article 38 Modification de l'offre de référence.

Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs cherchent à adapter l'offre de transport aux besoins des voyageurs sur la durée du contrat. Dans cette perspective, Île-de-France Mobilités demande à SNCF Voyageurs l'examen de modifications de l'offre routière et en particulier du réseau Noctilien. Dans le cadre de sa mission de conseil auprès d'Île-de-France Mobilités, SNCF Voyageurs propose notamment des améliorations qui lui paraissent opportunes.

Les modifications d'offre de référence demandées par Île-de-France Mobilités font l'objet d'un avenant au contrat. Au préalable, toute modification d'offre envisagée est établie sur la base d'un dossier d'évolution intégrant les informations requises à l'ANNEXE I-B-1. Ce dossier devra notamment comporter un devis ainsi qu'une note explicative de l'évolution de la ligne.

Dans le cadre du plan de développement du réseau Noctilien voté par délibération du Conseil d'Île-de-France Mobilités du 22 mars 2017, il est notamment prévu la création de nouvelles dessertes Noctilien qui seront intégrées aux lots d'affrètement existants. Il s'agit des dessertes suivantes :

- N137, de Gare de Lyon à Fontainebleau, via Melun et les autoroutes A4/A106 (branche de la ligne R) ;
- N148, de Gare de l'Est à Taverny, via Ermont-Eaubonne (branche Ouest de la ligne H) ;
- N160, de Montparnasse à Plaisir-Grignon, via Meudon et Versailles (branche Nord de la ligne N).

Lors de la mise en œuvre de ces lignes, elles seront intégrées à l'offre de référence par voie d'avenant.

article 39 Mesures de la qualité de service associées à l'offre contractuelle

article 39-1 Mesure de la réalisation de l'offre contractuelle

La mesure de la réalisation de l'offre contractuelle porte sur la production kilométrique du service de référence contractuel, actualisée des modifications pérennes liées aux différents avenants effectués au cours du contrat.

Le calcul de l'offre se fonde sur un système déclaratif, par SNCF Voyageurs, établi à partir des services non réalisés par ligne. SNCF Voyageurs est tenue :

- d'établir les km commerciaux contractuels (« KCC ») non réalisés ;
- de calculer par an le nombre de KCC et le taux de non réalisation qui en résulte au regard de l'offre contractuelle contenue dans le service de référence ;
- d'identifier et de quantifier les causes de non réalisation de l'offre en distinguant :
 - o les causes dites de « type A » et notamment l'indisponibilité du personnel, l'indisponibilité du matériel et les aléas de circulation ;
 - o les cas spécifiques des grèves de l'entreprise affrétée (« type B ») ;
 - o les cas de force majeure et assimilés (« type C ») tels que prévus à l'article 172 du contrat.

En cas de mise en œuvre de moyens de substitution, les courses sont réputées faites.

SNCF Voyageurs s'engage à produire chaque trimestre et en récapitulatif annuel une synthèse de la production non réalisée.

Les résultats transmis à Île de France Mobilités ainsi que les méthodes employées pour les recueillir pourront faire l'objet à tout moment de missions d'audit à la demande d'Île-de-France Mobilités.

article 39-2 Pénalités pour non réalisation de l'offre de référence

Cet article ne s'applique que pour les causes de non réalisation de type A.

SNCF Voyageurs encourt une pénalité pour non réalisation de l'offre pour les KCC non réalisés.

La pénalité est proportionnelle au kilométrage de la course.

- Entre 100% et 99,7% de KCC réalisés, l'entreprise n'encourt aucune pénalité.
- Entre 99,7% et 99% de KCC réalisés l'entreprise se voit appliquer une pénalité de 5 euros HT 2019 par kilomètre non réalisé.

- En deçà de 99% de KCC réalisés l'entreprise se voit appliquer une pénalité de 10 euros HT 2019 par kilomètre non réalisé.

article 39-3 Mesure de la ponctualité

3) Principes

Île-de-France Mobilités souhaite mettre la ponctualité au cœur du système de mesure de la qualité de l'offre. Le dispositif de suivi permettra une meilleure prise en compte du ressenti des voyageurs.

Une mesure de la ponctualité devra être effectuée chaque nuit sur chacune des lignes du réseau Noctilien. Les relevés s'effectueront via le SAEIV (Système d'Aide à l'Exploitation et d'Information Voyageur).

1) Modalités de la mesure

L'indicateur suivi dans le cadre du contrat, et soumis à incitation financière, est l'indicateur de ponctualité du réseau Noctilien.

Cet indicateur mesure l'écart entre l'horaire de passage théorique et le passage réel du bus et compare l'offre réalisée et donc ressentie par le voyageur et l'offre contractuelle.

Les modalités pratiques de la mesure de l'indicateur figurent à l'ANNEXE I-B-1.

A la demande ponctuelle d'Île-de-France Mobilités, SNCF Voyageurs fournira pour chacune des lignes demandées la décomposition de l'indicateur de ponctualité sous un délai de 20 jours ouvrables.

article 39-4 Système d'incitation à l'atteinte de l'objectif de ponctualité

Le dispositif d'incitation financière a pour objectif d'évaluer les efforts mis en œuvre par SNCF Voyageurs pour atteindre les objectifs contractuels fixés par Île-de-France Mobilités. Ces objectifs sont décrits à l'ANNEXE I-B-1.

Les engagements souscrits par SNCF Voyageurs pour l'indicateur de ponctualité trouvent leur contrepartie dans un système d'incitation financière de type bonus/malus qui fonctionne selon les principes suivants :

Si le résultat annuel de l'indicateur de ponctualité est supérieur à la valeur cible fixée par Île-de-France Mobilités, la rémunération SNCF Voyageurs sera affectée d'un bonus calculé selon les modalités définies en l'ANNEXE I-B-1.

Si le résultat annuel de l'indicateur de ponctualité est inférieur à la valeur cible fixée par Île-de-France Mobilités, la rémunération SNCF Voyageurs sera affectée d'un malus calculé selon les modalités définies en l'ANNEXE I-B-1.

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

article 39-5 Autres éléments de qualité de service

Les autres éléments afférents à la qualité de service (ambiance, information voyageurs et accessibilité) sont définis dans le titre II et plus particulièrement dans les annexes correspondantes.

article 40 Sécurité sur le réseau Noctilien et spécificité Matériel Roulant

article 40-1 Double Equipage Noctilien

Dans chaque bus des lignes Noctilien l'équipage est double. Il est composé systématiquement d'un conducteur et d'un accompagnateur.

Leurs missions sont la veille sur le contrôle des titres, le contrôle visuel des billets, l'information voyageur, l'accueil des voyageurs, la sûreté et la sécurité, le comptage des voyageurs ainsi que l'application du service de réveil à l'arrêt.

Le réveil à l'arrêt est nécessaire sur ce type de ligne du fait des temps de trajet importants et des heures de passage en pleine nuit, et plus particulièrement si l'arrêt du voyageur n'est pas le terminus. Les voyageurs

s'endorment le plus souvent. Aussi, ils auront la possibilité de demander à l'accompagnant de les réveiller une fois arrivés à destination.

article 40-2 Vidéo-protection

Tous les véhicules doivent être équipés d'un système de vidéosurveillance. Ce dernier doit permettre au minimum d'identifier des personnes et leurs mouvements à l'intérieur des véhicules par l'enregistrement sur un support numérique des images provenant de caméras embarquées et la relecture de celles-ci sur une station fixe au sol.

article 40-3 Géolocalisation du véhicule

Le système repose sur la capacité de suivre les véhicules à distance et de connaître leur position géographique instantanément.

article 40-4 Système d'alarme

Dès lors que l'équipage estime la survenance d'un incident inéluctable, il doit pouvoir instantanément transmettre cet état au PC Bus Transilien. Pour cela, le conducteur actionne une alarme à bord du véhicule (alarme discrète), laquelle engage les différentes actions suivantes :

Transmission instantanée du signal d'alarme au PC Bus Transilien.

Ouverture d'une écoute d'ambiance : équipement permettant l'ouverture d'une liaison automatique et instantanée entre le bus et le PC Bus Transilien

Lancement d'un enregistrement vidéosurveillance et sonore d'une meilleure définition qualitative qu'en mode normal. Le système de phonie GSM permet d'établir une communication orale entre le conducteur et l'astreinte de l'exploitant dont il dépend, notamment en cas d'incident.

En fonction de la gravité des faits, prise de contact avec le service de police local concerné afin de les faire intervenir.

article 40-5 Poste de Commandes (PC)

Un Poste de Commande est centralisé et permet de gérer l'entière du réseau Noctilien sur le périmètre SNCF. Il permet à la fois d'optimiser l'exploitation des lignes en cas d'irrégularité. Par ailleurs, le PC, en cas de fait d'insécurité, sera directement relié aux véhicules géolocalisés, via le bouton d'urgence. Une liaison sera établie avec les services de polices en cas de nécessité d'intervention.

Une liaison devra également être faite avec l'astreinte d'Île-de-France Mobilités lorsque des faits d'insécurité ont lieu.

article 41 Livrée des véhicules Noctilien

Les véhicules utilisés pour réaliser le service Noctilien devront être habillés avant chaque service afin de permettre leur identification par les usagers. L'habillement devra comprendre :

L'affichage de la girouette indiquant le numéro de la ligne

L'indicateur directionnel frontal

La mise en place d'un panneau d'information sur le pare-brise ou par tout autre moyen permettant de visualiser qu'il s'agit d'une ligne Noctilien

La mise à disposition de dépliants avec le plan de ligne et les horaires de la ligne

La livrée du bus relative au Noctilien n'est plus obligatoire, contrairement au précédent contrat. En revanche, le véhicule doit être de couleur claire et neutre et avoir une livrée Île-de-France Mobilités.

article 42 Accès aux gares

Dans l'hypothèse d'une mise en œuvre d'une redevance d'utilisation des gares routières applicable au périmètre du présent contrat, Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs définiront conjointement les évolutions à apporter aux présentes dispositions contractuelles

TITRE II. LES SERVICES AUX VOYAGEURS ASSOCIEES A L'EXECUTION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE

Chapitre I - LA MOBILITE SERVICIELLE

article 43 L'objectif et le périmètre du chapitre Mobilité servicielle

L'objectif du chapitre

Ce chapitre définit les rôles respectifs d'Île-de-France Mobilités et de SNCF Voyageurs, dans le domaine des nouveaux services d'informations et de billettique multimodaux, désignés ci-après par le terme de *Mobilité servicielle*.

Il s'inscrit dans la vision stratégique d'Île-de-France Mobilités dans ce domaine, telle que présentée dans un rapport au Conseil d'Administration daté du 09 octobre 2019 et inscrite au sein du Guide de Référence de la *Mobilité Servicielle* en Île-de-France disponible sur le site Open Data d'Île-de-France Mobilités <https://data.iledefrance-mobilites.fr>.

Île-de-France Mobilités s'est fixé quatre grands objectifs :

- Améliorer le service aux voyageurs avec une expérience sans couture et personnalisée ;
- Améliorer la connaissance des clients et des usages afin de mieux orienter les politiques publiques de mobilité ;
- Renforcer la régulation de la mobilité et la maîtrise de la dépense publique ;
- Catalyser et diffuser l'innovation pour une mobilité durable et inclusive.

Ces objectifs sont déclinés sous forme d'engagements tels que décrits dans les articles suivants.

Île-de-France Mobilités veille à ce que les principes d'engagement auxquels est soumise SNCF-Voyageurs dans le cadre du présent Chapitre au contrat s'appliquent de manière similaire aux autres opérateurs de mobilité sous contrat avec elle, sans préjudice des adaptations rendues nécessaires par les spécificités et contraintes propres aux opérateurs. Le cas échéant, Île-de-France Mobilités notifie à SNCF Voyageurs les écarts d'obligations demandées aux opérateurs. Dans le cas où SNCF Voyageurs estime que, en méconnaissance du premier alinéa du présent article, un écart d'obligation traduit des principes d'engagements pris par un autre opérateur qui sont plus favorables que ceux pris par elle au titre du présent Chapitre, elle en informe Ile-de-France Mobilités. Les Parties se rencontrent alors dans les meilleurs délais pour évoquer cette question et font leurs meilleurs efforts pour parvenir, le cas échéant, à la conclusion d'un avenant au Contrat.

Le périmètre du chapitre au présent contrat

Relèvent du périmètre du chapitre au présent contrat :

- les données nécessaires ou consécutives à la réalisation par SNCF Voyageurs des services de transport public en Île-de-France, et qui sont utiles aux services aux voyageurs ;
- les services d'informations et de billettique multimodaux financés tout ou partie dans le cadre contractuel par Île-de-France Mobilités, ou mis à disposition par Île-de-France Mobilités, pour réaliser sur le territoire géographique de l'Île-de-France les missions de SNCF Voyageurs au titre du présent contrat.

Pour tous les services d'informations et de billettique multimodaux qui relèvent du périmètre contractuel, Île-de-France Mobilités est compétente pour fixer, en concertation avec SNCF Voyageurs et sans contredire aux règles régissant la propriété, les conditions de développement, d'exploitation et de mise à disposition par SNCF Voyageurs de ces services.

En application de ces principes, l'Assistant SNCF ne relève pas du périmètre du contrat, puisqu'Île-de-France Mobilités ne contribue pas à son financement au titre de l'investissement et du fonctionnement. Île-de-France

Mobilité n'est donc pas compétente, dans le cadre du présent contrat, pour fixer des conditions de développement, d'exploitation et de mise à disposition par SNCF Voyageurs de ce service. En conséquence, ne relèvent pas du périmètre du contrat les conditions d'utilisation par l'Assistant SNCF des services Canal Mobile d'Île-de-France Mobilités, qui font l'objet d'une contractualisation distincte. A titre provisoire et dérogatoire tel que prévu à l'article 48-2, la mise à disposition par Île-de-France Mobilités des composants du service sur téléphone mobile dit « Canal mobile » est prévue au présent contrat, selon les modalités décrites à l'article 91-5 et à l'ANNEXE IV-B-12.

Au titre du présent contrat, SNCF Voyageurs met en œuvre l'ensemble de ses ressources et de sa capacité d'innovation numérique au service des objectifs qui lui sont fixés.

Sans contradiction par rapport aux principes qui précèdent de délimitation du périmètre contractuel, il est à noter que SNCF Voyageurs met en œuvre, à l'échelle nationale et multi-régionale, une politique de transport visant à développer la complémentarité entre les mobilités à faible empreinte carbone, en s'appuyant sur son expertise du mode ferroviaire. SNCF Voyageurs s'appuie pour cela sur les services numériques relevant de la mobilité servicielle, qui permettent d'accompagner le voyageur dans la préparation et la réalisation de son parcours porte à porte, quelle que soit l'amplitude de son déplacement dans les limites des frontières nationales. Elle est ainsi amenée à développer une expertise numérique et un patrimoine de données et de plateformes qu'elle valorise au travers de services numériques tels que l'Assistant SNCF ou le site SNCF.com, et au travers d'une offre de plateformes en marque blanche à destination des collectivités et Autorités Organisatrices de la Mobilité. SNCF Voyageurs met également en œuvre son expertise dans le domaine de la mobilité servicielle dans le cadre du présent contrat, au travers du développement des services numériques nécessaires à son activité de transporteur et de la contribution qu'elle apporte à la politique de mobilité servicielle d'Île-de-France Mobilités

article 44 La fourniture et l'échange de données

article 44-1 Le rôle et les actions d'Île-de-France Mobilités relatives à la fourniture et l'échange de données

La Loi d'Orientation des Mobilités (LOM) renforce le rôle d'Île-de-France Mobilités qui est compétente en sa qualité d'Autorité Organisatrice des Mobilités pour organiser en Île-de-France les services de nouvelles mobilités (mobilités actives, usages partagés, mobilités solidaires) ou contribuer à leur développement (ou verser des aides individuelles à la mobilité pour ce qui relève des services de mobilité solidaire), en plus d'être compétente pour organiser les services réguliers, les services à la demande de transport public et les services de transport scolaire. Île-de-France Mobilités se donne pour ambition de participer activement au développement de la mobilité servicielle en Île-de-France, en mettant à disposition des acteurs de l'écosystème des transports, en Open Data ou au cas par cas, des données et services pour catalyser l'innovation et en proposant sa propre application de mobilité servicielle, dite MaaS pour *Mobility As A Service*. Île-de-France Mobilités construit une interface numérique régionale, nommée Plateforme Régionale Information Mobilités (ci-après désignée « PRIM »). Elle y développe un système d'agrégation et de mise à disposition des données statiques et dynamiques sur les déplacements et la circulation ainsi que des données historiques concernant la circulation, tel que prévu par la LOM.

Île-de-France Mobilités est responsable de l'échange, sans altération, des Données d'Information Voyageurs (IV) Temps Réel ainsi que de l'agrégation et de la consolidation d'autres types de données issues des transporteurs ou opérateurs de mobilités.

Île-de-France Mobilités fournit un ensemble de données et de ressources nécessaires à SNCF Voyageurs pour le respect de ses engagements dans le domaine de la Mobilité Servielle, en matière de nouvelles mobilités, d'Information Voyageurs et de Billettique. En application de ce principe, Île-de-France Mobilités restitue en particulier à SNCF Voyageurs les Données IV multi-transporteurs sous contrat avec elle. Ces données n'ont pas vocation à être utilisées pour alimenter d'autres Médias sur site et à distance que ceux visés par le présent contrat, à l'exception des dispositions prévues à l'article 45-2.

Île-de-France Mobilités est responsable de la publication des données mises en Open Data. Les modalités de mise à disposition en Open Data des données sont détaillées à l'ANNEXE VII-A-4.

article 44-2 Les engagements de SNCF Voyageurs relatives à la fourniture et l'échange de données

SNCF Voyageurs est responsable de la production de données et Information Voyageurs fiables, complètes et à jour des services de mobilité qu'elle opère au titre du présent contrat.

De manière générale, SNCF Voyageurs s'engage à transmettre toutes les informations / données, nécessaires ou consécutives à l'exécution des missions de service public définies dans le cadre du présent contrat, et permettant à Île-de-France Mobilités de construire sa politique relative aux nouvelles mobilités, à l'intermodalité, à l'Information Voyageurs et à la billettique.

SNCF Voyageurs fournit à Île-de-France Mobilités, met à jour et corrige les données statiques, dynamiques et historiques telles que définies dans le cadre du règlement délégué (UE) 2017/1926 de la Commission du 31 mai 2017 complétant la directive 2010/40/ UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne la mise à disposition, dans l'ensemble de l'Union, de services d'informations sur les déplacements multimodaux, dans le respect de modalités fixées de manière objective, transparente, non-discriminatoire et proportionnée, lesquelles pourront être amendées par avenant (cf. les dispositions relatives aux données IV TH, IV TR et aux données de référentiels transport décrites à l'article 49 et aux articles suivants du Chapitre Information Voyageurs et dans leurs annexes).

Aussi, SNCF Voyageurs fournit à Île-de-France Mobilités, met à jour et corrige des « Données Complémentaires » à celles listées dans le règlement délégué (UE) 2017/1926 de la Commission du 31 mai 2017 précité et qui sont aussi de nature à être rendues accessibles en Open Data au travers de la PRIM.

En outre, SNCF Voyageurs fournit à Île-de-France Mobilités, met à jour, et corrige d'« Autres Données » qui permettent à Île-de-France Mobilités de construire sa politique relative aux nouvelles mobilités, à l'intermodalité, à l'Information Voyageurs et à la billettique, pour lesquelles les conditions de mise à disposition à des tiers sont définies d'un commun accord entre Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs.

De ces engagements, il en ressort que SNCF Voyageurs s'engage à fournir, met à jour et corrige un ensemble de Données, parmi lesquelles notamment les Données IV, 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 Voyageurs ou de Gares & Connexions en tant qu'exploitants dans le cadre du présent contrat (cf. ANNEXE IV-B-4 et ANNEXE V-A-1), les données de vente (cf. article 89-2), les données de validation télébillettiques (cf. article 102 et suivants) ou encore les données de trafic (cf. article 99 et suivants), mais aussi les données statistiques relatives à la fréquentation et l'usage sur les Médias à distance régionaux d'Information Voyageurs, Transilien.com, Ma Ligne C, Andilien et les réseaux sociaux, ainsi que les blogs et *bots* autorisés par Île-de-France Mobilités conformément à la charte des supports et contenus, dans les conditions décrites dans le Chapitre sur l'Information Voyageurs.

Dans le cas où SNCF Voyageurs est amenée à échanger ses données avec d'autres services / entités du groupe SNCF que Transilien ou avec des tiers au présent contrat (transporteurs, opérateurs de transport, fournisseurs de services numériques, etc.), elle en informe préalablement Île-de-France Mobilités sur la nature et la volumétrie des Données transmises par SNCF Voyageurs, mais n'est pas tenue de partager d'autres informations qui seraient soumises au secret des affaires. Le(s) ré-utilisateur(s) prennent en charges les surcoûts de développement et les coûts de fonctionnement au prorata de l'utilisation.

En application du principe de fourniture des Données IV, SNCF Voyageurs s'engage à fournir à Île-de-France Mobilités toutes les Données IV de nature à être partagées et qu'elle diffuse sur ses Médias régionaux d'Information Voyageurs, Transilien.com, Ma Ligne C, Andilien, les réseaux sociaux, blogs et *bots*. Aussi, SNCF Voyageurs s'engage à ce que toute nouvelle Donnée IV diffusée sur Transilien.com ou Ma Ligne C ou Andilien ou sur les réseaux sociaux, blogs et *bots* soit fournie à Île-de-France Mobilités.

De manière similaire, SNCF Voyageurs s'engage à fournir à Île-de-France Mobilités toutes les données et informations qu'elle diffuse en Open Data destinées à être rendues accessibles au travers de la PRIM au titre exclusivement du périmètre du présent contrat.

SNCF Voyageurs fournit, met à jour et corrige les données statiques, dynamiques et historiques au sens du règlement délégué (UE) 2017/1926 de la Commission du 31 mai 2017 précité, les « Données Complémentaires » à celles listées au règlement, ainsi que les « Autres Données », par le biais de l'interface PRIM, ou le cas échéant selon un autre mode de transmission convenu avec Île-de-France Mobilités, dans un standard ouvert, aisément réutilisable et exploitable par un système de traitement automatisé, et dans le respect des modalités fixées par Île-de-France Mobilités (cf. article 49 et suivants du Chapitre Information Voyageurs et leurs annexes).

SNCF-Voyageurs s'engage à partager avec Île-de-France Mobilités, dans un standard ouvert, aisément réutilisable et exploitable par un système de traitement automatisé, toutes les données relatives à la connaissance client consécutives à l'exécution des missions de service public, dans le respect des dispositions réglementaires relatives à la protection des données personnelles. Dans le cadre de ce partage de données de connaissance client, SNCF-Voyageurs partagera avec Île-de-France Mobilités les données non communautaires issues des contacts avec les usagers (via les interfaces digitales ou le support à distance), dont les actions de relation client qu'elle effectue de manière individuelle (ex. : interactions avec les usagers, actes de SAV) et les données individuelles disponibles d'usage et de fréquentation digitales sur ses Médias régionaux d'Information Voyageurs, Transilien.com, Ma Ligne C, Andilien, les réseaux sociaux, blogs et *bots* autorisés par Île-de-France Mobilités conformément à la charte des supports et contenus (ex. : nombre de visites individuelles sur une période de temps, expérience utilisateur). L'objectif de ce partage, pour Île-de-France Mobilités, est notamment d'améliorer la qualité du service client, et notamment le « service après-vente », de mettre en place des mesures de contrôle, liées à la lutte anti-fraude par exemple, et d'optimiser l'offre de transport.

A cet effet, SNCF Voyageurs maintient et développe sa base client, synchronisée avec celle d'Île-de-France Mobilités. Les données échangées avec Île-de-France Mobilités seront classifiées selon plusieurs niveaux de diffusion tels que précisés par l'ANNEXE II-A-1.

Pour le respect des engagements de fourniture du présent article, SNCF Voyageurs et Île-de-France Mobilités établissent, dans les 12 mois suivant la signature du contrat, un diagnostic, exhaustif, de l'ensemble des données citées et de leur mode de transmission existant le cas échéant. Les deux parties élaborent un plan de mise à disposition, relative aux nouveaux moyens de production de nouvelles données ou à l'automatisation de modes de transmission existants, et dont Île-de-France Mobilités assure le financement.

Les régimes de droit et les conditions, complémentaires à celles déjà existantes, de mise à disposition des données, opérationnelles et financières liées aux surcoûts de fonctionnement, seront à préciser en fonction de l'étude de diagnostic établie en commun par SNCF-Voyageurs et Île-de-France Mobilités, et inscrites en cours de contrat dans le cadre des procédures de mise à jour prévues au présent contrat. Pour ce faire, sur le champ de la Mobilité Servicielle, un Comité « Données » se réunira en tant que de besoin. En particulier, au travers de ce comité :

- le catalogue des données clients partagées sera établi et mis à jour,
- Les traitements relatifs aux données personnelles, lorsque celles-ci n'ont pas de caractère communautaire, ainsi que les responsabilités des parties pour ces traitements, seront précisés et décrits dans un avenant ultérieur.

SNCF Voyageurs autorise Île-de-France Mobilités à diffuser les données qu'elle lui fournit au travers du Portail Open Data conformément aux conditions prévues à l'ANNEXE VII-A-4.

SNCF Voyageurs autorise Île-de-France Mobilités à transmettre à des partenaires ou tiers ses Données en rapport avec l'Information Voyageurs conformément aux conditions prévues à ANNEXE II-B-9.

article 45 Les services numériques

article 45-1 Les actions entreprises par Île-de-France Mobilités relatives aux services numériques

Île-de-France Mobilités développe en propre ou en partenariat des services numériques qui ont vocation à être utilisés par d'autres acteurs qu'Île-de-France Mobilités. Il s'agit notamment pour les dispositifs existants, du système de recherche d'itinéraire multimodal, du système d'information en temps réel, du système d'information sur l'accessibilité des Personnes à Mobilité Réduite (PMR), de l'outil d'authentification client *Navigo Connect*, du service canal mobile. Des outils complémentaires pourront être mis à disposition en cours de contrat, comme par exemple les outils de gestion de compte, le système de réservation et de paiement, le service de cartographie des points de service en gare, le système de géolocalisation des équipements d'intermodalité, le système de guidage *indoor*.

article 45-2 Les engagements de SNCF Voyageurs relatifs à l'utilisation des services numériques de Transilien

Aux fins de proposer aux usagers les services de l'« Assistant SNCF », SNCF Voyageurs est autorisée à utiliser :

- les services numériques de Transilien du présent contrat donnant accès à ses Données d'Information Voyageurs du présent contrat (Données visées aux ANNEXE II-B-3, ANNEXE II-B-4 et ANNEXE II-B-5) ;
- les services numériques de Transilien du présent contrat donnant accès aux Données multimodales d'Ile-de-France Mobilités, de manière temporaire et dérogatoire (Données visées aux ANNEXE II-B-3, ANNEXE II-B-4 et ANNEXE II-B-5).

Elle en informe préalablement Île-de-France Mobilités sur la nature et la volumétrie des Données transmises par SNCF Voyageurs, mais n'est pas tenue de partager d'autres informations qui seraient soumises au secret des affaires.

Pour la mise à disposition de services numériques de type billettique, SNCF-Voyageurs demande l'accord d'Île-de-France Mobilités.

SNCF Voyageurs prend en charge l'ensemble des surcoûts de développement et des coûts de fonctionnement au prorata de l'utilisation des services numériques de Transilien, lesquels sont réintégrés aux recettes annexes du contrat.

article 45-3 L'utilisation des Communs d'Île-de-France Mobilités

Les Communs sont définis comme étant 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.

Lorsque les Communs d'Île-de-France Mobilités et les services de SNCF Voyageurs couvrent en totalité les mêmes besoins fonctionnels et techniques avec le niveau de qualité, de performance et de maintien en condition opérationnelle acceptable pour les deux parties, SNCF Voyageurs s'engage à s'adosser, sur la base de modalités dument établies par Île-de-France Mobilités, sur les Communs d'Île-de-France Mobilités plutôt que sur ses propres services. A défaut, Île-de-France Mobilités ne pourra prendre en charge, ni en investissement, ni en fonctionnement les coûts afférents à la mise en œuvre et au fonctionnement des services de SNCF Voyageurs.

Les raccordements éventuels de SNCF-Voyageurs à des services communautaires seront gratuits sur la durée du contrat pour les médias sur site et à distance opérés dans le cadre du présent contrat. Ils devront toutefois faire l'objet d'études préalables pour permettre les adaptations et financements éventuellement nécessaires.

article 46 Les Médias à distance proposés aux usagers

article 46-1 Les actions d'Île-de-France Mobilités relatives aux Médias à distance à destination des usagers

Île-de-France Mobilités développe un service régional d'information et de billettique multimodal (ci-après « les Sites et Applications d'Île-de-France Mobilités ») sur l'ensemble des nouvelles offres de mobilité en lien notamment avec les partenaires sous convention avec Île-de-France Mobilités ou labellisés par Île-de-France Mobilités.

article 46-2 Les engagements de SNCF Voyageurs relatives aux Médias à distance à destination des usagers

En matière d'information multimodale

SNCF Voyageurs respecte ses engagements portant sur le développement de bots et sur d'autres évolutions de son site Internet *Transilien.com* et de ses applications *Ma Ligne C*, *Andilien*, tels que décrits et prévus dans les Plans Pluriannuel d'Investissement respectifs. Lorsque le site Internet *Transilien.com* est en mesure d'intégrer de « nouvelles offres de mobilité » telles que le covoiturage ou l'auto-partage, SNCF Voyageurs s'engage à :

- proposer l'offre de mobilité ou de service des partenaires Île-de-France Mobilités sous convention ou labellisés et à respecter les critères d'exposition définis par Île-de-France Mobilités (cf. ANNEXE II-B-2 sur la charte des supports et contenus) ;
- demander l'accord préalable d'Île-de-France Mobilités avant d'intégrer l'offre de mobilité ou de services d'autres partenaires non conventionnés / labellisés ;
- ce que les solutions présentées, en réponse aux requêtes, soient claires et insusceptibles d'induire l'utilisateur en erreur et à ce que les critères utilisés pour leur sélection et leur classement soient explicites et appliqués sans discrimination.

En matière de billettique multimodale

Les sites et applications de SNCF Voyageurs opérés dans le cadre du présent contrat, notamment *Transilien.com*, l'application *Ma Ligne C* et *Andilien*, les blogs, réseaux sociaux et bots, renvoient au portail Île-de-France Mobilités pour toutes les opérations de vente à distance, de gestion ou de souscription des produits distribués sur support Navigo.

Les modalités de vente en ligne hors application mobile sont décrites à l'article 91-4.

En matière d'Information Voyageurs

Dans le cadre des dispositifs d'Information Voyageurs définis dans la Charte des supports et contenus (cf. ANNEXE II-B-2), SNCF Voyageurs s'engage à informer, en premier lieu, sur l'existence des Sites et Applications Île-de-France Mobilités, en deuxième lieu, sur l'existence de ses Médias à distance régionaux d'Information Voyageurs qui relèvent du périmètre du contrat, et pourra, en troisième lieu, informer sur l'existence de ses autres Médias à distance nationaux d'Information Voyageurs, et ce de la manière la plus adaptée.

Pénalités

Tout nouveau Média à distance d'Information Voyageurs, visant à assurer les missions décrites au chapitre II « l'information voyageurs », utilisant des ressources financées tout ou partie dans le cadre du présent contrat ou d'un contrat passé, et développé par SNCF Voyageurs sans l'accord d'Île-de-France Mobilités, entraîne des pénalités, à compter de sa mise en service auprès des Voyageurs, d'un montant forfaitaire de 100 000 € HT par mois entamé plafonnées à 4 000 000 €. Ces pénalités seront déduites des compensations versées à SNCF Voyageurs au titre du contrat.

La vente par SNCF Voyageurs sur un canal de distribution des titres et produits tarifaires de la tarification Francilienne non prévu contractuellement entre Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs entraîne des pénalités d'un montant forfaitaire de 100 000 € HT par mois entamé plafonnées à 4 000 000 €.

Les dispositions qui précèdent ne concernent pas les médias ou canaux de distribution qui seraient mis en œuvre par SNCF Voyageurs dans le cadre d'une activité de fournisseur de service numérique multimodal, au sens de la **LOM**, indépendamment du présent contrat et qui doit faire l'objet d'une contractualisation ad-hoc.

Ces pénalités seront déduites des compensations versées à SNCF Voyageurs au titre du contrat.

article 47 La distribution

article 47-1 Les actions d'Île-de-France Mobilités relatives à la distribution

Île-de-France Mobilités conçoit et fait évoluer des services numériques de distribution à des fins de distribution par ses soins, par les transporteurs lorsque cela est prévu contractuellement ou par des tiers dans le cadre d'un contrat de distribution selon les conditions prévues par la loi. Ces services numériques permettent la vente à distance des services de transport qu'elle organise en Île-de-France selon les tarifs et les CGVU qu'elle fixe.

article 47-2 Les engagements de SNCF Voyageurs relatives à la distribution

L'utilisation par l'Assistant SNCF des composants logiciels et des sous-systèmes des services canal mobile fait l'objet d'un contrat séparé. Jusqu'à la signature dudit contrat, les modalités de l'article 91-5 et de l'ANNEXE IV-B-12 s'appliquent.

article 48 L'innovation des services numériques et Médias à distance

article 48-1 Le rôle et le champ d'actions d'Île-de-France Mobilités relatifs à l'innovation des services numériques et Médias à distance

Pour répondre aux enjeux stratégiques de développement des nouvelles formes de mobilité durables et responsables, Île-de-France Mobilités souhaite promouvoir, de manière active, à l'échelle de la Région Île-de-France, l'innovation en matière de nouvelles offres de mobilité et de services numériques d'Information Voyageurs et de billettique. L'ambition d'Île-de-France Mobilités est d'impulser une dynamique d'innovation communautaire, coordonnée entre les acteurs et cohérente au regard desdits enjeux stratégiques.

La stratégie d'innovation d'Île-de-France Mobilités dans le champ de la mobilité servicielle est définie dans le cadre d'un comité *ad hoc*.

Le comité dédié à l'innovation sur le champ de la Mobilité Servielle doit permettre à Île-de-France Mobilités de :

- Fixer, de manière glissante sur la durée du présent contrat, les orientations stratégiques en matière de mobilité servicielle, en identifiant plusieurs grandes thématiques d'innovation considérées comme stratégiques pour le développement des nouvelles offres de mobilité et des services d'information et de billettique en Île-de-France,
- Proposer d'éventuelles nouvelles lignes d'investissement qui seront inscrites dans le cadre du Protocole de gouvernance des Investissements, en cohérence avec les orientations stratégiques du comité. SNCF Voyageurs s'engage par ailleurs, sur demande d'Île-de-France Mobilités, à faire évoluer / adapter opérationnellement ses projets conformément aux orientations stratégiques de ce comité dans le respect du Protocole de gouvernance des Investissements.

article 48-2 Les engagements de SNCF Voyageurs relatives à l'innovation des services numériques et Médias à distance

SNCF Voyageurs s'engage à assister et participer activement aux réunions organisées par Île-de-France Mobilités, et à répondre plus largement aux demandes d'informations / de données et autres sollicitations d'Île-de-France Mobilités relatives au suivi des projets financés tout ou partie par Île-de-France Mobilités dans le cadre du présent contrat.

SNCF-Voyageurs s'engage à demander l'accord d'Île-de-France Mobilités avant d'entamer une expérimentation significative de nouvelles fonctionnalités ou de Média à distance sur le périmètre régional. L'accord ne pourra lui être refusé si l'expérimentation du nouveau service numérique ou Média à distance ne relève pas du présent contrat.

Chapitre II - L'INFORMATION VOYAGEURS

article 49 Contexte

Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs, au titre de leur mission de service public, ont pour but au travers de l'Information Voyageurs d'accompagner et d'aider les Voyageurs dans leur déplacement, notamment en situation perturbée, quels que soient la situation ou l'endroit où ils se trouvent, dans le périmètre tel que défini au chapitre IV du Préambule.

Sur le territoire régional, Île-de-France Mobilités est prescriptrice et coordinatrice des actions des opérateurs de mobilité, en vue d'assurer un parcours Voyageurs sans couture. Les opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités, dont SNCF Voyageurs, appliquent les prescriptions contractualisées avec Île-de-France Mobilités dans l'objectif commun d'une Information Voyageurs la plus aboutie possible.

L'objectif du présent contrat est de préciser les rôles respectifs de SNCF Voyageurs et d'Île-de-France Mobilités dans l'amélioration continue de l'Information Voyageurs sur le réseau francilien, et particulièrement sur le réseau exploité par SNCF Voyageurs. Trois principes guident les ambitions des deux parties pour le présent contrat :

- **Une Information Voyageurs pour tous les Voyageurs** : L'objectif est d'assurer une Information Voyageurs Fiable, Complète, À jour, mais aussi Disponible, Cohérente et Accessible pour tous les Voyageurs (valides, Personnes à Mobilité Réduite ou allophones), et ce en toutes situations.
- **Une Information Voyageurs pour chacun** : L'ambition est que chaque Voyageur bénéficie d'une information personnalisée qui réponde à ses besoins d'information et d'orientation à chaque moment de son déplacement, pour un parcours Voyageurs sans couture.
- **Une Information Voyageurs transparente et non discriminatoire** : Cet objectif suppose que l'Information Voyageurs ne hiérarchise ni les modes ni les opérateurs de mobilité autrement que sur des critères explicites définis par Île-de-France Mobilités, aisément identifiables par l'utilisateur et non discriminatoires.

Pour l'atteinte de ces objectifs, Île-de-France Mobilités a élaboré un Schéma Directeur de l'Information Voyageurs (SDIV), en concertation avec les opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités, que tout autre opérateur de mobilité est invité à suivre. Ce schéma directeur définit la politique régionale d'amélioration de l'Information Voyageurs, dont les orientations et les prescriptions sont mises en œuvre par SNCF Voyageurs, dans le cadre du présent contrat et notamment en application du PQI.

Les engagements auxquels est soumis SNCF Voyageurs dans le cadre du présent contrat, en matière d'Information Voyageurs, portent sur la production des Données et de l'Information Voyageurs, leur fourniture et leur échange avec Île-de-France Mobilités, ainsi que sur la diffusion de l'Information Voyageurs. Île-de-France Mobilités veille à ce que ces principes d'engagement des présents articles s'appliquent de manière similaire aux autres opérateurs de mobilité sous contrat avec elle, aux adaptations près nécessitées par les spécificités, contraintes propres aux opérateurs.

Île-de-France Mobilités sera amenée à élaborer, en relation avec les opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités, des prescriptions nouvelles ou additionnelles pour compléter les chartes et prescriptions existantes.

Il est à noter que la construction du SDIV nécessite un certain nombre de travaux partenariaux pilotés par Île-de-France Mobilités. La mise en œuvre des chartes et prescriptions existantes rattachées au SDIV s'applique au présent contrat dans les conditions suivantes :

- Les chartes et prescriptions ont valeur d'engagement contractuel pour les Médias sur site et à distance, comprenant leur évolution, ainsi que pour les équipements actuels et futurs.

- SNCF Voyageurs établit un diagnostic de mise en conformité des Médias sur site et à distance, ainsi que des équipements existants. Sur la base de ce diagnostic, SNCF Voyageurs et Île-de-France Mobilités élaborent d'un commun accord :
 1. Un plan des actions de mise en conformité à mener, pouvant donner lieu à de nouveaux financements et à la signature d'un avenant au contrat.
 2. Une liste de dérogations possibles à l'application des Chartes et Prescriptions, sur des bases avérées et justifiées.
- La mise en œuvre des prescriptions signalétiques dans les gares et stations doit être réalisée avant la fin du présent contrat selon le financement et dans les conditions prévues par le PPI de SNCF Voyageurs et de Gares et Connexions.
- Les nouvelles chartes et prescriptions ou les nouvelles versions des prescriptions annexées seront discutées et validées avec l'ensemble des opérateurs de mobilité en contrat avec Île-de-France Mobilités dans le cadre du Comité Médias / Information Voyageurs puis inscrites par avenant au présent contrat.

SNCF Voyageurs participe à la gouvernance multi-niveaux du SDIV présidée par Île-de-France Mobilités (cf. article 52-3). Sur chacun des trois niveaux de gouvernance, SNCF Voyageurs s'engage à participer de façon active aux instances dédiées (en multilatéral ou en bilatéral selon les besoins) et à être force de propositions.

article 50 Les dispositions portant sur la diffusion de l'Information Voyageurs

Le périmètre concerné par les présentes dispositions comprend :

- tous les modes opérés par SNCF Voyageurs sur le territoire de l'Île-de-France : trains, RER, tramways, (y compris tram-train) bus de substitution, Noctilien ;
- les Médias sur site devant être opérés par SNCF Voyageurs dans le cadre du présent contrat, tels que décrits dans la charte des supports et contenus ; nommés ci-après dans les articles qui suivent par soucis de simplification « Médias sur site » ;
- les Médias à distance devant être opérés par SNCF Voyageurs dans le cadre du présent contrat ; à savoir le site Internet Transilien.com, l'application Ma Ligne C et Andilien mais aussi les réseaux sociaux pour lesquels la charte des supports et contenus s'applique, ainsi que les blogs et bots financés dans le cadre du présent contrat ; nommés ci-après dans les articles qui suivent par soucis de simplification « Médias à distance ».

Île-de-France Mobilités s'assure que ces dispositions sont applicables à l'ensemble des opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités.

Sur la Disponibilité et la Cohérence de l'Information Voyageurs

SNCF Voyageurs s'engage à ce que l'Information Voyageurs soit Disponible et Cohérente, en particulier :

- Diffuser l'ensemble de l'Information Voyageurs Disponible, telle que l'Information Voyageurs temps réel, y compris celle produite et mise à disposition par les autres opérateurs de mobilité au travers d'Île-de-France Mobilités ;
- Garantir la disponibilité et le bon état de fonctionnement des Médias sur site et des Médias à distance qu'elle opère dans le cadre du présent contrat. Les développements et améliorations des équipements et des systèmes d'information associés sont prévus dans le cadre du PQI et se feront en conformité avec les chartes et prescriptions d'Île-de-France Mobilités ;
- Diffuser les contenus d'information sur les Médias sur site et à distance de manière lisible, dans le respect des délais de diffusion de l'Information Voyageurs (cf. ci-après les dispositions en situation

normale, en situation perturbée prévue, ainsi qu'en situation perturbée non prévue) conformément aux chartes et prescriptions d'Île-de-France Mobilités ;

- Respecter la Cohérence de l'information délivrée sur tout le réseau francilien et faciliter sa lisibilité, notamment à travers la cohérence des signes, l'exhaustivité des informations adaptées à la nature du média et la recherche de cohérence et de simplicité des dénominations.

Les prescriptions signalétiques, décrites à l'ANNEXE II-B-10, définissent une nouvelle classification des modes de transport.

Les modes sont regroupés en sept modes afin de faciliter la lisibilité de l'offre par les Voyageurs :

- Le mode « RER » qui regroupe les lignes A, B, C, D et E ;
- Le mode « train » qui regroupe les lignes H, J, K, L, N, P, R, et U ;
- Le mode « métro » qui regroupe les lignes 1 à 14 et les futures lignes 15 à 18 ;
- Le mode « tramway » qui regroupe les lignes T1 à T8 et T11 et les futures lignes T9, T10, T12 et T13 ;
- Le mode « câble » avec l'unique ligne C1 ;
- Le mode « navette fluviale », projet actuellement en cours de développement ;
- Le mode « bus » qui regroupe l'ensemble des lignes de bus.

SNCF Voyageurs s'engage à déployer cette classification dans l'ensemble des Médias d'Information Voyageurs sur site ou à distance et la signalétique, selon les prescriptions définies à ce jour :

- lors d'installation de nouveaux équipements ou de rénovation, notamment à l'occasion de renouvellement prévu par les autres Schémas directeurs d'Île-de-France Mobilités (Schéma directeur d'accessibilité, Schéma directeur du matériel roulant, Schéma directeur des Gares routières) ;
- dans les pôles et véhicules rénovés ou lors d'opérations conduites sur le patrimoine de SNCF Voyageurs ou de nouvelles infrastructures ;
- lors de la mise en service de nouvelles lignes et dans les gares ou infrastructures en interconnexion avec les lignes « nouvelles ».

SNCF Voyageurs recherchera à contribuer à la mise en œuvre de ce langage transport cohérent permettant aux Voyageurs la plus grande fluidité possible dans leur parcours sur les réseaux de transports franciliens.

La date de mise en œuvre devra être :

- pour les Médias sur site : avant les Jeux Olympiques de 2024 ;
- pour les Médias à distance : avant les Jeux Olympiques de 2024, avec le lancement des études dans les 3 mois suivant la signature du présent contrat.

Cette mise en œuvre est financée au travers du PPI et pilotée par les instances de gouvernance dédiées.

Sur l'accessibilité de l'Information Voyageurs

Les paragraphes qui suivent traitent uniquement de l'accessibilité de l'Information Voyageurs, et s'inscrivent dans la politique plus globale d'accessibilité définie dans l'article 60-2. Cette mise en œuvre est financée au travers du PQI et pilotée par les instances de gouvernance dédiées.

Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs partagent l'ambition d'une Information Voyageurs pour tous, accessible à tous les publics, aussi bien que d'une Information Voyageurs pour chacun, qui soit personnalisée en fonction des besoins de chaque Voyageur à chaque moment de son cheminement.

SNCF Voyageurs s'engage à entreprendre une démarche continue d'amélioration, de l'accessibilité universelle de l'Information Voyageurs et de sa personnalisation à destination de chacun des Voyageurs.

SNCF Voyageurs s'engage en particulier à fournir à Île-de-France Mobilités dans les 9 mois suivant la signature du présent contrat, un rétroplanning des actions supplémentaires de mise en accessibilité de l'Information

Voyageurs en vue des Jeux Olympiques et Paralympiques de 2024. La mise en œuvre de ces actions supplémentaires se fera via un avenant et couvrira notamment les thèmes suivants :

- actions / expérimentations destinées aux personnes en situation de handicap ;
- actions visant le multilinguisme de l'Information Voyageurs diffusée pour les allophones ;
- généralisation de l'aide au cheminement en gare dit *indoor*.

Le cheminement *indoor*

Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs partagent l'ambition de proposer au terme du présent contrat aux Voyageurs un cheminement piéton dans les espaces des gares et stations du réseau francilien multi-opérateurs.

Cet objectif suppose la disponibilité de plusieurs éléments :

- des données « cheminements piétons » incluant également les équipements de types ascenseurs, escaliers mécaniques ;
- des outils utilisant ces données permettant le calcul d'itinéraires piétons *indoor* et l'aide au cheminement des Voyageurs sur site ;
- l'infrastructure technique sur site (*i.e.* l'ensemble des équipements déployés sur le terrain et éventuellement dans les systèmes d'information) nécessaire pour une aide au cheminement des Voyageurs pouvant aller jusqu'au guidage personnalisé (ex. : pour les non-voyants avec une précision métrique).

Île-de-France Mobilités est garante de l'interopérabilité des données entre opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités, en particulier au niveau des espaces multi-opérateurs. Le calcul et l'aide au cheminement piéton devront pouvoir être réalisés « sans couture ».

Le mode d'initialisation et les process de mises à jour seront définis en cours de contrat conjointement entre les deux parties. D'ores et déjà :

- SNCF Voyageurs assure tant que de besoin l'accès à ses espaces de façon à permettre la saisie des données par un éventuel acteur tiers.
- SNCF Voyageurs s'engage à participer à un groupe de travail dédié aux modalités de saisie des cheminements *indoor* : modèle(s) de Données, process(es) d'initialisation, process(es) de mise à jour, gouvernance.
- SNCF Voyageurs s'engage, une fois que les spécifications d'interface, les études respectives de faisabilité et les modalités pratiques de mise en œuvre sont approuvées par les deux Parties, à maintenir à jour les Données et à les transmettre à Île-de-France Mobilités selon la fréquence qui aura été définie.

Cheminement *indoor* et calcul d'itinéraire

SNCF Voyageurs s'engage à développer les fonctionnalités d'aide au cheminement dans ses Médias sur site et à distance numériques en intégrant d'une part la cartographie avec la solution de guidage, et d'autre part en travaillant les solutions dans le calculateur d'itinéraires en vue de proposer un guidage personnalisé dans les gares et stations exploitées par SNCF Voyageurs dans le cadre du présent contrat. En complément des investissements réalisés et présents dans le PQI, les modalités techniques, calendaires et financières seront à préciser d'un commun accord au cours du contrat, et par voie d'avenant, dans l'optique de déterminer un planning qui assure une mise en production avant les Jeux Olympiques et Paralympiques de 2024.

article 50-1 Les dispositions portant sur la diffusion de l'Information Voyageurs sur site

SNCF Voyageurs prévoit l'adaptation des Médias d'Information Voyageurs sur site, conformément aux chartes et prescriptions d'Information Voyageurs éditées par Île-de-France Mobilités, lors d'installation de nouveaux

équipements ou de rénovation, notamment à l'occasion de renouvellement prévu par les autres Schémas directeurs d'Île-de-France Mobilités (Schéma directeur d'accessibilité, Schéma directeur du matériel roulant, Schéma directeur des Gares routières), dans les pôles et les véhicules rénovés. Cette mise en œuvre est financée au travers du PQI et pilotée par les instances de gouvernance dédiées.

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

De plus, SNCF Voyageurs s'engage à dédier les écrans d'Information Voyageurs aux seuls contenus d'Information Voyageurs.

Les Parties s'engagent à expérimenter la gestion par un « transporteur majoritaire » d'arrêts partagés par plusieurs transporteurs, afin de faciliter le déploiement d'une Information Voyageurs cohérente. Pour la généralisation, les règles de gouvernance d'un point d'arrêt multi-transporteurs, et notamment la notion de transporteur majoritaire, devront être définies dans le cadre d'un travail partenarial et seront intégrées au présent contrat par voie d'avenant.

article 50-2 Les dispositions portant sur la diffusion de l'Information Voyageurs sur les Médias à distance

Sur la Cohérence de l'Information Voyageurs

Compte-tenu du développement des technologies internet et mobiles, Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs considèrent que l'information diffusée sur les Médias à distance constitue un relais important de l'information sur le réseau. Dans le respect des investissements passés, présents et prévus, SNCF Voyageurs s'engage à assurer :

- la complémentarité et la cohérence avec l'Information Voyageurs diffusée sur site ;
- la cohérence avec les informations diffusées par les autres opérateurs de mobilité franciliens et Île-de-France Mobilités en ré-utilisant les Données IV centralisées et mises à disposition par Île-de-France Mobilités.

Sur le développement et le financement des services numériques et Médias à distance d'Information Voyageurs

Le développement et le financement des services numériques et médias à distance d'Information Voyageurs font l'objet d'un suivi conformément aux engagements de l'article 52-3 du présent contrat.

Concernant le développement de nouveaux Médias à distance dont le périmètre couvrirait tout ou partie de l'Île-de-France, SNCF-Voyageurs sollicitera l'accord d'Île-de-France Mobilités. Les dispositions générales du chapitre sur la mobilité servicielle s'appliquent (cf. article 43 et suivants). En l'occurrence, Île-de-France Mobilités finance, dans le cadre du présent contrat, les évolutions de fonctionnalité d'Information Voyageurs sur les Médias à distance Transilien.com, Ma Ligne C, Andilien, ainsi que les blogs et le projet de développement de bots.

SNCF-Voyageurs s'assurera (en dehors des phases d'expérimentations) des capacités de ses systèmes à contribuer prioritairement à la Plateforme Régionale d'Information Multimodale (PRIM) (cf. article 51) notamment lors d'enrichissement de données utiles à la mise en œuvre de services portant sur le transport collectif aux Voyageurs.

article 51 Les dispositions sur la production, la fourniture et l'échange de Données et services

article 51-1 Les engagements de portée générale

Les engagements de production, de fourniture et d'échange de Données et services

SNCF Voyageurs s'engage à produire et fournir des Données et de l'Information Voyageurs issues des services de mobilité qu'elle opère qui soient Fiables, Complètes et À jour. Une attention particulière est portée sur la Fiabilité, la Complétude et la mise à jour de l'Information Voyageurs en situation perturbée, qui est un des grands objectifs d'amélioration de la qualité de service du présent contrat.

Les modalités juridiques d'utilisation par Île-de-France Mobilités de ces données SNCF Voyageurs sont décrites à l'ANNEXE II-B-9 du contrat.

Île-de-France Mobilités s'engage à restituer sans altération à SNCF Voyageurs des Données IV TH et IV TR, issues de services de mobilités des opérateurs de mobilité qu'elle a sous contrat de manière à ce que SNCF Voyageurs puisse présenter dans ses Médias sur site et à distance une Information Voyageurs Disponible, Cohérente, et Accessible sur les réseaux d'Île-de-France (cf. ANNEXE II-B-3 et ANNEXE II-B-4). Les Informations Voyageurs échangées s'enrichiront tout au long du contrat en vue de l'amélioration continue de l'Information diffusée aux Voyageurs.

Les coûts liés aux échanges de Données IV TR et TH décrits aux ANNEXE II-B-3 et ANNEXE II-B-4 respectivement et à l'utilisation des services associés, dont les spécifications et processus sont finalisés et connus par Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs à la signature du présent contrat, sont inclus dans l'équilibre financier du contrat et ne donneront pas lieu à une facturation spécifique.

Par ailleurs, en complément de la fourniture des Données d'inventaire sur les services et les équipements présents en gare ou à proximité telle que décrite à l'ANNEXE V-A-1 et des dispositifs de transmission des Données pour le suivi du niveau de service attendu en matière d'accessibilité aux Personnes à Mobilité Réduite (cf. article 60-2), et en vue d'une diffusion d'Information Voyageurs, SNCF Voyageurs s'engage à transmettre à Île-de-France Mobilités de manière automatique les Données associées aux services et équipements présents en gare ou à proximité lorsque l'information est disponible sous forme électronique et la transmission automatisable.

SNCF Voyageurs s'engage à transmettre une information de type temps réel sur l'état de fonctionnement des ascenseurs et escaliers mécaniques lorsque l'information est disponible sous forme électronique et la transmission automatisable. Pour la conception et la réalisation et la mise en œuvre de ces transmissions de données temps réel, Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs s'engagent à initier le projet pour une mise en service progressive avant la fin du contrat. Dans l'attente de cette mise en œuvre, l'état du fonctionnement de chaque ascenseur, est transmis à Île-de-France Mobilités (ou son prestataire désigné) sur un serveur désigné par Île-de-France Mobilités, trois fois par jour du lundi au vendredi et une fois par jour les samedis, dimanches et fêtes. Île-de-France Mobilités vérifie la présence d'un fichier et que l'heure d'arrivée est antérieure à 8h00, à 14h et à 20h pour les jours de semaine et 8h00 pour les samedis, dimanches et fêtes. Ce contrôle sera effectué par Île-de-France Mobilités ou son prestataire.

Le lancement d'autres projets de transmissions de données temps réel utiles aux Voyageurs pourra être décidé en concertation dans le cadre du Comité Données / Systèmes.

Pour ce faire, SNCF Voyageurs a pour obligation d'assister et participer activement aux réunions organisées par Île-de-France Mobilités, et répondre plus largement aux demandes et autres sollicitations d'Île-de-France Mobilités relatives aux Données IV sur les services et les équipements présents en gare ou à proximité.

Les engagements sur les moyens nécessaires à la conception et la réalisation des échanges de Données et services

Pour les phases de conception et de réalisation, SNCF Voyageurs et Île-de-France Mobilités s'engagent dans plusieurs domaines :

- **Sécurité** : SNCF Voyageurs et Île-de-France Mobilités s'engagent à appliquer, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, toutes mesures conformes à l'état de l'art en matière de sécurité informatique et télécommunications afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des Données et des transmissions, ainsi que la sécurité physique de ses installations. SNCF Voyageurs et Île-de-France Mobilités s'engagent en particulier à mettre en place les meilleurs dispositifs (matériels et logiciels) de sécurité destinés à lutter contre les intrusions et actes de piratage et à protéger toutes les Données IV échangées ainsi que les équipements de l'autre partie. SNCF Voyageurs et Île-de-France Mobilités s'assureront que les technologies et logiciels utilisés ne permettent pas de fraude et/ou de détournement des données ;
- **Respect des spécifications fonctionnelles et techniques** : SNCF Voyageurs et Île-de-France Mobilités s'engagent à respecter l'ensemble des règles techniques et notamment l'ensemble des prescriptions d'utilisation du matériel et des logiciels communiquées selon les règles de gouvernance (cf. article 52-3). Toute nouvelle version applicable des spécifications fonctionnelles et techniques de ces échanges de données (spécification iboo, local agreement SIRI, webservice prochains passages, référentiels d'Île-de-France Mobilités et CodifLignes, etc.), devra être validée par les deux Parties en Comité Données / Systèmes tel que défini à l'article 52-3 du présent contrat. Les Groupes de Travail se réunissent en tant que de besoin pour assurer le pilotage et le suivi de la mise en œuvre des spécifications et prescriptions définies dans le Comité Données / Systèmes ;
- **Ressources communautaires** : Pour assurer la cohérence des services délivrés aux Voyageurs relatifs à l'offre multi-opérateurs, les systèmes développés s'appuient dans la mesure du possible sur des ressources (données, services, interfaces, chartes et prescriptions) communautaires et/ou interopérables avec les systèmes d'Île-de-France Mobilités ;
- **Coopération** : SNCF Voyageurs et les autres opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités se concertent sous pilotage Île-de-France Mobilités afin de mettre en œuvre dans leur périmètre respectif les solutions interopérables qui permettent d'assurer le meilleur service de bout en bout aux Voyageurs. SNCF Voyageurs contribuera, pour ce qui relève de son champ de compétence, à l'information multimodale consolidée sous maîtrise d'ouvrage d'Île-de-France Mobilités. SNCF Voyageurs conserve par ailleurs, conformément à l'article 52-1 sa capacité d'innovation dans le cadre de sa contribution à la promotion et au développement du service auprès des Voyageurs.

Les engagements pour le maintien en condition opérationnelle pour les échanges de données et services

La mise en œuvre des échanges de Données entre SNCF Voyageurs et Île-de-France Mobilités se font suivant des procédures formalisées. Les Parties s'engagent sur le respect de ces procédures afin que les échanges soient maîtrisés au cours du temps et la qualité des Données assurée. La mise en œuvre des dispositifs d'échanges ne doit produire aucune régression quant aux services d'Information Voyageurs sur les Médias sur site et à distance des deux Parties.

Dans le cadre de la maintenance et de l'exploitation des interfaces d'échange de Données et services, les obligations de SNCF Voyageurs et d'Île-de-France Mobilités portent sur :

- **La gestion, le contrôle et la surveillance** : Surveiller le bon fonctionnement de leur infrastructure (équipements et liaisons de transmission qui leur incombent) nécessaire à l'échange des Données d'Information Voyageurs (Données IV), mettre en place et gérer les contrôles d'accès aux applications ouvertes aux autres opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités ;
- **Adaptation et réactivité** : Administrer en permanence la capacité de traitement de l'infrastructure et l'adapter, en cas de besoin, à l'évolution du trafic d'échanges. Toute adaptation d'infrastructure fera l'objet d'études d'impacts techniques, process et coûts associés et discussions spécifiques entre SNCF Voyageurs et Île-de-France Mobilités. SNCF Voyageurs et Île-de-France Mobilités s'engagent à instruire et adapter si nécessaire leurs interventions aux consignes d'exécution particulières qui pourraient être formulées au cours de l'exécution du présent Contrat ;

- **La mise en œuvre d'un diagnostic partagé** des dysfonctionnements pour la partie des équipements matériels et logiciels et liaisons qui les concernent pour la mise en œuvre des échanges de Données IV ;
- **La collaboration et coordination** ; à ce titre, SNCF Voyageurs et Île-de-France Mobilités s'engagent à
 - o Fournir avec diligence toutes les informations qui leur seront demandées à l'exclusion de celles qui seraient jugées confidentielles ;
 - o En tant que de besoin, établir une concertation étroite et continue avec les autres opérateurs de mobilité impliqués dans ces dispositifs ;
- **Le conseil et la mise en garde** : SNCF Voyageurs et Île-de-France Mobilités s'engagent à garantir leur soutien sans faille et la mise en œuvre de leurs compétences et de l'expérience qu'elles ont pu développer dans l'exécution de projets afin de parvenir au fonctionnement des échanges de Données IV. Au travers des Groupes de Travail avec les autres opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités, SNCF Voyageurs et Île-de-France Mobilités s'engagent, à ce titre, à conseiller et mettre en garde les autres opérateurs de mobilité impliqués dans ces dispositifs pendant toute la durée d'exécution du Contrat de manière à ce que les obligations de chaque opérateur puissent être exécutées et articulées dans les meilleures conditions. SNCF Voyageurs et Île-de-France Mobilités sont soumis à un devoir d'alerte réciproque concernant :
 - o toutes mesures d'amélioration des différentes tâches confiées et/ou de réduction du coût desdites tâches compte tenu de leurs besoins respectifs, sous réserve qu'il n'en résulte pas une diminution de la qualité de service ;
 - o l'atteinte des objectifs de chaque interface et service utilisés (cf. ANNEXE II-B-3 et ANNEXE II-B-4) ;
 - o la cohérence permanente des moyens et des choix pris par leurs équipes durant toute la durée du Contrat ;
 - o les évolutions technologiques pouvant concerner le projet et présenter un risque d'altération des échanges ;
 - o le respect des délais propres au projet ; au cas où SNCF Voyageurs ou Île-de-France Mobilités auraient connaissance d'un événement ou d'un fait quelconque, y compris s'il est imputable à un autre opérateur impliqué, susceptible d'entraîner un retard par rapport à ces délais, elles s'engagent à en aviser sans délai et, de préférence, par écrit l'autre Partie. Île-de-France Mobilités relaye l'information en tant que de besoin aux autres opérateurs de mobilité concernés ;
 - o une interruption de service prolongée ; SNCF Voyageurs et Ile-de-France Mobilités s'engagent à prévenir l'autre Partie en cas d'incident. Île-de-France Mobilités relaye l'information en tant que de besoin aux autres opérateurs de mobilité concernés ;
 - o les limites techniques et les besoins d'évolutions nécessitant un arbitrage de moyen.
- **Le suivi général** de la bonne exécution des dispositifs d'échanges ainsi que la préparation et la participation aux instances de gouvernance dans le but d'améliorer la qualité des échanges. SNCF Voyageurs s'engage à ce titre à participer au comité thématique Données / Systèmes présidées par Île-de-France Mobilités et comprenant les différents opérateurs de mobilité opérant en Île-de-France, ainsi qu'aux groupes de travail projets instruisant ces échanges de données et services. Ces instances de gouvernance permettent de définir, partager, coordonner et suivre les spécifications d'interface des échanges de données et services. SNCF Voyageurs communiquera, lors de la tenue de ces instances, dans le cadre du suivi ou à tout moment en cas de demande expresse d'Île-de-France Mobilités, un rapport stipulant par écrit les mises en garde et préconisations à suivre, et réciproquement. Ces préconisations seront discutées auprès des instances dédiées. SNCF Voyageurs s'engage à informer Île-de-France Mobilités au travers des instances de gouvernance des évolutions technologiques qui présenteraient un risque d'altération des échanges.

article 51-2 Les engagements particuliers

Les engagements particuliers pour l'enrichissement des référentiels nécessaires aux échanges de Données d'Information Voyageurs en Île-de-France

Les Référentiels Arrêts et Lignes doivent permettre à Île-de-France Mobilités de consolider les informations fournies par l'ensemble des opérateurs de mobilité, en établissant une norme partagée et unique des données de transports franciliens.

En préalable à tout échange de données IVTH et IVTR, et dans le cadre de l'utilisation des référentiels arrêts et lignes d'Île-de-France Mobilités, 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 ;
- répondre aux sollicitations du système et des administrateurs Île-de-France Mobilités en cas de demande liée à la qualité ou de demande d'arbitrage ;
- maintenir dans ses systèmes les interfaces et traitements qui concernent les données du référentiel Arrêts ;
- maintenir un correspondant formé aux outils Référentiels (Arrêts et Lignes) ;
- participer aux conceptions des évolutions et enrichissements nécessaires à la mise en œuvre de nouveaux services aux Voyageurs, dans le cadre des groupes de travail animés par Île-de-France Mobilités (cf. Niveau 3 article 52-3), ainsi qu'étudier les impacts techniques, organisationnels et financiers liés à la mise en œuvre de ces évolutions dans le cadre d'un plan projet à définir avec Île-de-France Mobilités.

SNCF Voyageurs s'engage à ce que les flux d'alimentation de l'offre théorique, et du relais d'échanges de données d'IV temps réel, utilisent les identifiants des référentiels.

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

Les principes de mise en œuvre et d'alimentation des référentiels, communs à tous les opérateurs de mobilité, figurent dans l'ANNEXE II-B-5.

Île-de-France Mobilités veillera de la même manière à mettre à disposition les données de référentiels liés aux autres opérateurs de mobilité qu'elle a sous contrat et dont elle consolide les informations.

Les engagements particuliers pour l'échange de données sur l'offre théorique

Les engagements de SNCF Voyageurs et les principes d'alimentation des informations sur l'offre théorique, communs à tous les opérateurs de mobilité, figurent dans l'ANNEXE II-B-4.

Île-de-France Mobilités s'engage à restituer sans altération, dans les délais et conditions prévues à l'ANNEXE II-B-4, à SNCF Voyageurs les données de l'offre théorique qu'elle a consolidée avec les données des autres opérateurs de mobilité, pour les situations normales et les situations perturbées prévues décrites ci-dessous.

Les engagements particuliers pour l'échange de Données IV TR

SNCF Voyageurs et Île-de-France Mobilités s'engagent à échanger les Données IV TR (transmission des Données et récupération des données des autres opérateurs de mobilité) dans les conditions prévues à l'ANNEXE II-B-3.

SNCF Voyageurs s'engage à :

- produire et mettre à disposition d'Île-de-France Mobilités, les Données IV TR présentes dans les systèmes d'information nécessaires à la diffusion de l'Information Voyageurs ;

- mettre en place, maintenir et exploiter, des dispositifs techniques pour les échanges de Données IVTR ; si SNCF Voyageurs appartient à un groupe dans lequel plusieurs entreprises sont exploitantes d'un réseau de transport public de voyageurs sous contrat avec Île-de-France Mobilités, mettre en place au niveau de ce groupe un dispositif de concentration des échanges (appelé concentrateur) visant à mutualiser les échanges de Données IV TR de ces entreprises. Ce dispositif technique a pour objectif de limiter au mieux le nombre d'interfaces SIRI présentées aux autres acteurs des échanges. Cela ne s'applique pas au groupe Kéolis en tant que filiale de SNCF. Toute nouvelle entité qui intégrerait le groupe SNCF fera l'objet d'une étude d'opportunité d'intégrer le concentrateur SNCF Voyageurs ou de constituer un dispositif *ad hoc*.

Île-de-France Mobilités s'engage à restituer sans altération et sans délais autre que technique, dans les conditions prévues à l'ANNEXE II-B-3, à SNCF Voyageurs les données IV TR qu'elle a consolidée avec les données des autres opérateurs de mobilité :

- Pour les Médias sur site : selon les spécifications en vigueur à la signature du contrat pour les Données I V TR des autres transporteurs en correspondance avec les gares et stations de SNCF Voyageurs en Île-de-France ;
- Pour les Médias à distance : une nouvelle interface technique entre la PRIM et les SI Transilien pourra être définie, pour toutes les Données IV TR des autres transporteurs.

article 52 Gouvernance

SNCF Voyageurs et Île-de-France Mobilités partagent l'ambition de faire évoluer l'Information Voyageurs, en tenant compte de deux évolutions :

- un contexte de mobilité en constante évolution, élargi à un ensemble de territoires, d'opérateurs, de modes de transport, de nouvelles mobilités et de nouveaux services qui appelle une vision régionale des services produits ;
- une évolution des technologies permettant de réaliser des supports et contenus d'Information Voyageurs et qui nécessite de réserver une place significative à l'innovation pour envisager la mise en œuvre de services de meilleure qualité, toujours plus adaptés au besoin des Voyageurs, et ce avec une efficience toujours améliorée.

Ces deux évolutions impliquent de mettre en place une gouvernance renouvelée entre Île-de-France Mobilités d'une part, et les opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités, dont SNCF Voyageurs, d'autre part.

Île-de-France Mobilités prescrit et coordonne les actions des opérateurs de mobilité pour assurer un parcours Voyageurs sans couture sur le territoire régional. Elle est garante de la cohérence des systèmes d'information dédiés à l'Information Voyageurs en Île-de-France et de la mutualisation de briques partagées par tous les acteurs.

article 52-1 L'innovation communautaire

Le déploiement des innovations de SNCF Voyageurs qui relèvent du périmètre du présent contrat fait l'objet d'une concertation avec Île-de-France Mobilités. Ces innovations constituent des connaissances communes des Parties.

Dans le respect de leurs droits de propriété intellectuelle respectifs et du principe du secret des affaires, ainsi que sous réserve de l'accord préalable écrit de l'autre Partie SNCF Voyageurs et Ile-de-France Mobilités

s'engage à faire bénéficier des innovations développées dans le cadre du présent contrat contribuant à l'Information Voyageurs sur les Médias sur site et à distance (selon la définition de l'article 50) à la communauté des opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités ainsi qu'à d'autres acteurs. Dans ce contexte, Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs élaborent un plan d'actions pour développer de manière communautaire ces innovations. Comme tout type d'engagement, Île-de-France Mobilités veillera à ce que ces principes s'appliquent similairement aux autres opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités et à les promouvoir auprès des autres acteurs pré-cités.

Pour les Communs dont l'usage est obligatoire, tels que définis selon les règles de gouvernance indiquées à l'article 52-3, tant que les fonctionnalités ne sont pas achevées, SNCF Voyageurs est autorisée à faire perdurer son dispositif assurant ces fonctionnalités, mais s'engage à le décommissionner à la mise en place des principes communautaires établis en commun. Les coûts d'intégration seront à définir dans les Groupes de Travail concernés.

Lorsque les programmes sont financés par le PPI, SNCF Voyageurs s'engage à présenter à Île-de-France Mobilités les opérations concernées dans les Comités de Programme Information Voyageurs (ou, dans le cas des innovations billettiques, dans les Comités Billettiques) et lors de restitutions spécifiques à la demande d'Île-de-France Mobilités. Par ailleurs, SNCF Voyageurs tient informée Île-de-France Mobilités des initiatives / projets nationaux d'Information Voyageurs impactant la diffusion de l'Information Voyageurs sur les Médias sur site et à distance opérés dans le cadre du présent contrat. De façon similaire, Île-de-France Mobilités tient informée SNCF Voyageurs des initiatives régionales qui pourraient avoir un impact pour les Voyageurs du réseau francilien.

article 52-2 Le cas particulier des RER A et B

Pour le RER A et B, bien qu'une partie de ces deux lignes soient sous exploitation de la RATP, SNCF Voyageurs fournit en intégralité à Île-de-France Mobilités les Données IV TH portant sur les horaires théoriques. SNCF Voyageurs s'engage à intégrer les modifications horaires du RER A et B sur la partie RATP. Elle ne saurait être tenue responsable de toutes omissions, transmission tardive ou erreur sur l'exactitude des informations horaires en provenance de la RATP. Ces dispositions pourront faire l'objet d'une révision en cours du présent contrat, en concertation avec SNCF Voyageurs et RATP, dans le cadre du comité thématique Données / Systèmes (cf. article ci-après). A défaut de révision, les dispositions décrites ci-avant s'appliqueront.

article 52-3 Les instances de gouvernance de l'Information Voyageurs

Au niveau 1 : Le comité de suivi du SDIV : se réunit en multilatéral avec les opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités *a minima* une fois par an, pour établir la feuille de route du SDIV, assurer et partager une veille fonctionnelle et technique relative à l'Information Voyageurs, définir en concertation avec les participants de ce comité les services à développer dans le cadre du contrat, qualifier les projets d'Information Voyageurs dits « innovants », préciser les modalités de financement des projets (PQI ou financement *ad hoc*), décider du renouvellement ou non des projets en cours, définir les modalités de *reporting* et de suivi des projets, etc.

Au niveau 2 : Deux comités thématiques se réunissent en multilatéral avec les opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités plusieurs fois par an : pour piloter les programmes et projets d'Information Voyageurs, se prononcer sur l'opportunité de lancer des expérimentations, définir le périmètre des services communautaires à usage obligatoire, les modalités de mise à disposition des services entre acteurs, etc.

- Le comité Médias / Information Voyageurs : se réunit plusieurs fois par an, pour en particulier harmoniser les bonnes pratiques, déterminer les principales évolutions fonctionnelles des Médias sur site à distance de l'Information Voyageurs, nouer des partenariats au niveau communautaire, etc. Il se réunit en particulier, en multilatéral, une fois par an sur chacun des thèmes suivants :
 - La cartographie ;
 - La signalétique ;

- La charte des supports et contenus de l'Information Voyageurs ;
- Autres chartes et prescriptions qui seraient réalisées au cours du contrat ;
- Le comité Données / Systèmes : se réunit plusieurs fois par an, pour en particulier mettre à jour la liste des opérateurs de mobilité sous contrat avec Île-de-France Mobilités engagés dans la fourniture commune de Données IV dans PRIM, déterminer les principales évolutions techniques, gérer les différentes versions, spécifications et outils, contrôler la qualité des données et des systèmes (KPI), etc.

Au niveau 3 : Plusieurs groupes de travail sur chacune des deux thématiques Médias / Information Voyageurs et Données / Systèmes pour piloter individuellement chaque projet de bout en bout et effectuer les études (ex. : fonctionnelles, urbanisation, techniques), en multilatéral et/ou en bilatéral avec les opérateurs de mobilité impliqués dans le projet. Les groupes de travail identifiés à ce jour sont listés ci-après, de manière non exhaustive et à titre illustratif :

- Pour la thématique Médias / Information Voyageurs, des groupes de travail entre autres sur la Charte des supports et contenus, la Signalétique, les SIM (sites web applis), la Cartographie ;
- Pour la thématique des Données / Systèmes, des groupes de travail entre autres sur la feuille de route des projets, ICAR / ILICO, IBOO, l'IVTR, l'état des équipements, la Carto *indoor*, l'Internet des objets, l'*Open data* et sur tout échange spécifique entre Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs.

article 53 Dispositions particulières sur l'Information Voyageurs en situation normale

article 53-1 Définition de la situation normale

Une situation normale renvoie à une situation d'exploitation sans encombre, non affectée par une perturbation. Dans ce type de situation, le plan de transport théorique prévu par SNCF Voyageurs, transmis à Île-de-France Mobilités et diffusé aux Voyageurs, se réalise sans écart par rapport à l'offre théorique :

- Sans retard, c'est-à-dire avec une arrivée du train à T0+5 minutes au maximum, T0 étant l'horaire théorique d'arrivée du train ;
- Sans aléa ayant un impact sur la circulation des véhicules et donc sur la bonne réalisation du parcours Voyageurs.

article 53-2 Engagement

Par convention d'usage, il est entendu dans le présent article, ainsi que dans ceux qui suivent au présent Chapitre que :

- « J-n » désigne le « nombre *n* de jours calendaires avant le jour *J* de circulation » ;
- « M-n » désigne le « nombre *n* de mois calendaires avant le jour de circulation ».

Sur la diffusion de l'information auprès des Voyageurs

SNCF Voyageurs s'engage à ce que l'Information Voyageurs soit Disponible, Cohérente et Accessible pour les Voyageurs sur ses Médias sur site et à distance.

SNCF Voyageurs s'engage à respecter les échéances suivantes :

- L'Information Statique est diffusée sur des supports papiers au plus tard 21 jours calendaires avant le jour de circulation sur les médias sur site lorsqu'elle est connue et au plus tard une semaine avant. Les modalités d'expérimentation des lignes C, D, N et U, i.e. la suppression des supports papiers en gare, sont temporairement reconduites en l'état, et feront partie de l'étude de diagnostic de mise en conformité comme évoqué à l'article 49 ;
- l'offre théorique de transport est publiée sur les Médias à distance que SNCF Voyageurs opère dans le cadre du présent contrat au plus tard 21 jours calendaires avant le jour de circulation ;
- l'offre temps réel de transport est diffusée sur les Médias sur site et à distance que SNCF Voyageurs opère dans le cadre du présent contrat, dès le début de la journée d'exploitation et chaque horaire de passage est actualisé si besoin jusqu'à ce que le passage soit échu. SNCF Voyageurs s'engage à informer les Voyageurs en temps réel à bord, et à prendre la parole dans les 3 minutes suivant le début d'un incident.

Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

SNCF Voyageurs s'engage à produire et fournir des données et de l'Information Voyageurs issues des services de mobilité qu'elle opère qui soient Fiables, Complètes et À jour.

SNCF Voyageurs s'engage à respecter les échéances suivantes :

- les Données IV TH sont transmises à Île-de-France Mobilités au plus tard 30 jours calendaires avant le jour de circulation pour les trains et 21 jours pour les autres modes, selon les modalités mentionnées dans l'ANNEXE II-B-4;
- les Données IV TR sont transmises dès le début de la journée d'exploitation et chaque horaire de passage est actualisé si besoin jusqu'à ce que le passage soit échu selon les modalités mentionnées dans l'ANNEXE II-B-3 du présent contrat ; toute Information Circonstancielle est à transmettre à Île-de-France Mobilités selon les modalités mentionnées dans les ANNEXE II-B-3 et ANNEXE II-B-4 du présent contrat, sans délai autre que les délais techniques inhérents à la transmission numérique et automatique dès saisie dans ses systèmes d'information.

article 53-3 Mesure de l'engagement

Sur la diffusion de l'information auprès des Voyageurs

Les indicateurs de qualité de service, ainsi que les modalités de suivi et de contrôle, pour la diffusion des Données IV sont précisées à l'ANNEXE II-D-2 du présent contrat.

En complément de la mesure des indicateurs de qualité de service (cf. ANNEXE II-D-2), le respect des échéances précisées ci-avant doit faire l'objet d'un reporting établi par SNCF Voyageurs, selon un modèle à définir et à valider par les deux Parties en début de contrat, et présenté en annexe au support de présentation du Comité de suivi de la Qualité de Services tel que défini à l'article 66 du présent contrat.

Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

Le respect des modalités de transmission doit faire l'objet d'un reporting établi par SNCF Voyageurs et présenté, selon un modèle à définir et à valider par les deux Parties en début de contrat, en annexe au support de présentation du Comité de suivi de la Qualité de Services tel que défini à l'article 66 du présent contrat.

article 54 Dispositions particulières sur l'Information Voyageurs en situation perturbée prévue

Une situation est dite perturbée prévue dès lors qu'un aléa impactant au moins une circulation à hauteur d'un retard de plus de 5 minutes est prévisible la veille du jour de circulation au plus tard à 17h.

Afin que les Voyageurs puissent s'orienter, prendre les bonnes décisions d'orientation et de report modal le cas échéant et pour que l'impact des perturbations d'exploitation sur leur trajet soit le plus limité possible, ils

doivent être informés au plus tôt sur les supports d'Information Voyageurs et de façon explicite des perturbations intervenant sur le réseau de SNCF Voyageurs et les réseaux en correspondance sous réserve de réception des Données IV et des capacités d'affichage des Médias.

Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs s'accordent sur la nécessité de tendre vers une Information Voyageurs en situation perturbée la plus standardisée possible, et accessible, pour faciliter la compréhension de l'information par les Voyageurs.

Les dispositions particulières associées aux différentes situations de perturbation prévues sont décrites aux articles qui suivent (cf. article 55, article 56, article 57).

article 55 L'Information Voyageurs en cas de travaux

article 55-1 Définition de la situation de travaux

Dans ce chapitre, le terme Travaux renvoie aux :

- Travaux sur le Réseau Ferré National (travaux de maintenance, régénération ou développement) ;
- Travaux externes nécessitant la fermeture des voies du Réseau Ferré National (ex : Franchissement Urbain de Pleyel, prolongation du tramway T3, etc.) ;
- Travaux modifiant sensiblement le cheminement et le positionnement des Voyageurs en gare (travaux majeurs d'aménagement en gare).

Les travaux peuvent induire un ou plusieurs types d'impacts :

- Une interruption temporaire de circulation ;
- Une réduction de la fréquence et/ou de la vitesse de circulation ;
- Un arrêt non desservi (partiel ou total) ;
- Une modification d'horaires.

article 55-2 Engagement

Les situations de travaux sur les infrastructures ou gares des autres opérateurs de transport, et impactant l'offre contractuelle de SNCF Voyageurs, sont traitées dans l'article 57, traitant des « autres situations perturbées prévues ».

Le dispositif décrit ci-après, dit d'« Information travaux », définit les engagements de diffusion et de transmission de l'Information Voyageurs pendant les trois mois qui précèdent la perturbation (M-3). Ce dispositif vient en complément du dispositif de « Communication travaux » débutant plus en amont (avant M-3) et pouvant perdurer au-delà de la période de travaux, défini par ailleurs dans le contrat (cf. article 76-3). Si l'information et la communication Travaux sont distinctes de par leur objet et leurs modalités de financement, il reste qu'une synergie doit être recherchée entre les deux dans la mesure du possible.

Sont distinguées 3 catégories de travaux selon le niveau d'impact sur la circulation pour les Voyageurs :

- Les travaux de niveau 1 à « impact mineur », pouvant inclure à titre d'exemple la modification d'horaires, ou encore la réduction de trafic à faible impact ;
- Les travaux de niveau 2 à « impact significatif », pouvant inclure à titre d'exemple l'Interruption Temporaire de Circulation (ITC) en week-end et en soirées, ou encore l'effacement de gare (non-desserte de gare) ;

- Les travaux de niveau 3 à « fort impact », pouvant inclure à titre d'exemple une ITC en continu sur une ou plusieurs semaines en période de vacances scolaires, une ITC sur certains week-ends prolongés, ou encore une réduction de trafic à fort impact.

Pour les travaux de niveau 3, en sa qualité d'Autorité Organisatrice des Mobilités en Ile-de-France, Ile-de-France Mobilités pourra demander, en concertation avec SNCF Voyageurs, sur les aspects techniques, opérationnels et les impacts financiers potentiels, de déployer un dispositif d'information complémentaire potentiellement plus anticipé et englobant les services de transport d'autres transporteurs sous contrat, comme la RATP. SNCF Voyageurs s'efforcera alors de travailler en synergie avec SNCF Réseau et/ou la RATP pour assurer la cohérence des informations communiquées.

Les critères de segmentation des travaux en 3 niveaux sont définis dans l'ANNEXE II-B-11 du présent contrat.

Sur la diffusion de l'information auprès des Voyageurs

SNCF Voyageurs s'engage à ce que l'Information Voyageurs soit Disponible, Cohérente et Accessible pour les Voyageurs sur ses médias sur site et à distance qu'elle opère dans le cadre du présent contrat.

21 jours avant le début de la perturbation (J-21) au plus tard :

- Pour les travaux de tous niveaux, SNCF Voyageurs s'engage à diffuser sur les **Médias à distance**, le plan de transport adapté, lequel comprend les offres de substitution lorsqu'elles sont prévues et disponibles à M-9. , et selon les impacts les informations circonstancielles telles que définies dans l'ANNEXE II-B-1. Ces informations sont actualisées à chaque évolution de l'impact avant le lendemain 17h lorsque l'évolution de l'impact est connue entre J-21 et J-2, et avant le début du jour de circulation lorsque l'évolution de l'impact est connue la veille (J-1). Ces informations sont téléchargeables sur les Médias à distance, dans un format lisible par les Voyageurs (ex. : PDF) ;
- Pour les travaux de niveau 2 et 3, SNCF Voyageurs s'engage à diffuser sur site par l'intermédiaire d'**affiches en gare**, une affiche calendrier travaux laquelle renvoie vers les Médias à distance d'Ile-de-France Mobilités et de SNCF Voyageurs.

En amont de la perturbation puis pendant, des annonces sonores sont en outre diffusées dans les gares de la ligne impactée ou en correspondance avec celle-ci, afin d'avertir de manière synthétique les Voyageurs sur la tenue des travaux prévus ou en cours, ainsi que de leurs impacts sur la circulation.

Par ailleurs, en concertation avec SNCF Voyageurs, Île-de-France Mobilités pourra demander à SNCF- Voyageurs de mettre en place, pour certains travaux de niveau 3, un dispositif complémentaire d'Information Voyageurs, par l'intermédiaire par exemple de supports adhésifs sur les portes d'accès à la plateforme du véhicule indiquant les tronçons concernés par la perturbation ainsi que la date ou la période impactée par l'interruption temporaire de circulation (ANNEXE II-B-8– Prescriptions pour la conception de cartographies Voyageurs en Île-de-France).

Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

SNCF Voyageurs s'engage à produire et fournir des données et de l'Information Voyageurs issues des services de mobilité qu'elle opère qui soient Fiables, Complètes et À jour.

SNCF Voyageurs s'engage à respecter l'échéance suivante :

- les Données IV TH du plan de transport adapté sont transmises à Île-de-France Mobilités au plus tard une heure avant sa diffusion sur ses Médias sur site et à distance, selon les modalités mentionnées à l'ANNEXE II-B-4 ;
- les Informations Circonstancielles sont transmises sans délai autre que les délais techniques inhérents à la transmission numérique et automatique dès saisie dans ses systèmes d'information.

Un projet de carte interactive à mener par Île-de-France Mobilités est en cours d'étude dans la période d'exécution du présent contrat. Dans le cadre d'un Groupe de Travail (cf. Niveau 3 de l'article 52-3), SNCF Voyageurs s'engage à participer aux réflexions du projet et à la définition des modalités de fourniture des Données, sur la base d'un processus existant à formaliser dans un premier temps et en vue d'une transmission à

terme automatique des Données intégrées au Système d'Information. Le financement associé à une évolution vers de l'automatisation pourra être intégré dans le projet sur accord des deux Parties.

article 55-3 Mesure de l'engagement

Sur la diffusion de l'Information Voyageurs

Les indicateurs de qualité de service, ainsi que les modalités de suivi et de contrôle, pour la diffusion des Données IV en situation de travaux sont précisées à l'ANNEXE II-D-2 du présent contrat.

En complément de la mesure des indicateurs de qualité de service (cf. ANNEXE II-D-2), le respect des échéances précisées ci-avant doit faire l'objet d'un *reporting* établi par SNCF Voyageurs, selon un modèle à définir et à valider par les deux Parties en début de contrat, et présenté en annexe au support de présentation du Comité de suivi de la Qualité de Services tel que défini à l'article 66 du présent contrat.

Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

Le respect des modalités de transmission doit faire l'objet d'un *reporting* établi par SNCF Voyageurs et présenté en annexe au support de présentation du Comité de suivi de la Qualité de Services tel que défini à l'article 66 du présent contrat.

article 56 L'Information Voyageurs en cas de grève

article 56-1 Définition de la situation de grève

Une situation dite de grève renvoie à une grève des agents du groupe SNCF impactant potentiellement l'offre théorique. Les grèves des agents des autres opérateurs relèvent de la partie article 57, traitant les « autres situations perturbées prévues ».

article 56-2 Engagement

Sur la diffusion de l'Information Voyageurs

SNCF Voyageurs s'engage à ce que l'Information Voyageurs soit Disponible, Cohérente et Accessible pour les Voyageurs sur ses Médias sur site et à distance qu'elle opère dans le cadre du présent contrat.

Au plus tard l'avant-veille à 17h du premier jour de grève, SNCF Voyageurs s'engage à tenir informés les Voyageurs sur les Médias sur site et à distance de la tenue d'une grève, du risque de perturbation et donne rendez-vous pour une information détaillée le lendemain.

Au plus tard la veille à 17h du premier jour de grève et des jours suivants de grève, les horaires des véhicules circulants ainsi que les Informations Circonstanciées sont diffusés aux Voyageurs sur les Médias sur site et à distance, et notamment au travers des supports suivants :

- Un affichage dans chaque gare Transilien et dans les principaux points d'arrêts routiers qui tendent à détailler le plus possible les circulations du lendemain, et à défaut à renvoyer vers les Médias à distance opérés dans le cadre du présent contrat ;
- Des annonces en gares, actualisées autant que de besoin au cours de la journée de perturbation ;
- Le site Internet Transilien.com, avec l'information exhaustive des horaires des trains circulant le jour de la perturbation ;

Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

SNCF Voyageurs s'engage à produire et fournir des données et de l'Information Voyageurs issues des services de mobilité qu'elle opère qui soient Fiables, Complètes et À jour.

SNCF Voyageurs s'engage à respecter l'échéance suivante :

- l'offre théorique modifiée de transport ainsi que les Informations Circonstanciées sont transmises à Île-de-France Mobilités la veille à 16h et si possible l'avant-veille à 16h pour le premier jour de grève, puis la veille à 16h pour chaque jour de grève qui suit, selon les modalités mentionnées dans l'ANNEXE II-B-4.

article 56-3 Mesure de l'engagement

Sur la diffusion de l'Information Voyageurs

Les indicateurs de qualité de service, ainsi que les modalités de suivi et de contrôle, pour la diffusion des Données IV en situation de grève sont précisées à l'ANNEXE II-D-2 du présent contrat.

En complément de la mesure des indicateurs de qualité de service (cf. ANNEXE II-D-2), le respect des échéances précisées ci-avant doit faire l'objet d'un *reporting* établi par SNCF Voyageurs, selon un modèle à définir et à valider par les deux Parties en début de contrat, et présenté en annexe au support de présentation du Comité de suivi de la Qualité de Services tel que défini à l'article 66 du présent contrat.

Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

Le respect des modalités de transmission doit faire l'objet d'un *reporting* établi par SNCF Voyageurs et présenté en annexe au support de présentation du Comité de suivi de la Qualité de Services tel que défini à l'article 66 du présent contrat.

article 57 L'Information Voyageurs dans les autres situations perturbées prévues

article 57-1 Définition des autres situations perturbées prévues

Les situations perturbées prévues, autres que les situations de travaux telles que définies à l'article 55 ou de grève telles que définies à l'article 56, désignent toute situation qui porte atteinte au déroulement du plan de transport théorique et qui est connue au plus tard la veille du jour de circulation à 17h. Elle peut désigner, de façon non exhaustive diverses situations : une manifestation, une déviation, des travaux sur un réseau de transport autre que le réseau SNCF, des grèves extérieures impactant l'offre théorique, etc.

article 57-2 Engagement

Sur la diffusion de l'Information Voyageurs

SNCF Voyageurs s'engage à ce que l'Information Voyageurs soit Disponible, Cohérente et Accessible pour les Voyageurs sur ses Médias sur site et à distance.

SNCF Voyageurs s'engage à tenir informés les Voyageurs **au plus tôt après la connaissance de l'impact** sur les Médias sur site (hors supports papiers) et à distance par la diffusion d'une Information Circonstanciée et d'horaires de départ théoriques modifiés :

- Avant le lendemain 17 h si l'impact est **connu entre J-21 et J-2** ;
- Avant la première heure du jour de circulation lorsque l'impact est **connu avant J-1 17h**.

Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

SNCF Voyageurs s'engage à produire et fournir des données et de l'Information Voyageurs issues des services de mobilité qu'elle opère qui soient Fiables, Complètes et À jour.

SNCF Voyageurs s'engage à respecter l'échéance suivante :

- les Données IV TH sont transmises à Île-de-France Mobilités au plus tard une heure avant sa diffusion sur ses Médias sur site et à distance, selon les modalités mentionnées à l'ANNEXE II-B-4;
- les Informations Circonstanciées sont transmises sans délai autre que les délais techniques inhérents à la transmission numérique et automatique dès saisie dans ses systèmes d'information.

article 57-3 Mesure de l'engagement

Sur la diffusion de l'Information Voyageurs

Le respect des échéances précisées ci-avant doit faire l'objet d'un *reporting* établi par SNCF Voyageurs, selon un modèle à définir et à valider par les deux Parties en début de contrat, et présenté en annexe au support de présentation du Comité de suivi de la Qualité de Services tel que défini à l'article 66 du présent contrat.

Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

Le respect des modalités de transmission doit faire l'objet d'un *reporting* établi par SNCF Voyageurs et présenté en annexe au support de présentation du Comité de suivi de la Qualité de Services tel que défini à l'article 66 du présent contrat.

article 58 Dispositions particulières sur l'Information Voyageurs en situation perturbée non prévue

article 58-1 Définition de la situation perturbée non prévue

Une situation perturbée non prévue renvoie à toute situation ayant un impact sur la circulation sur le réseau SNCF Voyageurs qui ne pouvait être anticipée au plus tard la veille du jour de circulation à 17h.

article 58-2 Engagement

Sur la diffusion de l'Information Voyageurs

SNCF Voyageurs s'engage à ce que l'Information Voyageurs soit Disponible, Cohérente et Accessible pour les Voyageurs.

Lors d'une perturbation non prévue, SNCF Voyageurs s'engage, dès sa connaissance par les équipes d'exploitation (ou de production), à informer les Voyageurs de l'existence de la perturbation en question.

Pour les perturbations qui sont connues après J-1 17h et pendant le jour J de circulation (induisant un retard estimé de plus de 5 minutes)

SNCF Voyageurs s'engage à diffuser sur les Médias sur site (hors supports papiers) et à distance dans les heures qui suivent le début de service de la ligne concernée et suffisamment en amont de la perturbation les Informations Circonstanciennes sur les perturbations connues après 17h la veille (jusqu'au début de la circulation le jour J).

Pendant le jour de circulation, SNCF Voyageurs s'engage à diffuser une Information Circonstancielle sur les Médias sur site et à distance dans les 3 minutes à compter de la connaissance de la perturbation.

Pour les perturbations en cours

SNCF Voyageurs s'engage à diffuser en temps réel sur les Médias sur site (hors supports papiers) et à distance les Informations Circonstanciennes dont le traitement peut être automatisable.

SNCF Voyageurs s'engage en outre à tenir informés les Voyageurs :

- **1/ A bord**, dès lors qu'une circulation est ralentie ou interrompue de manière imprévue, par une première prise de parole dans les 3 minutes, puis par une actualisation de l'Information Circonstancielle visuelle et/ou sonore toutes les 5 minutes ;
- **2/ Sur site**, par une première Information Circonstancielle visuelle et/ou sonore dans les 3 minutes suivant la connaissance de la perturbation, puis par une actualisation toutes les 5 minutes ;
- **3/ A distance**, par une première Information Circonstancielle visuelle dans les 3 minutes suivant la connaissance de la perturbation, puis par une actualisation toutes les 5 minutes.

En cas d'interruption de trafic SNCF Voyageurs s'engage à bord, sur site et à distance à communiquer une heure de reprise estimée des circulations dans les 8 minutes suivant la connaissance de la perturbation. Lorsqu'ils existent et qu'ils sont pertinents, SNCF Voyageurs propose des itinéraires alternatifs.

SNCF Voyageurs veillera à ce que ces principes s'appliquent similairement en cas de trafic très fortement ralenti. Pour ce faire, SNCF Voyageurs mettra en œuvre le dispositif devant être co-construit en concertation avec Île-de-France Mobilités et les autres Transporteurs sous contrat dans le cadre des instances de Gouvernance de l'Information Voyageurs (cf. article 52-3).

En déclinaison de la Charte des supports et contenus et des investissements passés, en cours et prévus, pour le cas où la perturbation concerne une ligne en correspondance avec le réseau SNCF, SNCF Voyageurs s'engage à rediffuser, en temps réel, sans délais autre que les délais de traitements techniques, l'information dynamique des impacts liés à la perturbation sur les Médias sur site et à distance des autres opérateurs de mobilité transmise par Île-de-France Mobilités.

Afin d'élargir le périmètre de ces informations en situation de correspondance, une étude sera menée au cours du contrat et partagée dans les instances de gouvernance telles que définies à l'article 52.

Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

SNCF Voyageurs s'engage à produire et fournir des données et de l'Information Voyageurs issues des services de mobilité qu'elle opère qui soient Fiables, Complètes et À jour ; sans délai autre que les délais techniques inhérents à la transmission numérique et automatique dès saisie dans ses systèmes d'information.

article 58-3 Mesure de l'engagement

Sur la diffusion de l'Information Voyageurs

Les indicateurs de qualité de service, ainsi que les modalités de suivi et de contrôle, pour la diffusion des Données IV en situation perturbée non prévue sont précisées à l'ANNEXE II-D-2 du présent contrat.

En complément de la mesure des indicateurs de qualité de service (cf. ANNEXE II-D-2), le respect des échéances précisées ci-avant doit faire l'objet d'un *reporting* établi par SNCF Voyageurs, selon un modèle à définir et à valider par les deux Parties en début de contrat, et présenté en annexe au support de présentation du Comité de suivi de la Qualité de Services tel que défini à l'article 66 du présent contrat.

Sur la production des données et Informations Voyageurs et leur transmission à Île-de-France Mobilités

Le respect des modalités de transmission doit faire l'objet d'un *reporting* établi par SNCF Voyageurs et présenté en annexe au support de présentation du Comité de suivi de la Qualité de Services tel que défini à l'article 66 du présent contrat.

Chapitre III - L'OFFRE DE SERVICES DANS LES GARES FRANCILIENNES

article 59 Définition du service

Parce que les transports publics sont un service essentiel du quotidien pour près de 4 millions de franciliens, mais aussi un service à travers lequel les millions de voyageurs occasionnels et de touristes qui viennent en Île-de-France portent directement un regard sur l'accueil et l'attractivité de la région, la qualité du service rendu est une priorité pour Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs. Les voyageurs occasionnels, tout comme les

touristes français et étrangers, sont des usagers des transports en communs franciliens qui peuvent avoir besoin de services adaptés notamment en termes d'information et d'orientation.

Pour répondre à ce besoin de service et d'accompagnement Île-de-France Mobilités souhaite développer dans toutes les gares SNCF en Ile de France des services destinés aux voyageurs du quotidien, aux voyageurs occasionnels ainsi qu'aux touristes et ce quelle que soit le moment de la journée et la situation du trafic :

- **En période de pointe, SNCF Voyageurs assure une bonne gestion des flux de voyageurs**, ce qui signifie concrètement une présence accrue de personnel aux lignes de validation pour faciliter le passage des voyageurs, les inciter à valider, les orienter dans leur achat de titre, et une présence plus visible sur les quais pour répartir les voyageurs et faciliter leur embarquement.
- **Hors pointe**, chaque voyageur attend en priorité que SNCF Voyageurs soit attentive à ses besoins précis et lui garantisse de voyager en toute tranquillité. Concrètement, le service rendu se matérialise par une attention individualisée pour donner de l'information sur les conditions de voyage sur le réseau et par une action de sécurisation des espaces et des déplacements. Il consiste également, en complément des dispositifs de téléopération lorsqu'ils sont présents, à veiller au bon fonctionnement des équipements et à informer, en cas de dysfonctionnement, par un appel réactif aux équipes de maintenance.
- **En situation perturbée, les voyageurs doivent pouvoir continuer leur voyage ou patienter dans les meilleures conditions de confort et de sécurité**. Lorsque la situation le nécessite, les personnels sont positionnés dans les lieux stratégiques (lieux de l'incident, importance des flux ...) et selon des dispositifs les mieux adaptés aux situations. Ils assurent tous des missions d'accueil, d'orientation et d'assistance des voyageurs.
- **En situation fortement perturbée**, si les ressources propres à la ligne ne suffisent pas ; elles peuvent recevoir, dans les grandes gares, l'appui d'équipes des Directions centrales et/ou régionales. Ces équipes informent, orientent vers des moyens de substitution, assistent les voyageurs et les font patienter le cas échéant.

article 60 Le catalogue de services en gare

L'ensemble des services proposés est intégré dans un catalogue de services, construit pour répondre aux besoins fondamentaux des voyageurs et organisé pour l'ensemble des gares d'Ile de France en 3 familles de gares. A travers ce contrat, SNCF Voyageurs s'engage à produire des services adaptés pour l'ensemble des voyageurs en veillant à la fluidité, la tranquillité du voyage et la qualité du service délivré tout au long de leur parcours.

Les familles de gares qui composent ce catalogue de services sont constituées à partir de la fréquentation des gares, reflet des territoires, des profils et attentes des voyageurs :

- Les gares Mass Transit comptent plus de 5 000 montants/jour et représentent 89% du trafic en Île-de-France ;
- Les gares de maillage régional comptent plus de 1500 montants/jour et représentent 9% du trafic en Île-de-France ;
- Les gares de proximité comptent moins de 1500 montants/jour et représentent 2% du trafic en Île-de-France.

Le catalogue de services développé ci-dessous comprend également un dispositif de présence humaine en gare ayant pour vocation l'orientation et la réassurance des voyageurs. Les modalités de mise en œuvre de cette présence en gare sont précisées dans l'ANNEXE II-C-1 « segmentation des gares ». La présence humaine s'appuie sur plusieurs corps de métier développés ci-après :

Les agents commerciaux : ils assurent la vente des titres de transport au guichet ou sur automate, ils informent les voyageurs et les assistent en cas de perturbation sur la ligne ; ils contribuent à maintenir les installations de la gare en bon état en signalant tout dysfonctionnement ; ils ont également un rôle de prévention contre la fraude en participant en gare à des opérations de contrôle des titres de transport.

Le Centre de Relation Client : Les conseillers répondent à distance aux sollicitations et aux demandes d'informations directes des voyageurs par des différents canaux : le téléphone 3658, les interphones et les bornes d'appel information en gares. Ils assurent également le service d'information et de réservation à distance Accès+ Transilien. Ils assurent également le traitement des réclamations et le SAV au travers des canaux mails, Twitter et courrier ».

Les horaires du centre de relation client sont définis par canaux de communication :

- Interphonie et BAU-I :
 - 5h – 2h du lundi au dimanche / Jours Fériés
- SAV :
 - 7h 20h du Lundi au Dimanche
- Numéro non surtaxé 3658 :
 - 7h 20h du Lundi au Dimanche
- Accès+ TN :
 - 7h 20h du Lundi au Dimanche
- Twitter :
 - 8h à 16h du lundi au vendredi, hors jours fériés

Les contrôleurs : ils assurent des opérations de contrôle des titres de transport dans les gares et dans les trains ; leur rôle est également d'informer les voyageurs et de leur prêter assistance lorsque le trafic est perturbé.

Les agents de la Sûreté ferroviaire (SUGE) : ils prennent une part active essentielle à la tranquillité des personnes, la protection des biens, la sécurité des marchandises et la sauvegarde du patrimoine.

Les Agents de la Sûreté Ferroviaire sont répartis sur le territoire de l'Île de France, avec un Poste de Commandement National Sûreté ouvert 24h/24 et 7J/7. Ils patrouillent dans les trains, sur les quais et dans les gares afin de rassurer les voyageurs. Ces agents sont assermentés, agréés et armés, et spécialement formés et entraînés pour prévenir et intervenir face aux actions malveillantes et aux comportements perturbateurs. Leurs capacités d'intervention s'exercent à l'occasion de missions de prévention, de sécurisation et de dissuasion. Ils permettent une réactivité immédiate lors d'actes délictueux

Ces agents sont chargés, dans le cadre d'une mission de prévention, de veiller à la sécurité des personnes et des biens, de protéger les agents de l'entreprise et son patrimoine et de veiller au bon fonctionnement du service. La prévention des violences et des atteintes à caractère sexiste dans les transports publics est un axe prioritaire de leur action.

Des brigades de cyno-détection permettent de réduire le temps d'intervention sur les colis abandonnés, limitant ainsi l'impact sur le départ à l'heure des trains et sur le nombre de voyageurs retardés.

Les agents de la Sûreté ferroviaire armeront également les postes qui leur seront dédiés au sein du Centre de Coordination Opérationnel de Sécurité (CCOS) des transports publics en Île-de-France de la Préfecture de Police de Paris.

Les régulateurs de flux : ils sont positionnés, selon les besoins, sur les quais dans quelques très grandes gares (Paris-Lyon, Paris-Nord, Saint-Michel, Bibliothèque François Mitterrand, La Défense, Châtelet, Paris Austerlitz) pour fluidifier les flux en période de pointe, à la descente et à la montée des voyageurs dans les trains, contribuant ainsi à une meilleure régularité sur la ligne.

Les personnels de médiation : issus d'associations locales, sont présents régulièrement à bord des trains et dans les gares. Issus des communes de la région parisienne, ils établissent des relations de confiance avec les voyageurs et s'attachent à résoudre par le dialogue les conflits générés par les auteurs d'incivilités et de malveillance. Ils contribuent ainsi à la cohésion sociale dans les trains et dans les gares en rappelant les règles élémentaires de courtoisie et de savoir-vivre.

Ils participent donc à la lutte contre les incivilités, l'amélioration du sentiment de sécurité, rappellent les règles de bonne conduite, luttent contre les comportements non citoyens, participent à lutter contre les comportements et actes malveillants relatifs aux signaux d'alarme et à l'obstruction des fermetures de porte et contribuent « au bien voyager ensemble » dans les trains.

Les personnels de sécurité privée assurent une présence rassurante et préventive, ils peuvent orienter et d'aider les voyageurs. Présents dans les emprises, chargés de la protection des voyageurs, du personnel des gares et de la sécurisation des espaces dans les gares, ils sont engagés selon les besoins identifiés par la SNCF.

Des opérateurs du Centre de Gestion des Appels TN (prestataire externe) pour recevoir et traiter les appels en provenance des bornes d'appels d'urgence et des dispositifs d'alerte 3117/31177, assurer une veille active grâce à la vidéo protection en gare.

Leurs principales missions sont :

- La vidéo protection : veille préventive, réponses aux réquisitions judiciaires, vérification de la condition opérationnelle des équipements... ;
- L'assistance aux clients : traitement des appels effectués sur les Bornes d'appel d'urgence, mais également des appels 3117/31177 ;
- L'assistance aux opérations LAF ;
- L'assistance aux agents : réponse aux appels des bornes d'appels d'urgence et des postes IRIS.

Catalogue de services (projection des équipements prévus d'être déployés pendant la durée du contrat) :

	Services sur toutes les gares du segment
	Services en partie sur les gares du segment
	Pas de service sur les gares du segment

GARES MASS TRANSIT		GARES DE MAILLAGE REGIONAL		GARES DE PROXIMITE
>35.000 montants 15 gares	35.000<...< 20.000 16 gares	20.000<...< 5.000 112 gares	5.000<...< 1.500 94 gares	< 1.500 montants 136 gares et haltes

Services	Assistance & Information	CONTACT	A DISTANCE :					
			=> Numéro Centre Relation Client Gratuit => Equipements en gare pour le contact à distance (Bornes Point Contact, Interphones AMT...)					
Services	Assistance & Information	ACCES + TN	EN GARE					
			Présence humaine Invalidité ≥ 80% + UFR Avec réservation : service garanti Invalidité ≥ 80% + UFR Sans réservation					
Services	Assistance & Information	AUTRE PRISE EN CHARGE	PMR + Invalidité < 80% Sans réservation					
			Renfort présence pour orientation & prise en charge clients Assistance digitale pour orientation vers les bus					
Services	Assistance & Information	HEURES DE POINTES	Régulation des flux					
			SITUATION PERTURBÉE	Accueil multilingue				
Besoin spécifique pour les Gares touristiques		<p>7/7 du 1^{er} au dernier train dans toutes les gares (réservation jusqu'à J-1 13h)</p> <p>Entre gares accessibles, aux heures de présence du personnel</p> <p>Aux heures de présence du personnel, sur demande (appels BAU, interphonies)</p> <p>Dispositif Welcome sur 8 gares identifiées touristiques</p>						
Services	Achat de titres & SAV	Distribution & SAV	Agence Navigo (vision 2020)					
			Guichets de vente / Après-vente (GSN) / vente sur smartphone et tablette					
Services	Achat de titres & SAV	VALIDATION	Automates de vente (ART)					
			Automates de vente interactifs (assistance visio et/ou audio)					
Services	Achat de titres & SAV	VALIDATION	Infos tarifaires à distance					
			Nouvelles offres commerciales et de services					
Services	Information voyageur	VALIDATION	Gare hermétique (CAB)					
			Gares non hermétiques (BMT bornes Mass Transit)					
Services	Information voyageur	VALIDATION	Ecrans information départ					
			Ecrans météo trafic					
Services	Information voyageur	VALIDATION	Tableau d'Intermodalité si correspondance bus					
			Annonces en gare					
Services	Information voyageur	VALIDATION	Fonctionnalités sur affluence des trains					
			Services et médias digitaux (Appis, transition.com, site.BOT, twitter, mails et push personnalisés, blogs)					
Sûreté	Sûreté	Sûreté	Equipements de sûreté (Vidéo-protection / BAU)					
			Dispositif de sûreté (personnels Sûreté / médiation)					
			3117					
Confort & facilités	Confort	CONFORT	Propreté					
			Toilettes (via vilogsc/ratp)					
Confort & facilités	Confort	CONFORT	Confort d'attente dans les bâtiments voyageurs et sur les quais					
			Disponibilité des ART					
Confort & facilités	Confort	CONFORT	Disponibilité des Ascenseurs					
			Disponibilité des EM					
Confort & facilités	Facilités	FACILITÉS	Commerces					
			Pick-up station					
Confort & facilités	Facilités	FACILITÉS	Microworking (espaces d'attente connectés) + CoWorking					
			Connectivité (WIFI et/ou 4G)					
Confort & facilités	Facilités	FACILITÉS	Crèches					
			Objets trouvés					
Confort & facilités	Intermodalité	INTERMODALITÉ	Véligo					
			Parking					
Confort & facilités		Facilités		Service en développement par le biais de partenariats externes				
Confort & facilités		Facilités		8				

Les stations de tram bénéficient d'équipes itinérantes, polyvalentes, qui effectuent a minima un passage quotidien dans chaque station.

Les stations Le Bourget et Villetaneuse Université du tramway T11 bénéficient d'une présence fixe aux horaires suivants :

- Le Bourget : du lundi au vendredi de 6h30 à 20h30
- Villetaneuse Université : du lundi au vendredi de 7h30 à 12h

article 60-1 Les services spécifiquement adressés aux touristes et aux voyageurs occasionnels

Île-de-France Mobilités souhaite que sur l'ensemble des gares Transilien et sur les médias à distance, une offre socle soit proposée aux voyageurs occasionnels et touristes ayant pour objectif de faciliter l'accès à l'information en la rendant plus visuelle et en traduisant plus largement les informations.

Par ailleurs pour les gares à forte fréquentation touristique loisirs ou affaires une offre de services complémentaire et adaptée aux spécificités de ces gares est développée. Compte tenu de l'attractivité touristique majeure de Paris, toutes les gares de Paris sont concernées par l'offre de services complémentaires. Cette offre, qui a pour but d'améliorer la fluidité des parcours voyageurs occasionnels et touristes et de faciliter leur repérage dans la gare se décompose comme suit :

UNE OFFRE DE SERVICES SOCLE POUR L'ENSEMBLE DES GARES TRANSILIEEN IDF :

Une information plus claire et plus lisible en gares comme à distance, simple et compréhensible par tous, pour améliorer :

- L'accès à l'information sur l'offre de transport, les produits et services,
- L'orientation et le vécu en gare des voyageurs occasionnels et des touristes.

Offre de services socle pour l'ensemble des gares Transilien *	
Assistance	Info à distance multilingue : 3658, réclamations, ...
Orientation	Signalétique trilingue (sortie, guichet, toilettes...)
	Plans (accès, réseau, ligne)
	Cartographies digitales indoor/outdoor
Information voyageurs et digital	Transilien.com
	* Page d'accueil dédiée aux touristes (FR, GB, ES)
	* Contenu enrichi
	* Traduction multilingue
	* Intégration des infos travaux traduites (FR, GB)
	Chatbot
Achat	Application HAPI
	Automates multilingues (ART/AMT)

**Ces services s'entendent sous réserve de validation des investissements et équipements proposés*

UNE OFFRE DE SERVICES COMPLEMENTAIRE POUR LES GARES A FORTE FREQUENTATION TOURISTIQUE :

Une information multilingue renforcée, une orientation plus simple, un achat facilité, un accueil multilingue. Pour les gares à forte fréquentation touristique une offre de services supplémentaires est mise en œuvre (selon les besoins identifiés et les spécificités gares afin de répondre spécifiquement aux attentes des voyageurs occasionnels et touristes. Cette offre de services modulable, selon les besoins, pourra inclure notamment, pour les gares présentant les plus fortes fréquentations touristiques, de façon permanente ou saisonnière, un service multilingue d'accueil, d'information et d'orientation multilingue pour les voyageurs.

Offre de services complémentaire pour les gares à forte fréquentation touristique*	
Assistance	Personnel d'accueil multilingue (dans certaines gares)
Orientation	Leaflets d'accueil multilingues

Achat	Signalétique multilingue renforcée (FR, GB, E, mandarin), pictos selon les besoins identifiés dans les gares
	Automates (ART/AMT) : acceptation des CB étrangères
	Automates (ART/AMT) : acceptation des billets de banque
	Automates (ART/AMT) : Interface simplifiée pour les touristes
	Développement de solutions de paiement pour les populations asiatiques

**Ces services s'entendent sous réserve de validation des investissements et équipements proposés*

Les gares à forte fréquentation touristiques bénéficient ou bénéficieront sur les prochaines années pour la plupart du WIFI en gares. De la même façon les gares à forte fréquentation affaires bénéficient pour la plupart de services Work&Station en gare.

Enfin, ce dispositif d'accueil, d'information et d'orientation multilingue pourra également être déployé sur certaines gares Transilien IDF de façon ponctuelle pour accompagner des événements internationaux (salon international, événement sportif, etc. ...) en fonction de la typologie des visiteurs attendue.

article 60-2 La prise en charge des voyageurs à mobilité réduite et en situation de handicap – le service accès + Transilien

Le développement de l'accessibilité du réseau de transport aux personnes en situation de handicap et plus généralement aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR) est un axe majeur de la politique d'Île-de-France Mobilités et une préoccupation constante.

Ainsi, que l'on se déplace avec une poussette, une canne, des bagages ou en fauteuil roulant, la démarche d'amélioration de l'accessibilité des transports portée par Île-de-France Mobilités est profitable à tous. C'est dans cet esprit, que sont conduites l'ensemble des réflexions sur le choix des véhicules et des modes de transports, sur les aménagements des gares avec une circulation facilitée, sur la lecture et la compréhension visuelle et sonore des informations destinées aux voyageurs.

Île-de-France Mobilités a engagé un vaste chantier pour l'ensemble du réseau de transports francilien, avec l'approbation du Schéma Directeur d'Accessibilité en 2009 et de son agenda programmé, le SD'AP en 2015.

En complément de ces investissements majeurs, Île-de-France Mobilités développe une offre de service garantissant l'accessibilité de la chaîne de déplacement.

C'est dans cet esprit qu'Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs ont construit dans le présent contrat les services à destination des voyageurs à mobilité réduite.

Les investissements et les travaux réalisés dans les gares Transilien en Ile de France depuis plusieurs années dans le cadre des programmes SDA et SDA ADAP permettent de mettre à disposition de tous les voyageurs des équipements qui favorisent l'accessibilité et la fluidité des déplacements de tous au quotidien. Ile-de-France Mobilités souhaite à travers ce nouveau contrat rendre plus lisible l'offre de services et d'équipements déployés.

1) L'information sur les services et équipements en faveur de l'accessibilité pour tous (et en particulier pour les voyageurs à mobilité réduite et en situation de handicap) :

SNCF Voyageurs met en évidence les informations relatives aux équipements et services favorisant l'accessibilité et l'autonomie des voyageurs dans les gares Transilien IDF sur le site Internet Transilien.com afin de faciliter la préparation de leurs déplacements. En complément de l'information sur le fait que la gare soit accessible aux 4 handicaps, les informations suivantes sont également portées à la connaissance des voyageurs sous forme de liste pour chacune des gares Transilien IDF :

- Présence de Passage élargi contrôlé
- Présence de guichets adaptés
- Présence d'automate rapide Transilien adapté PMR
- Présence de boucle magnétique
- Présence de bandes d'éveil de vigilance sur les quais

- Présence d'ascenseurs
- Présence d'escaliers mécaniques
- Stationnement (information uniquement disponible pour les parkings Effia) avec le nombre de places réservées pour les PMR

Cette information sur les équipements favorisant l'accessibilité en gare sera complétée d'une information de type temps réel concernant l'état de fonctionnement des ascenseurs (selon les modalités précisées dans le PQI).

La liste des équipements favorisant l'accessibilité pourra s'enrichir en fonction des possibilités offertes par les solutions d'inventaires d'équipements en gares (soumis à validation PQI).

La liste des gares accessibles aux 4 handicaps est mise à jour par SNCF Voyageurs dès qu'une gare est déclarée accessible. Cette liste précise également si une assistance à la montée/descente du train est nécessaire pour les personnes UFR. Ces informations sont disponibles sur Transilien.com. Île-de-France Mobilités répercute également cette information sur ses médias digitaux dans les meilleurs délais et auprès du centre de relation clients Infomobi.

En parallèle, SNCF Voyageurs développe une cartographie digitale de chacune des gares Transilien IDF, disponible sur Transilien.com, où sont matérialisés et localisés les équipements qui favorisent l'accessibilité. Le voyageur pourra sélectionner des préférences de déplacement afin d'obtenir le cheminement le mieux adapté à son besoin. Des solutions de guidage seront également disponibles à terme (soumis à validation PQI).

SNCF Voyageurs poursuit le travail engagé depuis plusieurs années sur l'accessibilité de l'information délivrée sur l'ensemble de ses canaux et notamment sur ses canaux digitaux.

Par ailleurs, les personnels en gares et à distance sont également disponibles pour répondre aux besoins d'informations et d'assistance des voyageurs.

2) Les services spécifiques réservés aux personnes en situation de handicap nécessitant une assistance :

Les voyageurs en situation de handicap, tel que défini dans les conditions générales d'utilisation (CGU) ayant besoin d'une assistance bénéficient d'un service dédié, complémentaire et gratuit proposé par SNCF Voyageurs : le service Accès Plus Transilien. Il permet au voyageur en situation de handicap de se déplacer sur tout le réseau Transilien en Ile de France, 7j7, du 1^{er} au dernier train.

Il s'agit d'un service sur mesure de conseils, d'informations et de solutions d'assistance qui s'adapte aux besoins du voyageur en situation de handicap. Celui-ci bénéficie d'un contact avec un conseiller du Centre de relation clients Accès Plus Transilien ou avec le personnel en gare afin de lui apporter les informations, conseils et solutions utiles pour se déplacer sur l'ensemble du réseau en Ile de France et si nécessaire organiser son assistance lors de ses déplacements.

Ainsi, lorsque le voyageur en situation de handicap, a besoin d'une assistance pour se déplacer, il peut choisir entre les deux possibilités que lui offre le Service Accès Plus Transilien :

- Accès Plus Transilien Assistance avec réservation
- ou
- Accès Plus Transilien Assistance sans réservation

Les caractéristiques principales du service sont reprises dans le tableau de synthèse ci-dessous :

Accès Plus Transilien	Assistance en gare avec Réservation	Assistance en gare Sans Réservation
Bénéficiaires du service	Ayants droits / personnes en situation de handicap ≥80%	Ayants droits / personnes en situation de handicap ≥ 80%
Trajets possibles	Toutes les gares Ile de France Transilien	Entre gares accessibles* uniquement, en IDF

Horaires	7j/7, Du 1 ^{er} au dernier train	Aux heures de présence du personnel
En cas d'aléas**	Assistance garantie	Proposition d'une solution alternative selon les possibilités

** Définition et liste des aléas en ANNEXE II-C-3

Les conditions générales d'utilisation du service Accès Plus Transilien sont décrites et mises à disposition des voyageurs sur les sites Transilien.com et Vianavigo.fr.

Les voyageurs bénéficient de l'information et l'assistance des personnels en gare et à distance.

Lors de situation perturbée (prévisible ou inopinée), une attention particulière est portée aux voyageurs en situation de handicap (ayants droits cf. CGU) : dans le cadre du service Accès Plus Transilien avec Réservation, ils bénéficient notamment d'une solution de substitution (cf CGU) et peuvent contacter le Centre de Relation Client Accès + Transilien du 1^{er} au dernier train 7j/7.

Enfin, au-delà de l'assistance apportée aux ayants droits du service Accès Plus Transilien, le personnel en gare s'efforce également d'apporter une aide aux personnes à mobilité réduite dans toute la mesure du possible.

La réservation, dans les conditions générales d'utilisation prévues, peut se faire à partir de 15 jours avant le déplacement prévu, jusqu'à la veille du déplacement à 13h. Afin de confirmer cette réservation et prévenir tout risque de réservation non utilisée, la SNCF adressera un rappel de réservation aux usagers lors de l'enregistrement de leur demande et la veille du rendez-vous.

Toute demande d'annulation de réservation pourra être formulée jusqu'à 2 heures 30 avant l'horaire de prise en charge du voyageur.

article 61 La sûreté des biens et des personnes : Prévention, règles du bien vivre ensemble.

Île-de-France Mobilités assume les responsabilités qui lui sont dévolues par la loi, notamment en finançant les équipements et en développant des politiques de service favorisant le sentiment de sûreté des voyageurs.

SNCF Voyageurs assure la sûreté des personnes et des biens dans un contexte particulier de partage des compétences entre les structures internes de l'entreprise et le partenariat avec les services de l'Etat, les collectivités locales et Île-de-France Mobilités.

Sans préjudice du rôle dévolu à la Police Nationale ou à la Gendarmerie Nationale, la mise en œuvre des mesures de prévention et de sûreté des biens et des personnes sur le réseau est de la responsabilité de SNCF Voyageurs. La prévention et la sûreté sur le réseau SNCF comprennent non seulement la lutte contre les atteintes aux biens et aux personnes, mais impliquent également un traitement du sentiment d'insécurité reposant notamment sur la qualité de l'ambiance des espaces de transport. Elle est renforcée par une clarification et une communication explicite sur les règles d'usages et comportements attendus dans les espaces publics de transport.

SNCF Voyageurs s'engage ainsi sur :

1) Des moyens humains et des moyens techniques

- La mise en place d'une présence humaine rassurante, adaptée aux besoins des voyageurs tout au long de la journée et de leur trajet, avec du personnel compétent, formé et encadré,
- L'intervention rapide des équipes de sûreté
- Une politique de service favorisant la tranquillité des voyageurs, la préservation des biens, la prévention des incivilités et le sentiment de sûreté des voyageurs, le sentiment de sûreté étant le 3ème contributeur à la satisfaction globale des voyageurs Transilien, après la ponctualité et l'information.
- Le bon fonctionnement des équipements de sûreté (caméras vidéo, bornes d'appel, 3117/31177...). S'agissant du numéro d'alerte 3117, SNCF Voyageurs continue à mettre à disposition d'Île-de-France Mobilités son module SDK relatif au numéro 3117. Elle informe Île-de-France Mobilités sur les mises à jour prévues, et ce suffisamment en amont afin que celles-ci puissent être intégrées par Île-de-France

Mobilités dans ses Médias, au travers d'une documentation appropriée, de manière claire, précise et complète. SNCF Voyageurs tient à jour son module SDK en fonction des évolutions techniques des environnements (compatibilité avec les nouvelles versions des OS Android et Apple, et avec les exigences de version minimum des magasins applicatifs Google et Apple)

- Des partenariats avec les acteurs locaux (Police, Gendarmerie, Ecoles, Collectivités Territoriales,)
- La réalisation de diagnostics sûreté partagés, afin de définir les priorités d'actions.

2) La réalisation d'un diagnostic et d'un plan de prévention sûreté annuel

Un diagnostic sûreté présentant la cartographie des faits sûreté et de leur évolution sur le territoire est présenté annuellement à Île-de-France Mobilités.

Sur la base de ce diagnostic, SNCF Voyageurs établit un plan de prévention sûreté annuel, partagé avec Île-de-France Mobilités, au cours du dernier trimestre de chaque année. Ce plan, précise les engagements de moyens de toutes natures et les actions associées (investissements, personnels dédiés, actions de communication et de sensibilisation auprès des voyageurs).

La production effective des agents de la Sûreté Ferroviaire est transmise dans le reporting (heures réalisées par Ligne, avec ventilation mensuelle, produites annuellement (cf. ANNEXE II-C-4).

Pour la sécurité privée, SNCF Voyageurs proposera une cartographie du dispositif existant en Ile-de-France permettant de visualiser le déploiement de la sécurité privée dans les gares d'Ile de France.

article 62 La netteté des espaces voyageurs

La propreté des espaces est un élément essentiel du confort et du bien-être des voyageurs. SNCF Voyageurs s'engage à nettoyer chaque gare et chaque train mis en circulation de manière à offrir aux voyageurs des lieux propres sur toute l'amplitude de service et sur l'ensemble du réseau.

En plus de ces prestations de nettoyage, SNCF Voyageurs s'engage à intervenir rapidement en cas de souillures dans les gares, stations ou à bord des trains, dès leur détection par un agent ou leur signalement par un voyageur par tout moyen de contact sur site ou à distance.

Le contrat prévoit de mesurer le respect de ces engagements via deux indicateurs de qualité de service dont les objectifs sont croissants sur la période contractuelle :

- Propreté des gares ;
- Propreté des trains.

Lorsque les conditions sanitaires l'exigent et afin de garantir des conditions de transport les plus saines possibles pour les voyageurs, SNCF Voyageurs recherchera et mettra en œuvre tout dispositif de nature à préserver la santé publique en assainissant les espaces voyageurs. Elle renforcera ses fréquences de nettoyage avec des produits adaptés à la situation. L'impact financier de ces mesures particulières sera le cas échéant pris en compte par voie d'avenant.

Tout au long du contrat, SNCF Voyageurs fera preuve d'innovation et recherchera toute action de nature à améliorer les conditions de transport des voyageurs. Ces dispositifs seront présentés lors des Comités de Qualité de Service.

Chapitre IV - LE SYSTEME DE MESURE ET D'EVALUATION DE LA QUALITE DE SERVICE

De même que pour les indicateurs définis à l'article 12 « Mesure de l'offre réalisée », Île-de-France Mobilités considère la qualité de service comme un élément majeur du service public de transports régulier de voyageurs et souhaite placer les voyageurs au cœur du système de qualité de service. Le présent contrat a pour objectif de renforcer la mobilisation pour l'amélioration de la qualité du service rendu aux voyageurs, notamment au travers des mesures suivantes :

- Une répartition des incitations financières cohérente avec les priorités des voyageurs ;

- Un système de mesure des indicateurs de qualité de service rénové permettant aux résultats des indicateurs d'être plus proches de la réalité perçue par les voyageurs. Des contrôles réguliers par Île-de-France Mobilités des mesures de qualité de service effectuées par SNCF Voyageurs et une sanction en cas d'écart constatés lors de ces contrôles.

article 63 Les principes de mesure

article 63-1 Niveaux de service

L'objectif des indicateurs de qualité de service retenus, qu'ils soient soumis à bonus-malus, pénalités ou transmis à titre d'information, est de mobiliser SNCF Voyageurs et son personnel dans une démarche de maintien et d'amélioration du service rendu aux voyageurs.

SNCF Voyageurs doit atteindre le niveau d'objectif défini pour chacun des indicateurs décrits dans des fiches indicateurs en ANNEXE II-D-1 à ANNEXE II-D-10.

La fixation des objectifs prend en compte :

- Le niveau de qualité atteint à la signature du contrat ;
- Le niveau d'équipement à la signature du contrat ;
- Les investissements financés par Île-de-France Mobilités sur la durée du contrat.

Les nouveaux indicateurs ainsi que ceux dont la mesure a évolué par rapport au contrat 2016-2019 bénéficieront d'une période d'étalonnage afin de déterminer leur objectif.

article 63-2 Modalités de mesure

Les fiches indicateurs figurant en ANNEXE II-D-1 à ANNEXE II-D-10 définissent également les principes intangibles relatifs à la mesure de chaque indicateur :

- Définition de l'indicateur ;
- Périmètre de mesure de l'indicateur ;
- Niveau d'objectif ;
- Montant de l'enveloppe financière le cas échéant ;
- Méthode et périodicité de mesure ;
- Grille de mesure le cas échéant ;
- Méthode de calcul ;
- Cas d'exonérations ;
- Reporting.

L'ensemble de ces mesures fait l'objet d'un tableau de bord rempli par l'entreprise, détaillé par ligne et transmis mensuellement, trimestriellement et annuellement à Île-de-France Mobilités durant toute la durée du contrat.

Les indicateurs mesurés par enquêteur client mystère (ECM) seront pilotés/mesurés directement par Île-de-France Mobilités au plus tard à partir du 01/01/2023. Île-de-France Mobilités préviendra SNCF Voyageurs trois mois avant le démarrage des mesures de ces indicateurs. A partir de la date de démarrage des mesures par Île-de-France Mobilités, le coût de réalisation des mesures, jusqu'alors inscrit dans les charges d'exploitation de SNCF Voyageurs, sera supprimé des charges d'exploitation.

A partir de la date de démarrage de la mesure par Île-de-France Mobilités des indicateurs faisant l'objet d'une mesure via enquêteur client mystère (ECM), Île-de-France Mobilités transmet les résultats des indicateurs par ligne mensuellement, trimestriellement et annuellement à SNCF Voyageurs, et permettant à SNCF Voyageurs d'exploiter des résultats plus détaillés dans le cadre du pilotage de la qualité de service en interne SNCF Voyageurs.

Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs travailleront étroitement ensemble afin de faciliter la reprise des mesures par ECM par Île-de-France Mobilités.

article 64 Critères d'appréciation de la qualité de service

Des indicateurs sont définis et mesurés dans les domaines détaillés ci-après.

article 64-1 Les indicateurs par politique

4) Ponctualité

Les indicateurs relatifs à la régularité/ponctualité sont décrits dans le Titre I relatif à l'offre.

5) Information voyageurs

- Indicateurs soumis à bonus-malus :
 - o Information statique en situation normale en gare ;
 - o Information statique en situation normale à bord ;
 - o Information dynamique en situation normale en gare ;
 - o Information dynamique en situation normale à bord,
 - o Information voyageurs en cas de travaux ;
 - o Information voyageurs en situation perturbée imprévue.
- Indicateurs soumis à pénalités financières :
 - o Information voyageurs en cas de grève
- Éléments transmis à titre d'information annuellement :
 - o un bilan du déploiement de la Charte des supports et contenus de l'information voyageurs
 - o un bilan sur le déploiement du plan région, ses mises à jour (pourcentage de déploiement atteint sur l'ensemble des supports) ;
 - o un point sur la mise en œuvre des prescriptions cartographiques ;
 - o un bilan quantitatif de l'activité « info voyageurs » des systèmes d'information à distance ;
 - o un bilan de la mise en œuvre des référentiels de données dans les systèmes de l'entreprise.

6) Contact voyageurs

- Indicateurs soumis à bonus-malus :
 - o qualité du contact voyageurs en gare ;
 - o qualité du contact voyageurs à distance ;
 - o délai du contact voyageurs en gare en 5mn et à distance en 1 mn.

7) Propreté

- Indicateurs soumis à bonus-malus :
 - o propreté des gares ;
 - o propreté des trains.

8) Sûreté

- Indicateurs soumis à bonus-malus :
 - o disponibilité des bornes d'appel d'urgence (BAU et BAU-I pour le bouton Urgence),;
 - o disponibilité de la vidéoprotection en gare.

9) Elévatique

- Indicateurs soumis à bonus-malus :
 - o disponibilité des escaliers mécaniques ;
 - o disponibilité des ascenseurs ;

- respect du délai de remise en service des escaliers mécaniques ;
 - respect du délai de remise en service des ascenseurs ;
 - affichage de la date de remise en service en cas de panne des escaliers mécaniques ;
 - affichage de la date de remise en service en cas de panne des ascenseurs.
- Éléments transmis à titre d'information :
 - Chaque trimestre, une liste nominative des équipements (escaliers mécaniques et ascenseurs) faisant l'objet d'arrêts de longue durée et les actions entreprises en précisant le nombre de jours d'indisponibilité ;
 - Chaque trimestre, le taux de disponibilité des équipements calculé sans exonération pour chaque ligne du réseau SNCF Voyageurs ;
 - Deux fois par an, la liste de tous les appareils (escaliers mécaniques et ascenseurs) et en indiquant pour chacun s'il fait ou non l'objet d'exonération ;
 - Pour les appareils faisant l'objet d'une rénovation, les appareils faisant l'objet d'un renouvellement et ceux faisant l'objet de révisions générales, un nombre d'appareils concernés ainsi qu'un nombre de jours d'indisponibilité seront communiqués à Île-de-France Mobilités avant le 30 octobre de l'année n-1. Ces chiffres feront l'objet d'une réactualisation trimestrielle au cours de l'année n lors des comités qualité de service trimestriels.

10) Vente et validations

Indicateurs soumis à bonus-malus :

- Fonctionnement des automates de vente ;
- Disponibilité des équipements de validation ;
- Efficacité des lignes de Contrôles Automatiques Banlieue (CAB).

Les indicateurs relatifs à aux remontées de données de validation télé-billettiques sont décrits à l'article 106 du Titre IV relatif aux indicateurs liées à la qualité des données de validation télébillettiques transmises à Île-de-France Mobilités.

11) Indicateurs relatifs au réseau Noctilien

Indicateurs soumis à bonus-malus :

- Information voyageurs statique en situation normale au point d'arrêt ;
- Information voyageurs statique en situation normale à bord ;
- Information voyageurs dynamique en situation normale à bord ;
- Information voyageurs en situation perturbée prévue ;
- Qualité du contact voyageurs ;
- Propreté des véhicules ;
- Disponibilité des plateformes élévatrices ;
- Arrêt au trottoir.

12) Intermodalité et services

Indicateurs à titre informatif :

- Propreté des parkings vélos Île-de-France Mobilités ;
- Disponibilité des Parkings Vélos Île-de-France Mobilités
- disponibilité des toilettes en gare ;
- disponibilité des espaces connectés dans les gares.

article 64-2 Enquête annuelle d'évaluation de la perception des voyageurs

En plus des indicateurs mesurant la qualité du service produite par SNCF Voyageurs, Île-de-France Mobilités souhaite, comme dans le précédent contrat, mesurer la qualité perçue par les voyageurs. Chaque année, Île-de-France Mobilités réalisera au fil de l'eau une enquête ayant pour objectif d'évaluer la satisfaction des voyageurs à l'égard des différents items de la qualité de service (ponctualité, information voyageurs, propreté, contact voyageurs, ambiance des espaces, élévatique, vente, ...). Cette enquête est réalisée suivant les modalités précisées à l'ANNEXE II-D-10. Ses résultats permettent de calculer chaque année un indicateur de perception des voyageurs par ligne du réseau Transilien (trains/RER, tramways). Cet indicateur donne lieu à bonus-malus selon les principes décrits à l'article 65-2 « Impact financier de l'enquête de perception voyageurs ».

Le questionnaire, les lieux enquêtés, ainsi que le plan de sondage, seront définis conjointement par Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs avec l'aide du prestataire de mesure, avant la date de mise en œuvre du présent contrat. SNCF Voyageurs fournit au prestataire mandaté par Île-de-France Mobilités les autorisations nécessaires à l'exercice de cette mission en facilitant la réalisation des plans de prévention nécessaire à l'intervention des enquêteurs dans les espaces gares et stations.

Les résultats de l'enquête sont communiqués mensuellement à SNCF Voyageurs à des fins managériales.

Chaque trimestre, Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs font un point spécifique sur les résultats de l'enquête perception annuelle.

article 65 Les incitations financières à la qualité de service

article 65-1 Bonus/Malus et pénalités relatifs aux indicateurs de qualité de service

Les engagements souscrits par SNCF Voyageurs pour la qualité de service trouvent leur contrepartie dans un système d'incitation du type "bonus/malus et pénalités" décrit dans l'ANNEXE II-D-1 qui fonctionne selon les principes suivants :

Le système d'incitation repose, pour chaque indicateur, sur la fixation de trois valeurs de référence auxquelles sera comparé, à l'issue de chaque année du contrat, le résultat annuel de l'indicateur. Ces valeurs de référence sont définies comme suit :

- valeur " Objectif " : si le résultat annuel de l'indicateur est égal à cette valeur, il ne donne lieu ni à bonus, ni à malus ;
- valeur " Inférieur " : si le résultat annuel de l'indicateur est inférieur ou égal à cette valeur, il donne lieu au malus maximal ;
- valeur " Supérieur " : si le résultat annuel de l'indicateur est supérieur ou égal à cette valeur, il donne lieu au bonus maximal.

Toute valeur du résultat annuel comprise entre " Inférieur " et " Supérieur " donne lieu, selon le cas, à un malus ou à un bonus égal au rapport entre la valeur de l'indicateur et l'objectif d'une part, et l'amplitude entre l'objectif et la borne inférieure ou supérieure, d'autre part, multipliée par la valeur maximale du bonus-malus.

Le montant des pénalités et leur mode de calcul sont décrits dans chaque fiche indicateur les concernant.

En cas de situations de perturbations exceptionnelles particulières affectant la production de l'offre :

- En cas de force majeure (hors grève) :
Île-de-France Mobilités pourra neutraliser les mesures, après analyse au cas par cas, uniquement sur demande de SNCF Voyageurs ;
- En cas de situation exceptionnelle empêchant la réalisation des mesures et leur reprogrammation sur le même mois, notamment en cas de fermeture d'une ligne pour travaux : Île-de-France Mobilités pourra neutraliser le calcul du bonus/malus sur l'indicateur ou les indicateurs concerné(s) et la ligne concernée sur le mois concerné, après analyse au cas par cas et sur demande de SNCF Voyageurs.

- Dans les autres cas (notamment en cas de grèves ou oubli de mesure de l'indicateur) :
Les mesures de qualité de service conduisant à la détermination des bonus/malus ou pénalités doivent être conformes aux modalités précisées en ANNEXE II-D-1 à ANNEXE II-D-10. Pour les indicateurs dont la mesure est assurée par SNCF Voyageurs, si le nombre de mesures mensuelles sur le périmètre d'une ligne est inférieur à 2/3 (deux tiers) du nombre de mesures prévu contractuellement, Île-de-France Mobilités pourra attribuer une note de zéro à l'indicateur ou aux indicateurs concerné(s) sur la ligne concernée pour le mois concerné.

article 65-2 Impact financier de l'enquête de perception voyageurs

Conformément à l'article 64-2, une enquête mesurant l'évolution de la perception des voyageurs est réalisée chaque année par Île-de-France Mobilités, selon les modalités définies dans l'ANNEXE II-D-10.

Un indicateur global de perception des voyageurs est calculé selon la méthode décrite en ANNEXE II-D-10 par ligne de train ou de tramway du réseau Transilien et donnera lieu à un système d'intéressement annuel. Le bonus-malus est appliqué en fonction, d'une part de l'atteinte d'un objectif statique et, d'autre part, de l'évolution de la perception entre l'année N et l'année N-1.

A compter de 2021, le baromètre donnera lieu à bonus-malus sur la base des paramètres suivants :

Part dédiée à l'atteinte de l'objectif statique (30%) :

- Lorsque l'indicateur de perception voyageurs dépasse l'objectif statique, SNCF Voyageurs obtient un bonus pour la ligne ;
- Lorsque l'indicateur de perception voyageurs n'atteint pas l'objectif statique, SNCF Voyageurs encourt un malus.

Part dédiée à l'évolution de la perception (70%) :

- Lorsque l'indicateur de perception voyageurs par ligne s'améliore par rapport à l'année N-1, SNCF Voyageurs obtient un bonus ;
- Lorsque l'indicateur de perception voyageurs par ligne diminue par rapport à l'année N-1, SNCF Voyageurs encourt un malus.

Le bonus ou le malus global attribué par ligne à SNCF Voyageurs correspond à la somme des bonus/malus attribués à la part dédiée à l'atteinte de l'objectif statique pour 30% et la part dédiée à l'évolution de la perception pour 70%.

L'indicateur global de perception étant calculé à partir d'une volumétrie annuelle d'enquêtes par ligne, précisée dans l'ANNEXE II-D-10, si la volumétrie annuelle d'enquêtes pour chacune des lignes ne peut être atteinte pour des raisons liées aux grèves, Île-de-France Mobilités informera SNCF Voyageurs des modalités de calcul de l'indicateur global de perception voyageur annuel pour chaque ligne.

Si la volumétrie annuelle d'enquêtes pour chacune des lignes ne peut être atteinte pour des raisons exceptionnelles (autre que les grèves) empêchant la réalisation des mesures (aléas climatiques, travaux, ...), Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs décideront conjointement des modalités de calcul de l'indicateur global de perception voyageur annuel pour chaque ligne.

article 65-3 Pénalités pour écarts constatés lors d'un contrôle effectué par Île-de-France Mobilités ou ses prestataires

Île-de-France Mobilités peut mandater un prestataire extérieur pour contrôler les mesures effectuées par SNCF Voyageurs par le biais d'audits et/ou de contre-mesures. Ces derniers pourront également porter sur la méthodologie de mesure employée par SNCF Voyageurs.

Afin de permettre à Île-de-France Mobilités de réaliser des contre-mesures, SNCF Voyageurs s'engage à fournir notamment le plan de sondage, les plannings détaillés des mesures, ainsi que le détail des résultats mesure par mesure.

SNCF Voyageurs sera informée préalablement de la réalisation d'une contre-mesure. Les résultats de la contre-mesure seront communiqués à SNCF Voyageurs.

En cas d'écarts constatés entre les contre-mesures effectuées par Île-de-France Mobilités et les mesures effectuées par SNCF Voyageurs, Île-de-France Mobilités se réserve la possibilité de recalculer le bonus, le malus ou la pénalité en fonction des résultats obtenus par Île-de-France Mobilités.

Dans le cas où la méthode appliquée par SNCF Voyageurs différerait de celle approuvée par Île-de-France Mobilités (conformément à l'ANNEXE II-D-1), seule la méthode approuvée par Île-de-France Mobilités prévaut.

Chapitre V - LE SUIVI DE LA QUALITE DE SERVICE

article 66 Le comité de suivi de la qualité de service

Le suivi contractuel de la qualité de service est assuré par un comité de qualité de service qui se réunit une fois par trimestre. Ce comité a pour vocation d'examiner le respect des engagements contractuels par l'opérateur, analysés sur la base de l'ensemble des éléments d'information et de mesure prévus au contrat. La vocation de ce comité est de mesurer la qualité du service offert aux voyageurs et son évolution, afin d'orienter au mieux les dispositions à prendre pour l'améliorer.

Ce comité de suivi de la qualité de service suit également chacune des politiques de service (information voyageurs, propreté, contact voyageurs, élévatique, vente et validations, ...) et est aussi le lieu de présentation du bilan annuel des réclamations voyageurs.

Les éléments et indicateurs transmis à titre d'information en matière d'information voyageurs, élévatique et sûreté/prévention pourront éventuellement être abordés en comité de suivi de la qualité de service, sur demande de l'une ou l'autre des deux parties.

A la demande de l'une des parties, Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs se réunissent dans des réunions techniques pour préparer le Comité de suivi de la Qualité de Service. Au cours de ces réunions, pourront notamment être présentés les indicateurs soumis à bonus-malus/pénalités et à titre d'information avec, le cas échéant, des analyses et informations quantitatives et qualitatives complémentaires par sous réseau, lignes, sous-critères et causes.

A l'occasion de ces comités, s'il y a des évolutions sur les sujets, seront présentés à titre d'information :

En matière d'Information Voyageurs :

- les éventuelles expérimentations et leur bilan ;
- un point sur les échanges d'informations (informations statiques, informations circonstancielles, informations temps réel, cartographies ...) entre Île-de-France Mobilités, SNCF Voyageurs et les gestionnaires d'espaces de transport franciliens pour le système d'information multimodale.

En matière d'élévatique :

- Le bilan annuel des expérimentations menées.

En matière de propreté et d'accueil des voyageurs :

- Propreté : bilan des progrès réalisés en matière de propreté et des difficultés éventuelles ;
- Contact voyageurs : bilan des actions réalisées en matière d'accueil, des perspectives de SNCF Voyageurs et des difficultés éventuelles.

Chapitre VI - CITOYENNETE ET RELATIONS VOYAGEURS

article 67 Comités de ligne

Afin de favoriser un dialogue de proximité entre Île-de-France Mobilités, SNCF Voyageurs, SNCF Gares & Connexions et SNCF Réseau, les élus locaux et les associations représentatives des usagers sur l'offre de référence, Île-de-France Mobilités met en place, sous son pilotage, des comités de ligne.

En sa qualité d'autorité organisatrice, conformément aux principes définis dans la « charte de fonctionnement des comités de lignes en Ile-de-France » qui figure en ANNEXE II-E-1, Île-de-France Mobilités met en place les comités de ligne selon un calendrier qu'il définit et communique en comité de suivi « Offre ». Il y sera notamment présenté les politiques de développement et de coordination de l'offre, d'évolution du matériel roulant, et d'amélioration de la qualité de service sur la ligne concernée.

En sa qualité d'exploitant du réseau, SNCF Voyageurs s'engage à participer aux comités de lignes et aux comités d'axes PDU, en présentant notamment les résultats de régularité et de trafic, ainsi que les mesures prises ou programmées pour améliorer le service rendu aux voyageurs. L'effet des mesures prises sera également présenté au comité.

article 68 Traitement des réclamations des voyageurs

article 68-1 Dispositif applicable à l'entrée en vigueur du présent contrat

SNCF Voyageurs dispose d'une organisation et d'outils lui permettant de répondre pour le compte d'Île-de-France Mobilités aux demandes d'information et aux réclamations qui lui parviennent, qu'elles soient écrites, orales ou via un support électronique (e-mail, site Internet, réseaux sociaux...), qu'elles soient reçues en direct, par le biais d'Île-de-France Mobilités ou un autre organisme, et ce, a minima, conformément à la charte du traitement des réclamations voyageurs d'Île-de-France Mobilités (ANNEXE II-E-2) et à la Charte Île-de-France Mobilités (ANNEXE III-6).

SNCF Voyageurs répond aux réclamations en tenant compte des éléments de communication et de langage communiqués par Île-de-France Mobilités et en respectant les indications qui lui seront données en tant que de besoin.

Comme défini dans la Charte francilienne de traitement pour le traitement des réclamations des voyageurs d'Île-de-France (ANNEXE II-E-2), SNCF Voyageurs répond à toutes les réclamations de façon personnalisée et cohérente. En application du présent contrat et dans l'attente du dispositif régional qui vise à harmoniser le traitement des réclamations, visé à l'article 68-2, les aménagements suivants à l'ANNEXE II-E-2 sont tolérés. A ce titre, SNCF Voyageurs doit :

- réponse dans un délai inférieur de :
 - pour le canal courrier, 15 (quinze) jours, pour la première réponse hors accusé de réception ;
 - pour le canal mail, 5 (cinq) jours, à partir de la première réponse hors accusé de réception. En 2021, ce délai sera testé sur une période de 12 (douze) mois consécutifs. A l'issue de cette période, Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs, examineront la faisabilité de ramener ce délai à 3 (trois) jours ;
 - pour le canal 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 ;
 - pour les réseaux sociaux, pour les réponses simples, un maximum de 2 (deux) heures à la première réponse ;

- pour les tweets complexes, un maximum de 24 (vingt-quatre) heures ouvrés à compter de la première réponse.
- présumer de la bonne foi du client
- informer, a minima, le client des suites données à sa réclamation voire en présentant des excuses / réparant l'erreur quand le client a subi un préjudice

Au plus tard en janvier 2021, Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs démarrent les travaux de construction d'une grille des indicateurs de suivi de l'application de l'ANNEXE II-E-2 (Charte francilienne pour le traitement des réclamations des voyageurs d'Île-de-France) ainsi que de l'ANNEXE III-6 (Charte Île-de-France Mobilités) afin de s'assurer leur bonne application et des éventuelles améliorations à apporter à ces chartes dans le cadre du traitement des réclamations.

SNCF Voyageurs analyse et exploite les informations issues des réclamations des clients pour mettre en place des actions correctives et préventives et améliorer ainsi la qualité de service.

À tout moment, Île-de-France Mobilités peut prendre connaissance de tout ou partie des réclamations traitées par SNCF Voyageurs.

SNCF Voyageurs transmet à Île-de-France Mobilités tout élément d'information qu'Île-de-France Mobilités souhaite obtenir : documents, copies de courriers et/ou de réponses de courrier, etc.

Les délais de communication de ces éléments et documents n'excèdent pas 5 (cinq) jours ouvrés à compter de la date de réception de la demande par SNCF Voyageurs.

SNCF Voyageurs communique le nom et les coordonnées d'un ou des correspondants chargés de répondre aux demandes d'Île-de-France Mobilités.

SNCF Voyageurs transmet automatiquement à Île-de-France Mobilités la copie de la réponse qu'il projette d'adresser à un client, dès lors que le courrier/mail de réclamation qui lui est adressé précise qu'une copie est adressée : à la présidente de la Région Île-de-France, à un élu de cette instance ; à la présidente ou à un des administrateurs d'Île-de-France Mobilités ; à un élu ou une association de voyageurs.

La transmission à Île-de-France Mobilités devra être faite dans les délais de réponse prévus au troisième paragraphe du présent article. Au retour de la réponse validée par Île-de-France Mobilités, SNCF Voyageurs envoie la réponse validée, a minima dans les 3 (trois) jours à compter de la réception. Dans ce cas, le délai de validation par Ile de France Mobilités est neutralisé pour le calcul des délais de réponse de SNCF Voyageurs.

SNCF Voyageurs utilise la typologie régionale des motifs de réclamations des voyageurs commune à Île-de-France Mobilités et aux entreprises de transports d'Île-de-France, pour classer les réclamations. Cette typologie, figurant en ANNEXE II-E-3-Grille-motifs réclamations-IDF-finale est appliquée par SNCF Voyageurs et intégrée à son bilan annuel du suivi des réclamations au format tel que décrit en ANNEXE II-E-7 Présentation bilan CQS réclamations voyageurs.

SNCF Voyageurs transmet à Île-de-France Mobilités chaque trimestre :

- un état statistique du traitement par média (ANNEXE II-E-4 Etat statistique qualité du traitement par media) ;
- un état statistique des motifs de réclamations avec une répartition par média et par mode/ligne assorti des événements majeurs survenus pendant le trimestre et ayant eu une influence sur les motifs principaux. Cet état est élaboré conformément à l'ANNEXE II-E-6-Etat statistique motifs réclamations sur la base de la typologie des motifs de réclamations commune à Île-de-France Mobilités et aux transporteurs (ANNEXE II-E-3-Grille-motifs réclamations-IDF-finale) et son « mode opératoire » (ANNEXE II-E-5-Mode opératoire) ;

En cas de défaut de transmission des documents et des informations demandés, une pénalité sera appliquée selon les modalités de l'article 158.

SNCF Voyageurs participe à la réunion annuelle organisée par Île-de-France Mobilités rassemblant l'ensemble des transporteurs franciliens concernant le suivi de la typologie et les motifs des réclamations franciliennes et le suivi de l'ANNEXE II-E-2 (Charte francilienne pour le traitement des réclamations des voyageurs d'Île-de-France).

Dans le cadre d'une réunion de suivi qualité de service, SNCF Voyageurs présente le bilan de son traitement des réclamations conformément à l'ANNEXE II-E-7 (Présentation bilan CQS réclamation voyageurs).

article 68-2 Construction d'un dispositif commun à l'ensemble des opérateurs de transport franciliens

Afin de consolider, optimiser et harmoniser tous les dispositifs franciliens du traitement de la réponse aux sollicitations, Île-de-France Mobilités mettra en place une organisation régionale dotée d'un outil de recueil et de traitement des contacts, commun à tous les opérateurs de transport.

A cet effet, SNCF Voyageurs et chaque opérateur de transport francilien participent à un travail de co-construction portant sur l'élaboration de cette organisation régionale et sur les fonctionnalités de l'outil commun qui s'imposera à terme à tous les délégataires. Ce travail donnera lieu à la production d'un cahier des charges. A cet effet, SNCF Voyageurs s'engage à participer à une réunion mensuelle.

Ce nouveau dispositif sera intégré au contrat par voie d'avenant. L'ensemble des dispositions de l'article 68-1 demeurera applicable sous réserve des adaptations nécessaires le cas échéant.

article 69 La relation au quotidien avec les associations d'usagers.

Dans un souci d'échange et de partage de l'information, une réunion rassemblant le Directeur en charge des Relations Institutionnelles (DRI) Île de France Mobilités, le Directeur des Affaires Publiques de SNCF Transilien et les responsables institutionnels des lignes du réseau Transilien sera organisée au moins chaque semestre pour faire le point sur les relations avec les associations d'usagers. A cette occasion seront notamment évoqués le calendrier des rencontres avec les associations et tous les points d'intérêt et de vigilance que chacune des parties jugera utile de mettre à l'ordre du jour

TITRE III. UNE COMMUNICATION AU SERVICE DU VOYAGEUR

PREAMBULE - ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, UNE MARQUE SERVICIELLE

Île-de-France Mobilités est une marque au service des voyageurs afin de faciliter leurs déplacements et donc leur quotidien.

Afin de garantir une cohérence régionale (aspects graphiques et éléments de langage), un certain nombre de règles sont précisées dans les Annexes III-1 à III-6 (Règles et charte à respecter dans les actions de communication et charte graphique Île-de-France Mobilités).

SNCF Voyageurs et SNCF Gares et Connexions s'engagent à respecter ce cahier des charges et à faire valider les différents éléments et supports de communication par la Direction de la communication d'Île-de-France Mobilités.

Chapitre I - LE ROLE DES PARTIES

article 70 Le rôle d'Île-de-France Mobilités

Île-de-France Mobilités définit la stratégie et coordonne la politique de communication des transports en Île-de-France. Elle veille à la cohérence globale de la communication relative aux mobilités en Île-de-France. Île-de-France Mobilités est garante de l'unité du système de transport francilien, de la cohérence des messages et des informations adressés aux Franciliens.

Dans un contexte de déploiement de la marque Île-de-France Mobilités et avec cet impératif de cohérence tout le long du parcours du voyageur, la marque Île-de-France Mobilités devra ainsi être présente et visible tout le long de ce parcours.

article 71 Le rôle de SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions

SNCF Voyageurs est responsable, dans le cadre de l'exécution de son contrat avec Île-de-France Mobilités, des messages et de l'information qu'elle délivre aux voyageurs franciliens et veille à leur cohérence avec les objectifs fixés par Île-de-France Mobilités et avec les communications existantes.

Dans ce cadre, SNCF Voyageurs s'engage à accompagner le déploiement de la marque Île-de-France Mobilités. Il sera également demandé à SNCF Voyageurs de progressivement prendre la parole au nom d'Île-de-France Mobilités notamment dans les relations voyageurs et sur les réseaux sociaux (détails des applications de cette « prise de parole au nom de » dans le tableau en ANNEXE III-1). Cela s'incarnera, sur toutes les campagnes et actions de communication, par une co-signature « Transilien SNCF pour Île-de-France Mobilités » dont la forme graphique est encore à définir.

SNCF Voyageurs s'engage à respecter les dispositions objet du présent contrat dans les partenariats, accords ou conventions qu'elle conclut avec des tiers dans le cadre de ses activités en Île-de-France lorsque ceux-ci font référence à l'offre ou à la qualité de service des transports franciliens.

SNCF Voyageurs veillera ainsi à ce que :

- le sujet ou thème de la communication vienne valoriser et mettre en avant la politique de service ou de mobilité mise en œuvre par Île-de-France Mobilités
- la communication décidée dans ce cadre s'inscrive dans les principes et les éléments de langage définis entre Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs au titre du présent contrat.

SNCF Voyageurs met tout en œuvre pour que sa communication soit conforme aux objectifs stratégiques ci-dessous :

- Mettre en place une communication servicielle, pour les Franciliens
- accompagner le déploiement de la marque Île-de-France Mobilités
- respecter l'identité d'Île-de-France Mobilités, et valoriser ses missions et ses actions
- contribuer à mettre en place la cohérence du système de transports franciliens et le promouvoir auprès du voyageur : rendre visible l'unité du système de transport en Île-de-France, et améliorer la visibilité de l'offre
- intégrer les principes relatifs au développement et à la mobilité durable : inciter à l'usage des transports en commun et faciliter leur utilisation par la mise en valeur des innovations et du développement de l'intermodalité

SNCF Gares & Connexions sera associée aux actions de communication qui la concernent et sera soumise aux mêmes obligations que SNCF Voyageurs vis-à-vis d'Île-de-France Mobilités.

La Direction de la Communication de SNCF Voyageurs doit s'assurer de la bonne coordination avec les autres directions concernées sur le périmètre francilien, notamment gares, exploitation (responsables de lignes, ...), matériel roulant, marketing ou commercial.

Pour les relations avec les autres Directions au niveau du groupe SNCF (Direction de la Communication Groupe, relations publiques, Direction de la Communication Réseau Île-de-France, Directions des lignes Transilien SNCF...), la Direction de la Communication de SNCF Voyageurs et la Direction de la Communication Gares et Connexions relayeront les préconisations données par Île-de-France Mobilités et feront leurs meilleurs efforts pour garantir une mise en œuvre efficace des opérations.

Des réunions transverses seront organisées avec Île-de-France Mobilités afin de sensibiliser les autres directions à leur rôle essentiel dans la mise en place d'un système cohérent.

SNCF Voyageurs identifiera un référent unique pour les échanges avec la Direction de la Communication d'Île-de-France Mobilités.

Chapitre II - MISE EN COHERENCE DU SYSTEME DE TRANSPORT REGIONAL

article 72 Identité du service définie par Île-de-France Mobilités

Île-de-France Mobilités définit les principes et les codes visuels de la cohérence régionale. Elle est garante de son application quels que soient les territoires et les réseaux concernés. La présence de son logo a minima est requise.

Via cette cohérence régionale, le voyageur doit en effet percevoir l'unité et l'uniformité du réseau de transport francilien, dont Île-de-France Mobilités est garante, ainsi que le rôle d'Île-de-France Mobilités dans l'organisation et le financement des mobilités en Île-de-France.

Quel que soit le mode de financement des projets par Île-de-France Mobilités (directement via les contrats ou via des conventions spécifiques), Île-de-France Mobilités devra être visible sur l'ensemble des outils de communication. Le niveau de visibilité et sa matérialisation seront précisés pour chaque support (ANNEXE III-1). SNCF Voyageurs et SNCF Gares et Connexions devront valoriser le rôle d'Île-de-France Mobilités, à travers des éléments de langage validés par Île-de-France Mobilités.

Pour les sujets concernant Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs et dans les cas où Île-de-France Mobilités n'est pas présente, SNCF Voyageurs s'efforcera d'indiquer à Île-de-France Mobilités les sources de financement ainsi que les supports et outils mis en place.

SNCF Voyageurs s'engage également à utiliser dans les documents, motion design ou tout autre support ou outil de communication, lorsque le cas se présente, les différents matériels aux couleurs Île-de-France Mobilités dès que ceux-ci sont disponibles sous quelque forme que ce soit (illustrations, photos, vidéos, ...). Île-de-France Mobilités fournira à SNCF Voyageurs les fichiers en haute définition.

Le tableau en ANNEXE III-1 précise tous ces éléments de visibilité et d'articulation entre les marques Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs et ce tout au long du parcours voyageurs.

SNCF Voyageurs doit respecter la cohérence graphique et éditoriale, l'identité d'Île-de-France Mobilités et les éléments d'identification des produits, services et projets élaborés par Île-de-France Mobilités sur tous les supports de communication.

SNCF Voyageurs, dans le cadre de l'ensemble des communications relevant du présent contrat, applique les logos et blocs marques d'Île-de-France Mobilités transmis par celle-ci suivant ses prescriptions graphiques et sans les altérer. Île-de-France Mobilités peut à tout moment modifier ses blocs marques et ses logos et en informe SNCF Voyageurs.

Île-de-France Mobilités définit son action sur des sujets transversaux (tels Navigo, Noctilien, Véligo...) et la manière de les présenter et de les valoriser à travers des éléments de langage. Ces éléments doivent être intégrés dans les argumentaires commerciaux, produit et service développés par SNCF Voyageurs.

SNCF Gares & Connexions conduit pour sa part la politique d'équipements d'intermodalité autour des gares et des équipements en gare. Lorsque ces équipements sont financés tout ou partie par Île-de-France Mobilités, SNCF Gares & Connexions s'engage à respecter les termes du présent contrat dans les communications produites (article 79) à le faire savoir en communiquant en étroite coopération avec les parties-prenantes et en relayant la marque Île-de-France Mobilités.

Ces éléments s'appliquent dès leur transmission à toute nouvelle production ou mise à jour de production existante.

article 73 Déclinaison de l'identité du service par SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions

Île-de-France Mobilités a pour objectif de devenir la marque de référence des transports en Île-de-France.

Ainsi, comme cela est rappelé en préambule, Île-de-France Mobilités doit être présente sur l'ensemble des outils et supports de communication qu'elle aura d'ailleurs validés au préalable. Sur les sujets appartenant au périmètre du contrat, il n'y a pas de communication autonome de la part de SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions.

Les règles de cohabitation et de visibilité des marques sont indiquées en ANNEXE III-1 et pourront être complétées et précisées au fur et à mesure de la vie du contrat. Dès qu'une nouvelle règle sera définie, elle s'appliquera immédiatement pour tous les documents et outils à venir. Ce tableau précise le niveau de visibilité de chacune des marques et leur matérialisation en fonction des étapes du parcours du voyageur et notamment les obligations en termes de visibilité d'Île-de-France Mobilités (logo, phrase, ligne graphique, couleurs, éléments de langage, ...) et de chartes.

Ce tableau pourra faire l'objet d'évolutions qui seront alors discutées dans le cadre des rencontres régulières entre Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions, et feront l'objet de validation par simple confirmation explicite de l'accord des parties. En cas d'urgence d'un nouveau sujet de communication, le même process sera appliqué.

Pour les productions récurrentes (dépliants, fiches horaires, affiches...), les différents éléments graphiques (logo, couleurs, ...) et éditoriaux sont normés afin de faciliter les échanges. Les gabarits seront définis au fur et à mesure du contrat. SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions devront appliquer ces gabarits dès que ceux-ci seront définis.

Un processus défini à l'avance entre les parties permet à SNCF Voyageurs de ne pas requérir la validation systématique d'Île-de-France Mobilités. En cas de modification substantielle de la présentation ou du contenu, la validation d'Île-de-France Mobilités est requise. Les principes graphiques peuvent être mis à jour sur demande d'une des parties. Si la demande émane de SNCF Voyageurs ou SNCF Gares & Connexions, la mise à jour doit être validée par Île-de-France Mobilités.

Pour les communications nouvelles, SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions doivent en informer Île-de-France Mobilités très en amont (a minima un mois avant le lancement du travail). SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions doivent laisser à Île-de-France Mobilités un délai suffisant qui permette à la Direction de la Communication de consulter à la fois les autres directions d'Île-de-France Mobilités mais également les élus, si besoin.

En ce qui concerne les questions liées au design et au déploiement de l'identité Île-de-France Mobilités dans les gares et les espaces, le travail est en cours de finalisation entre Île-de-France Mobilités et SNCF Gares & Connexions. La charte et préconisations seront annexées au présent contrat dès qu'elles seront finalisées et seront donc également opposables aux signataires du présent contrat.

L'intégration du design et le déploiement de l'identité Île-de-France Mobilités dans les gares et les espaces des nouveaux équipements déployés sont réputés financés via le Plan Pluriannuel d'investissements Gares (PPG). En cas de demande d'Île-de-France Mobilités de déployer ce nouveau design et cette nouvelle identité sur les équipements existants ou déjà conventionnés mais non encore mis en service, celle-ci fera l'objet d'un financement, le cas échéant, complémentaire au PPG.

Chapitre III - LA STRATEGIE DE COMMUNICATION

Le terme « communication » dans les stipulations suivantes, doit être pris dans son sens le plus large et recouvre tous les types d'actions en termes de communication (relations presse, actions commerciales, marketing et événementielles, achats d'espaces, dépliants, mailings, Internet, projets et chantiers, mise en service et inauguration, habillage, ...), pour tous les publics (voyageurs, élus, institutionnels...).

Île-de-France Mobilités a vocation à être présente sur toute communication menée par SNCF Voyageurs dès lors que cette communication s'adresse aux voyageurs franciliens et se réfère directement ou indirectement aux compétences de l'autorité organisatrice concernant l'ensemble des mobilités en Île-de-France.

article 74 Sujets gérés en toute autonomie par SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions

Certains sujets demeurent du domaine de responsabilité de SNCF Voyageurs, en sa qualité de transporteur et peuvent à ce titre être réalisés en toute autonomie :

- La communication interne
- La communication liée au recrutement des entités du groupe SNCF
- Le mécénat
- Les partenariats sportifs à l'exception de ceux issus d'un financement du présent contrat ou faisant référence à l'offre ou à la qualité de service des transports franciliens
- Les partenariats culturels, à l'exception de ceux issus d'un financement du présent contrat ou faisant référence à l'offre ou à la qualité de service des transports franciliens. Lorsque ces partenariats sont mis en œuvre par SNCF Gares & Connexions, cette dernière en informera Ile-de-France Mobilités, qui pourra relayer le partenariat sur ces médias
- La communication sur les valeurs et le patrimoine ou l'histoire des entités du groupe SNCF

article 75 Cas particuliers

article 75-1 La communication financière, la communication institutionnelle et la communication B to B

Dans le cas où Île-de-France Mobilités serait citée dans une communication financière, institutionnelle et B to B émanant de SNCF Voyageurs ou SNCF Gares & Connexions, il est demandé d'informer Île-de-France Mobilités dès qu'elle est citée et de lui octroyer un droit de regard sur les aspects financiers et les chiffres présents dans ces communications. La validation d'Île-de-France Mobilités sur ces éléments est indispensable à la diffusion des documents concernés

article 75-2 La communication liée à des innovations ou services développés et financés par SNCF Voyageurs ou SNCF Gares & Connexions

Les communications de SNCF Voyageurs ou SNCF Gares & Connexions à vocation nationale, dès lors qu'elles font référence à des services ou des investissements Île-de-France Mobilités, déployés en Île-de-France relèvent du périmètre de communication du présent contrat et feront l'objet d'une présentation et d'une validation par Île-de-France Mobilités.

article 76 Communication de crise, communication en situation perturbée et communication travaux

article 76-1 Communication de crise

La communication de crise est gérée actuellement entièrement par SNCF. Dans le cas de crise majeure (c'est-à-dire avec un impact humain ou un fort impact sur le service), Île-de-France Mobilités sera associée, en tant qu'autorité organisatrice de tous les transports franciliens. Ces prises de paroles dépendront des décisions que l'Etat et/ou les conseillers juridiques de SNCF seraient amenés à prendre. Dans ce cas, Île-de-France Mobilités demande à SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions de respecter un process décrit ci-dessous.

- Partage d'information : en plus du processus d'astreinte déjà existant, le Directeur de Transilien SNCF et le Directeur Général de SNCF Gares & Connexions s'engagent à prévenir le Directeur Général d'Île-de-France Mobilités. Lorsque la situation le permet, ils conviennent des prises de paroles de chaque entité.
- Les prises de parole doivent être synchronisées notamment du fait de la dimension politique d'une telle communication. Île-de-France Mobilité par la voix de sa Présidente, ou d'un porte-parole identifié, apportera la vision globale de la situation, dès que cela sera possible et dans le respect des obligations de SNCF vis-à-vis l'Etat ou de la justice. SNCF Voyageurs ou SNCF Gares & Connexions donneront toutes les informations techniques liées à cet incident/accident et les actions mises en place.
- SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions partagent avec Île-de-France Mobilités ses éléments de langage liés à la crise
- SNCF Voyageurs élabore les éléments de langage sur la continuité de service en Île-de-France et les fait valider à Île-de-France Mobilités.

Les informations pratiques permettant aux voyageurs d'organiser précisément leurs déplacements en cas de crise relèvent, quant à elles, de l'information voyageurs.

article 76-2 Communication en situation perturbée (hors grève)

Île-de-France Mobilités doit être visible sur ces communications. Une distinction doit être faite entre la situation perturbée prévue et celle imprévue (communication sur retour sur incidents).

Île-de-France Mobilités doit valider en amont les lignes graphiques qui seront appliquées dans les différentes communications print. Une fois les gabarits validés par les deux parties, Île-de-France Mobilités délègue la déclinaison de ces principes à SNCF Voyageurs.

Île-de-France Mobilités demande à être informée par SNCF Voyageurs des éléments de langage dès qu'ils sont rédigés et souhaite également que SNCF Voyageurs lui transmette l'ensemble des outils de communication mis en place.

En cas de changement majeur de la ligne graphique, Île-de-France Mobilités devra valider les nouveaux gabarits proposés par SNCF Voyageurs.

Les informations pratiques permettant aux voyageurs d'organiser précisément leurs déplacements en cas de perturbation prévue ou imprévue relèvent, quant à elles, de l'information voyageurs.

article 76-3 Communication travaux de modernisation, de développement du réseau ferré et des gares

Sont concernées les communications visant à donner du sens et/ou alerter dans le cadre de période de travaux conséquents. Sont exclues les communications portées par les lignes.

Les Directions de la Communication d'Île-de-France Mobilités et celle de SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions doivent être étroitement associées et en permanence sur l'ensemble des sujets ayant trait à la communication dans le cadre des travaux.

Cette association devra concerner à la fois les communications générales qui présentent la vision globale des travaux et qui seront endossées par Île-de-France Mobilités et les déclinaisons locales, ligne par ligne, qui peuvent être faites par les équipes de SNCF Voyageurs à partir de cette communication globale.

Les campagnes génériques de communication travaux seront financées sur le budget de communication partagée ou feront l'objet d'un financement spécifique (avenant, convention, ...).

Les informations pratiques permettant aux voyageurs d'organiser précisément leurs déplacements relèvent, quant à elles, de l'information voyageurs.

article 77 Communications partagées et partenariales

article 77-1 Communications partagées

Conformément aux orientations définies par Île-de-France Mobilités, SNCF Voyageurs s'engage en effet à mener des campagnes ou opérations de communication partagée visant notamment à la promotion des transports publics ou à faire évoluer les comportements dans les transports en commun.

SNCF Voyageurs peut proposer à Île-de-France Mobilités des campagnes ou opérations de communication entrant dans ce champ, dans le cadre de la présentation des plans d'actions semestriels. Île-de-France Mobilités peut également demander à SNCF Voyageurs de mettre en place des campagnes de communication sur certaines thématiques, en précisant en début de projet les contraintes calendaires.

Le process à respecter pour les communications partagées est le suivant :

- Chaque partie désigne un interlocuteur responsable du projet vis-à-vis de l'autre partie.
- SNCF Voyageurs conduit le projet de communication en intégrant aux différentes étapes (brief, choix du dispositif, choix des axes de communication, des axes graphiques, etc.) l'interlocuteur désigné par Île-de-France Mobilités et en s'assurant de la bonne réception des différentes informations par celui-ci.
- Le concept devra être présenté à Île-de-France Mobilités par SNCF Voyageurs et validé par Île-de-France Mobilités avant le démarrage du projet. Dans la réalisation, SNCF Voyageurs s'engage à associer Île-de-France Mobilités à toutes les étapes de validation. Île-de-France Mobilités s'engage quant à elle à formaliser à chaque étape du projet sa validation par email. Ainsi, aucune opération ne pourra être lancée sans un avis positif d'Île-de-France Mobilités aux différentes étapes de la mise en place du projet.
- Le délai de sollicitation doit être approprié au type d'action ainsi qu'à son contexte. Ce délai intègre un délai raisonnable de consultation et de réflexion au sein d'Île-de-France Mobilités ainsi qu'un temps réaliste pour que les éventuelles modifications souhaitées par Île-de-France Mobilités puissent être prises en compte. Île-de-France Mobilités s'engage à répondre dans un délai raisonnable.
- Des comités ad hoc pourront être mis en place sur ces opérations de communication.

- Les principes liés à la communication partagée s'appliquent également pour des actions concernant les services Île-de-France Mobilités.

article 77-2 Communications partenariales

Pour les communications partenariales c'est-à-dire des communications partagées intégrant également la RATP, une convention de groupement de commandes a été signée entre Île-de-France Mobilités, la RATP et SNCF Voyageurs. Cette convention permettra de mettre en place un marché avec des agences de communication afin de réaliser ces différentes campagnes de communication. La convention est annexée au présent contrat (ANNEXE III-7).

Le process à respecter pour les communications partenariales est défini dans la convention de groupement annexée au présent contrat

article 77-3 Budget alloué aux opérations de communications partagées et partenariales

SNCF Voyageurs alloue à ces opérations de communication, hors actions faisant l'objet de conventions de financement particulières, un budget annuel de 1M€, dont 2/3 au minimum devront être dédiés à l'achat d'espace.

Ce budget intègre aussi bien les communications partagées que les communications partenariales.

Après validation d'Île-de-France Mobilités, cette somme pourra être partiellement consacrée à la réalisation de post-test des campagnes mises en œuvre.

Chapitre IV - LES OUTILS DE COMMUNICATION

article 78 Outils et média de communication

Les « outils et media de communication » s'entendent au sens le plus large possible. A titre d'exemple, sont compris les outils suivants :

- La communication print : toutes éditions (dépliant, plaquettes...);
- La communication media : tv, radio, affichage, presse, sites internet et bannières, annonces sonores dans les gares et à bord (cela concerne les annonces de politesse / bienvenue et dans lesquelles SNCF Transilien est citée, étant entendu que les annonces sonores concernent prioritairement l'information voyageurs)
- La communication digitale : Internet, réseaux sociaux, mobiles, audiovisuel... L'objectif est que SNCF Voyageurs puisse prendre la parole progressivement au nom d'Île-de-France Mobilités en ce qui concerne dans un premier temps les réseaux sociaux et les relations avec les voyageurs. Des éléments de langage liés à ces prises de paroles seront définis pour chaque sujet identifié.
- Les outils de promotion : promotion sur site, marketing direct, animations commerciales...
- L'information voyageurs : même si l'objectif est avant tout d'informer les voyageurs, les outils doivent s'inscrire en cohérence avec l'identité Île-de-France Mobilités et respecter les règles de visibilité des deux marques (cf. tableau et chartes en ANNEXE III-1 Règles et charte à respecter dans les actions de communication). Comme pour les autres thématiques, la cohérence entre les différents supports est essentielle et l'ensemble des gabarits doivent être validés par la direction de la communication d'Île-de-France Mobilités. Les déclinaisons seront réalisées par SNCF Voyageurs dans le respect de ces gabarits proposés par SNCF Voyageurs. Les aspects information voyageurs sont traités dans un chapitre spécifique (TITRE II-Chapitre I -)
- La communication événementielle : inaugurations, animations, expositions, forums, salons, relations publiques et supports de communication associés, visites de projets, présentation publique de projets. Cette communication devra faire l'objet en amont d'une définition précise des outils mis en place. Des processus plus précis pourront être définis le cas échéant, lors des comités semestriels.

Pour les événements spéciaux mentionnés dans le contrat à article 11-3 donnant lieu à un renfort d'offre, Île-de-France Mobilités demande aux transporteurs la présence a minima d'une affiche et d'un relais digital

informant sur ce renfort d'offre. Des insertions presse pourront également être envisagées. Une affiche générique pour l'Île-de-France valorisant le renfort d'offre sera définie en début de contrat. Les éléments d'information devront être mis en place en amont de l'événement. Cela concerne également les renforts d'offres liés à des événements et gérés par des avenants au présent contrat.

article 79 Relations presse

article 79-1 Communiqués et les dossiers de presse

Afin d'améliorer la cohérence des outils et supports de communication auprès de la presse, un gabarit (typo et ligne graphique) de communiqué de presse sera réalisé par Île-de-France Mobilités. Celui-ci devra être appliqué systématiquement par SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions sur l'ensemble des communiqués de presse traitant de l'organisation et de l'exploitation des transports en Île-de-France dont elle a la charge. Un texte rédigé par Île-de-France Mobilités sera systématiquement intégré en fin de communiqué (ou dossier).

Le gabarit pourra être modifié par Île-de-France Mobilités au cours du contrat, il devra avoir fait l'objet d'une présentation préalable au service de communication de SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions avant sa mise en application. Le nouveau gabarit devra par la suite être utilisé par SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions pour tous les documents postérieurs à son envoi.

SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions sont en charge de proposer à Île-de-France Mobilités une première rédaction mise en page des communiqués et des dossiers de presse sous format Word. Île-de-France Mobilités pourra modifier les textes de la proposition (ou demander des modifications). Ce travail correctif s'effectuera en lien avec SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions. Île-de-France Mobilités valide la version finale.

Les communiqués et dossiers de presse communs doivent être envoyés aux journalistes par mail depuis une adresse Île-de-France Mobilités, sauf accord préalable de l'Autorité Organisatrice.

Sont exclus de la validation d'Île-de-France Mobilités les verbatims des représentants et/ou porte-paroles de SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions.

Toute communication élaborée par Île-de-France Mobilités et faisant référence à SNCF Voyageurs et/ou SNCF Gares & Connexions fera l'objet d'une validation par l'entité concernée. L'envoi de cette communication pour validation sera fait dans le meilleur délai avant son envoi aux médias.

article 79-2 Planning hebdomadaire

Chaque semaine, SNCF Voyageurs fournira à la direction de la communication et au cabinet d'Île-de-France Mobilités (ld-communication@iledefrance-mobilites.fr et ld-cab@iledefrance-mobilites.fr) un planning présentant sur les deux semaines à venir, l'ensemble des éléments concernant SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions pouvant faire l'objet d'une communication auprès de la presse : inaugurations, démarrage ou livraison de chantiers, lancement de programmes d'investissements, livraison de matériels neufs ou rénovés ... et tout autre sujet lié aux transports en Île-de-France.

Pour les communications partenariales c'est-à-dire des communications partagées intégrant également la RATP, une convention de groupement de commandes a été signée entre Île-de-France Mobilités, la RATP et SNCF Voyageurs. Cette convention permettra de mettre en place un marché avec des agences de communication afin de réaliser ces différentes campagnes de communication. La convention est annexée au présent contrat (ANNEXE III-7).

Le process à respecter pour les communications partenariales est défini dans la convention de groupement annexée au présent contrat

article 79-3 Sollicitations de la part de la presse

SNCF Voyageurs doit informer dans les meilleurs délais Île-de-France Mobilités par écrit (mail) de l'ensemble des sollicitations de la presse sur les sujets touchant à l'organisation et à l'exploitation des transports en Île-de-France. SNCF Gares & Connexions doit informer dans les meilleurs délais Île-de-France Mobilités par écrit (mail) de l'ensemble des sollicitations de la presse sur les sujets touchant les gares Île-de-France et l'intermodalité. Si

nécessaire, ce premier message de signalement pourra faire l'objet d'un second message apportant les précisions techniques utiles à la construction de la réponse à apporter aux journalistes.

Ile-de-France Mobilités doit informer dans la mesure du possible SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions par écrit (mail) de l'ensemble des sollicitations de la presse sur les sujets les impliquant.

article 79-4 Disponibilité des personnels en contact avec la presse

SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions indiqueront à la Direction de la Communication les contacts (nom, prénom, téléphone portable et mail) en charge des relations avec la presse et signaleront tout changement. Île-de-France Mobilités fera de même vis-à-vis de SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions.

Lors des périodes de vacances scolaires ou absences prolongées, SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions indiqueront à Île-de-France Mobilités les personnes de permanence susceptibles d'être contactées, et réciproquement.

article 79-5 Organisation des événements

On entend par événement tout type de manifestation à destination du grand public, de la presse, des associations ou des élus, faisant l'objet d'une communication externe à l'entreprise.

Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs en associant SNCF Gares & Connexions le cas échéant définissent ensemble des plannings prévisionnels trimestriels des futurs événements. La tenue effective de ceux-ci doit faire l'objet d'un accord préalable d'Île-de-France Mobilités.

SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions, respectivement sur des sujets liés à l'offre de transport ou des gares dès lors qu'ils relèvent d'un financement tout ou partie Ile-de-France mobilités, sont en charge de l'organisation technique de l'ensemble des événements qu'ils soient destinés aux voyageurs ou à des publics restreints (élus, associations, presse), à l'exception des événements propres à Île-de-France Mobilités. Dans ce cadre, en lien avec l'Autorité Organisatrice, ils s'assureront de la bonne préparation afférente aux différents types d'événements et au bon déroulement de ceux-ci : réalisation des documents de communication, invitations, communiqués et/ou dossiers de presse, mise à disposition des moyens techniques et personnels nécessaires à la réalisation de l'événement ainsi que du respect des normes de sécurité des biens et des personnes.

article 79-6 Réseaux sociaux

La prise de parole institutionnelle, stratégique, qui fixe le cap, doit être incarnée par Ile-De-France Mobilités. L'objectif d'Ile-De-France Mobilités est de coordonner les publications des différents comptes institutionnels sur les grandes thématiques et les sujets émergents du contrat et de synchroniser les réponses à l'échelle de l'Île-de-France.

Pour ce faire une réunion sera organisée au moins tous les 15 jours entre les community managers des comptes institutionnels @Actu_Transilien et @IDFmobilités où seront partagés les plannings éditoriaux.

Identité des réseaux sociaux des lignes : sur les blogs et fils twitter des lignes, l'identité de la ligne reste l'élément majeur dans le header.

Cela se concrétise pour les fils twitter par une dénomination du fil uniquement avec le nom de la ligne, sans mention de l'opérateur. Il sera fait référence à Ile-De-France Mobilités dans la bio.

Pour les comptes existants, on garde le @ actuel

Pour les futurs comptes, seul le nom de la ligne sans mentionner dans le @.

Par exemple :

Compte actuel :

Nom du compte : « Ligne L SNCF » devient « Ligne L »

ID Twitter : @LIGNEL_SNCF

Futur compte :

Chapitre V - PILOTAGE

article 80 Information d'Île-de-France Mobilités

La mise en place des modalités de collaboration listées ci-dessous et leur suivi sont nécessaires pour une collaboration réussie entre les parties.

SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions respectent le principe d'information permanente et de transparence envers Île-de-France Mobilités sur les sujets de communication. Ainsi, Île-de-France Mobilités doit être informée de toute action de communication, relevant de l'article 79, dans des délais raisonnables. Cette information doit être une démarche volontaire et régulière du transporteur et du gestionnaire de gares.

SNCF Voyageurs est force de proposition et sollicite régulièrement Île-de-France Mobilités sur les projets liés à l'exécution du présent contrat, y compris les projets liés aux gares et à l'intermodalité. Les plans d'actions semestriels permettent de lister une partie des actions mais SNCF Voyageurs est autorisée à proposer à Île-de-France Mobilités d'autres actions que celles proposées dans ces plans d'actions.

SNCF Voyageurs et Île-de-France Mobilités s'engagent à échanger de manière régulière sur les sujets de communication afin de mettre en œuvre des actions cohérentes et coordonnées.

article 81 Le plan d'action et sa mise en œuvre

Afin d'avoir une visibilité sur les actions de communication à venir, SNCF Voyageurs communique à Île-de-France Mobilités un plan d'action prévisionnel semestriel intégrant les actions de communications liées aux gares et à l'intermodalité, aussi précis que possible en fonction des actions programmées à la date de transmission. Ce plan présente les actions de SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions.

Ce document est transmis :

- Au plus tard le 3 mai de l'année N pour la période juillet-décembre N.
- Au plus tard le 3 novembre de l'année N pour la période janvier-juin N+1.

La non-transmission du plan d'actions dans les délais prévus pourra faire l'objet d'une pénalité (voir article 85-1).

Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions échangent et s'accordent sur la base de ce document. Île-de-France Mobilités peut proposer des actions de communication à mettre en œuvre. Île-de-France Mobilités valide en dernier lieu le niveau de son implication pour chaque action de communication partagée envisagée. Une fois validées par les parties, les actions de communication peuvent être mises en œuvre par SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions, en association permanente avec Île-de-France Mobilités. Si nécessaire, les parties peuvent faire évoluer ce plan en fonction de l'actualité et des opportunités de communication.

Pour chacune des actions programmées dans le cadre du plan d'action prévisionnel semestriel, SNCF Voyageurs présente une fiche projet comportant obligatoirement les informations précisées ci-dessous :

- Rappel du contexte
- Description rapide du projet : objectifs, cibles, outils, médias envisagés...
- Estimation budgétaire si possible par grand poste (création, fabrication, achat média)

En cas de défaut relatif au contenu des informations transmises, SNCF Voyageurs pourra faire l'objet de pénalités visées à l'article 85-2.

Le cas échéant, Île-de-France Mobilités peut demander à SNCF Voyageurs de lui présenter les études marketing ou autres auxquelles elle fait référence dans la description de la mise en œuvre d'une action.

article 82 Les autres modalités

article 82-1 Comité de suivi

Un comité de suivi se tient une fois par semestre dans les 15 jours suivant l'envoi du plan d'actions. Il est composé des directions de la communication des trois entités.

Il permet aux entités d'échanger sur les objectifs stratégiques de communication, sur l'actualité des transports et sur les sujets à venir. SNCF Voyageurs, SNCF Gares & Connexions et Île-de-France Mobilités se mettent d'accord à cette occasion, sur le plan d'actions du prochain semestre.

Le comité de suivi doit également être l'occasion d'associer, le cas échéant, les autres services qui sont concernés par les actions et opérations listées dans le tableau du parcours voyageurs ANNEXE III-1 (exploitation, marketing, commercial, ...).

Ce comité sera également l'occasion de faire un REX sur les actions des 6 derniers mois.

Un point mensuel avec le référent SNCF Voyageurs pour les aspects communication du contrat sera également à organiser. Ce point intégrera l'information concernant les actions de communication liées aux gares et à l'intermodalité.

article 82-2 Bilans

SNCF Voyageurs devra fournir un bilan synthétique à l'issue de chaque opération dans un délai d'un mois maximum de la fin de l'opération. Ce bilan devra rappeler les grandes lignes du projet (contexte, objectifs, cibles, ...) et indiquer le budget par grand poste et les résultats notamment sur les aspects digitaux du plan de communication. Un reporting précis sur les actions digitales de la campagne devra également être fourni à Île-de-France Mobilités.

SNCF Voyageurs s'engage à établir une synthèse semestrielle des actions menées (calendrier et budget). Cette synthèse devra être transmise à Île-de-France Mobilités au plus tard le 31 juillet de l'année N pour les actions du 1^{er} semestre de l'année N, et le 31 janvier de l'année N+1 pour les actions du 2^{ème} semestre de l'année N

Ce bilan permettra également de faire un point global sur les dépenses engagées et sur les dépenses prévisionnelles pour les campagnes à venir.

La non-transmission du bilan dans les délais prévus au contrat ou la transmission d'un bilan incomplet pourra faire l'objet d'une pénalité (article 85)

Île-de-France Mobilités peut demander à SNCF Voyageurs de lui fournir les pièces justifiant les dépenses afférentes à chaque action de communication partagée.

Les opérations liées aux gares et à l'intermodalité devront également figurer dans ce bilan.

article 82-3 Information d'Île-de-France Mobilités vers les transporteurs

Afin de faciliter le travail en commun et le partage des objectifs communs, Île-de-France Mobilités peut être amené à informer SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions de ses actions de communication.

Île-de-France Mobilités informe SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions lorsque le rôle de celle-ci est évoqué dans des actions de communication d'Île-de-France Mobilités

Chapitre VI - LA DIFFUSION

article 83 Les principes et les modalités

article 83-1 Cas des communications partagées SNCF Voyageurs – Île-de-France Mobilités

SNCF Voyageurs s'engage à mettre à disposition des voyageurs concernés de façon visible tous les documents réalisés avec Île-de-France Mobilités. SNCF Voyageurs communique les modalités de diffusion prévues pour chaque projet. Elles pourront faire l'objet de discussions.

SNCF Voyageurs doit fournir à Île-de-France Mobilités un tableau détaillant les quantités, les lieux, les modalités de diffusion, dates et format ainsi que les stocks disponibles chez le routeur à l'issue de l'opération. Ce reporting permettra entre autres d'ajuster si besoin les quantités ou les modalités de diffusion lors des prochaines opérations.

article 83-2 Cas des communications produites par Île-de-France Mobilités :

L'ensemble des modalités définies ci-dessous s'entendent hors campagnes de marque Île-de-France Mobilités.

SNCF Voyageurs s'engage à diffuser sur ses canaux d'information, les documents d'information et de communication fournis par Île-de-France Mobilités, directement en relation avec les services ou les projets visés au contrat Île-de-France Mobilités - SNCF Voyageurs s'engage pour cela à mettre à disposition des voyageurs concernés de façon visible ces documents. A titre d'exemple, cela concerne le guide tarifaire, les dépliants et affiches Nuit du Nouvel An, Fête de la Musique ainsi que les documents liés à une concertation ou enquête publique de projets de transports en commun portée par Île-de-France Mobilités. Cette diffusion se fait via les canaux et supports existants, sans obligation de modification des supports d'affichage et distribution (cadre, présentoirs, ...).

SNCF Voyageurs informera Île-de-France Mobilités des quantités nécessaires et raisonnables à la bonne information des voyageurs, et des conditions et contraintes particulières liés à la bonne diffusion des documents. Île-de-France Mobilités demandera à SNCF Voyageurs de lui fournir un plan prévisionnel de diffusion des documents et donc de la quantité nécessaire pour chacun d'eux.

A l'occasion du comité de suivi semestriel, un point sur les diffusions sera fait entre les parties qui pourront alors étudier des modalités d'amélioration de la diffusion.

L'ensemble des dépliants et autres outils de communication (affiches par exemple) réalisés par Île-de-France Mobilités doivent être disponibles et visibles dans les gares et stations mais également à bord des trains selon l'existence des supports de communications dans ces espaces à la date de diffusion.

article 83-3 Mise en place de contrôles sur le terrain

Des contrôles de la bonne exécution des plans de diffusion fournis par SNCF Voyageurs pourront être mis en place. Île-de-France Mobilités pourra en effet mandater un prestataire spécialisé pour mettre en place ces contrôles, c'est-à-dire vérifier la conformité de la réalité (mise à disposition des documents, présence des affiches) avec le plan annoncé.

article 84 Les espaces d'affichage à bord des trains et dans les gares

SNCF Voyageurs met à disposition d'Île-de-France Mobilités, sous réserve de leurs disponibilités et des délais de mises en œuvre pour le déploiement des campagnes, un tiers des cadres de son réseau d'affichage à bord des trains, pour les campagnes d'affichage d'Île-de-France Mobilités que ce soit des campagnes co-signées ou non (100% Île-de-France Mobilités), avec deux campagnes 100% Île-de-France Mobilités par an.

Il est précisé que les espaces d'affichage à bord des trains (carrés d'as) ne sont pas adaptés aux campagnes ponctuelles du type fête de la musique ou nuit du nouvel an. Les contraintes logistiques rendent en effet ce media peu pertinent.

SNCF Voyageurs devra également mettre à la disposition d'Île-de-France Mobilités des espaces d'affichages dans les gares, étant entendu que les espaces dans les gares sont prioritairement réservés à l'information voyageurs (hors contrat Médiagares). La diffusion de communication dans les écrans des matériels Franciliens relève quant à elle d'un marché spécifique.

Chapitre VII - CONTROLES ET PENALITES

Le montant annuel maximal encouru par SNCF Voyageurs au titre de l'application du présent chapitre est fixé à 150 000 €.

article 85 Pénalités pour défaut d'information relative au plan d'actions prévisionnel et au bilan annuel

article 85-1 Pénalités pour défaut de transmission

Le défaut de transmission dans les délais prévus à l'article 81 et à l'article 82-2, du plan d'action prévisionnel semestriel ou du bilan semestriel donne lieu à une pénalité unitaire de 2 000 € par jour de retard.

article 85-2 Défaut relatif au contenu des informations transmises

SNCF Voyageurs encourt une pénalité de 2 000 € dès lors que le plan d'action prévisionnel ou le bilan semestriel transmis à Île-de-France Mobilités ne comporte pas une ou plusieurs des informations obligatoires mentionnées à l'article 81 et à l'article 82-2, sans pouvoir en justifier l'absence.

article 86 Pénalités pour défaut relatif aux actions de communication

Pour toute action de communication non conforme aux dispositions du contrat une pénalité unitaire de 5 000 € sera appliquée et notamment dans les cas suivants :

- Non-information préalable d'Île-de-France Mobilités (dès le concept de l'opération, tel qu'imaginé par SNCF Voyageurs)

article 87 Evolution du montant du programme de communication partagée

En cas de non-réalisation du programme de communication partagée (budget annuel d'1 million d'euros), SNCF Voyageurs pourra demander le report sur l'année suivante de la somme non consommée en fin d'année. Cette demande de report ne pourra pas être faite deux années de suite et devra dans tous les cas être motivée.

En cas de dépassement du montant annuel prévu au programme de communication partagée, SNCF Voyageurs pourra demander une diminution équivalente du montant du programme de l'année suivante. Etant précisé que ce report de devra pas venir compenser une sous-consommation de l'année précédente.

A titre d'exemple, une sous-consommation de 200 000 euros en année N pourra être reportée en année N+1 avec un budget N+1 de 1,2 million d'euros. Le budget de référence de l'année N+1 sera alors de 1,2 million et non pas d'1 million d'euros.

Chapitre VIII - EXPERIENCE VOYAGEURS, DESIGN ET INNOVATIONS

article 88 Expérience voyageurs - design

La communication, le design extérieur et le design d'ambiance intérieur du matériel roulant sont traités dans l'annexe relative à la gouvernance du Matériel Roulant. Concernant le design extérieur des valideurs et des appareils de vente et de rechargement, le même type de processus sera mis en œuvre.

L'expérience voyageur pour Île-de-France Mobilités a pour objectif la cohérence et la fluidité quelles que soient les étapes du parcours, les points de contact, les services, et les supports, concernés.

Île-de-France Mobilités renforce ainsi sa démarche d'amélioration de la qualité de l'expérience voyageur au sein de l'ensemble du réseau francilien.

A ce titre, les Parties s'engagent à s'informer à minima deux mois en amont, de leur volonté de modifier, d'améliorer ou mettre en place de nouveaux services impactant le parcours et l'expérience voyageur, quand ceux-ci comportent une dimension identité.

La mise en place de nouveaux projets ayant un impact sur le parcours physique du voyageur nécessite d'associer le département Design et Parcours Voyageurs d'Île-de-France Mobilités afin de s'assurer de sa cohérence au sein de la démarche générale initiée par Île-de-France Mobilités.

Dans le cadre de l'exécution du contrat 2020-2023, Île-de-France Mobilités poursuit le déploiement régional de nouveaux codes identitaires (graphiques, matières, formes, couleurs, etc.) s'inscrivant dans la démarche de déploiement de la marque Île-de-France Mobilités.

Des documents référence améliorant l'expérience utilisateur, le parcours du voyageur et les prescriptions design figurent en ANNEXE III-2 à ANNEXE III-5 du présent contrat. Ces Annexes pourront être amenées à être complétées en cours d'exécution du contrat et les présents documents de référence faire l'objet d'évolutions.

SNCF Voyageurs s'engage à respecter les prescriptions comprises dans ces documents de référence et à mettre en place leurs évolutions à compter de leur transmission par Île-de-France Mobilités selon les modalités définies entre les Parties.

Île-de-France Mobilités effectue des opérations de contrôle de bonne conformité des codes identitaires d'Île-de-France Mobilités. En cas de non-respect des éléments transmis par Île-de-France Mobilités, SNCF Voyageurs s'engage à procéder à la mise en conformité dans un délai qui sera défini avec Île-de-France Mobilités.

TITRE IV. TARIFICATION, GESTION DES PRODUITS TARIFAIRES ET SUIVI DU TRAFIC

Chapitre I - TARIFICATION

article 89 Obligations relatives à la tarification

A titre liminaire, les Parties conviennent de définir les termes ci-dessous :

- Un produit tarifaire est la combinaison du droit d'un individu à utiliser les transports collectifs sur un périmètre géographique et temporel donné, d'un tarif et d'un profil de son détenteur. Des services peuvent être associés à un produit tarifaire ;
- Un titre de transport est la matérialisation du produit tarifaire sur un support (papier, magnétique, ou télébilletique, ou téléphone)

article 89-1 Mise en œuvre des décisions tarifaires d'Île-de-France Mobilités

La tarification est une compétence exclusive et non déléguable d'Île-de-France Mobilités.

Île-de-France Mobilités définit la politique tarifaire et fixe les tarifs publics des titres de transport en Île-de-France. Île-de-France Mobilités publie ses décisions à chaque changement de tarif.

Île-de-France Mobilités décide de la création des nouveaux titres de transport et des produits tarifaires, et de l'évolution de ceux existants, en tenant compte des délais de mise en œuvre discutés entre Île-de-France Mobilités et l'ensemble des transporteurs concernés en Île-de-France avec lesquels ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES est liée par contrat :

- il nomme les titres et les produits tarifaires ;
- il définit leurs visuels et leurs supports en tenant compte des contraintes techniques des exploitants ;
- il dépose les marques associées au nom du titre ou des produits tarifaires auprès du ou des organismes de propriété intellectuelle compétent(s) ;
- il fixe leurs tarifs ;
- il décide de la date de mise en service des nouveaux tarifs ;
- il décide des conditions générales de vente et d'utilisation, après accord avec les transporteurs.

La liste des titres valides sur les réseaux franciliens est fixée par décision du directeur général d'Île-de-France mobilités en application des délibérations de son conseil Île-de-France et publiée au recueil des actes administratifs d'Île-de-France mobilités.

Cette décision du Directeur Général d'Île-de-France Mobilités est mise à jour à chaque évolution importante créant ou modifiant un produit tarifaire.

Il incombe 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. Île-de-France Mobilités notifie, à SNCF Voyageurs, les décisions du directeur général d'Île-de-France Mobilités relatives à la liste des produits tarifaires.

Le détail des canaux de distribution utilisé par SNCF Voyageurs pour chaque titre de transport est fourni en ANNEXE IV-A-1 du présent contrat. Un avenant à ce contrat est établi pour compléter cette liste à chaque évolution importante modifiant les conditions de distribution des produits tarifaires, des titres de transport, ou de leurs canaux et services associés, notamment la création d'un nouveau canal de distribution.

SNCF Voyageurs assure en tant que de besoin un rôle de conseil et d'études dans le domaine de la tarification, de la billettique, de la vente et de la distribution. Elle propose à Île-de-France Mobilités les évolutions tarifaires qui lui paraissent souhaitables, qu'il s'agisse de l'adaptation du niveau de prix des titres existants, de la suppression de certains d'entre eux ou de la création de titres nouveaux.

Elle peut proposer à Île-de-France Mobilités, pour l'évolution des titres existants ou la création de nouveaux titres, des contributions aux spécifications générales (fonctionnelles et techniques) et aux conditions générales de vente et d'utilisation.

Île-de-France Mobilités associe SNCF Voyageurs aux études relatives aux évolutions tarifaires envisagées pour en estimer les différents impacts sur les comportements d'achat et de mobilité des voyageurs, les recettes et les systèmes et équipements propres à SNCF Voyageurs (ou de ses prestataires).

La mise en œuvre de certaines décisions peut demander des développements sur des systèmes ou des équipements de SNCF Voyageurs. Dans ce cas, Île-de-France Mobilités rédige une expression de besoin. Cette expression de besoin doit permettre à SNCF Voyageurs d'évaluer les impacts et les modalités de réalisation de cette modification.

Cette expression de besoin pourra faire l'objet d'échange entre Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs afin de préciser au mieux la cible selon les modalités décrites à l'ANNEXE IV-B-11.

Dans l'hypothèse où la réponse à cette expression de besoin nécessite des évolutions importantes des systèmes et équipements de SNCF Voyageurs, SNCF Voyageurs et Île-de-France Mobilités se concertent pour en déterminer les modalités.

Dans ce cas, Île-de-France Mobilités intègre systématiquement dans le planning de mise en œuvre de ces évolutions les contraintes de développement et de paramétrage des systèmes propres à chaque exploitant et des systèmes communautaires.

SNCF Voyageurs s'engage à procéder aux adaptations nécessaires à l'application des décisions tarifaires d'Île-de-France Mobilités sur ses systèmes de distribution, de contrôle et/ou de validation.

Un suivi financier de la mise en œuvre des évolutions tarifaires sera réalisé dans le cadre du comité billettique. Île-de-France Mobilités informe SNCF Voyageurs des modifications de prix publics au plus tard 15 jours calendaires avant la date de prise d'effet des nouveaux prix. Par exception à cette disposition contractuelle, les décisions relatives aux titres Imagine'R applicables à l'année n/n+1 doivent être communiquées avant le 31/03/n.

article 89-2 Informations à communiquer à Île-de-France Mobilités

1) Informations relatives aux données globales de vente et aux recettes.

Conformément aux dispositions de l'ANNEXE IV-B-8 « Billettique Communautaire », SNCF Voyageurs au travers de Comutitres assure notamment :

- la mission de « chambre de compensation » dans le cadre du partage des recettes,
- la déclaration mensuelle à Île-de-France Mobilités des données de vente et de recettes directes pour chaque titre, par contrat et globalement, en précisant les volumes d'unités et le tarif de vente (ainsi que les usages de t+ et les unités gratuites) ;
- les recettes directes de SNCF Voyageurs par titre et globalement.

Cet état est communiqué à Comutitres au plus tard le 20 du mois N+1 pour les données du mois N.

Comutitres communique à Île-de-France Mobilités cet état sous la forme d'un fichier Excel conforme au modèle de l'ANNEXE IV-B-8 par transmission sécurisée via l'application RECIF accessible selon les modalités fournies par Île-de-France Mobilités.

2) Informations relatives à la délivrance des supports et à la distribution.

SNCF Voyageurs s'engage à fournir à Île-de-France Mobilités :

- Un bilan annuel, remis au plus tard le 31 mars de chaque année, comprenant :
 - o les ventes mensuelles SNCF Voyageurs de passes Découverte et cartes Easy, en nombre ;
 - o les recettes annuelles par actes de SAV payant, en nombre, en valeur, par type et par lieu ;
 - o les éventuelles recettes de frais de dossier, dans l'hypothèse où certains futurs produits tarifaires vendus par SNCF Voyageurs en comporteraient ;

- Les ventes détaillées par canal de distribution, par catégorie de titres, par gare en indiquant la typologie de gares prévue à l'article 60.

Les données sont fournies sous format Excel.

SNCF Voyageurs fournit des fichiers hebdomadaires des transactions unitaires de ventes et de SAV sur automates et TPV, transmis tous les mois, comprenant : la date et heure de transaction, l'identifiant de l'équipement, la station/gare de la transaction, le type d'équipement, le type d'acte de vente ou SAV, le support billettique, le produit tarifaire vendu - avec pour la billetterie banlieue l'origine/destination - ou le type d'acte SAV, la quantité de produits vendus ensemble lors de la transaction, le prix unitaire produit, le type et le mode de paiement, le total de la transaction. Ces données seront communiquées au format CSV. A partir du moment où les équipements de vente seront connectés au SI Services, ces données seront transmises par SNCF à l'entrepôt de données selon un format d'échange défini par Île-de-France Mobilités.

article 90 Obligations relatives aux supports des titres de transport

article 90-1 Mise en œuvre des décisions d'Île-de-France Mobilités relatives aux supports des titres de transport

Île-de-France Mobilités décide des supports sur lesquels les titres de transport sont déclinés, après consultation de SNCF Voyageurs pour en vérifier la faisabilité :

- il nomme les supports ;
- il définit leur visuel en tenant compte des contraintes techniques des exploitants ;
- il dépose les marques associées aux supports auprès du ou des organismes de propriété intellectuelle compétent(s) ;
- il définit leurs spécifications générales (fonctionnelles et techniques) ;
- il décide des conditions générales de vente et d'utilisation des supports, après accord avec les transporteurs.

SNCF Voyageurs applique l'ensemble des décisions d'Île-de-France Mobilités relatives à l'ensemble de la chaîne de validation et notamment aux supports des titres de transport. Elle s'engage en particulier :

- à acheter dans le cadre des dispositions prévues à l'ANNEXE IV-B-8 Billettique Communautaire les supports nécessaires à la distribution des titres de la tarification francilienne,
- à acheter les supports magnétiques nécessaires à la distribution des titres.

SNCF Voyageurs assure, autant que de besoin, un rôle de conseil et d'études. Elle propose à Île-de-France Mobilités des contributions aux spécifications générales (techniques et fonctionnelles) des supports qui lui paraissent souhaitables, qu'il s'agisse de l'introduction de nouveaux supports, de la suppression de supports existants ou de l'amélioration des supports en circulation en termes de services offerts.

article 90-2 Informations à communiquer à Île-de-France Mobilités

SNCF Voyageurs fournit, chaque année, dans le cadre du comité de suivi billettique Île-de-France Mobilités - SNCF Voyageurs tel que décrit en ANNEXE IV-A-2:

- la liste des types de supports en circulation avec les fournisseurs des dits supports et leur identification commerciale et technique ;
- pour l'ensemble des types de supports en circulation et pour chaque nom commercial du support :
 - o le nombre de passes en circulation ;
 - o le nombre de passes émis dans l'année,
 - o les caractéristiques techniques des passes émis (nom du masque, protocole RCTIF activé, type de sécurité activée) à partir de 2013.
 - o la durée de vie estimée d'un passe émis dans l'année.
 - o les quantités commandées annuellement.
 - o le coût d'achat par type de carte.
- chaque année dans le cadre du bilan annuel :

- les quantités distribuées mensuellement dans ses canaux par type de support et par canal avec à minima le niveau de détail du tableau 2 de l'annexe.

article 91 Distribution des produits tarifaires

article 91-1 Dispositions générales

Un réseau de distribution s'entend comme un ensemble homogène d'intermédiaires permettant la commercialisation de produits tarifaires. Un canal de distribution est l'outil technique utilisé par un réseau de distribution.

Île-de-France Mobilités définit les modalités techniques d'exécution ainsi que les conditions générales d'exploitation de la distribution des titres.

SNCF Voyageurs est en charge de mettre en œuvre les moyens et les procédures permettant au voyageur d'acheter ou d'obtenir (pour les titres sociaux gratuits) et d'utiliser les produits tarifaires dont il a besoin, dans le respect des décisions d'Île-de-France Mobilités et du présent contrat.

SNCF Voyageurs assure la continuité du service de distribution de l'ensemble des produits tarifaires qu'elle commercialise selon les réseaux de distribution tels que décrits en ANNEXE IV-A-1. Ce service inclut notamment la délivrance, la vente et l'après-vente de tout ou partie des produits tarifaires.

SNCF Voyageurs distribue les produits tarifaires tels que définis à l'article 89-1 au présent contrat, dans les conditions décrites dans l'article 91-2 ci-dessous.

Les actes de distribution des produits tarifaires communautaires, nécessitant une action conjointe de l'ensemble des transporteurs sont définis selon l'article 97.

Île-de-France Mobilités encourage SNCF Voyageurs à innover afin de fournir aux voyageurs des services de meilleure qualité, plus fiables, plus simples d'utilisation, et à moindre coût.

Afin de garantir une cohérence sur le territoire de l'Île-de-France et en tant qu'organisateur de l'intermodalité et de l'interopérabilité des systèmes de transport, Île-de-France Mobilités est associé à l'expérimentation des innovations dans le respect de la confidentialité des propositions de SNCF Voyageurs, de son savoir-faire et de la propriété intellectuelle. Dans ce cadre, Île-de-France Mobilités s'engage à ne pas divulguer à des tiers, les informations liées à la propriété intellectuelle de SNCF Voyageurs, relevant des expérimentations et innovations menées.

article 91-2 Vente des produits tarifaires dans les gares, stations et points d'arrêts exploités par SNCF Voyageurs en Île-de-France

Dans les gares Transilien (RER et train), stations de tramway, et points d'arrêts qu'elle exploite, SNCF Voyageurs organise la vente à l'aide de :

- Guichets de ventes
- Guichets services Navigo,
- Automates de vente,
- Terminaux mobiles mis à disposition des agents,
- Applications mobiles équipées de la solution canal mobile NFC fournie par Île-de-France Mobilités,
- Agences commerciales.

Chaque lieu de vente est équipé d'un ou plusieurs moyens de vente, propriété de SNCF Voyageurs, et décrit et présenté annuellement au Comité Billettique conformément à l'ANNEXE IV-B-1.

Île-de-France Mobilités pourra demander à SNCF Voyageurs de procéder à un habillage visuel des mobiliers comportant visiblement le logo Navigo ou le logo Île-de-France Mobilités afin que le voyageur identifie clairement les lieux de services liés au passe Navigo.

Les configuration-types des espaces de vente sont décrites en l'ANNEXE IV-B-1.

Les équipements de vente utilisés par SNCF Voyageurs sont décrits en l'ANNEXE IV-B-1.

La vente et la distribution des produits tarifaires valables en Île-de-France dans ces lieux est réalisée par SNCF Voyageurs selon les modalités décrites dans le présent article.

1) Le niveau attendu par Île-de-France Mobilités et l'engagement de l'entreprise

SNCF Voyageurs met en œuvre un système billettique assurant les fonctionnalités de distribution des produits tarifaires, de validation et de lutte contre la fraude et répondant aux exigences techniques, fonctionnelles et de sécurité attendues par Île-de-France Mobilités selon le présent contrat.

Le Système Communautaire désigne le système billettique conçu et exploité par les Entreprises à travers Comutitres. Il est composé de plusieurs modules, dont :

- Système d'Information et Gestion Navigo (SIG Navigo) : gère l'ensemble des données clients des produits Navigo personnalisés. Le SIG a été mis en service en 2004 ;
- Service en Ligne (SEL) ;
- Complément de Traitement à l'Usage (CTU) ;
- Module de gestion et répartition des recettes ;
- Modules comptables et financiers ;
- Gestion de la Relation Client (GRC).

Dans le cadre du programme de modernisation de la billettique piloté par Île-de-France Mobilités, Île-de-France Mobilités réalise un nouveau Système Billettique Central dénommé SI Services (SIS). Il constituera le système billettique commun aux Entreprises et viendra, à terme, se substituer à toutes les fonctions communes des systèmes opérés par Comutitres et les Entreprises. Il comprend :

- Des fonctions achats, distribution, gestion client, validation, Service Après-Vente, et de gestion back office,
- Des modules embarqués utilisables par SNCF pour les équipements de validation
- Des interfaces avec les systèmes d'information des Entreprises.

Le SI Services exposera aux Entreprises au travers de Comutitres l'ensemble des fonctions identifiés par Ile-de-France Mobilités sous forme d'API (Application Programming Interface), des services informatiques que les développeurs en général et les Entreprises en particulier peuvent facilement utiliser dans leurs applications.

En cours de contrat, aux dates prévues en concertation avec Île-de-France Mobilités, SNCF Voyageurs s'engage à connecter l'ensemble de ses canaux de distribution au SI Services mis en œuvre par Île-de-France mobilités et à assurer un niveau de service garantissant la distribution des produits tarifaires aux voyageurs.

a) Obligations de vente

SNCF Voyageurs assure à tout voyageur :

- La possibilité d'acquiescer, sur la totalité de la période d'ouverture des réseaux et dans tout lieu de vente attaché au réseau Transilien, le titre de transport correspondant au déplacement en Île-de-France qu'il souhaite effectuer :
 - o au départ et à destination de n'importe quelle gare du réseau Transilien ;
 - o au départ de la gare où il se trouve et à destination de n'importe quelle gare ou station du réseau RATP ;

La description des produits tarifaires distribués par chacun des canaux est précisée en l'ANNEXE IV-A-1. A compter de la connexion des équipements SNCF Voyageurs au SI Services d'Île-de-France Mobilités, la gamme des produits tarifaires distribués aux voyageurs est définie et mise à disposition par le SI Services.

- Dans les conditions d'ouverture des guichets, le client a la possibilité de régler ses achats :
 - o A tout guichet en carte bancaire, monnaie, billet, chèque mobilité et chèque bancaire.
 - o Aux automates de ventes et aux guichets :
 - Avec des cartes de paiement dont la liste est communiquée et mise à jour en Comité Billettique annuel ;
 - Les paiements par « wallet » et autres moyens de paiements dématérialisés sont autorisés pour certains automates sous réserve qu'Île-de-France Mobilités ait approuvé ce moyen de paiement.
- SNCF Voyageurs s'assure que les espaces de ventes (automates et guichets soient régulièrement approvisionnés pour éviter d'être en rupture de tickets, cartes, billets et monnaie.

b) Canal de vente au guichet

Tous les guichets sont équipés d'au moins un poste de vente.

SNCF Voyageurs met en place de nouveaux postes de vente permettant la connexion au SI Services selon les modalités du calendrier présenté en Annexe IV-B-7 définies par Île-de-France Mobilités et selon la planification des investissements associés qui en résultent : connexion du poste de vente SNCF pour Navigo Liberté+ et connexion au moteur tarifaire SI Services dans une phase ultérieure pour l'ensemble de la gamme.

Les services vente, après-vente, relation-client liés à la distribution des produits tarifaires en guichet est décrite en annexe IV-B-3.

c) Canal automate de vente

SNCF Voyageurs exploite en début de contrat au minimum 1050 automates de ventes en optimisant leurs lieux d'implantation d'une manière dont elle rend compte annuellement à Île-de-France Mobilités, avec un objectif de réduction du nombre d'automates. La réévaluation de l'objectif de réduction du parc d'automate sur la durée du contrat sera discutée annuellement en comité billettique en fonction de l'appétence des clients pour les canaux dématérialisés.

À l'arrêt de la distribution des carnets de tickets T+ sur support magnétique, les voyageurs trouvent dans toutes les gares au moins un automate équipé d'un dépilateur de cartes télébillettiques. À partir de cette date, telle qu'indiquée à l'Annexe IV-B-7 en cas de fermeture d'un guichet, SNCF s'engage à installer et mettre en service au préalable au moins un dépilateur sur automate dans la gare du guichet fermé afin d'assurer la vente. Des dérogations pour certaines gares pourront être sollicitées par SNCF Voyageurs et feront l'objet d'un arbitrage en Comité Billettique.

Les automates respectent la charte design définie par Île-de-France Mobilités.

SNCF Voyageurs s'assure de la capacité pour tous les publics d'acheter un titre aux automates de vente, par l'accompagnement du voyageur ou sa mise en relation lorsque cela est possible.

Les automates disposent :

- D'au moins quatre langues dans le dialogue client,
- D'un mode d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

SNCF Voyageurs équipe un parc minimal de 150 automates avec des lecteurs de billets de banque.

SNCF remplacera à partir de 2023 et sur la durée du présent contrat un nombre minimal de 220 ART par des AMT connectés au SI Services, sous réserve de l'état d'avancement du SI Services.

Les services des nouveaux automates (AMT) listés ci-après sont activés dans toutes les gares, ou dans certaines gares en fonction de leurs spécificités notamment dans les gares bénéficiant de l'offre touristique.

- L'assistance vidéo :
 - o Dans une 1^{ère} étape : l'assistance vidéo en français

- Dans une 2^{ème} étape : la prise de main à distance et assistance vidéo multilingue. La mise en œuvre de ce service nouveau sera accompagnée d'une phase de rodage d'une durée d'un an à compter de la première activation commerciale. À l'issue de cette période, un objectif de durée d'attente sera fixé en commun entre ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS et SNCF Voyageurs. Pendant la période de rodage, l'objectif sera fixé dans la limite du délai maximal d'attente imposé pour les bornes d'appel.
- La diffusion sur un écran dédié d'informations sur les jours de tarification particulière, sur des situations perturbées majeures et sur de la communication d'Ile de France Mobilités

SNCF Voyageurs s'engage à connecter le nouvel automate de vente au SI Services permettant l'accès au Compte Mobilité et à mettre en œuvre les services proposés via le SI Services et le compte Mobilités.

SNCF Voyageurs s'engage à travailler avec les autres transporteurs pour définir des interfaces de ventes avec le voyageur harmonisées pour les différents canaux de distribution.

d) Service de télédistribution

Le service de télédistribution consiste dans l'achat d'un titre de transport via un service en ligne connecté à un système de vente à distance et à prendre livraison de sa commande (chargement d'un support ou retrait de cartes télébilletiques chargées après achat et paiement en ligne ou délivrance d'un titre gratuit) sur un équipement billettique de vente (automates ou postes de vente guichet). Le système de vente à distance est celui du SI Services dès lors que celui-ci est opérationnel.

La télédistribution est opérée via le système communautaire pour la livraison des forfaits et des droits prévus à l'ANNEXE IV-A-1.

Île-de-France Mobilités autorise SNCF Voyageurs à opérer le service de télédistribution à titre expérimental dans les conditions suivantes :

- Achats à partir du site Transilien.Com jusqu'à reprise du service par le portail iledefrance-mobilités.fr ou décision d'arrêt de l'expérimentation par Île-de-France Mobilités
- Service disponible 7J/7 aux automates ;
- Remontée des données de livraison et de chargement au fil de l'eau vers le SI communautaire et le SI Services dans un délai permettant d'éviter qu'une même commande ne soit livrable en plusieurs points de vente ;
- Communication au public sur le service limitée et soumise à discussion préalable avec Île-de-France Mobilités ;
- Expérimentation de télédistribution sur borne MT ;
- Expérimentation de distribution de cartes télébilletiques pré commandées, aux guichets et aux automates ;
- Dès lors que le SI Services permet le raccordement aux équipements de distribution :
 - Connexion des équipements de distribution au SI Services ;
 - Tout titre acheté via le SVAD du SI services est livrable sur tous les AMT et postes de vente guichet du réseau SNCF Voyageurs connectés au SI Services.

Les dates de mise en service de la télédistribution de forfait et du service de retrait de titres au guichet ou automates sont fixées dans l'ANNEXE IV-B-7.

- Île-de-France Mobilités décidera de passer de l'expérimentation à une généralisation dès lors que le service sera disponible sur l'ensemble des réseaux de distribution des transporteurs sous contrat avec Île-de-France Mobilités.

e) Vente en mobilité

SNCF Voyageurs organise, dans la mesure des capacités rendues disponibles dans le cadre de la planification opérationnelle des activités de l'établissement, des services complémentaires de vente en période de forte affluence pour garantir au voyageur un délai raisonnable d'attente pour obtenir un titre de transport.

SNCF Voyageurs réalise, de même, des services d'assistance à la vente complémentaires saisonniers à destination des touristes dans les stations et gares qui connaissent un fort trafic touristique.

f) Vente à bord des bus Noctilien et des bus de substitution

SNCF Voyageurs vend à bord des bus Noctilien des tickets d'accès à bord uniquement.

Les billets origine-destination ne sont pas acceptés à bord des bus Noctilien.

SNCF Voyageurs acceptera dans les bus Noctilien les tickets d'accès à bord SMS vendus par le service communautaire dans l'hypothèse où le service serait généralisé.

2) Supervision et suivi de la qualité de service

a) Indicateurs de qualité de service

- Disponibilité des automates de vente (ART) : Île-de-France Mobilités exige un taux de disponibilité du parc par ligne, avec une exigence plus élevée lorsque l'automate est en situation isolée ainsi que le premier jour ouvrable de chaque mois. Voir Chapitre sur la qualité de service et l'ANNEXE IV-D-3.
- Qualité de la relation client pour la distribution vente en gare : La qualité de service est mesurée par l'enquête de perception.

b) Supervision et maintenance des équipements

SNCF Voyageurs se dote de dispositifs de supervision du parc d'automates (anciens et nouveaux automates,) permettant de disposer d'informations sur l'activité de ces équipements, d'être informé des dysfonctionnements et de programmer les interventions en fonction de l'état des stocks (supports, monnaie) dans les équipements. Le système permettra de collecter au fil de l'eau l'état de fonctionnement des automates et de centraliser les alertes en cas de dysfonctionnement repérés par le système ou des signalements par ses agents.

Les alertes sont systématiquement consignées dans un registre informatisé utilisable pour le calcul des indicateurs de qualité de service après une période d'étalonnage.

article 91-3 Vente des produits tarifaires hors Île-de-France

SNCF Voyageurs distribue tout ou partie de certains produits tarifaires franciliens dans certaines gares situées hors des limites géographiques de la région Île-de-France. L'ANNEXE IV-B-2 y liste notamment l'ensemble de ces gares et les titres distribués dans ces gares.

L'ANNEXE IV-B-1 décrit les équipements permettant la distribution de ces produits dans ces gares. Lorsque le poste de vente est mobilisé par la vente des titres de transport de la région où se situe le lieu de vente, SNCF équipe la gare d'un terminal de vente complémentaire. A ce titre, SNCF étudie des solutions légères de type « TCT/ Terminal de vente dépositaire », Vente en mobilité, Automate légers... permettant la distribution et le chargement de titres sur cartes télébilletiques franciliennes.

L'ouverture et la fermeture de chaque point de vente doivent faire l'objet d'une information préalable à Île-de-France Mobilités dans le cadre du comité de suivi « billettique ».

article 91-4 Vente en ligne des produits tarifaires hors applications mobiles

Les conditions dans lesquelles SNCF Voyageurs est autorisée à distribuer des titres via les sites Internet sont reprises dans le cadre des dispositions communautaires de l'ANNEXE IV-B-8.

Île-de-France Mobilités met à disposition des Entreprises un service d'authentification unique dénommé « Navigo Connect » permettant l'accès à l'ensemble des services Navigo en ligne. SNCF s'engage à proposer à ces clients ce service pour toute application de vente en ligne.

Les partenariats avec des opérateurs de vente en ligne pour la distribution de titres de transport, en particulier dans le cadre d'outils MaaS, sont soumis à l'approbation préalable d'Île-de-France Mobilités.

article 91-5 Vente en ligne des produits tarifaires sur applications mobiles

Les services permettant entre autres la vente de produits tarifaires sur téléphone mobile dénommés « services Canal mobile », développés et exploités par Comutitres pour le compte des transporteurs, sont régis par les articles 3.7 et 3.11 de l'ANNEXE IV-B-8 billettique communautaire, qui décrivent respectivement la mise en œuvre et l'exploitation du « Canal Mobile ».

SNCF Voyageurs est autorisée par Île-de-France Mobilités à proposer, dans son application mobile SNCF dénommé « Assistant SNCF », ce service de billettique.

Conformément à l'ANNEXE IV-B-8 billettique communautaire, SNCF Voyageurs s'engage à utiliser les mêmes composants logiciels que ceux utilisés pour l'application ViaNavigo. Les modalités de mise à disposition par Île-de-France Mobilités des services « Canal Mobile » pour l'application mobile « Assistant SNCF » sont décrites dans l'ANNEXE IV-B-12.

L'intégration du Canal Mobile dans l'application mobile de SNCF permet de proposer aux clients :

- Les fonctions **d'achat, de dématérialisation et de stockage** de titres de transport dans un élément sécurisé d'un mobile NFC ;
- La fonction de **sélection et de validation** des titres de transport avec son mobile, que ce soit en entrée, éventuellement en correspondance ou en sortie, mais aussi permettant de répondre aux exigences des **opérations de contrôle** ;
- La fonction de **consultation** via son mobile, des titres de transport stockés sur le support NFC.
- La fonction d'**authentification unique** qui permet à l'utilisateur de créer un compte utilisateur auprès de la solution d'authentification unique « Navigo Connect » et de s'authentifier pour bénéficier d'une gamme tarifaire étendue, accéder à certaines informations/fonctions ainsi qu'au SAV.

Par ailleurs, SNCF Voyageurs est libre de proposer en complément les fonctions d'achat / consultation / rechargement des titres de transport sur carte Navigo, ainsi que les nouveaux services ou fonctionnalités développés dans la brique technique fournie par Île-de-France Mobilités, dans le respect des exigences des documents de référence publiés par Île-de-France Mobilités.

Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs conviennent que l'ensemble des coûts de réalisation relatifs à la création et 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.

Les partenariats de SNCF Voyageurs avec tout opérateur de vente en ligne pour la distribution de titres de transport de la tarification Francilienne, en particulier dans le cadre d'autres applications mobiles de mobilité servicielle (MaaS), sont soumis à l'approbation préalable d'Île-de-France Mobilités. Le cas échéant, le refus de cette approbation devra être justifié par des motifs non-discriminatoires.

Les dispositions ci-avant sont temporaires et ont vocation à être remplacées par un contrat de distribution spécifique, régissant, au plus tôt le 1^{er} juillet 2021, les conditions de mise à disposition des services « Canal mobile » dans « l'Assistant SNCF », dans le cadre des dispositions prévues par la LOM.

article 91-6 Modalités de vente sur les Guichets Automatiques Bancaires

Les conditions dans lesquelles SNCF-Voyageurs est autorisée à distribuer des titres sur les guichets automatiques bancaires sont reprises dans le cadre des dispositions communautaires de l'ANNEXE IV-B-8.

article 91-7 Informations à fournir à Île-de-France Mobilités

SNCF Voyageurs s'engage à fournir à Île-de-France Mobilités les informations suivantes :

- La liste des gares ou stations attachées au réseau Transilien exploitées par SNCF Voyageurs avec la description des équipements de vente et leur volumétrie, telle que décrites en ANNEXE IV-B-1;
- La liste des équipements de distribution, en service sur le réseau Transilien SNCF, tels que décrits en ANNEXE IV-B-1;

- Les chiffres de vente par produit et par canal, y compris les ventes hors Île-de-France et canal mobile SNCF sont communiqués annuellement à Île-de-France Mobilités.

-

article 92 Service après-vente des produits tarifaires assurés par SNCF Voyageurs

Cet article décrit les obligations de SNCF Voyageurs en matière de SAV dans ses gares, stations et points d'arrêt.

1) Niveau attendu par Île-de-France Mobilités et l'engagement de l'entreprise

SNCF-Voyageurs met en œuvre les procédures et outils nécessaires au bon traitement des différentes actions de service après-vente (SAV) permettant au voyageur déjà en possession d'un titre, mais confronté à un problème technique sur son support, une erreur d'achat, ou tout autre problème, de pouvoir entreprendre dans les meilleures conditions et délais son voyage.

A cette fin elle dispose du réseau de SAV comportant :

- des guichets équipés pour les titres magnétiques et certaines opérations simples de SAV (Navigo) ;
- des guichets-services Navigo pour les titres magnétiques et certaines opérations de SAV Navigo ;
- des agences commerciales pour l'ensemble des opérations de SAV Navigo ;
- des services clientèles back-office qui traitent notamment des demandes de remboursement.

L'ANNEXE IV-B-3 décrit les différents actes de souscription et SAV, ainsi que les lieux où ils sont réalisés.

SNCF-Voyageurs s'engage à exploiter les lieux de vente et agences dont la liste est fournie dans l'ANNEXE IV-B-1 qui décrit :

- leur localisation ;
- les actes effectués ;
- les horaires d'ouverture.

SNCF-Voyageurs informe préalablement Île-de-France Mobilités de toute ouverture ou fermeture d'agences SNCF-Voyageurs ou de guichet Services Navigo dans ses emprises.

SNCF-Voyageurs peut faire évoluer ses canaux de distribution en veillant au maintien du niveau de service offert aux voyageurs notamment en matière de présence humaine.

Île-de-France Mobilités est tenue informé annuellement des créations et évolutions des agences et guichets de SNCF-Voyageurs.

Dans les gares multi-transporteurs, SNCF-Voyageurs s'engage à consulter préalablement les autres exploitants de la gare avant toute action susceptible de renvoyer le flux de clients de ses services vers ceux des autres exploitants.

Les équipements de SAV utilisés par SNCF-Voyageurs sont décrits en ANNEXE IV-B-1.

2) Informations à communiquer à Île-de-France Mobilités

SNCF-Voyageurs fournit annuellement les nombres d'actes de SAV et de souscription par type, par mois, par canal et par lieu de vente avec à minima le niveau de détail de l'ANNEXE IV-B-3;

article 92-1 Mise en œuvre de nouveaux services

Île-de-France Mobilités souhaite que les nouveaux services de vente/distribution de produits tarifaires télébilletiques soient par principe communautaires.

Les objectifs d'Île-de-France Mobilités et de SNCF-Voyageurs en matière de développement de nouveaux services sont les suivants :

- une qualité de service améliorée ;
- une image de transports publics modernes, en phase avec l'évolution des services dans la ville ;

- une communication compréhensible et une interface homme machine cohérente vis-à-vis des voyageurs ;
- un traitement équitable de l'ensemble des voyageurs ;
- une maîtrise des coûts de développement et d'exploitation sur l'ensemble de l'Île-de-France.

Île-de-France Mobilités étudie des modalités de mise en œuvre de nouveaux services de vente/distribution de produits tarifaires télébilletiques proposés par les transporteurs et se prononce sur l'opportunité de lancer l'expérimentation.

Aucune expérimentation de nouveau service ne peut être réalisée sans accord préalable d'Île-de-France Mobilités.

1) Conditions d'expérimentation

Tout test ou expérimentation concernant un nouveau service ou une nouvelle technologie ayant un impact prévisible sur le service offert aux voyageurs (en termes d'offre, de qualité de service, de tarification ou de vente de titre) fait l'objet d'une concertation avec Île-de-France Mobilités préalable à toute mise en œuvre.

Cette concertation a pour objectifs :

- d'associer Île-de-France Mobilités à l'expérimentation ;
- de confirmer l'intérêt de l'expérimentation vis-à-vis de la politique de distribution des produits tarifaires d'Île-de-France Mobilités ;
- de vérifier que ce test est conforme aux exigences de service aux voyageurs définies par Île-de-France Mobilités dans le cadre du présent contrat ;
- de rendre cohérentes et coordonner les différentes initiatives ;
- de limiter les investissements redondants ;
- d'assurer une connaissance partagée de l'état de l'art entre Île-de-France Mobilités et SNCF-Voyageurs ;
- d'indiquer les normes et standards utilisés ou nécessaires à des développements interopérables et pérennes.

Cette concertation prend également en compte les contraintes de confidentialité vis-à-vis des autres transporteurs.

Elle repose sur une démarche en trois temps :

1. Réunion de présentation par SNCF-Voyageurs du concept et des objectifs de l'expérimentation avant son lancement ;
2. Remise d'un dossier de présentation de l'expérimentation (thème, panel, planning, liste des partenaires, budget, plan de communication, conditions de généralisation éventuelle).
3. Remarques d'Île-de-France Mobilités et demande de recadrage de l'expérimentation afin qu'elle soit en phase avec sa politique de distribution des produits tarifaires et coordonnée avec d'éventuelles démarches parallèles.

Plusieurs expérimentations pourront être lancées en parallèle avec différents transporteurs dès lors qu'elles sont basées sur des périmètres différents, dans le cadre d'une approche fonctionnelle et technique ainsi que d'une communication cohérente. Île-de-France Mobilités, dans le cadre de sa mission de coordination et dans le respect des règles de confidentialités définies dans la convention, peut proposer la mutualisation des moyens mis en œuvre afin de favoriser la coopération entre les transporteurs, de diminuer les coûts d'investissement, de choisir les solutions les mieux adaptées aux besoins, de favoriser la lisibilité des moyens de vente pour les utilisateurs et d'anticiper la bonne interopérabilité des systèmes. Dans le cas de périmètres fonctionnels proches mais de démarches différentes, notamment en termes d'ergonomie, une évaluation comparative des résultats pourra être demandée.

La mise en œuvre des expérimentations est conditionnée par un accord d'Île-de-France Mobilités. Cet accord peut être formalisé par courrier ou par la signature d'une convention d'expérimentation. Toute expérimentation

est limitée dans le temps et les moyens (physiques et logiciels) mis en œuvre sont démontables à la fin de l'expérimentation.

Bilan de l'expérimentation : A l'issue de l'expérimentation, SNCF-Voyageurs en présente les résultats à Île-de-France Mobilités, ainsi qu'éventuellement aux autres transporteurs concernés. Île-de-France Mobilités, conjointement avec les transporteurs, décide des suites à donner à cette expérimentation. En particulier une nouvelle phase d'expérimentation réalisée sur un périmètre plus large et susceptible d'associer l'ensemble des transporteurs peut être décidée.

Une fois le retour d'expérience réalisé et partagé et après concertation, un avenant au présent contrat détermine, le cas échéant, les modalités de généralisation de l'expérimentation.

2) *Conditions de généralisation*

Les expérimentations ne conduisent pas systématiquement à une généralisation du ou des services étudiés. Toute généralisation d'une expérimentation devra faire l'objet d'un déploiement auprès des autres Entreprises, sauf décision spécifique d'Île-de-France Mobilités.

Toute mise en œuvre d'un nouveau service ou d'une nouvelle technologie ayant un impact prévisible significatif sur le service offert aux voyageurs doit faire l'objet d'un accord entre les deux Parties, et fait l'objet d'un avenant au présent contrat.

SNCF-Voyageurs ne peut se voir imputer les coûts induits par les initiatives d'autres transporteurs, sans accord entre elle-même, Île-de-France Mobilités et l'ensemble des autres transporteurs. A titre d'exemple, ces coûts peuvent aussi bien être des coûts de développement, d'intervention sur les équipements que de service après-vente.

article 93 Lutte contre la fraude (validation, contrôle, sécurité billettique)

article 93-1 Généralités

Île-de-France Mobilités fixe les objectifs généraux de la lutte contre la fraude en concertation avec les transporteurs. SNCF-Voyageurs fait ses meilleurs efforts pour lutter contre la fraude sur les réseaux de transport qu'elle exploite.

Le voyageur doit percevoir l'usage des transports en commun franciliens comme un service public envers lequel il a certaines obligations, et notamment celle d'être en possession d'un titre valable et validé.

SNCF-Voyageurs met en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires, pour répondre à cette exigence d'Île-de-France Mobilités en termes de communication, de qualité de service, de validation et de contrôle. La tarification jouant un rôle important dans la lutte contre la fraude, SNCF-Voyageurs conseille au mieux Île-de-France Mobilités sur les évolutions tarifaires utiles.

SNCF-Voyageurs met en œuvre, au-delà de la tarification, de la communication, ou de la qualité de service :

- un système de validation de titres de transport disponible, et des règles de validation pertinentes définies conjointement avec Île-de-France Mobilités ;
- des procédures de contrôle fondées sur la prévention, l'équité de traitement des voyageurs, la dissuasion et la répression ;
- un système et des règles de sécurité billettique (télébillettique et magnétique) permettant de lutter principalement contre la fraude technologique ;
- une communication pertinente et cohérente, ayant pour objectif d'inciter les voyageurs à être en règle, à l'aide notamment d'actions de prévention.

article 93-2 Validation

1) Engagements de l'Entreprise relatifs à la validation des titres de transport

Pour voyager sur les réseaux de transport collectifs franciliens, tout voyageur doit être muni d'un titre de transport validé correspondant au trajet qu'il effectue.

La validation du titre de transport doit être systématique à l'entrée, quel que soit le mode de transport utilisé par les voyageurs.

La validation du titre de transport doit être systématique en sortie et en correspondance, dans toutes les gares dont les sorties ou correspondances sont équipées de lignes de contrôles, pour tous les voyageurs.

Pour les voyageurs titulaires d'un contrat de paiement à l'usage (Navigo Liberté+, autre contrat de Post Paiement, ...), la validation en sortie est obligatoire, à compter de la généralisation du service de Post-paiement à l'ensemble de l'Île-de-France, que la gare soit ou non équipée de lignes de contrôle.

Dans les gares équipées de lignes de contrôle, SNCF-Voyageurs assure que ces lignes de contrôle sont fonctionnelles et constituent un passage obligatoire pour les voyageurs dans les conditions de sécurité suffisantes. Pour ce faire, SNCF-Voyageurs met à disposition des voyageurs :

- les informations susceptibles de sensibiliser le voyageur à la validation, de lui rappeler les règles et risques encourus en cas de non-validation ;
- des équipements de validation en état de bon fonctionnement.

Les équipements de validation utilisés par SNCF-Voyageurs sont décrits dans l'ANNEXE IV-B-6, qui précise leur type, leurs fonctionnalités et leur lieu type d'installation.

A la demande d'Île-de-France Mobilités, SNCF-Mobilité transmet sous sept jours ouvrés le plan de câbage détaillé, le statut des horodatages de chaque valideur, les statuts d'ouverture de CAB et dans un délai raisonnable toutes informations complémentaires relatives aux équipements de validations et à leurs systèmes de fonctionnements.

Le dimensionnement de toute installation doit être adapté aux flux de voyageurs à chacun des points d'entrée des réseaux.

Lorsque l'affluence oblige au débrayage récurrent des valideurs pour accepter le flux de voyageurs dans les conditions de sécurité satisfaisantes, les parties se concertent, dans le cadre de la gouvernance du PPI tel que prévu au Titre V, pour définir les travaux et investissements nécessaires.

Les objectifs de qualité de services relatifs aux équipements de validation et le mécanisme incitative (/ pénalités) associé, est décrit dans l'ANNEXE IV-D-5.

2) Informations à communiquer à Île-de-France Mobilités

SNCF-Voyageurs met à jour et communique mensuellement à Île-de-France Mobilités la description du parc des équipements de validation par gare.

Par ailleurs, SNCF-Voyageurs communique annuellement à Île-de-France Mobilités, dans le cadre du comité billettique :

- La description du parc des équipements de validation conformément à l'ANNEXE IV-B-6;
- La disponibilité des équipements de validation

article 93-3 Contrôle & recouvrement

SNCF-Voyageurs met en œuvre des procédures de contrôle efficaces, permettant de dissuader et de réprimer tout acte de fraude, sur la base d'un taux de contrôle global minimum de voyageurs, sur l'ensemble du réseau Transilien, tel que défini en ANNEXE IV-B-5.

SNCF-Voyageurs se coordonne avec la RATP pour mener des opérations conjointes de lutte contre la fraude dans les gares exploitées par les deux entreprises.

Île-de-France Mobilités demande une répartition des contrôles sur l'ensemble des territoires, avec un effort plus particulier dans les zones/périodes plus favorable à la fraude.

Le mode de calcul du taux de contrôle est défini dans l'ANNEXE IV-B-5.

La description des équipements de contrôle est précisée à l'ANNEXE IV-B-6.

En dehors des Informations décrites dans l'ANNEXE IV-B-5, à compter de la réception d'une demande d'informations complémentaire et conformément aux dispositions de l'article L.2121-19 du Code des transports, dont les modalités sont précisées par celles du décret n°2019-851 du 20 août 2019, notamment son annexe n°1, SNCF Voyageurs communiquera à Île-de-France Mobilités les informations relatives à la lutte contre la fraude dans un délai d'un mois s'il s'agit d'informations disponibles, de deux mois s'il s'agit d'informations nécessitant un traitement, et dans un délai raisonnable pour les informations non disponibles.

Dans le cadre du comité de suivi billettique SNCF-Voyageurs propose les aménagements nécessaires à sa stratégie de contrôle, afin de la rendre plus efficace en fonction des évolutions constatées l'année précédente.

SNCF Voyageurs mène les actions nécessaires pour augmenter le nombre de paiements immédiats

article 94 Participation de SNCF Voyageurs à la coordination entre les Entreprises

Compte tenu de l'interdépendance des réseaux, il est utile de coordonner les politiques de lutte contre la fraude et d'harmoniser les règles et pratiques dans ce domaine, notamment en termes de régularisation des contrevenants, de types et montants des amendes et de règles de validation. SNCF Voyageurs s'engage à collaborer efficacement avec les autres exploitants franciliens.

SNCF Voyageurs s'engage à mettre en œuvre une méthodologie de mesure de la fraude convergente avec celles des autres exploitants franciliens, basée sur les spécifications d'Île-de-France Mobilités. Des actions concertées sont initiées par SNCF Voyageurs et la RATP dans l'objectif d'harmoniser les méthodologies de mesure de la fraude.

Île-de-France Mobilités interviendra autant que nécessaire s'il constate que les transporteurs ne sont pas parvenus à une harmonisation efficace des pratiques.

article 95 Mesure & fixation des objectifs de lutte contre la fraude

Les objectifs de taux de fraude, dont la méthode de calcul figure dans l'ANNEXE IV-B-5 sont fixés pour chacune des lignes opérées par SNCF Voyageurs. La mesure de lutte contre la fraude doit différencier :

- Le taux de non-validation ;
- Le taux de fraude sans titre ;
- Le taux de fraude au tarif.

Il est entendu que seul le taux de non-validation magnétique est mesuré avec la méthodologie en vigueur au début du contrat.

Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs conviennent d'expérimenter des méthodologies de mesure nouvelles d'ici la fin du 1^{er} semestre 2021,, avec double mesure pour étalonnage, en vue d'une mise en au deuxième semestre 2021, avec l'objectif d'obtenir des résultats par branche, par typologie de gares, et par types d'équipements sur la base de :

- Capteur de reconnaissance de forme (nouveau cab MT)
- Rapprochement de capteur de comptage avec les données de validation
- Equipement des personnels d'enquête fraude avec des équipements NFC de lecture de titres de transport

Un focus particulier sera réalisé en matière de suivi sur les grandes gares parisiennes, notamment la gare Saint-Lazare équipée en 2019 de valideurs de nouvelle génération. Par ailleurs, la nouvelle méthodologie permettra de mesurer les taux de non-validation télébillettiques.

Chaque année, SNCF Voyageurs informe Île-de-France Mobilités du planning annuel de mise à disposition des résultats d'enquêtes, dès que les dates sont connues.

Si les expérimentations le nécessitent un financement complémentaire sera requis, conformément à l'article 91-1.

À compter de la mise en œuvre des nouvelles méthodes de mesure, les Parties conviennent qu'un avenant permettra de prendre en compte les impacts financiers sur les charges d'exploitation (surcoûts ou économies).

article 95-1 Lutte contre la fraude technologique et industrielle

Île-de-France Mobilités fixe les objectifs généraux de la lutte contre la fraude technologique et industrielle aux faux titres de transport et définit plus particulièrement les exigences minimales de sécurité billettique (voir article 98) en concertation avec les transporteurs.

La lutte contre la fraude doit aussi prendre en compte les enjeux de sécurité billettique, dont l'objectif est de lutter contre la fraude technologique et organisée (création de faux titres, utilisation usurpée de titres volés ...).

Elle s'appuie notamment sur des outils techniques, des procédures, et une organisation communautaire (voir article 50, article 97 et article 54).

article 95-2 Informations à communiquer à Île-de-France Mobilités

Un reporting régulier sera fourni par SNCF Voyageurs à Île-de-France Mobilités selon les modalités décrites à l'ANNEXE IV-B-5.

article 96 Système billettique SNCF Voyageurs

article 96-1 Le niveau attendu par Île-de-France Mobilités et l'engagement de l'Entreprise

Dans le cadre du programme de modernisation de la billettique piloté par Île-de-France Mobilités, Île-de-France Mobilités réalise un nouveau Système Billettique Central dénommé SI Services (SIS). Il constituera le système billettique commun aux opérateurs et viendra, à terme, se substituer à toutes les fonctions communes des systèmes opérés par Comutitres et les opérateurs. Il comprend :

- Des fonctions achats, distribution, gestion client, validation, Service Après-Vente, gestion de la fraude et de gestion back office,
- Des modules embarqués dans les équipements de validation,
- Des interfaces avec les systèmes d'information des exploitants.

Le SI Services exposera aux opérateurs l'ensemble des fonctions identifiés par Île-de-France Mobilités sous forme d'API (Application Programming Interface), des services informatiques que les développeurs en général et les opérateurs en particulier peuvent facilement utiliser dans leurs applications.

Afin d'accompagner le déploiement opérationnel du SI Services, SNCF-Voyageurs s'interface avec le SI Services et prend en compte les évolutions de services, les évolutions fonctionnelles et les évolutions d'architecture que le projet SI Services induit. Ainsi SNCF-Voyageurs lance en conséquence les travaux nécessaires, en lien avec le plan d'investissements, pour assurer l'interopérabilité avec le SI Services.

SNCF-Voyageurs met en œuvre un nouveau SI de distribution connecté à ses terminaux de vente. SNCF-Voyageurs s'engage à construire ce SI en coordination avec les travaux de conception et de montée en charge du SI Services, de manière à ce que les modules développés dans le SI Services ne soient pas redéveloppés dans le SI Transilien.

SNCF-Voyageurs s'engage à utiliser les API mises à disposition par le SI Services dans son SI distribution dès lors que ces dernières sont disponibles. Île-de-France Mobilités fournira les éléments techniques nécessaires à cette intégration dans un délai convenu préalablement.

Île-de-France Mobilités et SNCF-Voyageurs coordonneront leurs travaux de réalisation dans cet objectif. Les modalités d'évolution des SI SNCF-Voyageurs en coordination avec le programme de modernisation de la billettique sont décrites dans l'ANNEXE IV-B-11.

Afin de tenir compte des enjeux liés à l'ouverture à la concurrence, SNCF-Voyageurs s'engage dans ses propositions à intégrer des choix d'architecture technique facilitant la possibilité de détacher certains composants des nouveaux systèmes développés et d'assurer leur transférabilité ou leur duplication. Des modalités contractuelles seront à définir pour leur transférabilité ou leur duplication.

article 96-2 Collaboration de SNCF Voyageurs avec le Coordonnateur de l'Exploitation du SI Services

Le système billettique dans son ensemble est constitué de différents sous-systèmes. Certains de ces sous-systèmes sont sous responsabilité d'Île-de-France Mobilités (SI Services notamment). Pour d'autres, la responsabilité est assurée par les transporteurs par délégation d'Île-de-France Mobilités au travers de leur contrat d'exploitation.

La mission de Coordination de l'exploitation consiste à réaliser l'ensemble des activités de coordination des exploitants des sous-systèmes évoqués ci-dessus, et de pilotage des opérateurs métiers s'appuyant sur ces sous-systèmes, qu'ils soient sous responsabilité d'Île-de-France Mobilités ou sous responsabilité transporteurs par délégation d'Île-de-France Mobilités au travers de leur contrat d'exploitation.

Pour chacun des sous-systèmes, incluant le SI Services, les activités principales du coordonnateur sont :

- Suivre les travaux de résolution des incidents et des anomalies de production,
- Coordonner le cas échéant la résolution de crises d'exploitation
- Analyser et instruire les demandes de changements,
- Coordonner les travaux de mises en production,
- Suivre l'atteinte des niveaux de service conformément aux engagements contractuels pris par les fournisseurs (transporteurs ou fournisseurs d'Île-de-France Mobilités) vis-à-vis d'Île-de-France Mobilités,
- Définir en concertation avec les fournisseurs et Île-de-France Mobilités les plans d'amélioration et suivre leur exécution.

SNCF Voyageurs s'engage à établir et maintenir une collaboration régulière avec le coordonnateur de l'exploitation désigné par Ile de France Mobilités selon les missions du coordonnateur énumérées ci-avant.

Les engagements de SNCF-Voyageurs sont décrits dans l'ANNEXE IV-B-11.

article 96-3 Informations à communiquer à Île-de-France Mobilités

SNCF Voyageurs fournit le schéma d'architecture commenté de son système billettique Transilien y compris les outils mutualisés avec les autres activités SNCF pour la partie Transilien pour l'ensemble de ses fonctionnalités, dans une note confidentielle, et qui fera l'objet d'une signature d'un engagement de confidentialité et de non-divulgaration d'informations par chacun des interlocuteurs désignés par Île-de-France Mobilités. La signature de cet engagement est renouvelée à chaque modification dudit système.

SNCF-Voyageurs tient informé Île-de-France Mobilités de toute évolution majeure de son système selon les modalités définies par Île-de-France Mobilités après avis de SNCF-Voyageurs.

SNCF-Voyageurs adresse les incidents billettique Transilien et les retours d'expérience associés avec les corrections effectuées dans les conditions décrites à l'ANNEXE IV-B-11.

article 96-4 Place du Système d'information communautaire

Dès lors que les évolutions sont applicables à chaque entreprise, les évolutions du système d'information devront s'étudier dans un cadre communautaire ou en lien avec le SI Services. Les architectures de système d'information billettique devront être, sauf complexité technique importante, mutualisées et réutilisables par l'ensemble des membres de Comutitres.

article 96-5 Dispositions particulières concernant l'exploitation du SI SNCF Voyageurs dans le cadre du SI Services ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES

Sans préjudice des dispositions prévues à l'article 169 [responsabilité générale], dans le cadre de la mise en place du SI Services, aucun mécanisme de pénalité ou de compensation ni aucune responsabilité de SNCF Voyageurs ne pourra être revendiqué ou appliqué par Île-de-France Mobilités, au titre d'un dysfonctionnement se rapportant au champ de responsabilité d'Île-de-France Mobilités ou de celui de ses fournisseurs, sauf en cas de manquement de la part de SNCF Voyageurs ayant entraîné ledit dysfonctionnement.

Il en va notamment ainsi des mécanismes de partage d'un éventuel écart par rapport à l'objectif de recettes ou d'intéressement à la validation, tels qu'ils sont définis à l'article 130-1 et à l'article 131 qui ne pourront pas pénaliser SNCF Voyageurs dans le cas où le dysfonctionnement rencontré ne relèverait pas de son champ de responsabilité. L'ANNEXE IV-B-11 relative au SI Services décrit les évolutions du champ de responsabilité de SNCF Voyageurs correspondant aux nouveaux services mis en exploitation et aux services existants dont la répartition de responsabilité va évoluer sur la durée du Contrat.

En cas de désaccord des Parties sur la responsabilité de l'une ou de l'autre en cas de dommage quelconque, les Parties conviennent de recourir chacune à un expert technique qu'elles désignent respectivement pour leur entité afin de déterminer les responsabilités de chacune des Parties.

Dans l'hypothèse où les experts n'arriveraient pas à converger sur une conclusion, les Parties ont la faculté de désigner conjointement un expert technique indépendant d'Île-de-France Mobilités et de SNCF Voyageurs avant toute résolution contentieuse du litige.

article 96-6 Mise à disposition d'équipements et d'environnements logiciels dans le cadre de la plateforme de test du SI Services

Afin d'accompagner dans les meilleures conditions le déploiement du SI Services, Île-de-France Mobilités se dote d'une plateforme de tests composée d'équipements de vente et validation mis à disposition par chaque transporteur et de systèmes logiciels répliquant les systèmes d'information utilisés par ces derniers pour l'exploitation des équipements de vente et de validation.

Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs sont convenus que SNCF met à disposition d'Île-de-France Mobilités les équipements et systèmes logiciels suivants :

- Equipements :

SNCF	PVM	1
SNCF	CAB MT	2
SNCF	Borne MT	4
SNCF	Valideur TLB T4	4
SNCF	Automate Rapide Transilien (ART)	1

- Systèmes logiciels :
 - o un environnement de recette raccordé au SIS : périmètres distribution et validation (mutualisé avec l'environnement de recette SNCF)
 - o un environnement de diagnostic (iso-production) raccordé au SIS : périmètres distribution et validation

Île-de-France Mobilités finance par le plan d'investissement la fourniture et l'installation des équipements et systèmes logiciels suscités.

La prise en charge par Île-de-France Mobilités de la maintenance et du maintien en condition opérationnelle de ces équipements et systèmes logiciels se fera par augmentation de la rémunération R11 sur la base du montant fourni par SNCF Voyageurs à partir de la mise en service de la plateforme de tests. Cette rémunération fera l'objet d'un avenant spécifique. De la même manière si le périmètre de la plateforme devait évoluer, et si nécessaire, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS financera les équipements/logiciels supplémentaires par rapport à l'enveloppe prévue à la date de signature du contrat.

article 97 Activités communautaire

Dans la perspective de la reprise de activités communautaires par Île-de-France Mobilités, les Parties s'engagent à négocier un avenant pour préciser les conditions de cette reprise.

article 97-1 Gestion communautaire de la billettique

1) Principe Général

L'ANNEXE IV-B-8 précise la façon dont SNCF-Voyageurs s'organise au sein de Comutitres pour exercer les missions communautaires suivantes :

- Ingénierie et exploitation des systèmes billettiques,
- Distribution et relation client,
- Organisation des achats,
- Gestions des opérations financières.

2) Conventions spécifiques

Certains produits tarifaires [à préciser], gérés en commun par les exploitants des services de transports publics de voyageurs, en raison de leur spécificité, n'entrent pas dans le cadre de l'ANNEXE IV-B-8, mais font l'objet de conventions spécifiques passées entre l'ensemble des transporteurs concernés, la personne morale bénéficiaire de ces produits, et Île-de-France Mobilités.

3) Informations à communiquer à Île-de-France Mobilités

SNCF-Voyageurs communique à Île-de-France Mobilités toutes les conventions qui la lient à Comutitres ou à d'autres transporteurs d'Île-de-France en lien avec la distribution des titres ;

article 97-2 Charte du système télébillettique Navigo

La sécurité et l'interopérabilité du système télébillettique d'Île-de-France, appelé « système Navigo », sont organisées dans une charte appelée « Charte du système télébillettique NAVIGO ».

SNCF-Voyageurs adhère à la charte du système télébillettique NAVIGO, jointe en ANNEXE IV-B-9 du présent contrat, et s'engage à la respecter. Elle s'engage, en outre, à en faire appliquer les exigences à toute personne, physique ou morale, avant de l'autoriser à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du système Navigo, en intégrant des dispositions en ce sens dans les contrats qu'elle passe avec ces personnes.

article 98 Sécurité du Système NAVIGO

A l'exception des systèmes pour lesquels Île-de-France Mobilités assure la responsabilité de la conception, SNCF Mobilité assure, en association avec la RATP, le maintien en condition de sécurité du système NAVIGO selon les modalités d'action définies dans l'ANNEXE IV-B-10, jointe au présent contrat, dès lors que la RATP a approuvé la prise en charge de cette responsabilité et cette annexe dans les mêmes termes. Les deux entreprises sont alors conjointement responsables des impacts liés aux failles de sécurité qui ne peuvent pas être attribuées à un transporteur particulier.

Dans le cadre de cette mission, la RATP et SNCF Voyageurs s'engagent à renforcer et maintenir la sécurité des produits et systèmes billettiques NAVIGO. À cette fin, elles définiront une série de mesures d'ordre technique et organisationnel :

- Mise à jour du Référentiel Fonctionnel Sécuritaire NAVIGO ;
- Évolution des supports cartes et des modules de sécurité (SAM), notamment pour l'implémentation de nouvelles cryptographies ;
- Réflexions sur l'architecture d'implantation et le cycle de vie des SAM ;
- Évolution des outils de veille et de lutte contre la fraude technologique ;
- Suivi des travaux de standardisation et normalisation relatifs à la sécurité billettique ;
- Organisation de Comités de Sécurité pour le pilotage des mesures adoptées.

- Chaque transporteur sera responsable de l'application à ses systèmes billettiques des mesures et règles de sécurité décidées par le Comité de Sécurité Navigo.

Chaque transporteur sera responsable de l'application à ses systèmes billettiques des mesures et règles de sécurité définies communément dans le cadre des travaux cités ci-dessus.

SNCF-Voyageurs mettra en œuvre l'évolution des supports et des cartes prévues dans l'ANNEXE IV-B-10.

Dans le cas où Île-de-France Mobilités assure la responsabilité de conception de tout ou partie d'un système pour le ou laquelle SNCF-Voyageurs doit assurer l'intégration, la mise en œuvre ou tout ou partie de l'exploitation ou du maintien en condition opérationnelle, Île-de-France Mobilités exprime des exigences de sécurité à l'attention de SNCF-Voyageurs. SNCF-Voyageurs assure la responsabilité de l'application de ces exigences de sécurité dans son périmètre ainsi que les impacts associés en cas de manquement. Île-de-France Mobilités se réserve le droit de réaliser ou de faire réaliser des audits sur l'application par SNCF-Voyageurs de ses exigences de sécurité dans les études, la mise en œuvre, l'exploitation ou le maintien en condition de sécurité.

Chapitre II - ETUDES ET SUIVI DU TRAFIC VOYAGEURS

Ce chapitre concerne les études et le suivi du trafic des voyageurs, réalisés par SNCF Voyageurs et par SNCF Gares & Connexions dans le cadre de ses projets de développement

article 99 Etudes réalisées par SNCF Voyageurs

SNCF Voyageurs transmet à Île-de-France Mobilités les études réalisées concernant la mobilité en Île-de-France et l'amélioration de la connaissance des usagers du réseau Transilien. Les études concernées par cet engagement sont celles dont SNCF Voyageurs est à l'initiative et qui ont trait aux thèmes suivants :

- profils et comportements de mobilité en Île-de-France
- nouvelles mobilités
- modes actifs (marche et vélo)
- mobilité servicielle « MaaS » ou « Mobility as a Service »

Par ailleurs, SNCF Voyageurs transmet à Île-de-France Mobilités les retours d'expérience des expérimentations qu'elle met en œuvre en termes de nouvelles méthodes de mesure ou de suivi de la mobilité notamment à travers l'utilisation de données numériques (traces GPS, GSM, Bluetooth, etc).

SNCF Voyageurs communique à Île-de-France Mobilités au **4^{ème} trimestre de l'année n-1, le programme annuel prévisionnel des études de mobilité de l'année n**. Elle transmet les rapports finaux de ces études dès leur achèvement et au plus tard **au 1^{er} trimestre de chaque année**.

Île-de-France Mobilités pourra demander à SNCF Voyageurs une présentation de ces résultats.

Les résultats de ces études sont exclusivement transmis à Île-de-France Mobilités, et ne font l'objet d'aucune autre publication ou transmission à un tiers, sauf demande écrite et motivée d'Île-de-France Mobilités.

SNCF Gares & Connexions transmet à Île-de-France Mobilités les études, les retours d'expérience et les expérimentations qu'elle met en œuvre.

Île-de-France Mobilités pourra demander à SNCF Gares & Connexions une présentation de ces résultats.

article 100 Suivi du trafic par comptages et enquêtes

Sur la durée du contrat, SNCF Voyageurs réalise des enquêtes et des comptages nécessaires à une connaissance détaillée de la fréquentation et des usages des lignes ferrées et routières qu'elle exploite, de la structure de la demande et de son évolution.

article 100-1 Suivi du trafic sur les lignes ferrées et routières (hors Noctilien)

Chaque année, une liste des comptages de la fréquentation des lignes ferrées et routières, ainsi que des gares sera **établie conjointement par SNCF Voyageurs et Île-de-France Mobilités au 4^{ème} trimestre de l'année n-1**. Pour la première année d'exécution du contrat, elle sera établie dès la signature du contrat. Cette liste pourra être adaptée en cours d'année en coordination entre Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs.

L'ensemble des lignes sera compté au moins une fois sur la période du contrat. Ces comptages seront réalisés selon une méthode et un dispositif qui sera déterminé conjointement entre Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs dans le cadre du programme annuel.

1) Comptages automatiques de voyageurs embarqués (CAVE)

Les comptages automatiques concernent les matériels roulants équipés de systèmes de comptages embarqués permettant la mesure du nombre de voyageurs montant et descendant par porte et arrêt en gare.

a) Lignes éligibles à un dispositif de comptages CAVE

Seront comptées par ce dispositif, la fréquentation des lignes ou branches de ligne équipées intégralement d'un matériel roulant équipé de systèmes CAVE.

Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs réexamineront ensemble dans le cadre d'un groupe de travail les critères d'éligibilité portant sur la fiabilité et la complétude des données requises pour l'utilisation des comptages automatiques.

La mesure de la fiabilité est établie au regard de campagnes de comptages comparatives entre des comptages visuels, manuels ou par caméra (méthodologie restant à valider conjointement) et les remontées CAVE. Le contrat prévoit la réalisation de 4 campagnes de comptages comparatives spécifiques à des parcs de matériel roulant équipés d'un système CAVE. Le choix des parcs de matériel roulant et les modalités de ces campagnes comparatives seront déterminés conjointement par Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs.

b) Mise à disposition d'une application cliente distante

SNCF Voyageurs fournit à Île-de-France Mobilités via une application cliente distante, dénommée à date de signature du contrat Chatelet, les résultats des comptages automatiques effectués sur les lignes équipées des systèmes CAVE (à la rame, au train et éventuellement à la voiture / porte). Ces résultats sont obtenus après croisement des données remontées des trains avec le plan de transport et application de règles de gestion pour assurer la qualité des données mises à disposition.

c) Complétude de la donnée

L'article 100-1 concerne chacune des lignes équipées de système CAVE dont les données sont intégrées à la plateforme de production de l'application Chatelet.

Les données recueillies automatiquement devront respecter une représentativité temporelle. Pour cela, SNCF Voyageurs :

- fournit des indicateurs sur le pourcentage de données validées (« données réelles » dans l'application), selon les modalités suivantes :
 - o donnée mensuelle transmise à Île-de-France Mobilités chaque trimestre, avant la fin du mois suivant (M1, M2 et M3 à transmettre avant fin M4),
 - o à l'échelle du train-rame,
 - o par type de jour (jour ouvrable de base, soit du lundi au vendredi, samedi, dimanche).
- s'attache à ce que les systèmes informatiques remontent ces données à J+2, (hors aléas dans la chaîne d'intégration)
- informe Île-de-France Mobilités en cas de difficultés spécifiques ou d'incidents majeurs.

d) Mise à disposition de données brutes issues des comptages automatiques

Île-de-France Mobilités se réserve le droit de demander à SNCF Voyageurs un extrait des données brutes non traitées, issues des comptages automatiques. Ces demandes porteront sur un nombre limité de jours et permettront de répondre à des besoins d'analyse sur des événements ponctuels (pics de pollution, incidents d'exploitation, grèves, nuits festives, etc...). SNCF Voyageurs s'engage à transmettre à Île-de-France Mobilités les informations demandées dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à compter de la demande, sauf délais supplémentaires dûment justifiés.

A cet effet, SNCF Voyageurs produira un export ponctuel sans garantie sur la qualité et la complétude des données. Cet export sera au format xml.

e) Livrables

SNCF Voyageurs transmet chaque année avant la fin du premier trimestre une base de données par ligne ou branche de ligne précisant pour chaque circulation du plan de transport théorique et chaque arrêt :

- une estimation moyenne et haute du nombre de montants, de descendants, de la charge du train,
- l'heure théorique de passage, la composition théorique, le nombre de places assises et totales, le code mission, les gares d'origine et de destination du train,
- le nombre d'observations dans l'année, et ce pour un jour ouvré de base, un samedi et un dimanche.

Les algorithmes de reconstitution d'un jour moyen font l'objet d'une note méthodologique transmise dès l'entrée en vigueur du contrat.

SNCF Voyageurs transmet chaque année avant la fin du 2^{ème} trimestre de l'année n un rapport par ligne ou branche de ligne des derniers résultats des comptages automatiques intégrant une comparaison avec les années antérieures disponibles. Ce rapport sera détaillé par train sauf exception une fois durant le contrat, l'année étant à définir conjointement entre Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs.

2) Comptages de voyageurs à quai

a) Définition du périmètre et des modalités

Pour chacune des lignes ou branches de ligne ne disposant pas de systèmes CAVE, SNCF Voyageurs réalisera sur la durée du contrat un comptage exhaustif train par train (ou autocars hors Noctilien) des montants / descendants, de la première à la dernière gare, un jour ouvrable, un samedi, un dimanche.

Pour les lignes A et B du RER en co-exploitation avec la RATP, les comptages seront réalisés en partenariat avec la RATP pour un jour de semaine sur l'ensemble de la ligne, et pour un samedi et un dimanche pour les portions SNCF.

SNCF Voyageurs transmettra à Île-de-France Mobilités les dates des jours de comptage et de rattrapage, ainsi que les dispositifs de comptages retenus suffisamment en amont pour permettre une validation par Île-de-France Mobilités. Ces éléments feront l'objet d'une validation par Île-de-France Mobilités sous 10 jours ouvrés après réception.

SNCF Voyageurs prévoira chaque année la possibilité de réaliser des comptages supplémentaires pour répondre à des besoins ponctuels dans une enveloppe globale maximale de 30 k€. Il pourra, par exemple, s'agir de compter les montées et descentes aux heures de pointe dans une grande gare parisienne ou sur une portion de ligne afin de répondre à des besoins de mesure de la charge des trains à l'arrivée à Paris ou d'évaluer une mesure d'offre ou l'impact de travaux. Dans un tel cas, SNCF Voyageurs devra recueillir l'accord préalable d'Île-de-France Mobilités.

Pour les lignes de TER ou TET relevant de la compétence d'autres autorités organisatrices mais marquant au moins 2 arrêts en Île-de-France ou ayant 2 arrêts en commun avec une autre ligne du réseau Transilien, SNCF Voyageurs réalisera un comptage exhaustif, du premier au dernier train, sur l'ensemble des gares en Île-de-France et/ou sur les gares en correspondance avec une ligne du réseau Transilien, un jour ouvré de semaine, un samedi, un dimanche sur la durée du contrat. SNCF Voyageurs veillera aux évolutions des méthodes de comptages sur ces lignes auprès des entités de la SNCF qui exploitent ces trains et tiendra informée Île-de-France mobilités de tout changement méthodologique.

Un comptage exhaustif sera également réalisé une fois sur la durée du contrat pour chaque service de d'autocar exploité directement ou indirectement par SNCF Voyageurs en Île-de-France (hors Noctilien).

Si des comptages des entrants/sortants en gare sont réalisés parallèlement au comptage des voyageurs de la ligne, ces comptages sont transmis à Île-de-France Mobilités.

b) Livrables

SNCF Voyageurs fournira une base de données des comptages au train qui inclura, a minima, des résultats par gare, par sens et par mission, pour un jour ouvrable, un samedi et un dimanche, précisant l'heure théorique et l'heure réelle de passage, l'origine et la destination du train, le type de matériel, sa composition théorique et réelle, le nombre de places (totales/assises), le code UIC et le référentiel Île-de-France Mobilités de la gare. Le format de la base sera partagé lors des réunions portant sur le planning des comptages à réaliser. Cette transmission sera complétée d'un rapport d'analyse détaillé intégrant également un diagnostic de l'offre au moment des comptages (schémas de desserte) et de son évolution par rapport aux comptages précédents.

La restitution des comptages entrants/sortants inclura le nombre de voyageurs par accès, par sens et par heure. Les données sont également intégrées dans le document annuel synthétique fourni à Île-de-France Mobilités au plus tard à la fin du 1er trimestre de l'année (n+1) avec le code UIC et référentiel Île-de-France Mobilités de la gare.

Les fichiers numériques et les rapports d'analyse seront transmis à Île-de-France Mobilités après consolidation dans les 3 mois suivant le dernier jour du comptage sauf cas particulier convenu conjointement.

SNCF Voyageurs présentera à Île-de-France Mobilités les résultats des comptages et les principaux enseignements.

SNCF fournira également au plus tard à la fin du 2^{ème} trimestre de l'année (n+1) :

Un document synthétisant le nombre de montants par jour et, le cas échéant, le nombre d'entrants/sortants par gare. Ce document constitue la base des montants annuels. ;

Une base de données unique agrégeant l'intégralité des derniers comptages réalisés sur l'ensemble des lignes (yc celles comptées par comptages automatiques annualisés) et précisant la date du dernier comptage.

3) Suivi du trafic grâce aux titres de transports

Sur demandes ponctuelles d'Île-de-France Mobilités, SNCF Voyageurs transmettra les enregistrements de validations magnétiques aux lignes de contrôle (volumes de validations) par période horaire pour un jour déterminé et une liste de gares déterminée (une dizaine maximum). Ces informations sont transmises à Île-de-France Mobilités sous un délai de 25 jours après la demande, au format Excel.

4) Expérimentations de nouvelles méthodes d'observation des flux de voyageurs dans les trains et les gares

SNCF Voyageurs proposera en accord avec Île-de-France Mobilités d'étudier et d'expérimenter de nouvelles méthodes de mesure de la fréquentation des trains. Il s'agira par exemple de comptages vidéo, cellules compteuses. Une enveloppe annuelle de 25k€ est allouée pour ces études et expérimentations.

SNCF Gares & Connexions proposera en accord avec Île-de-France Mobilités d'étudier et d'expérimenter de nouvelles méthodes de mesure de la fréquentation des gares de voyageurs.

SNCF Gares & Connexions, informera également Île-de-France Mobilités des initiatives menées par SNCF Gares & Connexions dans ce domaine. Les parties échangeront au moins une fois par an sur les méthodologies et les résultats.

5) Enquêtes sur les usages des lignes de train

a) Définition du périmètre des enquêtes et de leurs modalités

Des enquêtes de type origine-destination par ligne seront réalisées en jour ouvrable de base, un samedi et un dimanche. Elles porteront a minima pour chaque voyageur interrogé sur :

- les communes d'origine et de destination,
- la chaîne modale du déplacement,
- le motif du déplacement à l'origine et à la destination,
- les gares d'origine et de destination (référencées selon le code UIC et le référentiel Île-de-France Mobilités des gares),
- les modes de rabattement et de diffusion précisant pour la voiture particulière le mode de stationnement (sur voirie, en parc relais payant ou non),
- la tranche horaire du déplacement,
- la fréquence du déplacement,
- le titre de transport utilisé,
- les caractéristiques du voyageur,
- le poids pour redresser les résultats.

SNCF Voyageurs réalisera une enquête par ligne sur la durée du contrat.

Chaque enquête sera redressée sur la base du dernier comptage à quai ou automatique disponible.

Par ailleurs Île-de-France Mobilités sera associée aux évolutions concernant le questionnaire de l'enquête. Des questions adaptées au contexte de la ligne (nouvelle offre) pourront être ajoutées au cas par cas.

b) Livrables

SNCF Voyageurs transmet à Île-de-France Mobilités dans les 3 mois suivant la réalisation de l'enquête sauf cas particulier convenu conjointement :

- la base de données brute de l'enquête et le lexique associé
- un rapport d'analyse des résultats de l'enquête.

SNCF Voyageurs transmet également avant la fin du 2^{ème} trimestre chaque année une base de données unique agréant les dernières enquêtes disponibles pour un jour ouvré de base, un samedi, un dimanche. Cette base de donnée précisera pour chaque individu interrogé les communes d'origine et de destination, les gares d'origine et de destination du trajet, le code UIC et le référentiel Île-de-France Mobilités des gares, les modes de rabattement et de diffusion précisant pour la voiture particulière le mode de stationnement (sur voirie, en parc relais payant ou non), le motif du déplacement, la tranche horaire du déplacement, la fréquence du déplacement, le titre de transport utilisé, les caractéristiques de l'individu, le poids pour redresser les résultats.

6) Suivi des procédures de réservations de prise en charge des personnes à mobilité réduite

SNCF Voyageurs transmettra à Île-de-France Mobilités dans le courant du premier trimestre de l'année N+1 la base des demandes de prise en charge des personnes à mobilité réduite, par gare, sur l'année N écoulée.

article 100-2 Suivi du trafic sur le réseau Noctilien

Sur le réseau Noctilien SNCF Voyageurs réalise des comptages et des enquêtes permettant de connaître la fréquentation des lignes qu'elle exploite, la structure de leur trafic et leur évolution sur la durée du contrat.

La SNCF transmet à Île-de-France Mobilités toutes les données et informations de suivi du trafic du réseau Noctilien, mesurées ou reconstituées à partir des comptages et des enquêtes.

1) Comptages sur le réseau Noctilien

a) Définition du périmètre et modalités de réalisation

SNCF Voyageurs réalise quotidiennement, grâce au double équipage conducteur /accompagnant dans les cars, des comptages exhaustifs des montants et des descendants par arrêt, du premier au dernier arrêt, sur chaque ligne et chaque course du réseau Noctilien.

b) Livrables

Sur la base des comptages réalisés quotidiennement, SNCF Voyageurs s'engage à communiquer à Île-de-France Mobilités :

- le nombre de voyages mensuels, par ligne et sur l'ensemble du réseau Noctilien, sera transmis au mois n pour le mois n-1, au format Excel, en distinguant les phases du tableau de marche existantes sur ce mois. Ce tableau s'incrémentera chaque mois à partir des données de janvier de l'année, pour permettre des regroupements aisés par période ;
- La moyenne mensuelle et annuelle par ligne du nombre de voyages jour par type de nuit :
 - o semaine : nuits du lundi au jeudi
 - o week-end :
 - nuit du vendredi à samedi
 - nuit du samedi à dimanche
 - o nuit du dimanche à lundi
- les serpents de charge par ligne, par course et par sens ainsi qu'une synthèse des montants et descendants par ligne, par arrêt, par sens et par type de nuit (semaine et week-end). Pendant la durée du présent contrat, ces informations seront transmises à Île-de-France Mobilités, au format Excel dès leur traitement brut et à chaque actualisation, en regroupant les transmissions 2 fois par an, en mars et en novembre ;
- les taux de charge bruts et pondérés, par ligne par sens et par type de nuit, sur le tronçon de plus forte charge, pendant une durée cumulée de 60 minutes
- les données de comptages exhaustives brutes, après saisie des données scannées transmises par les opérateurs (transmission Mensuelle).

Définition : le taux de charge brut pour une ligne donnée correspond au nombre maximal de voyageurs observés sur le tronçon de plus forte charge, rapporté au nombre de circulations observées sur cette période.

Le taux de charge pondéré est obtenu en pondérant chaque circulation sur cette période du nombre de voyageurs à bord du véhicule.

Le taux de charge pondéré est obtenu en pondérant chaque circulation sur cette période du nombre de voyageurs à bord du véhicule.

De manière ponctuelle, dans le cadre d'un projet de renfort, d'une restructuration ou d'un contexte particulier, Île-de-France Mobilités peut demander à SNCF Voyageurs la transmission sur une période donnée, du trafic d'une ligne détaillée à la course. Ces informations sont transmises à Île-de-France Mobilités sous un délai de 30 jours maximum après la demande, au format Excel.

Dans le cadre d'expérimentations telles que celle des nuits festives, décidées par Île-de-France Mobilités le 2 juillet 2019, des demandes ponctuelles de transmission de données sont à prévoir notamment la transmission pour l'ensemble des lignes, des données de comptages à la course. Ces données sont à transmettre au format Excel.

c) Mise à disposition des données

L'ensemble des données sont fournies au format Excel selon la périodicité précisée pour chaque donnée. En l'absence de mentions plus précises sur les délais de transmissions :

Les données mensuelles sont transmises à M+1

Les données trimestrielles seront transmises à J+40 de chaque trimestre.

Les données annuelles seront transmises à M+2 de l'année suivante.

L'ensemble de ces données sont fournies au format Excel.

2) Enquêtes Origine-Destination sur le réseau Noctilien

a) Définition du périmètre et modalités de réalisation

Une enquête origine-destination est également réalisée pour chaque ligne, une fois sur la durée du contrat. L'ensemble des lignes est enquêté en même temps. Cette enquête sera réalisée en jour ouvré de base, ainsi qu'en week-end. Elles porteront a minima pour chaque voyageur interrogé sur :

- les communes d'origine et de destination,
- la chaîne modale du déplacement
- le motif du déplacement,
- les gares d'origine et de destination (référéncés selon le code UIC et le référentiel Île-de-France Mobilités des gares),
- les modes de rabattement et de diffusion précisant pour la voiture particulière le mode de stationnement (sur voirie, en parc relais payant ou non),
- la tranche horaire du déplacement,
- la fréquence du déplacement,
- le titre de transport utilisé,
- les caractéristiques du voyageur,
- le poids pour redresser les résultats
- la date de l'enquête.

Cette enquête sera redressée sur la base du dernier comptage disponible.

b) Livrables

Pour l'ensemble des lignes enquêtées, SNCF Voyageurs transmet à Île-de-France Mobilités dans les 3 mois suivant la réalisation de l'enquête sauf cas particulier convenu conjointement :

- la base de données brute de l'enquête au format Excel et le lexique associé
- un rapport d'analyse des résultats de l'enquête.

c) Mise à disposition des données

L'ensemble des données sont fournies au format Excel selon la périodicité préciser pour chaque donnée. En l'absence de mentions plus précises sur les délais de transmissions :

- Les données mensuelles seront transmises à M+1
- Les données trimestrielles seront transmises à J+40 de chaque trimestre.
- Les données annuelles seront transmises à M+2 de l'année suivante.
- L'ensemble de ces données sont fournies au format Excel.

article 100-3 Mesure globale du trafic sur le réseau ferré

1) Nombre de voyages

L'estimation du nombre de voyages sur l'ensemble du réseau ferré et par ligne est effectuée à partir des données de comptages manuels, des données de validation des contrôles automatiques de billets dans les gares équipées et, pour les lignes équipées, des données de comptages automatiques.

Une note présentant la méthode d'estimation des voyages au global sur le réseau ferré et par ligne sera remise par SNCF Voyageurs à Île-de-France Mobilités en début de contrat.

Île-de-France Mobilités est associée aux éventuelles évolutions concernant la méthode d'estimation des voyageurs. Aucune modification méthodologique ne pourra être réalisée sans validation préalable d'Île-de-France Mobilités.

Le trafic par ligne et sur l'ensemble du réseau est estimé en nombre de voyages, plus précisément :

- Les données mensuelles seront transmises à M+1
- Les données trimestrielles seront transmises à J+40 de chaque trimestre.
- Les données annuelles seront transmises à M+2 de l'année suivante.
- L'ensemble de ces données sont fournies au format Excel.

2) Nombre de voyages * kilomètres

L'estimation du nombre de voyages x kilomètres est obtenue par croisement du nombre de voyages et de la portée moyenne des déplacements estimée à partir des comptages et enquêtes.

Une note présentant la méthode d'estimation des voyages x kilomètres au global sur le réseau ferré et par ligne sera remise par SNCF Voyageurs à Île-de-France Mobilités en début de contrat.

Île-de-France Mobilités est associée aux éventuelles évolutions concernant la méthode d'estimation des voyages x kilomètre. Aucune modification méthodologique ne pourra être réalisée sans validation préalable d'Île-de-France Mobilités.

Le trafic par ligne et sur l'ensemble du réseau est estimé en nombre de voyages x kilomètres plus précisément :

- Les données mensuelles seront transmises à M+1
- Les données trimestrielles seront transmises à J+40 de chaque trimestre.
- Les données annuelles seront transmises à M+2 de l'année suivante.
- L'ensemble de ces données sont fournies au format Excel.

article 100-4 Financement du programme de comptages et d'enquêtes

La réalisation du programme contractuel de comptages et d'enquêtes décrit dans l'article 100-1 et dans l'article 100-2 du TITRE IV est couverte par la rémunération d'exploitation versée par Île-de-France Mobilités selon les modalités prévues à l'article 128. En cas de dépassement de ce programme contractuel, SNCF Voyageurs présentera à Île-de-France Mobilités un devis financier détaillant le chiffrage de la prestation d'étude supplémentaire, qui sera soumis à la validation d'Île-de-France Mobilités. La commande de la prestation supplémentaire et le devis associé seront arrêtés par voie d'avenant. Le format de remise des études supplémentaires sera précisé dans les demandes.

article 100-5 Transmission des informations

1) Transmission des informations à Île-de-France mobilités

Pour l'ensemble des données de trafic (comptages manuels et automatiques, enquêtes origine-destination, voyage et voyages*kilomètres) transmises à Île-de-France Mobilités, SNCF Voyageurs communique les lexiques et les notes méthodologiques permettant de comprendre le mode de construction des données et leurs limites de validité, dans les 6 mois suivant la signature du contrat. Ces notes seront actualisées et transmises à Île-de-France Mobilités après chaque actualisation méthodologique.

Île-de-France Mobilités est associée aux évolutions méthodologiques éventuelles concernant le mode de recueil et de réalisation des données relatives au suivi du trafic des voyageurs sur le réseau ferré et routier qu'elle exploite.

Les fichiers de résultats des comptages manuels et des enquêtes sont transmis à Île-de-France Mobilités dans un format Excel et sont accompagnés d'un lexique.

Les résultats des comptages et enquêtes seront fournis avec une évaluation de leur degré de fiabilité faisant notamment état, le cas échéant, d'éventuelles anomalies importantes repérées lors de la phase de recettage des données (cohérence des montées / descentes, de l'offre réelle, de la composition du matériel roulant, etc.). Par exemple, les bases de données des comptages à quai préciseront pour chaque circulation l'écart relatif entre le nombre de montants et de descendants.

L'ensemble des données et des études listées au présent chapitre sera transmis par mail ou par courrier, à la Direction Prospective et Etudes selon la périodicité indiquée, ou après chaque mise à jour.

2) Communication publique sur les données de suivi du trafic

SNCF Voyageurs communique à Île-de-France Mobilités, dès leur consolidation et avant communication publique, les données mentionnées à l'article 99, à l'article 100-1 et à l'article 100-2.

SNCF Voyageurs se réfère, pour sa communication publique sur le volume ou l'évolution du trafic, aux indicateurs et méthodologies mentionnés dans l'article 100-3-3-1.

SNCF Voyageurs transmet avant chaque comité de lignes, la tendance annuelle de la fréquentation par ligne du réseau.

3) Communication de données complémentaires de suivi du trafic par comptages et enquêtes

Île-de-France Mobilités est en droit de demander à SNCF Voyageurs la communication de données de suivi du trafic par comptages et enquêtes qui auraient été recueillies dans le cadre de l'exécution du présent contrat mais qui ne seraient listées ni dans l'article 100-1 ni dans l'article 100-2.

SNCF Voyageurs s'engage à communiquer à Île-de-France Mobilités lesdites données, qui sont liées à l'exécution du service public dont Île-de-France Mobilités est responsable.

article 101 Confidentialité des données de comptages et enquêtes Origine Destination

Île-de-France Mobilité est en droit de diffuser à des tiers, des données brutes (Bases de Données) issues des comptages à quai tels que décrits à l'article 100-1 - 2) et enquêtes OD, réalisées dans le cadre du contrat. Île-de-France Mobilité devra en informer SNCF Voyageurs par écrit. Dans le cas où ces données seraient transmises à d'autres opérateurs, Île-de-France Mobilités s'engage à mettre en place la réciprocité en faveur de SNCF Voyageurs.

Par ailleurs tous documents/interfaces issus de ces données brutes auxquels SNCF Voyageurs aura ajouté de l'intelligence (rapports d'enquêtes, analyses spécifiques, visualisation de données...) ne pourra être diffusé à des tiers par Île-de-France Mobilité qu'après avoir obtenu l'accord préalable écrit de SNCF Voyageurs.

Chapitre III - TRAITEMENT DES DONNEES DE VALIDATION TELEBILLETTIQUES

article 102 Le niveau attendu par Île-de-France Mobilités et l'engagement de l'entreprise

article 102-1 Principes généraux

SNCF-Voyageurs fournit à Île-de-France Mobilités les données de validation des titres télébillettiques collectées sur les équipements de validation, ainsi que les données référentielles associées. Ces données sont transmises :

- Au SIDV, selon les critères de qualité définis dans l'ANNEXE IV-C-1 de ce contrat et les modalités techniques décrites dans un document de spécification des transferts de données télébillettiques
- Au SI Services, selon les spécifications établies avec Île-de-France Mobilités.

Les données transmises à Île-de-France Mobilités pourront ultérieurement concerner l'ensemble des données de validation.

Ces données sont transmises par SNCF-Voyageurs à Île-de-France Mobilités après cryptage des numéros de passes Navigo.

SNCF-Voyageurs et Île-de-France Mobilités s'engagent à respecter les contraintes imposées par la réglementation en vigueur, notamment la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée et le Règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, dans le cadre du transfert, de la conservation et de l'utilisation de ces données.

Ces données concernent notamment :

- les événements de validation réussie, hors validation des cartes de maintenance et de test, et hors validations refusées ;
- les caractéristiques des produits tarifaires, objets des validations ;
- un descriptif des lignes de transport qui permette l'analyse des données de validation dont, en particulier, la codification des lignes et sous-lignes relative à l'offre contractuelle du présent contrat, la codification et la description des arrêts de bus (y compris leurs coordonnées géographiques), des gares et des stations.

SNCF Voyageurs transmet les informations sur les dysfonctionnements des valideurs télébilletiques impactant la facturation des clients Navigo Liberté+ dans le cadre d'un processus à définir avec Île-de-France Mobilités.

article 102-2 Mise en œuvre du service Navigo Liberté+ généralisé à toute l'Île-de-France

Dans le cadre du Programme de Modernisation de la Billettique et du développement du SI Services, Île-de-France Mobilités met en œuvre un service de tarification à l'usage basé sur une facturation post paiement, Navigo Liberté+ généralisé à toute l'Île-de-France selon les jalons et les modalités du calendrier décrites en l'ANNEXE IV-B-7, et notamment les jalons suivants

- Une phase de marche à blanc permettant de tester le fonctionnement du service
- Un pilote commercial permettant notamment de tester ce service auprès de clients volontaires.
- Puis généralisation à l'ensemble des clients franciliens

Pendant la phase projet, un pilote technique SNCF permettra de sécuriser les évolutions relatives au SI validation et les flux d'échange entre le SI SNCF et le SI Services.

1) Engagements des parties dès la phase de marche à blanc

Afin de permettre la marche à blanc décrite dans le présent article, SNCF Voyageurs s'engage à avoir finalisé le déploiement dans les délais et modalités précisés dans l'ANNEXE IV-B-7 l'ensemble des équipements et systèmes, dans le cadre des réalisations relatives :

- au déploiement du socle d'équipements de validation nécessaire au NL+ généralisé précisé dans l'ANNEXE IV-B-7 ;
- au raccordement des SI validation au SI service ;
- et de manière plus générales tous les travaux décrits dans ladite annexe et concourant à la généralisation de NL+ à toute l'Île-de-France.

Il est précisé que le terme « Nouveaux Equipements » désigne ici les équipements de validation de type Bornes MT, CAB MT, CAB M1 rénovés.

En outre SNCF-Voyageurs s'est engagée à mettre en service, un système de fiabilisation des remontées de données de validation.

SNCF-Voyageurs et Île-de-France Mobilités sont convenues que l'ensemble des opérations de modernisation des équipements de validation décrites ci-dessus et la mise en service du système de fiabilisation des remontées de

données de validation permettent de garantir une remontée vers les systèmes de Île-de-France Mobilités de 99,5% de toutes les données de validation NL+ générées par les équipements de SNCF-Voyageurs, (en entrée comme en sortie) sur les équipements de type Bornes MT, CAB MT, CAB M1 rénovés, à J+3 (j étant le jour de validation).

En conséquence, SNCF s'engage à compter du lancement du pilote commercial à remonter 99,5% des validations NL+ à J+3 sur les équipements de type Bornes MT, CAB MT, CAB M1 rénovés.

L'ensemble des critères de qualité de service et les méthodologies de calcul sont décrits dans l'ANNEXE IV-C-2.

2) Engagements des parties relatifs à la mise en œuvre du pilote commercial

Les Parties sont convenues que l'ouverture du pilote à des clients facturés suppose un haut niveau de qualité et performance dans la remontée des données de validation, données essentielles à la facturation des clients.

A compter du lancement du pilote commercial, le mécanisme de pénalités à appliquer est celui décrit dans l'article 106 selon les modalités précisées.

3) Responsabilité des parties en cas de retard d'une des parties

En application des dispositions qui précèdent, qui définissent les engagements et par conséquent le champ de responsabilité de SNCF Voyageurs, toute difficulté de mise en œuvre (lancement opérationnel) du pilote technique ou commercial donnera lieu à l'organisation d'une ou plusieurs réunions entre les Parties, à l'initiative de la plus diligente d'entre elle.

Dans l'hypothèse où Ile-de-France considérerait SNCF Voyageurs responsable de cette difficulté, les Parties conviennent de nommer, d'un commun accord, de bonne foi et dans les 10 jours ouvrés, un expert technique indépendant avec, pour mission, de statuer sur l'imputabilité de la difficulté en question.

Si cette expertise conclut à la responsabilité de SNCF Voyageurs, une pénalité de retard pour chaque mois entamé sera due, calculé selon la formule suivante :

Pénalité retard (n mois de retard) = Pénalité (mois 1) + Pénalité (mois 2) + ... + pénalité (mois n) où pénalité (mois i) est définie dans le tableau suivant :

Nombre de mois de retard	Pénalité (mois i) en € courants
1er mois	10 000
2e mois	20 000
3e mois	20 000
4e mois	50 000
5e mois	100 000
6e mois	100 000
7e mois	150 000
8e mois	150 000
9e mois	200 000
10e mois	200 000

Cette pénalité est plafonnée à 1 000 000 €.

Dans l'hypothèse où ce retard ne serait pas du fait de SNCF Voyageurs et de ses fournisseurs, SNCF Voyageurs ne sera pas imputé d'une quelconque pénalité.

article 102-3 Niveau de performance attendu de SNCF Voyageurs

1) Performance attendue pour les validations jusqu'au lancement du pilote commercial

Les exigences attendues sont décrites à l'article 106. Elles concernent l'ensemble des validations remontées à Île-de-France Mobilités.

2) Performance attendue à compter du lancement du pilote commercial

Les exigences attendues sont décrites à l'article 106-1.

L'article 106-2 précise les exigences concernant l'ensemble des validations remontées à Île-de-France Mobilités couvertes par les indicateurs décrits.

Pour les validations télébilletiques issues du support Navigo Liberté+, les niveaux de performance attendus sont décrits dans l'article 106-2.

article 102-4 Mise en œuvre du plateau de Validation

Afin de sécuriser la remontée des données de validation relatives SNCF-Voyageurs met en œuvre un plateau de validation. Ce plateau est responsable de garantir, quelques soient les conditions, un objectif de performance de remontée des données de validation vers les systèmes d'Île-de-France Mobilités (SIDV et SI-services) et de mettre en place les actions nécessaires pour se prémunir de la perte de données de validation.

article 103 Traitement des anomalies

Afin d'améliorer la qualité des données remontées dans les systèmes d'Île-de-France Mobilités (SIDV et SI-Services) SNCF-Voyageurs s'attache à ce que les systèmes remontent dans les meilleurs délais ces données, et alerte Île-de-France Mobilités en cas de difficultés spécifiques ou d'incidents.

1) Traitement des anomalies des remontées de validations vers le SIDV

En cas de difficulté technique relative à l'infrastructure de communication servant au transfert des validations, Île-de-France Mobilités et SNCF-Voyageurs mettent en place, pour tous les flux d'information concernés, un mode de transfert dit « dégradé ». Le « mode dégradé » est décrit dans le document de spécifications techniques des remontées de données télébilletiques. Ses modalités de mise en œuvre pourront évoluer par accord mutuel, en fonction des besoins.

Lorsqu'Île-de-France Mobilités constate des variations anormales du volume de validations remontées, il s'engage à les déclarer à SNCF-Voyageurs sous 5 jours ouvrés après la journée considérée, en précisant le type d'anomalie observée (bloquante ou non bloquante) et en en donnant la description.

Selon le type d'anomalie, SNCF-Voyageurs s'engage à apporter une réponse puis à apporter les solutions nécessaires dans les délais suivants :

Type d'anomalie	Définition	Délai de réponse Souhaitable	Délai de résolution souhaitable
Bloquante	Absence de données	2 jours ouvrés	5 jours calendaires
Non bloquante	Données manquantes	8 jours ouvrés	20 jours calendaires

Un volume inhabituel de validations remontées peut être la conséquence d'évènements exogènes ou endogènes (travaux, maintenance, sécurité, ...) ayant un impact significatif sur la fréquentation et n'est, de ce fait, pas systématiquement anormal. La connaissance de la cause de ces variations inhabituelles des flux de donnée est importante,

- d'une part, pour les études statistiques, afin d'identifier les périodes éventuellement à exclure afin d'éviter des biais d'interprétation ;

- d'autre part, pour le suivi des indicateurs de qualité des données télébillettiques afin de déterminer les journées anormales à considérer ou non comme « inacceptables ».

SNCF-Voyageurs informe systématiquement Île-de-France Mobilités des causes de l'incomplétude des flux de validation lorsque, pour une gare ou une station de « trafic moyen ou élevé », le ou les indicateurs 1F et 2 sont inférieurs à leurs seuils respectifs tels que définis en ANNEXE IV-C-1. Pour les autres cas de jours « incomplets », SNCF-Voyageurs communique à Île-de-France Mobilités la meilleure information possible sur l'origine de l'incomplétude des flux de validation.

Si, pour une entité donnée, Île-de-France Mobilités constate de manière récurrente une valeur de l'indicateur (1F ou 2) située entre le seuil et 100%, il peut décider l'opportunité d'une analyse ciblée et demander à SNCF-Voyageurs, pour cette entité, une remontée systématique des informations expliquant les jours « incomplets ». L'information sur les causes de l'incomplétude des flux de validation se réfère à la nomenclature de facteurs d'incident déclinée dans le tableau ci-dessous. Ce même tableau précise également, selon la nature du problème à l'origine de l'anomalie, le traitement des jours susceptibles d'être qualifiés d'« inacceptables ».

Catégorie	Sous-catégorie / nature d'incident	jours susceptibles d'être qualifiés d'inacceptables	
Travaux (réseau ferré)	Sur voies	Interruption de la circulation	Exonération d'office
		Autre	Exonération au cas par cas
	En gare/ station	Dépose des valideurs pendant les travaux (raison de sécurité)	Exonération au cas par cas
		Gare/station fermée pour rénovation	Exonération d'office
		Autre	Exonération au cas par cas
Travaux sur la voie publique (bus/tram)	Détournement/modification du parcours (bus)	Exonération au cas par cas	
Panne (Gare ou station)	Panne de valideur	Qualifiée d'office «Inacceptable»	
	Panne dans la chaîne de validation de l'entreprise		
	Pannes électriques ou de réseau ayant une origine extérieure à l'entreprise	Exonération au cas par cas	
	Incident d'exploitation		
	Autre panne		
Intempéries	Inondations (gare/station)	Exonération au cas par cas	
	Neige (réseau de surface)		
	Autre cas		
Vandalisme		Exonération au cas par cas	
Grèves		Exonération au cas par cas	
Gratuité des transports	Ex : Nouvel an...	Exonération d'office	
Manifestation/événement politique	Gare/station fermée	Exonération d'office	
	Détournement/ modification du parcours (bus)	Exonération au cas par cas	
Autres cas		Exonération au cas par cas	

SNCF-Voyageurs s'engage à présenter ses demandes d'exonérations de pénalités dans un délai de 5 jours pour toutes les gares de l'indicateur 1F. Passé ce délai, Île-de-France Mobilités n'est pas tenue d'examiner la demande d'exonération. Il est par ailleurs rappelé que SNCF-Voyageurs s'engage à remonter dans les meilleurs délais l'exhaustivité des données de validation collectées dans le cadre de ces demandes d'exonération.

De plus, Île-de-France Mobilités réalise régulièrement des études et exploitations sur des données plus anciennes. Lors de ces différentes analyses, il peut arriver à Île-de-France Mobilités de constater des phénomènes dont il ne peut expliquer les variations ou les résultats. Ces phénomènes peuvent se rapporter par exemple à la qualité des données, des référentiels, ... Dans tous les cas, et dans un souci commun d'améliorer la

connaissance des informations remontées, Île-de-France Mobilités et SNCF-Voyageurs s'engagent à essayer de répondre ensemble aux différentes interrogations, en s'alertant des phénomènes constatés et en essayant autant que possible de répondre aux demandes d'explications.

2) Traitement des anomalies des remontés de validations vers le SI Services

En cas d'évènements exceptionnels empêchant une remontée des données de validation vers le SI Services SNCF Voyageurs s'engage à présenter ses demandes d'exonérations de pénalités dans un délai 5 jours. Passé ce délai, Île-de-France Mobilités n'est pas tenue d'examiner la demande d'exonération. Il est par ailleurs rappelé que SNCF Voyageurs s'engage à remonter dans les meilleurs délais l'exhaustivité des données de validation collectées dans le cadre de ces demandes d'exonération.

Dans tous les cas, et dans un souci commun d'améliorer la connaissance des informations remontées, Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs s'engagent à essayer de répondre ensemble aux différentes interrogations, en s'alertant des phénomènes constatés et en essayant autant que possible de répondre aux demandes d'explications.

article 104 Suivi et amélioration de la qualité des flux de données télébillettiques

Île-de-France Mobilités souhaite augmenter progressivement la qualité et la quantité des remontées vers le SIDV et le SI-services des données anonymisées de validation « télébillettique » afin d'utiliser ces données pour mesurer de plus en plus finement le trafic voyageurs sur les réseaux.

A cet effet, Île-de-France Mobilités et SNCF-Voyageurs mesurent 2 indicateurs de qualité et de complétude des données de validations définis par l'ANNEXE IV-C-1:

- indicateur 1F, mesure par jour et par gare de la complétude des données remontées des gares ;
- indicateur 2, mesure par jour de la complétude des données par réseau.

Les parties conviennent qu'une « Donnée de Validation NL+ Facturable » est une validation dont tous les champs permettent la facturation, par Île-de-France Mobilités, de l'usage réel du voyageur, et transmise selon les spécificités techniques échangées entre Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs. SNCF Voyageurs peut rediffuser une validation générée sur ses équipements de validation, en accord à l'Opérateur Billettique désigné par Île-de-France Mobilités.

Les modalités de calcul et seuils de ces indicateurs sont définis en ANNEXE IV-C-1.

Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs se rencontrent au moins une fois par trimestre dans le cadre d'un « Groupe opérationnel d'amélioration de la qualité des flux de données télébillettiques » composé à leur initiative. L'objet de ce groupe est plus particulièrement :

- le suivi des anomalies et des actions de résolution en cours ;
- l'examen des problèmes de qualité des données, la mise en commun des constats et des pistes d'investigation envisagées par chacune des parties, et la recherche concertée de solutions pour y remédier ;
- la mise à jour de l'état des gares équipées selon le type d'équipement ;
- le suivi des indicateurs de qualité contractuels, calculés par Île-de-France Mobilités et par SNCF-Voyageurs qui en confronteront les valeurs ;
- l'examen des journées identifiées comme « incomplètes » et de leur qualification (« exonérée » ou « inacceptable ») ;
- l'examen des trimestres identifiés comme « inacceptables » ;
- le suivi et la mise à jour du calendrier des travaux et opérations de maintenance des équipements susceptibles d'impacter le volume de validations ;
- le suivi de l'évolution des référentiels de SNCF-Voyageurs.

Ce groupe partage ses travaux avec le comité de suivi « Billettique » qui pourra, le cas échéant, lui demander des travaux d'étude particuliers, et réciproquement.

SNCF-Voyageurs fournira à l'occasion des réunions du « Groupe opérationnel d'amélioration de la qualité des flux de données télébillettiques » :

- les informations relatives aux changements apportés dans les équipements de validation, susceptibles de modifier les conditions de validation en entrée ou en sortie dans une gare ou station (gare ouverte devenant partiellement fermée ou fermée, en particulier) ;
- les informations relatives aux dates de fermetures des gares en cas d'évènement particulier (travaux, fermeture définitive...);
- une information sur les événements qui affectent de manière significative le volume de validation.

Île-de-France Mobilités fournira à l'occasion des réunions du « Groupe opérationnel d'amélioration de la qualité des flux de données télébillettiques » un bilan trimestriel des indicateurs de suivi listé au début du présent article.

article 105 Accès aux données et auditabilité du système

L'exploitation des données de validation télébillettiques à l'aide du système décisionnel mis en œuvre par Île-de-France Mobilités à cet effet est destinée à devenir la principale source de données utilisée pour la mesure du trafic licite et la connaissance de la mobilité des usagers de titres sur support télébillettiques.

Les données issues des entrepôts de données Île-de-France Mobilités (données de validation et données de mobilité reconstituées à partir des données de validation) représentent une source d'information extrêmement riche pouvant donner lieu à une grande diversité d'exploitations et d'analyses allant bien au-delà des seuls besoins opérationnels d'Île-de-France Mobilités et des exploitants des services de transport franciliens. C'est pourquoi Île-de-France Mobilités souhaite favoriser l'accès de ces données à des tiers afin de démocratiser la connaissance de l'usage des transports collectifs en Île-de-France et d'encourager le développement d'utilisations et d'analyses originales de ces données.

Dans ce contexte, Île-de-France Mobilités souhaite :

- mettre à disposition des réutilisateurs sur sa plateforme Open Data des extractions de données issues des entrepôts de données Île-de-France Mobilités (données de validation et données de mobilité reconstituées à partir des données de validation), qui seront suffisamment agrégées afin de respecter la réglementation concernant les données personnelles et les exigences de protection de la vie privée. Les modalités de mise à disposition en open data de ces données sont prévues à l'ANNEXE VII-A-4.
- offrir un service d'« accès expert » ouvert à tout tiers acceptant de se soumettre aux conditions d'adhésion.

Île-de-France Mobilités veille à ce que le contenu et la forme des données diffusées garantissent la confidentialité et la protection des données personnelles.

article 105-1 Offre d'adhésion à un service d'« accès expert » au SIDV et à un accès au SI Services

Le principe est d'offrir la possibilité d'adhérer à un service d'« accès expert » au SIDV .
Ce service est ouvert à toute personne physique (majeure) ou morale.

Le contenu de ce service est l'accès à distance, via un outil logiciel de requêtage, aux tables de faits agrégés du SIDV , dans la limite des durées de conservation des dites tables et avec une granularité garantissant la confidentialité et la protection des données personnelles (tous les volumes sont arrondis à la dizaine).

Les conditions d'adhésion au service :

- versement d'une redevance annuelle correspondant à la location de la licence du logiciel de requête ;
- pour les organisations, désignation d'un référent (si <100 personnes) ou 2 référents (si >=100 personnes) ;
- attestation de la participation de l'adhérent (si c'est un particulier) ou, pour les organisations adhérentes, du/des référent(s) à une formation sur la description de la chaîne d'alimentation des données, des règles de gestion et de reconstitution de la mobilité et des pratiques recommandées pour la réalisation et l'interprétation des exploitations de données ;
- engagement des organisations adhérentes de n'autoriser l'accès au service par des personnes autres que le/les référent(s) qu'à condition qu'elles aient pris connaissance du support de formation et puissent bénéficier du soutien du/des référent(s) ;
- engagement de circonscrire la consommation du service dans les limites spécifiées par Île-de-France Mobilités (point à préciser).
- De même, un accès à ses données de validations stockées dans l'entrepôt de données lié au SI Services devra être mis en place pour SNCF-Voyageurs avant la mise en œuvre du pilote commercial

article 105-2 Auditabilité du système.

Dans la mesure où Île-de-France Mobilités pourra avoir recours aux données issues des Entrepôts de données de validations Île-de-France Mobilités pour établir des chiffrages ou réaliser des opérations susceptibles d'intervenir significativement dans la réalisation des dispositions contractuelles, SNCF-Voyageurs a la faculté d'auditer le SIDV ou l'entrepôt de données des validations d'Île de France Mobilités servant au calcul des indicateurs du présent contrat, pour analyser l'intégrité des processus et des données produites en lien avec la remontée des données de validation.

Île-de-France Mobilités peut réciproquement auditer, à son initiative et conformément aux dispositions du présent contrat en matière d'audits, le système de remontées de données de validation et tout autre système de donnée de SNCF-Voyageurs en lien avec la validation, pour analyser l'intégrité des processus et des données produites.

article 106 Pénalités liées à la qualité des données de validation télébillettiques transmises à Île-de-France Mobilités

article 106-1 Pénalités relatives aux indicateurs 1F

Île-de-France Mobilités transmet à SNCF-Voyageurs, chaque mois, la liste des « jours-gare » « incomplets » tels que définis à l'ANNEXE IV-C-1. Dans les 10 jours ouvrés suivant la réception de ces listes, SNCF-Voyageurs fournit à Île-de-France Mobilités des explications sur les raisons à l'origine de ces volumes de validations anormalement bas en utilisant la typologie des facteurs d'incident stipulée à l'article 102-3 « Niveau de performance attendu de SNCF-Voyageurs » du présent contrat. Sur cette base, Île-de-France Mobilités statue sur chaque jour incomplet soit en l'exonérant, soit en le qualifiant d'« inacceptable ».

Dans le cadre du « groupe opérationnel d'amélioration de la qualité des flux de données télébillettiques », Île-de-France Mobilités fait le bilan des jours ou trimestres retenus comme inacceptables sur le chaque trimestre calendaire écoulé et donnant lieu à pénalité dans le temps 1 selon les modalités suivantes :

1) Pénalités de l'indicateur 1F durant le « Temps 1 »

Du début du contrat jusqu'au lancement du pilote commercial décrit à l'article 102-2, SNCF Mobilité s'engage à respecter dans la qualité de la remontée de l'ensemble des données de validation vers le SIDV les niveaux de performance suivants :

Période	Seuil Indicateur 1F	Nombre maximal de jours inacceptables par trimestre	Pénalité par trimestre-gare	Plafond de pénalités (indicateurs 1F uniquement)
---------	---------------------	---	-----------------------------	--

			inacceptable (indicateur 1F)	
« système actuel » Du 1 ^{er} janvier 2020 à date de signature du contrat (en trimestre complet)	80%	8 jours	50 000€	« 75 000€/trimestre » ou prorata au trimestre complet des 300 000€/an
De S1 -2021 à fin du temps 1 Tout trimestre entamé en « temps 1 » se finit dans le système « temps 1 » pour les validations hors NL+	90%	8 jours	10 000€	75 000€/trimestre

Tableau : Synthèse de la proposition d'Île-de-France Mobilités dans le « temps 1 », toutes validations incluses

Le calcul de l'indicateur 1F est établi en ANNEXE IV-C-1.

Ces pénalités ne s'appliqueront pas pour les journées de perturbations exceptionnelles affectant de façon significative la production d'offre. De telles journées peuvent faire l'objet d'une demande d'exonération de la part de SNCF Voyageurs adressée à Île-de-France Mobilités selon les modalités prévues à l'article 103.

Traitement des anomalies

L'ensemble des pénalités visées au présent article sont plafonnées par trimestre calendaire dans les montants sont définis dans le tableau ci-dessus.

2) Pénalités de l'indicateur 1F dans le « temps 2 »

A partir du lancement du pilote commercial décrit à l'article 102-2, SNCF Voyageurs s'engage à respecter dans la qualité de la remontée de l'ensemble des données de validation vers le SIDV les niveaux de performance suivants :

Période	Seuil Indicateur 1F	Nombre maximal de jours inacceptables par trimestre	Pénalité par trimestre-gare inacceptable (indicateur 1F)	Plafond de pénalités (indicateurs 1F uniquement)
Du « premier trimestre complet en temps 2 » à S1 – 2022 exclu	90%	8 jours	10 000€	75 000€ / trimestre
De S1 -2022 à S2 – 2022exclu	92%	8 jours	10 000€	75 000€ / trimestre
De S2 -2022 à S1 – 2023 exclus	94%	8 jours	10 000€	75 000€ / trimestre
De S1 -2023 à S2 – 2023 exclus	95%	8 jours	10 000€	75 000€ / trimestre
De S2 -2023 A fin de contrat (inclus)	95%	8 jours	10 000€	75 000€ / trimestre

Tableau : Synthèse de la proposition d'Île-de-France Mobilités dans le « temps 2 », toutes validations incluses

Le calcul de l'indicateur 1F est établi en ANNEXE IV-C-1.

Ces pénalités ne s'appliqueront pas pour les journées de perturbations exceptionnelles affectant de façon significative la production d'offre. De telles journées peuvent faire l'objet d'une demande d'exonération de la part de SNCF Voyageurs adressée à Île-de-France Mobilités selon les modalités prévues à l'article 103.

Traitement des anomalies

L'ensemble des pénalités visées au présent article sont plafonnées par trimestre calendaire dans les montants sont définis dans le tableau ci-dessus.

article 106-2 Pénalités en cas de défaut de remontée des données de validation télébillettiques relatives au service Navigo Liberté+

Les Parties sont convenues que le mécanisme de pénalité décrit dans le présent article entre en vigueur à compter du lancement du pilote commercial.

Les Parties sont convenues que le mécanisme de pénalité décrit dans le présent article entre en vigueur à compter du lancement du pilote commercial.

Avec la mise en œuvre de la facturation à l'usage des clients et notamment le déploiement de Navigo Liberté+, chaque donnée de validation est associée à un trajet facturable au client.

La performance des remontés NL+ sur les équipements de type Bornes MT, CAB MT, CAB M1 rénovés, repose sur les principes suivants :

- Une validation facturable est une validation qui, soit en donnée brute (non modifiée) soit avec une modification à apporter dans le SI Services (ou, le cas échéant, le SIDV) basée sur une règle de gestion simple, peut être rapproché d'un trajet facturé à un client NL+. Cette règle de gestion sera communiquée à la suite de la déclaration d'un incident impactant la validation.
- Le système de référence pour le comptage sera le SI Services ou le SIDV si le SI Services n'est pas encore disponible.
- La justesse de la validation qui permet sa facturation est estimée par d'Île-de-France Mobilités au travers du pilote du processus de reconstitution et valorisation des trajets du SI Services. Ce dernier aura pour objectif premier d'avoir 99% de factures justes.

1) Défauts de remontée des données de validation télébillettique dans le délai de j+3

En cas de non remontée de 99,5% des données de validations, par SNCF vers les systèmes d'Île-de-France Mobilités, dans un délai de J +3 (J étant le jour de validation) décompté en jours calendaires, SNCF Voyageurs est redevable d'une pénalité « PNL+_1 » calculée comme suit :

$PNL+_1 = \text{nombre de validations NL+ non remontées dans le jour j en 3 jours calendaires} \times \text{Pénalité unitaire}$

Où le nombre de validations NL+ non remontées dans les 3 jours calendaires est déterminé par le maximum du chainage carte

Où Pénalité unitaire = 0,50 euros par validation non remontée en 3 jours calendaires

Cette pénalité est plafonnée à 5 000€ par jour.

Cette pénalité s'inscrit dans le mécanisme de plafonnement trimestriel décrit ci-après au paragraphe 3)

2) Défauts de remontée des données de validation télébillettique natives

Les équipements de type Bornes MT, CAB MT, CAB M1 renouvés, doivent pouvoir remonter une validation native dans les 3 jours calendaires. Ils assurent aussi la remontée des validations historiques ce qui garantit la complétude de la remontée des données de validations et contribue à éviter les actes clients de complétion de trajets demandant un SAV personnalisé.

SNCF Voyageurs est redevable d'une pénalité « PNL+_2 » mensuelle, en fonction du nombre de validation natives non remontées par SNCF Voyageurs.

Chaque mois, au moment de la facturation des clients Liberté +, Île-de-France Mobilités comptabilise les validations natives non remontées par SNCF Voyageurs et pour lesquelles la validation historique a été remontée par un autre transporteur.

$PNL+_2 = \text{nombre de validations NL+ natives non remontées sur le mois} * \text{Pénalité}$

Où pénalité = 1,70 euros par validation native non remontée par SNCF Voyageurs

Cette pénalité s'inscrit dans le mécanisme de plafonnement trimestriel décrit ci-après.

3) Plafonnement trimestriel des pénalités PNL+ 1 et PNL+ 2

Un plafond de 125 000 euros par trimestre s'applique sur le cumul des pénalités PNL+_1 et PNL+_2.

4) Défauts de prise en compte des données de validation télébillettique dus à Île-de-France Mobilités

Conformément à l'article 96-5, dans l'hypothèse où la non prise en compte des données de validations télébillettiques, remontées par SNCF-Voyageurs, dans la facturation des clients seraient du fait d'Île-de-France Mobilités, Île-de-France Mobilités convient qu'elle assumera la responsabilité des pertes de recettes associées, sous réserve que le format des données télébillettiques corresponde aux exigences décrites dans l'ANNEXE IV-B-9.

5) Contrôle de la mesure

Le contrôle de la mesure est décrit dans l'ANNEXE IV-C-2.

6) Nomination des experts techniques

En cas de désaccord des Parties sur la responsabilité de l'une ou de l'autre en cas de dommage quelconque relatif aux remontées de données de validation, l'article 96-5 s'applique.

TITRE V. BIENS ET INVESTISSEMENTS

Le titre V ci-dessous relatif aux biens et investissements est découpé en 2 parties :

- Titre V – A sur les biens du périmètre SNCF Voyageurs
- Titre V – B sur les biens du périmètre SNCF Gares & Connexions

Titre V - A – BIENS ET INVESTISSEMENTS DU PERIMETRE SNCF VOYAGEURS

Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs concourent, chacune selon ses prérogatives fixées par la loi, au maintien et au développement des biens nécessaires à l'exécution du service de transport de voyageurs en Île-de-France, et plus généralement du patrimoine dont SNCF Voyageurs est propriétaire ou affectataire.

Le présent Titre définit les principes généraux gouvernant d'une part le mode de gestion et le renouvellement des biens, d'autre part la programmation et le suivi de la réalisation des investissements entre Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs.

Il définit également les engagements de SNCF Voyageurs dans la mise en œuvre des politiques d'entretien, de renouvellement et d'extension des biens affectés à l'exécution de l'offre de transport définie par le présent contrat.

Chapitre I - NATURE ET INVENTAIRE DES BIENS NECESSAIRES A L'EXECUTION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE

Les biens, matériels et équipements, nécessaires et utilisés par SNCF Voyageurs pour l'exécution de l'offre contractuelle sont, pour l'essentiel, les matériels roulants ferroviaire, , les équipements d'exploitation et bâtiments, les infrastructures mises à disposition de SNCF Voyageurs par Île-de-France Mobilités ainsi que les gares et points d'arrêts de SNCF Gares et Connexions et le Réseau Ferré National de SNCF Réseau en Île-de-France.

Les biens appartenant à SNCF Voyageurs ou mis à sa disposition lui permettent de réaliser le service commandé par Île-de-France Mobilités et de satisfaire aux objectifs de performance et de qualité de service définis par le présent contrat.

SNCF Voyageurs tient à jour l'inventaire des biens dont elle est propriétaire ou affectataire nécessaires à l'exécution de l'offre contractuelle.

article 107 Nature et affectation des biens

article 107-1 Nature des biens

Les biens de SNCF Voyageurs utilisés pour l'exécution du service de référence comprennent :

- des biens immobiliers qui lui ont été remis ou qu'elle acquiert;
- des biens mobiliers, dont les matériels roulants, utilisés par SNCF Voyageurs et inscrits à l'inventaire décrit dans l'article 108.

article 107-2 Affectation des biens

SNCF Voyageurs s'engage à affecter à l'exécution du service de référence le matériel roulant inscrit à l'inventaire prévu à l'article 108 selon les modalités prévues dans l'ANNEXE 2 A Gouvernance MR/AIF du Protocole de gouvernance des investissements .

Les biens de SNCF Voyageurs utilisés pour le service de référence ou pour assurer un service sur le territoire d'autres Régions sont prévus conformément à l'ANNEXE 2 A Gouvernance MR/AIF du Protocole de gouvernance des investissements.

article 108 Périmètres des inventaires

article 108-1 Périmètre de l'inventaire des biens hors équipements en gares

L'inventaire des biens nécessaires à l'exécution de l'offre contractuelle hors gares est constitué de :

- matériels roulants et installations de maintenance (selon les prescriptions de l'ANNEXE 2 A Gouvernance MR/AIF du Protocole de gouvernance des investissements) ;
- infrastructures et installations fixes propriétés de SNCF Voyageurs ;
- Infrastructures et installations fixes propriétés d'Île-de-France Mobilités ;
- bâtiments et équipements d'exploitation liés à l'exécution de l'offre contractuelle.

Cet inventaire est mis à jour annuellement et remis lors de la présentation de la facture annuelle et du rapport annuel prévu à l'article 155.

article 108-2 Périmètre de l'inventaire des équipements en gares

L'inventaire des services et équipements en gares du périmètre SNCF Voyageurs est constitué de la liste des gares, points d'arrêts et stations de tram-trains, ainsi que des informations sur les services et équipements du périmètre SNCF Voyageurs qui y sont présents à l'intérieur ou à proximité, tels que listées à l'ANNEXE IV-B-4.

Pour les gares du segment A du décret n°2012-70, l'inventaire communiqué à Île-de-France Mobilités prend en compte les équipements de ces gares liés à l'exécution de l'offre contractuelle d'Île-de-France.

article 109 Structuration des inventaires

article 109-1 Structuration des inventaires des biens hors équipements gares

SNCF Voyageurs tient à jour l'inventaire des biens nécessaires à l'exécution de l'offre contractuelle.

Cet inventaire est transmis sous format tableur et comporte a minima les informations ci-après (chacune ventilée par colonne) pour chaque bien :

- La désignation précise de chaque bien corporel ou incorporel ;
- La catégorie (mobilier, bâti, outillage ...) ;
- La quantité ;
- Les principales caractéristiques techniques ;
- La localisation ;
- La date d'acquisition, de mise à disposition, de renouvellement ou d'achèvement de réalisation ;
- La marque commerciale, le modèle et/ou le fournisseur ;
- Les références de la documentation existante concernant le bien ;
- Une appréciation sur l'état du bien ;
- Le propriétaire ;
- Le Comité de Programme en charge du suivi de bien.

article 109-2 Structuration des inventaires des équipements en gares

SNCF Voyageurs consolide l'inventaire de l'ensemble des équipements en gare selon le formalisme détaillé à l'ANNEXE IV-B-4 et à l'ANNEXE IV-A-1 pour ce qui est du périmètre de SNCF Gares & Connexions, en précisant le propriétaire de chacun des équipements.

article 110 Périodicité de transmission des inventaires

article 110-1 Périodicité de transmission des inventaires des biens hors équipements en gares

Cet inventaire est mis à jour au 31 décembre de chaque année, et est transmis sous forme de fichiers informatiques (notamment au format Excel pour les tableaux), au plus tard le 31 mars de l'année suivante.

article 110-2 Périodicité de transmission des inventaires des équipements en gares

Cet inventaire est mis à jour au 31 décembre de chaque année, et est transmis sous forme de fichiers informatiques (notamment au format Excel pour les tableaux), au plus tard le 31 mars de l'année suivante.

Chapitre II - OBLIGATIONS DE SNCF VOYAGEURS RELATIVES AUX BIENS

article 111 Généralités

Les investissements concernés par le présent chapitre recouvrent les opérations de renouvellement, de mise aux normes, de réhabilitation, de modification et d'acquisition des biens nécessaires à la réalisation de l'offre contractuelle (y compris les équipements en gare relevant du périmètre de SNCF Voyageurs), ainsi que, plus généralement, les opérations d'amélioration du service aux voyageurs.

article 112 Entretien, maintien en état et renouvellement des biens affectés à l'exploitation

Les termes utilisés recouvrent les définitions suivantes :

- maintien en conditions opérationnelles, entretien et maintien en état : l'ensemble des opérations permettant de maintenir en état de fonctionnement nominal des matériels, équipements et installations fixes, de préserver leur niveau de performance et d'assurer la pérennité des biens ;
- rénovation, reconditionnement : opération destinée à restaurer les fonctionnalités et les performances d'origine d'un bien devenu impropre à l'usage pour lequel il a été acquis (en raison d'un coût de maintenance élevé, de présomption de panne, d'une disponibilité insuffisante ou d'une obsolescence...) et/ou à prolonger sa durée de vie ;
- renouvellement : remplacement d'un bien par un autre, neuf ou reconditionné, pouvant être différent du précédent, mais offrant une même destination et un niveau de performance au moins équivalent à celui du bien d'origine.
- extension / développement : achat d'un bien concourant à l'extension des moyens affectés à l'utilisation du service de référence.

L'ensemble de ces opérations permettent d'assurer la production de l'offre contractuelle, sa continuité ainsi que ses évolutions telles que définies dans le Contrat en vigueur.

SNCF Voyageurs assume la responsabilité pleine et entière de l'application des réglementations en vigueur sur les biens dont elle est propriétaire.

Les travaux d'entretien et de renouvellement des biens comprennent toutes les opérations qui sont nécessaires pour assurer la production de l'offre contractuelle et sa continuité, et pour éviter un vieillissement anormal des biens.

SNCF Voyageurs présente à Île-de-France Mobilités sa politique générale de maintien en état de ses biens par grandes familles.

article 113 Entretien, maintenance et rénovation

SNCF Voyageurs assure la maintenance des biens qu'elle utilise pour l'exécution de l'offre contractuelle, dans le cadre de ses prérogatives et sous réserve des prérogatives de SNCF Réseau, telles que définies par le code des transports.

Tous les équipements hydrauliques, mécaniques, thermiques, électriques, électroniques, informatiques, les matériels et bâtiments sont entretenus et maintenus par SNCF Voyageurs dans l'application des règles de l'art.

SNCF Voyageurs veille à optimiser le coût du cycle de vie des biens et à minimiser le temps moyen de réparation ou de restauration du système dans l'état de bon fonctionnement. Dans ce cadre, SNCF Voyageurs met en œuvre une gestion préventive permettant de déceler, à l'aide des mesures appropriées, les usures excessives, dégradations, ou baisses significatives de performance pour en limiter l'impact, notamment sur le service aux voyageurs.

La mise en œuvre d'une politique d'entretien qui dérogerait aux recommandations des constructeurs est réalisée par SNCF Voyageurs sous sa seule et unique responsabilité.

SNCF Voyageurs planifie et exécute les prestations de maintenance et d'entretien de façon à obtenir pour chaque équipement une longévité au moins égale à la durée de vie moyenne indiquée par son constructeur, et à conserver les performances initiales dudit équipement. La maintenance des matériels roulants et des équipements mécaniques fait l'objet d'un plan de maintenance.

Titre V - B – BIENS DU PERIMETRE SNCF GARES & CONNEXIONS

Île-de-France Mobilités et SNCF Gares & Connexions concourent, chacune selon ses prérogatives fixées par la loi, au maintien et au développement des biens nécessaires à l'exécution du service de transport de voyageurs en Île-de-France, et plus généralement du patrimoine dont SNCF Gares & Connexions s'est propriétaire ou affectataire.

Conformément à L 2111-20-I du code des transports, SNCF Gares & Connexions est attributaire des biens de l'État. Les règles de gestion domaniale applicables à SNCF Gares & Connexions notamment les conditions juridiques et financières des opérations de déclassements, de changement d'utilisation ou d'aliénation sont quant à elles fixées par le décret n° 2019-1516 relatif aux règles de gestion domaniale.

Le présent Titre définit également les engagements de SNCF Gares & Connexions dans la mise en œuvre des politiques d'entretien, de renouvellement et d'extension des biens affectés à l'exécution de l'offre de transport définie par le présent contrat.

Chapitre I - NATURE ET INVENTAIRE DES BIENS NECESSAIRES A L'EXECUTION DE L'OFFRE CONTRACTUELLE

Les biens, matériels et équipements, nécessaires et utilisés par SNCF Gares & Connexions pour l'exécution de l'offre contractuelle sont, pour l'essentiel, les gares et points d'arrêts, les équipements d'exploitation et bâtiments.

article 114 Nature et affectation des biens

Les biens de SNCF Gares & Connexions utilisés pour l'exécution du service comprennent :

- les biens immobiliers qui lui sont affectés ou qu'elle acquière en vertu des articles L 2111-20-I du code des transports
- les biens mobiliers afférents

article 115 Périmètres des inventaires

L'inventaire des gares est constitué de la liste des gares, points d'arrêts et stations de tramway, et des informations suivantes,

- leur localisation sur les 15 lignes Transilien (dont le tram train T4 et T11 s'agissant des gares dont elle est propriétaire);
- son 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) ;
- son équipement, en précisant pour chacun leur nombre par type
 - o information voyageur dynamique ;
 - o escaliers mécaniques ;
 - o ascenseurs ;
 - o dispositifs de sûreté (notamment caméras de vidéosurveillance, bornes d'appels) ;
 - o système de sonorisation;
- l'ancienneté pour les ascenseurs et escaliers mécaniques
- la présence de Parcs Relais (par type ouvrage ou sol, nombre de places, labélisés ou non), gares routières (nombre de postes à quais) et parcs à vélos (nombre d'abris, de places et consignes collectives Véligo)

article 116 Structuration des inventaires

Conformément aux dispositions de l'article 109-2, SNCF Voyageurs consolide l'inventaire de l'ensemble des équipements en gare selon le formalisme détaillé en ANNEXE V-A-1 pour les équipements en gares du périmètre de SNCF Gares & Connexions.

SNCF Gares & Connexions transmet à SNCF Voyageurs les données qui la concerne pour assemblage et envoi à Ile de France Mobilités.

article 117 Périodicité de transmission des inventaires des équipements en gares

L'inventaire est mis à jour au 31 décembre de chaque année, et transmis sous forme de fichiers informatiques (notamment au format Excel pour les tableaux), au plus tard le 31 mars de l'année suivante.

Chapitre II - OBLIGATIONS DE SNCF GARES & CONNEXIONS RELATIVES AUX BIENS

article 118 Généralités

Les investissements concernés par le présent chapitre recouvrent les opérations de renouvellement, de mise aux normes, de réhabilitation, de modification et d'acquisition des biens nécessaires à la réalisation de l'offre contractuelle ainsi que, plus généralement, les opérations d'amélioration du service aux voyageurs.

article 119 Entretien, maintien en état et renouvellement des biens affectés à l'exploitation

Les termes utilisés recouvrent les définitions suivantes :

- maintien en conditions opérationnelles, entretien et maintien en état : l'ensemble des opérations permettant de maintenir en état de fonctionnement nominal des matériels, équipements et installations fixes, de préserver leur niveau de performance et d'assurer la pérennité des biens ;
- renouvellement : remplacement d'un bien par un autre, neuf ou reconditionné, pouvant être différent du précédent, mais offrant une même destination et un niveau de performance au moins équivalent à celui du bien d'origine.
- extension / développement : achat d'un bien concourant à l'extension des moyens affectés à l'utilisation du service de référence.

SNCF Gares & Connexions assume la responsabilité pleine et entière de l'application des réglementations en vigueur sur les biens dont elle est propriétaire.

Les travaux d'entretien et de renouvellement des biens comprennent toutes les opérations qui sont nécessaires pour assurer la production de l'offre contractuelle et sa continuité, et pour éviter un vieillissement anormal des biens.

SNCF Gares & Connexions présente à Île-de-France Mobilités leur politique générale de maintien en état de ses biens par grandes familles.

article 120 Entretien, maintenance et rénovation

SNCF Gares & Connexions assure la maintenance des biens et bâtiments dont elle est propriétaire ou affectataire dans l'application des règles de l'art.

Dans ce cadre, SNCF Gares & Connexions met en œuvre une gestion préventive permettant de déceler, à l'aide des mesures appropriées, les usures excessives, dégradations.

La mise en œuvre d'une politique d'entretien qui dérogerait aux recommandations des constructeurs est réalisée par SNCF Gares & Connexions sous sa seule et unique responsabilité.

SNCF Gares & Connexions planifie et exécute les prestations de maintenance et d'entretien de façon à obtenir pour chaque équipement une longévité au moins égale à la durée de vie moyenne indiquée par son constructeur, et à conserver les performances initiales dudit équipement. La maintenance des équipements mécaniques fait l'objet d'un plan de maintenance.

TITRE VI. REGIME FINANCIER

Chapitre I - PREAMBULE FINANCIER

Tous les montants du contrat et de ses avenants sont exprimés en euros HT aux conditions économiques de 2019, sauf indication contraire.

article 121 Principes généraux relatifs à la rémunération

Avec notamment la mise en œuvre du tarif unique qui amplifie la mutualisation des recettes entre opérateurs et réduit le lien entre les recettes directes et les actions de l'opérateur, et en préparation à l'ouverture à la concurrence, le modèle de rémunération de ce contrat s'inscrit dans le cadre d'une convention conclue sur le fondement de l'article R. 1241-23 du Code des transports dans laquelle l'ensemble des recettes directes des titres de transport (hormis les frais de dossier) constitue la propriété d'Île-de-France Mobilités. SNCF Voyageurs collecte donc les recettes directes (décrites à l'Chapitre II -) en son nom et pour le compte d'Île-de-France Mobilités (ci-après désignées Recettes Directes), puis les reverse intégralement selon les dispositions prévues par l'article 124.

Île de France Mobilités, en tant qu'autorité organisatrice des transports, est notamment, responsable de la desserte en définissant l'offre de transport et le niveau de qualité de service, décide des tarifs et des conditions de vente, et perçoit les recettes visées au Chapitre II - du présent contrat et exerce les missions définies à l'article 3 de ce même contrat.

SNCF-Voyageurs est positionnée en tant que prestataire de services ayant deux missions principales distinctes. L'une consiste à prendre en charge la distribution (commercialisation) de la prestation de transport aux voyageurs, en son propre nom et pour le compte d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS. L'autre s'inscrit dans le cadre de l'exécution matérielle du service de transport au profit de l'utilisateur toujours pour le compte d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS.

SNCF Voyageurs assure à ses risques et périls l'exploitation du service de transport régional de voyageurs défini par le présent contrat aux conditions financières définies dans le présent titre en tant que notamment prestataire de service d'Île-de-France Mobilités.

Le service contractualisé entre Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs donne lieu à l'établissement d'un compte financier du service, traduisant l'équilibre économique du contrat. Il comprend l'ensemble des produits et charges affectables au service public, ainsi qu'un bénéfice raisonnable au sens du règlement n°1370/2007 du Parlement Européen et du Conseil, contrepartie des risques supportés sur l'exploitation du service. Il est précisé que SNCF-Voyageurs est seul et unique responsable, vis-à-vis d'Île-de-France Mobilités, de la gestion et l'exploitation des gares de voyageurs.

Le compte financier prévisionnel, accompagné de ses principales hypothèses d'élaboration, est annexé au contrat en l'ANNEXE VI-5. C'est un document de nature confidentielle couvert par l'article 160 et, le cas échéant, à l'article 161 du présent contrat. Il est établi selon les principes de permanence des méthodes comptables et d'auditabilité décrits au TITRE VII.

Les dépenses inhérentes à l'exécution du contrat sont à la charge de SNCF Voyageurs. Elles sont réputées couvertes par les ressources. Des dispositifs d'intéressements, de bonifications et de pénalités financières permettent par ailleurs d'inciter SNCF Voyageurs à la bonne exécution du service de référence.

Dans cette perspective, les ressources de SNCF Voyageurs sont notamment les suivantes :

- La rémunération versée par Île-de-France Mobilités, telles que décrites dans l'Chapitre III -.

- Les recettes des activités complémentaires liées à l'activité de transporteur de SNCF Voyageurs, telles que mentionnées dans l'article 132.
- Les recettes commerciales provenant de l'exploitation des gares.
- Les recettes prévues par la convention d'interconnexion mise en œuvre avec la RATP.
- Les recettes issues de la location de matériel roulant entre les différentes activités de SNCF-Voyageurs.
- Les recettes visées à l'article 15 du décret n°2003-194.
- Les recettes provenant de la mise en place de substitutions routières en cas de travaux.
- Les éventuelles recettes et autres bonifications liées à la mise en œuvre du système d'incitation réciproques de SNCF-Réseau.
- Les autres concours publics dont SNCF Voyageurs est susceptible de bénéficier pour la réalisation du service de référence du présent contrat et qui participent à l'équilibre du contrat.

Les rémunérations forfaitisées sont le cas échéant actualisées et versées à SNCF Voyageurs selon les modalités définies au Chapitre III de ce Titre.

Toutefois, le montant total de la rémunération versée par Île-de-France Mobilités à SNCF Voyageurs peut être ajusté en cours d'exécution du contrat pour tenir compte des cas suivants :

- des mesures nouvelles décidées en cours de contrat (sur la tarification ayant un impact sur les charges d'exploitation de SNCF-Voyageurs ou sur la consistance du service de référence), qui seront traitées par voie d'avenant ;
- des réfections sur l'exécution du contrat définies dans l'article 11 et l'article 12, notamment en cas de non-réalisation de l'offre kilométrique contractuelle ;
- l'application des pénalités prévues contractuellement, notamment celles définies à l'article 158.

Des incitations liées à la performance de SNCF Voyageurs dans l'exécution du contrat viennent moduler ses ressources. Elles sont constituées des éléments suivants :

- un intéressement aux validations voyageurs effectuées dans le périmètre et sous les conditions financières décrites à l'article 131 ;
- un intéressement aux Recettes Directes, ajusté le cas échéant des incidences des mesures tarifaires décidées par Île de France Mobilités ;
- une incitation à la qualité de l'offre avec la mise en place d'un mécanisme de bonus / malus, décrit à l'article 12 pour l'offre ferrée, l'article 39 pour l'offre routière et l'article 19 pour les travaux ;
- une incitation à la qualité de service avec la mise en place d'un mécanisme de bonus / malus, décrite à l'article 65.

Chapitre II - RECETTES DIRECTES ET AUTRES RECETTES REVERSEES A ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES

SNCF Voyageurs collecte en son nom et pour le compte d'Île-de-France Mobilités, les recettes directes et lui reverse intégralement selon les dispositions prévues par l'article 124.

article 122 Calcul des Recettes Directes

Les recettes tarifaires résultent des ventes globales (tous opérateurs confondus) des titres de transport qui sont le produit pour chaque titre de transport du tarif public par le nombre de titres vendus, et des compensations

reçues par SNCF Voyageurs au titre des réductions accordées aux militaires et aux porteurs d'une carte d'invalidité de l'ONACVG.

Les recettes tarifaires sont réparties selon les principes stipulés par l'ANNEXE VI-2 Principe de partage des recettes collectées ».

La part des recettes tarifaires dévolue à SNCF Voyageurs conformément à l'ANNEXE VI-2 Principe de partage des recettes collectées » constitue les Recettes Directes que SNCF Voyageurs doit reverser à Île-de-France Mobilités.

Au cas où les principes de partage des recettes seraient modifiés en cours de contrat pour certains titres, l'impact de ces modifications sera répercuté par avenant sur les modalités d'intéressement aux Recettes Directes de SNCF Voyageurs.

Lors de la mise en œuvre des dispositifs de remboursements des titres de transport aux voyageurs prévus par le Titre IV - Chapitre III -Remboursement des voyageurs, les remboursements effectués n'ont pas d'incidence sur le calcul de l'intéressement aux Recettes Directes de SNCF Voyageurs.

article 123 Cible de Recettes Directes prise en compte pour la détermination de la rémunération

Pour chaque année du contrat, une prévision des Recettes Directes a été fixée sur la base des tarifs hors taxes en vigueur le 1er janvier 2020 afin de déterminer la rémunération totale due par Île-de-France Mobilités.

	2020	2021	2022	2023
Cible de Recettes Directes en M€ HT c.e. 01/01/2020	927,9	920,3	920,5	920,5

article 124 Reversement des recettes tarifaires à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES

Île-de-France Mobilités est redevable de la TVA sur le montant hors taxes des recettes encaissées par SNCF Voyageur en son nom mais pour le compte d'Île-de-France Mobilités, qui lui sont reversées sur la base des factures émises par Île-de-France Mobilités tel que défini ci-après. Île-de-France Mobilités récupère la TVA dans les conditions de droit commun.

SNCF Voyageurs agit comme un intermédiaire opaque au sens de l'article 256-V du CGI pour recouvrer les recettes tarifaires d'Île-de-France Mobilités. SNCF-Voyageurs collecte en son nom mais pour le compte d'Île-de-France Mobilités les recettes tarifaires relatives à l'exploitation du service concédé objet du présent contrat (soit les « Recettes Directes » définies à l'Chapitre II -) et les reverse à Île-de-France Mobilités.

Les recettes collectées par SNCF Voyageurs, en tant que recettes générées par son activité, en son nom mais pour le compte d'Île-de-France Mobilités sont des recettes privées ne nécessitant pas l'instauration d'une régie de recettes, que ce soit au sein de SNCF-Voyageurs ou du GIE Comutitres (Cf. courrier en l'ANNEXE VI-7 CONFIDENTIELLE).

Ces Recettes Directes, telles que définies à l'article 122, sont reversées à Île-de-France Mobilités et proviennent :

- du produit des ventes de titres de SNCF-Voyageurs après mécanisme de partage opéré par le GIE Comutitres,
- du produit des ventes communautaires, après mécanisme de partage opéré par le GIE Comutitres, en charge du partage des recettes tarifaires entre les opérateurs franciliens, en application de modalités de répartition définies par Île-de-France Mobilités telles que figurant à l'ANNEXE IV-B-10 - Règles de partage des recettes tarifaires.

Le reversement porte sur l'intégralité des Recettes Directes relatives à la durée d'exploitation du présent contrat.
article 124-1 Périodicité et modalités de reversement à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS des recettes définies à l'article 122 à l'exception de celles visées à l'article 125.

Au titre des recettes encaissées au titre du mois m, Île-de-France Mobilités émettra à cet effet, avant le 10 du mois M+2, une facture mensuelle, soumise à TVA, portant le libellé «**Ventes de titres de transport de voyageurs, dans le cadre de l'article 256-V du CGI** », à l'attention de SNCF Voyageurs sur la base du déclaratif RECIF des recettes reçues le 20 du mois m+1.

article 124-2 Périodicité et modalités de reversement à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS des recettes liées à la vente des supports de carte Navigo Easy

La périodicité et les modalités de calcul de reversement des recettes liées à la vente des supports de carte Navigo Easy sont définies à l'article 125.

A ce titre Île-de-France Mobilités, avant le 20/04, une facture annuelle, soumise à TVA, portant le libellé «**Ventes de titres de transport de voyageurs, dans le cadre de l'article 256-V du CGI – Navigo Easy**», à l'attention de SNCF Voyageurs.

article 124-3 Modalités de règlement des factures

Les factures d'Île-de-France Mobilités sont déposées dans l'outil dématérialisé CHORUS de SNCF Voyageurs.

SNCF Voyageurs règle la facture mensuelle prévue à l'article 124-1 ci-avant, le 15 de chaque mois M+3.

SNCF Voyageurs règle la facture annuelle prévue à l'article 124-2 ci-avant, le 20 mai de l'année N+1.

En cas de non-respect de ces modalités de versement et sous réserve du dépôt de la facture par Île-de-France Mobilités dans les délais ci-dessus impartis, SNCF-Voyageurs verse des intérêts de retard, sur la base du nombre de jours de retard et du dernier taux d'intérêt légal publié à la date de facturation majoré de deux pour cent (2%). Les Parties acceptent que, si le taux d'intérêt légal précité est inférieur à zéro, ce taux sera présumé être égal à zéro.

article 125 Reversement à Île-de-France Mobilités des recettes liées à la vente des supports de carte Navigo Easy

SNCF Voyageurs s'engage à reverser à Île-de-France Mobilités l'intégralité des recettes liées à la vente des cartes Navigo Easy aux clients.

Le montant reversé par SNCF Voyageurs est calculé comme suit :

Volume de Cartes vendues * Tarif Public HT

Où le Tarif Public correspond au prix de vente HT du support Carte Navigo Easy fixé par Île-de-France Mobilités dans le cadre d'une décision tarifaire.

En cas d'évolution tarifaire en cours d'année, seront distingués les volumes vendus au tarif initial de ceux vendus au nouveau tarif.

Le montant du reversement effectué par SNCF Voyageurs sera défini annuellement au moment de la Facture Annuelle, en mars de l'année N+1, sur la base d'une extraction justificative du volume de cartes vendues par SNCF Voyageurs en année N.

Les volumétries réelles feront l'objet d'échanges dans le cadre du Comité Billettique.

article 126 Ventes en grand nombre à des intermédiaires

En cas de vente en grand nombre à des intermédiaires dont la fonction est de revendre ces titres aux voyageurs, SNCF Voyageurs peut leur accorder des ristournes commerciales destinées à rétribuer le service de ces intermédiaires. Ces titres figureront au tarif public pour le calcul des recettes présentées à Île de France Mobilités dans le cadre de la facture annuelle. Île-de-France Mobilités est tenue informé de ces ristournes.

Chapitre III - REMUNERATION DE SNCF VOYAGEURS VERSEE PAR ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES

article 127 Principe général

Île-de-France Mobilités verse une rémunération à SNCF Voyageurs au titre du présent contrat qui se décompose en :

- Une rémunération « R1 » déterminée par rapport aux charges d'exploitation couvrant les obligations de service public décrites à l'article 128. Cette rémunération est elle-même constituée :
 - o D'une rémunération forfaitaire « R11 » couvrant les charges d'exploitation hors rémunération à l'euro/l'euro,
 - o D'une rémunération « R12 » payée à l'euro / l'euro couvrant les charges liées aux redevances et péages de SNCF Réseau, redevances facturées par Gares & Connexions au titre des départs-trains des gares A franciliennes et B&C hors Île-de-France et les impôts et taxes ;
- Une rémunération R2 déterminée par rapport aux dépenses d'investissement

article 128 Rémunération « R1 » relative aux obligations de service public

La rémunération R1 contribue à couvrir l'ensemble des charges prévisionnelles d'exploitation encourues pour la mise en œuvre des obligations contractuelles, figurant au compte d'exploitation prévisionnel.

article 128-1 Le montant de la rémunération forfaitaire « R11 »

Le montant forfaitaire R11 est établi au moment de la signature du présent contrat, pour chaque année de son exécution, pour l'offre contractuelle décrite en annexe du contrat.

Le montant forfaitaire de R11, exprimé en millions d'euros HT constants s'établit à :

En M d'euros HT constants (€2019)	2020	2021	2022	2023
Rémunération R11	2061,8	2036,4	2051,6	2061,1

article 128-2 Le montant de la rémunération « R12 »

Les charges de redevance d'utilisation du réseau ferré national, les redevances facturées par Gares & Connexions au titre des départs-trains des gares A franciliennes et B&C hors Île-de-France, les impôts et taxes constituant la rémunération R12 sont réglées par Île-de-France Mobilités à SNCF-Voyageurs à l'euro/l'euro des coûts constatés se rapportant à l'exécution du service de chaque année du contrat et dans les conditions décrites à l'ANNEXE VI-6.

d) Les redevances d'utilisation du réseau ferré national

Les redevances d'utilisation du réseau ferré national sont la contrepartie de l'octroi de l'utilisation de capacités d'infrastructure sur le réseau ferré national (article 1 du décret n°97-446 du 5/5/97). Il s'agit, à la date d'entrée en vigueur du présent contrat, des redevances suivantes :

- La redevance de marché,
- La redevance de circulation, y compris la RCE (Redevance Complémentaire d'Electricité),
- La redevance quai (pour la partie restant facturée par SNCF Réseau) ;
- La redevance d'accès aux voies de services.

A compter de 2020, la redevance d'accès ne fait plus l'objet d'une refacturation par Île-de-France Mobilités à SNCF Voyageurs. En conséquence Île-de-France Mobilités émettra en décembre 2020 une facture d'avoir pour régulariser les montants déjà facturés au titre de l'année 2020, qu'elle règlera pour le 31 décembre 2020.

Cette liste de redevances pourra évoluer le cas échéant en fonction des modifications du système de tarification d'utilisation du réseau. Les montants résultant des dispositifs d'incitation sont exclus des remboursements dus par Île-de-France Mobilités. Le paiement de ces redevances confère le droit à SNCF Voyageurs d'utiliser sur le réseau ferré national les capacités d'infrastructure attribuées par SNCF Réseau et d'y exploiter le service public régional de transport de voyageurs défini par Île-de-France Mobilités. Île-de-France Mobilités s'oblige, en conséquence, à acquitter le coût réel des redevances d'utilisation du réseau ferré national correspondant à la réalisation du service contractuel et dûment justifié comme imputable à l'exécution de ce service. Seules les redevances identifiées par SNCF Réseau comme imputables à l'exécution du service sont donc remboursées, après vérification par les services d'Île-de-France Mobilités, à SNCF Voyageurs.

e) Application CASSINI

Île-de-France Mobilités a développé une application afin d'automatiser et de simplifier la procédure des contrôles des péages. Cet outil se nomme CASSINI. SNCF Voyageurs transmet les bases de données des péages, selon la procédure validée conjointement par Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs. Les données sont attendues mensuellement, au plus tard le 15 du mois M+1 pour les données de RR du mois M, et au plus tard le 30 du mois M+1 pour les données du mois M pour les autres redevances (RC, RCE et RQ).

Sauf difficulté rencontrée par SNCF Voyageurs ou SNCF Réseau, les données sont attendues exclusivement au format .csv, avec au minimum un fichier par redevance et par mois.

Dans l'attente de l'ouverture de l'application CASSINI, les données sont transmises annuellement avec le rapport annuel par disque dur ou plateforme d'échange.

f) Les impôts et taxes

Les impôts et taxes que SNCF Voyageurs facture à Île-de-France Mobilités à l'euro/l'euro sont :

- La contribution économique territoriale qui se décompose :
 - o en cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises (CVAE),
 - o et en cotisation foncière des entreprises (CFE), avec refacturation sur justificatif pour le périmètre des gares B& C d'Ile-de-France et des ateliers propriété de Transilien au 1^{er} janvier 2020 et ceux mis en service au cours du contrat ;
- la taxe foncière des gares B&C d'Ile-de-France et des ateliers propriété de Transilien au 1^{er} janvier 2020 et ceux mis en service au cours du contrat ;
- le droit de sécurité relatif à l'Etablissement Public de Sécurité Ferroviaire (EPSF), calculé sur les redevances facturées par SNCF Réseau à SNCF Voyageurs au titre de l'exécution du service Transilien selon les dispositions de l'ANNEXE VI-6;
- le droit relatif à l'Autorité de Régulation des Transports (ART),
- l'IFER assise sur le matériel roulant affecté au service prévu par le présent contrat (hors matériel roulant loué à d'autres activités ou utilisé dans le cadre des « prestations-trains ») ;
- le forfait annuel au titre des autres impôts et taxes existants à la signature du contrat tel que mentionné à l'ANNEXE VI-6.

A titre indicatif, le montant prévisionnel de R12, exprimé en euros constants HT, s'établit à :

En M d'euros HT constants (€2019)	2020	2021	2022	2023
Rémunération R12	780,2	780,7	781,6	782,5

L'ANNEXE VI-6 détaille le périmètre et les modalités de calcul des impôts et taxes remboursés à l'euro/l'euro.

article 129 Rémunération « R2 »

Ile de France Mobilités verse à SNCF Voyageurs la rémunération R2, qui couvre les charges de capital relatives aux actifs immobilisés par SNCF Voyageurs et affectés à l'exploitation du service, tel que définis par le présent contrat et dont l'inventaire est mentionné à l'ANNEXE VII-B-1. Les charges de capital entrant dans le calcul de la rémunération R2 sont déterminées sur la base des actifs valorisés au 31 décembre 2019. La rémunération R2 est fixe et forfaitaire sur la durée du contrat et s'établit à :

En M d'euros HT courants	2020	2021	2022	2023
Rémunération R2	386,0	379,3	347,3	316,9

article 130 Intéressement aux recettes directes de SNCF Voyageurs

article 130-1 Calcul de l'intéressement aux Recettes Directes

Un intéressement aux Recettes Directes est appliqué chaque année.

Le principe de cet intéressement est de comparer l'objectif de Recettes Directes aux Recettes Directes effectivement constatées selon les modalités de calcul détaillées ci-après.

	2020	2021	2022	2023
Objectif de Recettes Directes en M€ HT c.e. 01/01/2020 (ORDn)	937,2	951,9	A titre indicatif 980,7	A titre indicatif 1010,1
Modalités de fixation de l'objectif d'intéressement aux recettes directes (ORDn) en M€ HT c.e. 01/01/2020	$(\text{Réalisé RD}_{2019} + \text{VRD}_{2020/2019} + G_{2019}) \times (1+1\%)$	$(\text{Réalisé RD}_{2019} + \text{VRD}_{2021/2019} + G_{2019}) \times (1+1,7\%) \times (1+1,7\%)$	$[(\text{Réalisé RD}_{Q3 2021} + \text{Q3 VRD}_{2022/2021} + \text{Q3 } G_{2021}) / 35,5\%] \times (1+3\%)$	$(\text{Réalisé RD}_{2022} + \text{VRD}_{2023/2022} + G_{2022}) \times (1+3\%)$

Où :

- Réalisé RD_N = recettes directes telles qu'issues du déclaratif RECIF, avant tout retraitement grèves le cas échéant ;
- VRD_N = variation par rapport à N-1 des recettes directes induites par les modifications tarifaires décidées par ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS (pour exemple Tarif Liberté+, Junior, Sénior, etc.) ;

- G_N = correctif de recettes directes pour grèves tel que défini en point 4 de l'article 130-3 et déterminé annuellement lors de la facture définitive. Pour 2019, il est tenu compte des recettes reconstituées ayant servi à la détermination de la facture annuelle 2019 ;
- Q3 = dernier quadrimestre (mois de septembre à décembre). Pour l'impact des décisions tarifaires de 2022 (VRD₂₀₂₂), il sera pris par défaut 1/3 de l'effet année pleine.

L'ensemble des données sont déterminées en c.e. 01/01/2020.

L'objectif de recettes directes annuel tel que déterminé ci-dessus est revu en le complétant des montants résultant de l'application des dispositions de l'article 133 (adaptation de la rémunération en cas de modification substantielle de l'offre), de l'article 134 (tarification incitative en cas d'alerte à la pollution) et de l'article 135 (mesure de gratuité totale ou partielle) et le cas échéant, de l'article 96-5.

Les notations suivantes sont utilisées :

- RD_n , « Recettes Directes SNCF-Voyageurs » (selon la définition retenue à l'article 122) pour l'année N ramenées aux conditions économiques du 1^{er} janvier 2020 conformément aux valeurs et méthodes précisées dans l'ANNEXE VI-1;
- G_n , s'il y a lieu, ajustement des Recettes Directes pour neutraliser l'effet des grèves conformément à l'article 130-3 ;
- ORD_n , objectif de Recettes Directes pour l'année N tel que déterminé ci-dessus ;
- IRD_n , intéressement aux Recettes Directes pour l'année N aux conditions économiques du 1^{er} janvier 2020.

L'intéressement aux Recettes Directes pour l'année 2020 se calcule ainsi :

Si	Alors
$1,03 \times ORD_n < RD_n + G_n$	$IRD_n = (RD_n + G_n - 1,03 \times ORD_n) \times 10\% + ORD_n \times 3\% \times 50\%$
$0,97 \times ORD_n \leq RD_n + G_n \leq 1,03 \times ORD_n$	$IRD_n = (RD_n + G_n - ORD_n) \times 50\%$
$RD_n + G_n < 0,97 \times ORD_n$	$IRD_n = (RD_n + G_n - 0,97 \times ORD_n) \times 10\% - ORD_n \times 3\% \times 50\%$

L'intéressement aux Recettes Directes pour l'année 2021 et les années suivantes jusqu'à fin du contrat se calcule ainsi :

$$IRD_n = (RD_n + G_n - ORD_n) \times 10\%$$

IRD_n , est ramené en € courants en utilisant l'indexation K11 tel que décrite à l'article 142-1.

Par ailleurs, Ile-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs étudieront, dans un cadre communautaire, les éventuelles conséquences des futures évolutions de la loi LOM sur l'intéressement aux recettes directes, en cas notamment d'accès au réseau de distribution IDF à d'autres acteurs tiers.

article 130-2 Prise en compte des effets des décisions tarifaires d'Ile-de-France Mobilités

1) Modification tarifaire (modifications, création ou suppression de titres) décidée par Île-de-France Mobilités

En cas de modification tarifaire décidée par Île-de-France Mobilités, qu'il s'agisse d'une modification de la tarification d'un titre existant (en dehors de la revalorisation annuelle des tarifs), de la création ou de la suppression d'un titre, Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs évalueront les impacts de cette modification tarifaire sur l'ensemble des ventes de titres. Ce calcul sera établi sur plusieurs années pour tenir compte des évolutions de tendance des titres existants et de la montée en charge des mesures nouvelles.

Les modifications tarifaires seront intégrées au présent contrat par voie d'avenant afin de neutraliser leur incidence sur le calcul de l'intéressement aux Recettes Directes. Dans ce cadre, l'objectif de Recettes Directes est ajusté, à la hausse ou à la baisse, en fonction de la variation de Recettes Directes évaluée.

2) Réforme tarifaire majeure

En cas de réforme majeure de la tarification applicable en Île-de-France pour laquelle Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs s'accordent être dans l'incapacité de produire une estimation d'impact suffisamment précise pour s'adapter aux principes communs du présent article, les parties s'accordent sur un traitement contractuel *ad hoc*.

3) Mécanisme d'accompagnement de la migration des titres magnétiques utilisables sur les modes à tarification plate vers les titres télébilletiques

Conformément à l'esprit du présent article, Île-de-France Mobilités et SNCF-Voyageurs ont convenu d'un mécanisme *ad hoc* pour que la migration des titres magnétiques utilisables sur les modes à tarification plate vers les titres dématérialisés ne modifie pas l'équilibre de l'économie du contrat. Ce mécanisme se fonde sur l'observation d'un certain nombre d'indicateurs statistiques propres à traduire l'avancement de cette migration. Le recours à un mécanisme d'ajustement *a posteriori* est motivé par l'impossibilité de prévoir *a priori* avec précision le rythme selon lequel se fera le basculement des titres magnétiques vers les titres dématérialisés.

a) Estimation du nombre de mensualités de contrats Navigo Liberté attribuable à des clients antérieurement abonnés Navigo et ayant une mobilité faible ou très faible

Île-de-France Mobilités exploite les données issues du système d'information des données de validation (SIDV) pour les cartes portant un Navigo mois ou un Navigo annuel sur un mois donné. Pour chaque carte, les déplacements réalisés sur ce mois se voient attribuer une valeur :

* La valeur 1 est affectée aux déplacements correspondant aux chaînes modales bus, tram, métro, bus-métro, bus-tram, métro-tram, bus-métro -tram.

* La valeur 100 est affectée aux déplacements correspondant aux chaînes modales incluant du fer (fer, bus-fer, bus-fer-métro, etc.) ou pour lesquels la chaîne modale est non définie.

Le volume d'abonnés Navigo très peu mobiles sur le mois M considéré, noté $NavTPM(M)$, est égal au nombre de cartes dont la somme des déplacements ainsi valorisés est inférieure ou égale à 7.

Le volume d'abonnés Navigo peu mobiles sur le mois M considéré, noté $NavPM(M)$, est égal au nombre de cartes dont la somme des déplacements ainsi valorisés est supérieure à 7 et inférieure à 26.

Le volume de mensualités, pour l'année N, de contrats Navigo Liberté attribuables à des clients antérieurement abonnés Navigo et ayant une mobilité très faible, est noté $N_{tpm}(N)$

Le volume de mensualités, pour l'année N, de contrats Navigo Liberté attribuables à des clients antérieurement abonnés Navigo et ayant une mobilité faible, est noté $N_{pm}(N)$

Ces volumes de mensualités sont estimés selon les formules ci-dessous.

$$N_{tpm}(N) = 2 \times [\text{NavTPM}(\text{décembre } N-1) - \text{NavTPM}(\text{décembre } N)]$$

$$N_{pm}(N) = 2 \times [\text{NavPM}(\text{décembre } N-1) - \text{NavPM}(\text{décembre } N)]$$

Île-de-France Mobilités fournit, les valeurs de NavTPM(décembre N-1), NavTPM(décembre N), NavPM(décembre N-1), et NavPM(décembre N) pour le calcul des indicateurs relatifs à l'année N, avant le 28 février N+1.

b) Ajustement l'objectif de Recettes Directes prise en compte pour le calcul de l'intéressement de SNCF-Voyageurs

On désigne par « mensualité Navigo Liberté » un mois sur lequel un contrat Navigo Liberté est en cours de validité (sont exclus les cas où un contrat est suspendu ou résilié sur un mois complet).

A compter de 2019, Comutitres communique à Île-de-France Mobilités au plus tard le 31 janvier de l'année N+1, les données suivantes pour l'année N : volume de mensualités Navigo Liberté plein tarif, volume de mensualités Navigo Liberté tarif réduit, volume de nouvelles souscriptions plein tarif, volume de nouvelles souscriptions tarif réduit.

Le volume de mensualités Navigo Liberté plein tarif pour l'année N est noté VMpt(N).

Le volume de mensualités Navigo Liberté tarif réduit pour l'année N est noté VMtr(N).

Le volume de nouvelles souscriptions Navigo Liberté plein tarif pour l'année N est noté VNSpt(N).

Le volume de nouvelles souscriptions Navigo Liberté tarif réduit pour l'année N est noté VNStr(N).

Pour l'émission de la facture annuelle de l'année N au 31 mars de l'année N+1, le montant M(N) (positif ou négatif) est soustrait à l'objectif de Recettes Directes de l'année N avant application de l'intéressement aux recettes tel que stipulé par l'article 130-1, avec :

$$M(N) = 14,39 \text{ €} \times N_{tpm}(N)^* + 10,05 \text{ €} \times N_{pm}(N)^{**} + 0,33 \text{ €} \times VMpt(N) + 0,16 \text{ €} \times VMtr(N) \\ + 1,27 \text{ €} \times VNSpt(N) + 0,63 \text{ €} \times VNStr(N) - F(N)^{***}$$

* si $N_{tpm}(N) > 0$

** si $N_{pm}(N) > 0$

*** F(N) est le montant forfaitaire évalué a priori et pris en compte pour établir la valeur de l'objectif de Recettes Directes au départ du contrat.

On pose : F(2020) = 6,11 ME HT c.e. 1/1/20 ; F(2021) = 10,54 ME HT c.e. 1/1/20 ; F(2022) = F(2023) = 10,35 ME HT c.e. 1/1/20

Les valeurs en € sont HT et aux conditions économiques du 01/01/20.

Île-de-France Mobilités communiquera à chaque transporteur au plus tard le 28 février de l'année N+1 le montant M(N) à intégrer dans la facture annuelle, ainsi que les éléments justificatifs de ce calcul.

Il est précisé que les recettes issues des frais de souscription au Navigo Liberté font partie des recettes complémentaires perçues par les transporteurs.

4) Mécanisme d'accompagnement de la montée en charge des souscriptions au forfait annuel réservé aux personnes âgées de 62 ans et plus sans activité ou ayant une activité professionnelle strictement inférieure à un mi-temps

Conformément à l'esprit du présent article, Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs ont convenu d'un mécanisme *ad hoc* pour que la migration des seniors vers le forfait annuel réservé aux personnes âgées de 62 ans et plus sans activité ou ayant une activité professionnelle strictement inférieure à un mi-temps ne modifie pas l'équilibre de l'économie du contrat. Ce mécanisme se fonde sur l'observation du nombre de mensualités effectivement souscrites à ce nouveau tarif. Le recours à un mécanisme d'ajustement *a posteriori* est motivé par l'impossibilité de prévoir *a priori* avec précision la volumétrie cible et le rythme selon lequel se feront ces souscriptions.

On désigne par « mensualité tarification spéciale senior » un mois sur lequel un contrat du forfait annuel réservé aux personnes âgées de 62 ans et plus sans activité ou ayant une activité professionnelle strictement inférieure à un mi-temps est en cours de validité (sont exclus les cas où un contrat est suspendu ou résilié sur un mois complet).

Comutitres communique à Île-de-France Mobilités, au plus tard le 31 janvier de l'année N+1, le volume de mensualités du forfait annuel réservé aux personnes âgées de 62 ans et plus sans activité ou ayant une activité professionnelle strictement inférieure à un mi-temps, noté VM(N).

En année N, le montant M(N) (positif ou négatif) est soustrait de l'objectif de Recettes Directes de l'année N, avant application de l'intéressement aux recettes tel que stipulé par l'article 130-1, avec :

$$M(2020) = 6,93 \text{ €} \times VM(2020) - 6,923 \text{ M€}$$

Pour les années 2021 et suivantes :

$$M(N) = 6,93 \text{ €} \times VM(N) - 10,069 \text{ M€}$$

Les valeurs en € sont HT et aux conditions économiques du 01/01/2020.

Île-de-France Mobilités communiquera à chaque transporteur au plus tard le 28 février de l'année N+1 le montant M(N) à intégrer dans la facture annuelle, ainsi que les éléments justificatifs de ce calcul.

article 130-3 Prise en compte de l'effet de la grève sur les Recettes Directes

Il est rappelé que les principes de partage des recettes directes sont différents pour l'année 2020 et pour les années à partir du 1^{er} janvier 2021, tels qu'explicités dans l'ANNEXE VI-2 « Partage des recettes collectées ».

Dans le cas où un préavis de grève déposé par les agents de l'un des opérateurs publics de transport sous contrat avec Île-de-France Mobilités, perturbe significativement le trafic, les recettes tarifaires sont susceptibles d'être impactées et, au premier chef, les recettes des « titres courts ».

Les dispositions du présent article visent à faire en sorte que SNCF Voyageurs assume l'effet des préavis de grève déposés par ses agents sur les recettes des titres courts utilisés sur ses réseaux.

Le principe est, d'une part, de calculer un correctif des recettes directes afin d'éviter un biais dans la détermination de l'intéressement aux recettes et, d'autre part, de procéder à un ajustement des autres rémunérations en sorte de neutraliser pour Île-de-France Mobilités les pertes de recettes induites sur les titres courts utilisés sur les réseaux de SNCF Voyageurs.

Dans le présent article sont utilisées les notations Ps et Pr pour désigner les parts dévolues respectivement à SNCF Voyageurs et à la RATP pour le partage des recettes tarifaires (hors titres utilisés exclusivement sur les réseaux des opérateurs privés et hors recettes dévolues à Orlyval) telles que définies à l'ANNEXE VI-2 définissant le calcul des recettes directes.

1) « Jours de grève » auxquels s'appliquent les dispositions du présent article.

Précisément, les jours pour lesquels s'appliquent les dispositions du présent article sont :

- Les jours pour lesquels le service prévisible de SNCF Voyageurs est inférieur ou égal à 75% du service contractuel de référence sur un ou plusieurs sous-réseaux conformément aux dispositions du Titre IV - Chapitre IV - ENGAGEMENT DE SERVICE ET D'INFORMATION EN CAS DE GRÈVES ;
- Les jours pour lesquels Île-de-France Mobilités indiquera à SNCF Voyageurs que le trafic a été significativement perturbé par un préavis de grève déposé par les agents de la RATP.

Ces jours sont, dans la suite du présent article, désignés comme des « jours de grève ».

2) Définition des « Titres courts » dont les recettes sont prises en compte dans les dispositions du présent article et de leurs clés d'usage.

Les « titres courts » dont les recettes sont prises en compte dans les dispositions du présent article sont : les tickets t+ magnétiques ou dématérialisés, les tickets Orlybus et Roissybus magnétiques ou dématérialisés, les tickets d'accès à bord, les TAB SMS, les billets origine-destination, les forfaits d'une durée strictement inférieure à une semaine, les trajets facturés dans le cadre des contrats Navigo Liberté+.

3) Calcul des recettes des « titres courts » sur un jour moyen et détermination des pertes induites par les jours de grève.

a) Pour l'année 2020 uniquement :

Voyageurs, la RATP et Ile-de-France Mobilités constatent conjointement la part dévolue à SNCF Voyageurs et à la RATP des recettes directes de « titres courts » et, sur cette base, il est établi, en € HT c.e. 2020, que :

$$\text{Perte des recettes directes des titres courts} = \\ \text{Recettes directes de titres courts} - \text{Valeur du jour moyen pour les recettes directes de titres courts}$$

Ce calcul s'applique, aussi bien, aux recettes directes SNCF Voyageurs, aux recettes directes RATP ou aux recettes directes SNCF Voyageurs et RATP.

b) A partir du 1er janvier 2021 :

SNCF Voyageurs et Île-de-France Mobilités établissent conjointement la valeur sur un jour moyen :

- des recettes directes des titres courts SNCF Voyageurs et RATP ;
- à partir du 1/1/2021, des recettes directes des titres courts utilisés sur les réseaux SNCF Voyageurs ;
- à partir du 1/1/2021, des recettes directes des titres courts utilisés sur les réseaux RATP.

La valeur du jour moyen est calculée, conformément à la méthode définie à l'ANNEXE VI-3, en € HT c.e. 1/1/2020, pour 6 catégories de jour :

- JOHV, jours ouvrés hors période de vacances scolaires,
- JOV, jours ouvrés en période de vacances scolaires,
- SaHV, samedis hors période de vacances scolaires,
- SaV, samedis en période de vacances scolaires,
- DiHV, dimanches et jours fériés hors période de vacances scolaires,
- DiV, dimanches et jours fériés en période de vacances scolaires,

Pour un jour de grève tel que défini au point 1) du présent article, SNCF Voyageurs et Île-de-France Mobilités constatent conjointement :

- les « Recettes OD » (part dévolue à SNCF Voyageurs et à la RATP des recettes des billets origine-destination) ;

- les « Recettes forfaits courts » (part dévolue à SNCF Voyageurs et à la 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 à la 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 à la RATP des recettes des tickets Roissybus et Orlybus, et des TAB et-TAB-SMS utilisés sur les réseaux exploités par un opérateur public).

Sur la base de ces données, il est établi, en € HT c.e.2020, que :

$$\begin{aligned} & \text{Perte des recettes directes des titres courts RATP et SNCF Voyageurs} = \\ & \quad \text{« Recettes OD »} + \text{« Recettes forfaits courts »} \\ & \quad + \text{« Recettes t+/NL+ »} + \text{« Recettes tickets RATP »} \\ & - \text{Valeur du jour moyen pour les titres courts SNCF Voyageurs et RATP} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} & \text{Perte des recettes titres courts utilisés sur les réseaux SNCF Voyageurs} = \\ & \quad 0,61 \times \text{« Recettes OD »} + \left[\frac{Ps}{Ps+Pr} \right] \times \text{« Recettes forfaits courts »} \\ & \quad + 0,014 \times \text{« Recettes t+/NL+ »} \\ & - \text{Valeur du jour moyen pour les titres courts utilisés sur les réseaux SNCF Voyageurs} \end{aligned}$$

4) Calcul d'un correctif des Recettes Directes pour neutraliser l'effet des « jours de grève » pour le calcul de l'intéressement aux recettes directes

Pour les jours de grève tels que définis au 1) du présent article, les pertes ayant été calculées conformément au point 3), un correctif des recettes directes s'ajoute aux Recettes Directes dans le calcul de l'intéressement aux recettes défini à l'article 130-1.

a) Cas du jour pour lequel la grève est tout ou partie du fait des agents de SNCF Voyageurs.

Précisément, sont considérés les jours pour lesquels le service prévisible de SNCF Voyageurs est inférieur ou égal à 75% du service contractuel de référence sur un ou plusieurs sous-réseaux conformément aux dispositions du Titre IV - Chapitre IV - ENGAGEMENT DE SERVICE ET D'INFORMATION EN CAS DE GRÈVES .

SUP [0 ; (- Ps) x Perte des recettes directes des titres courts RATP et SNCF Voyageurs]

b) Cas du jour pour lequel la grève n'est pas du fait des agents de SNCF Voyageurs.

Précisément, sont considérés les « jours de grève » pour lesquels le service prévisible de SNCF Voyageurs est supérieur à 75% du service contractuel de référence sur un ou plusieurs sous-réseaux conformément aux dispositions du Titre IV - Chapitre IV - ENGAGEMENT DE SERVICE ET D'INFORMATION EN CAS DE GRÈVES .

	Correctif des Recettes Directes
2020	SUP [0 ; Perte des recettes directes titres courts SNCF Voyageurs - Ps x Perte des recettes directes des titres courts RATP et SNCF Voyageurs]
A partir du 1/1/ 2021	SUP [0 ; Perte des recettes titres courts utilisés sur les réseaux SNCF Voyageurs - Ps x Perte des recettes directes des titres courts RATP et SNCF Voyageurs]

5) Ajustement des autres rémunérations.

Pour les jours pour lesquels le service prévisible de SNCF Voyageurs est inférieur ou égal à 75% du service contractuel de référence sur un ou plusieurs sous-réseaux conformément aux dispositions du Titre IV - Chapitre IV - ENGAGEMENT DE SERVICE ET D'INFORMATION EN CAS DE GRÈVES les autres rémunérations sont ajustées de :

	Correctif des autres rémunérations
2020	INF [0 ; Perte des recettes directes titres courts SNCF Voyageurs]
A partir du 1/1/ 2021	INF [0 ; Perte des recettes titres courts utilisés sur les réseaux SNCF Voyageurs]

Cet ajustement nécessite d'obtenir mensuellement des autres transporteurs ainsi que de Comutitres, les données journalières de vente. Ces calculs sont partagés entre les transporteurs et Île-de-France Mobilités en vue de l'émission de la facture annuelle.

article 131 Intéressement aux validations de SNCF Voyageurs

L'intéressement aux validations est déterminé par la valorisation de l'écart entre le volume de validations effectivement réalisées et un objectif d'évolution fixé par rapport à l'année précédente. Sont prises en compte pour le calcul de cet intéressement les validations dites « rémunérées » telles que définies au point 1) de cet article ; les dites validations sont valorisées selon la catégorie du titre validé suivant les conditions stipulées au point 2).

Les validations prises en compte sont issues du système informatique d'Île-de-France Mobilités. Seules les données de validations présentes dans la base « Entrepôt » du SIDV d'Île-de-France Mobilités sont prises en compte.

article 131-1 Validations prises en compte pour l'intéressement aux validations

Il est distingué 2 niveaux d'« **herméticité tarifaire** » pour une gare selon les définitions suivantes :

Gare « ouverte » : l'accès aux quais n'est pas conditionné par le passage d'une barrière de valideurs.

Gare « fermée » : l'accès à l'ensemble des quais est conditionné par le passage d'une barrière de valideurs

SNCF Voyageurs transmettra à Île-de-France Mobilités chaque année, selon les modalités et le format précisés par Île-de-France Mobilités, une liste caractérisant au 1^{er} janvier de l'année en cours le niveau d'herméticité de chacune des gares selon la définition décrite ci-dessus.

Les gares dont l'équipement de validation est attribué à SNCF Voyageur et dont l'herméticité est demeurée inchangée entre le 1/1/N-1 et le 31/12/N sont dites « éligibles » pour l'année N. Les validations prises en compte pour l'intéressement aux validations sont celles de toutes les gares dites « éligibles » et qui remplissent les conditions du Tableau 1 : définition des caractéristiques des validations rémunérées.

Pour les gares dites « en pôle partagé » (Châtelet-les-Halles, Gare de Lyon, Gare du Nord, etc.), ne sont prises en compte que les validations issues des équipements de validation exploités par SNCF Voyageurs qui s'identifient par le « Code TLB arrêt/gare » tel que décrit dans le Tableau 1 de cet article.

Les validations prises en compte pour le calcul de l'intéressement aux validations sont dites « rémunérées », elles se limitent aux validations des forfaits à usage illimité d'une durée égale ou supérieure à une semaine, en distinguant les forfaits « tous publics » et les forfaits dédiés aux publics spécifiques.

Le Tableau 1, ci-dessous, détaille la valeur des champs, dans les données issues du système d'information des données de validation (SIDV), caractérisant les « validations rémunérées tous publics » d'une part, et les « validations rémunérées publics spécifiques », d'autre part. Les validations dont les caractéristiques ne sont pas conformes aux mentions de ce tableau sont exclues de l'intéressement aux validations.

Caractéristiques des « validations rémunérées tous publics » et des « validations rémunérées publics spécifiques »

Champs SIDV – pack « Validations »	Critères de sélection
Mode	FER
Gare ferrée	Toute gare dite « éligible », selon la liste arrêtée chaque année entre Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs
Libellé nature validation agrégé	Entrée ; entrée correspondance FER ; entrée FER
Code nature validation	01 (« Entrée ») 056 et 06 (« Entrée corresp FER ») 051 et 05A (« Entrée FER »)
Code technologie	T
Code type contrat	<p>Forfaits à usage illimité - Tous publics :</p> <p>00000 (Navigo Mois) 00001 (Navigo Semaine) 00002 (Navigo annuel)</p> <p>Forfaits à usage illimité – Publics spécifiques :</p> <p>00004 (Imagine R Scolaire) 00005 (Imagine R Etudiant) 04000 (TST 75% Mensuelle) 04001 (TST 75% Hebdo) 04002 (TST 50% Mensuelle) 04003 (TST 50% Hebdo) 08003 (Améthyste et FGT) Tarification senior (lorsqu'elle aura un code type contrat et libellé titre distincts du Navigo annuel)* 08001 (Carte Police)</p>
Libellé titre	<p>Forfaits à usage illimité - Tous publics :</p> <p>Navigo Mois Navigo Semaine Navigo annuel</p> <p>Forfaits à usage illimité – Publics spécifiques :</p> <p>Imagine R Scolaire Imagine R Etudiant TST 75% Mensuelle TST 75% Hebdo TST 50% Mensuelle TST 50% Hebdo Améthyste FGT Carte Police Tarification senior (lorsqu'elle aura un code type contrat et libellé titre distincts du Navigo annuel)*</p>
Code TLB Arrêt / Gare	Typologie de code à 6 caractères uniquement

Tableau 1 : définition des caractéristiques des validations rémunérées.

* Les validations associées au titre « Tarification Senior » sont considérées comme des validations relevant du « Forfait à usage illimité – Tous Publics » jusqu'à ce qu'un support billettique spécifique soit mis en service par Île-de-France Mobilités. Dans la mesure où les validations de la tarification Senior seront distinguables des validations Navigo annuel au cours de l'année N, les dites-validations seront alors considérées relevant d'un « Forfait à usage illimité – Publics Spécifiques » à partir du calcul de l'intéressement pour l'année N+2.

article 131-2 Valeur des validations

On note :

V_{atp} (2019) : Valeur aux conditions économiques du 1^{er} janvier 2020 des « validations rémunérées tous publics » sur l'année 2019.

V_{atp} (2019) constitue le « point d'origine » des valeurs de rémunération associées aux validations rémunérées et se calcule ainsi :

$$\mathbf{V_{atp} (2019) = 10 \text{ M€ HT} / [(V_{otp} (2019) + 0,5 \times V_{ops} (2019)) \times 10\%]}$$

où :

V_{otp} (2019) : Volume des « validations rémunérées tous publics » sur l'année 2019, calculé sur la base des gares éligibles en année 2019, conformément aux définitions du point 1).

V_{ops} (2019) : Volume des « validations rémunérées publics spécifiques » sur l'année 2019, calculé sur la base des gares éligibles en année 2019, conformément aux définitions du point 1).

Par la suite, sont définies les deux variables générales ci-dessous :

V_{atp} (N) : Valeur aux conditions économiques du 1^{er} janvier N des « validations rémunérées tous publics » sur l'année N

V_{ops} (N) : Valeur aux conditions économiques du 1^{er} janvier N des « validations rémunérées publics spécifiques » sur l'année N

Pour lesquelles il est acté que :

$$\mathbf{V_{ops} (N) = 0,5 \times V_{atp} (N)}$$

Et que :

$$\mathbf{V_{atp} (N) = V_{atp} (2019) \times K11 (N)}$$

où K11(N) est la valeur, pour l'année N, du facteur d'indexation annuelle de la rémunération R11 tel que défini dans l'article 142-1.

La valeur de V_{atp}(2019) est égale à 0.25€ aux conditions économiques du 1^{er} janvier 2020.

article 131-3 Neutralisation des travaux et des mesures de gratuité dans la détermination du volume des validations rémunérées.

Certains travaux nécessaires en gare peuvent impacter l'infrastructure liée à l'acquisition et à la remontée des données de validation dans le SI d'Île-de-France Mobilités.

De même, des mesures de gratuité décidées par Île-de-France Mobilités peuvent générer un effet identique.

De tels travaux et mesures peuvent faire l'objet de demandes d'exonération envers Île-de-France Mobilités, au travers de dispositions identiques à celles définies dans l'article 103. En cas d'acceptation de l'exonération de ces travaux ou de ces mesures, Île-de-France Mobilités procède à une neutralisation de la perte des volumes de validations rémunérées en appliquant une méthode de reconstitution des volumes.

1) Périmètre des gares concernées par le dispositif de neutralisation

La neutralisation ne s'applique qu'aux gares définies dans la partie article 131-1 et qui sont comprises dans le périmètre de l'indicateur 1F tel qu'explicité dans l'ANNEXE IV-C-I « Définition des indicateurs de qualité et de complétude des données anonymisées de validation télébillettiques et des seuils de performance associés ».

2) Méthodologie de neutralisation

La méthodologie retenue pour la neutralisation des travaux et des mesures de gratuité est la suivante :

6 catégories de jours sont distinguées :

- « Jours ouvrés » :
 - o jour ouvré hors période de vacances scolaires : JOHV
 - o jour ouvré en période de vacances scolaires : JOV
- « samedi » :
 - o samedi ou pont hors période de vacances scolaires : SaHV
 - o samedi ou pont en période de vacances scolaires : SaV
- « dimanche » :
 - o dimanche ou jour férié hors période de vacances scolaires : DiHV
 - o dimanche ou jour férié en période de vacances scolaires : DiV

En cas de neutralisation de journée en travaux, est calculée pour chacune des 6 catégories la reconstitution suivante :

$$VC_{cat_jour} = VHT_{cat_jour} \times [N_{cat_jour} / (N_{cat_jour} - NT_{cat_jour})]$$

Où :

VC_{cat_jour} : Volume de validations « rémunérées » sur l'année N corrigé des périodes de travaux exonérés sur la catégorie de jours concernée.

VHT_{cat_jour} : Volume de validations « rémunérées » sur l'année N hors période de travaux exonérés sur la catégorie de jours concernée.

N_{cat_jour} : Nombre cumulé pendant l'année N, y compris pendant les périodes de travaux exonérés, des jours de la catégorie concernée.

NT_{cat_jour} : Nombre cumulé, uniquement pendant les périodes de travaux exonérés sur l'année N, des jours de la catégorie concernée.

Les volumes ainsi reconstitués sont rémunérés selon les conditions définies en partie 1) et partie 2).

Ces volumes reconstitués sont calculés d'une part pour les titres qui sont listés en tant que « Forfaits à usage illimité - Tous publics » et d'autre part en tant que « Forfaits à usage illimité – Publics spécifiques » tels que définis dans le Tableau 1: définition des caractéristiques des validations rémunérées.

Dans le cas où une catégorie de jour ne ferait état d'aucune journée sans travaux sur l'année N, la valeur de VC_{cat_jour} correspond la valeur correspondante connue en année N-1 dans la limite de cinq ans.

3) Calcul de l'intéressement aux validations.

On note :

- **Vo_{tp}(N)** : le volume de « validations rémunérées tous publics » sur l'année N, déterminé sur la base des gares éligibles pour l'année N, l'effet des travaux éventuellement advenus au cours de l'année N ayant été neutralisé comme stipulé au point 3) ci-dessus ;
- **Vo_{ps}(N)** : le volume de « validations rémunérées publics spécifiques » sur l'année N, déterminé sur la base des gares éligibles pour l'année N, l'effet des travaux éventuellement advenus au cours de l'année N ayant été neutralisé comme stipulé au point 3) ci-dessus ;
- **Va_{tp}(N)** : la valeur de la validation rémunérée tous publics aux conditions économiques du 1^{er} janvier N ;
- **EV(N)** : l'écart en % entre le volume de validations rémunérées effectivement réalisé en année N et l'objectif de validations de l'année N, fixé par rapport au volume de validations rémunérées réalisé à l'année N-1 ;
- **I(N)** : l'intéressement aux validations pour l'année N .

Est ainsi calculé à chaque année N :

$$EV(N) =$$

$$[V_{o_{tp}}(N) + 0,5 \times V_{o_{ps}}(N)] / [[V_{o_{tp}}(N-1) + 0,5 \times V_{o_{ps}}(N-1)] \times (1+ 5\%)] - 1$$

Etant entendu que pour 2021, il est tenu compte du dernier quadrimestre 2020 / 35,5% pour la référence N-1.

D'où se déduit l'intéressement **I(N)** selon l'un des trois cas suivants :

EV(N) > 10%	$I(N) = 10\% \times [V_{o_{tp}}(N-1) + 0,5 \times V_{o_{ps}}(N-1)] \times (1+5\%) \times V_{a_{tp}}(N)$
EV(N) >= - 10% et <= 10%	$I(N) = EV(N) \times [V_{o_{tp}}(N-1) + 0,5 \times V_{o_{ps}}(N-1)] \times (1+5\%) \times V_{a_{tp}}(N)$
EV(N) < - 10%	$I(N) = - 10\% \times [V_{o_{tp}}(N-1) + 0,5 \times V_{o_{ps}}(N-1)] \times (1+5\%) \times V_{a_{tp}}(N)$

Pour chaque année N du contrat à compter de 2021, I(N) est plafonné à +/- 10 M€.

article 132 Recettes complémentaires de SNCF Voyageurs

Les recettes complémentaires de SNCF Voyageurs sont constituées notamment :

- des recettes liées à la concession de ses espaces commerciaux ou colonisation des espaces ;
- des recettes liées à la concession des espaces publicitaires de SNCF-Voyageurs,
- les commissions sur les ventes de produits annexes ;
- des indemnités forfaitaires versées par les voyageurs en situation de fraude ;
- des recettes des activités de transport effectuées dans le cadre de contrats ou de conventions avec des tiers (collectivités territoriales ou entreprises) ;
- des recettes d'interconnexion ;
- plus généralement de toutes recettes résultant de conventions dont l'objet est d'enrichir le service contractué par des prestations complémentaires personnalisées.

Ces recettes ne font pas l'objet de reversement à Ile-de-France Mobilités.

article 132-1 Les recettes d'interconnexion

SNCF-Voyageurs et la RATP ont conclu le 24 mai 1983 une convention générale d'exploitation permettant de faire circuler indifféremment le matériel roulant de chaque entreprise sur le réseau de l'autre.

La RATP facture à SNCF Voyageurs les charges qu'elle a engagées pour le compte de SNCF Voyageurs (recettes d'interconnexion pour la RATP). Réciproquement SNCF Voyageurs facture à la RATP les charges que celle-ci a engagées pour le compte de la RATP (charges d'interconnexion pour la RATP).

Le présent contrat est établi sur la base de la prévision de charges et produits liés à l'interconnexion tels que repris dans le tableau ci-dessous.

MAQUETTE D'INTERCONNEXION	En M €2019
Charges de circulation RATP / Produits SNCF	21,0
Produits de circulation RATP / Charges SNCF	77,3
SOLDE NET (en faveur de RATP)	56,3
Charges de la convention de maintenance	21,9
SOLDE NET (en faveur de RATP)	78,2

Dans le cadre des renégociations de la convention d'interconnexion entre SNCF et RATP, ces montants pourront être modifiés par voie d'avenant.

article 132-2 Les versements aux activités TER, au titre des titres Navigo en soudure

1) Périmètre admis commercialement par SNCF Voyageurs

La « soudure » correspond à la combinaison, sur un même trajet, hors LGV, sans obligation de rupture de charge à la gare située à la limite de la zone d'application des tarifs francilienne, de plusieurs titres de transport. Par dérogation au principe général d'interdiction de soudure, SNCF Voyageurs accepte comme titre de transport sur les trains des réseaux TER et Transilien la combinaison d'un titre Navigo, couvrant la zone tarifaire la plus périphérique de l'Île-de-France, et d'un abonnement, dont une des extrémités est la première gare après l'entrée en Île-de-France, appartenant à l'une de ces trois catégories :

- abonnement de travail pour un parcours entre une gare francilienne et une gare hors Île-de-France située à moins de 75 km de la gare tête de ligne parisienne ;
- abonnement Forfait (gamme commerciale nationale) pour un parcours entre une gare francilienne et une gare hors Île-de-France ;
- abonnement régional pour un parcours entre une gare francilienne et une gare hors Île-de-France sous réserve qu'une convention *ad hoc* ait été signée entre Île-de-France Mobilités, la Région ayant créé l'abonnement régional considéré et SNCF Voyageurs.

Un Navigo semaine peut être soudé avec	un abonnement de travail hebdomadaire, un abonnement forfait ou un abonnement régional hebdomadaire, mensuel ou annuel.
Un Navigo mois peut être soudé avec	un abonnement de travail mensuel ou annuel, un abonnement forfait ou un abonnement régional hebdomadaire, mensuel ou annuel.
Un Navigo annuel peut être soudé avec	un abonnement de travail mensuel ou annuel, un abonnement forfait ou un abonnement régional hebdomadaire, mensuel ou annuel.

2) Versements aux activités TER au titre des Navigo en soudure

L'objectif est d'assurer une continuité dans les versements effectués sur les comptes des activités TER au titre des Navigo vendus en soudure.

Pour l'activité TER de chaque région limitrophe de l'Île-de-France, les montants versés sont forfaitaires tels que définis dans le tableau ci-dessous :

Versements soudure (c.e. €2019)	M€ HT
TER Bourgogne-Franche-Comté	0,018
TER Centre Val de Loire	2,040
TER Hauts-de-France	3,232
TER Normandie	1,087
Total Soudures	6,377

Ces montants forfaitaires seront actualisés selon l'indexation annuelle prévue à l'article 142-1. Ils sont versés par Transilien aux activités TER et sont couverts par la rémunération forfaitaire R11 versée par Île-de-France Mobilités à SNCF Voyageurs.

Afin d'observer l'évolution des pratiques des voyageurs résidant dans les régions limitrophes, SNCF Voyageurs fournira, chaque année un reporting à Île-de-France Mobilités sur le dénombrement des titres réputés en soudure. Ce reporting se fondera sur des estimations établies selon les principes suivants :

- les abonnements de travail pour une durée donnée (hebdomadaires / mensuels / annuels) avec une extrémité située en Île-de-France, correspondant à une gare limite Île-de-France, et l'autre extrémité

correspondant à une gare non francilienne située à moins de 75 km de la gare tête de ligne parisienne, sont réputés soudés à un forfait Navigo « toutes zones » de même durée ;

- les abonnements forfaits ou abonnements régionaux pour une durée donnée (hebdomadaires / mensuels / annuels) avec une extrémité située en Île-de-France, correspondant à une gare limite Île-de-France, et l'autre extrémité hors Île-de-France, sont réputés soudés à un forfait Navigo « toutes zones » de même durée ;
- les volumes d'unités sont exprimés en mensualités, en convenant qu'un Navigo annuel vaut 12 mensualités et un Navigo semaine vaut 0,2381 mensualités ;

La répartition des volumes entre transporteurs consiste à :

- Etape 1 : reconstituer l'OD (origine-destination) du trajet de bout en bout afin de calculer le nombre de voyages et de VK (voyageurs kilomètres)

Exemple : un AT mensuel Creil/Survilleiers + un Navigo toutes zones mensuel devient une OD Creil / Paris de 51 km qui génère 44,6 voyages soit 2 274,60 VK (dont 936,60 VK AT et 1338,00 VK Navigo)
- Etape 2 : appliquer le modèle de répartition FC12K ou Themis s'il est déployé pour affecter à chaque activité desservant l'OD sa part de trafic et de volume de Navigo en soudure.

Si, postérieurement, Île-de-France Mobilités, les Régions limitrophes et SNCF Voyageurs s'accordent sur le fait de traiter les transactions relatives aux Navigo en soudure dans le cadre d'une convention multipartite, la présente clause sera abrogée.

Chapitre IV - ADAPTATIONS DE LA RÉMUNÉRATION DE SNCF VOYAGEURS LIÉES À L'EXÉCUTION DU SERVICE CONTRACTUALISÉ

article 133 Modification significative du service contractualisé

article 133-1 Principe général

Les modifications du service contractualisé visées en ANNEXE I-A-6 (complément ou suppression) décidées par Île-de-France Mobilités au cours du contrat dans les conditions prévues au présent contrat donnent lieu à un ajustement de la rémunération d'Île-de-France Mobilités. Cet ajustement est fondé sur la variation marginale des coûts de production induits par la modification de l'offre contractuelle.

Le cas échéant, une évaluation forfaitaire de la variation de Recettes Directes attendue est établie conjointement par Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs.

Un avenant prend en compte les conséquences sur la rémunération d'Île-de-France Mobilités et sur l'objectif de Recettes Directes de ces modifications significatives de l'offre contractuelle.

article 133-2 Ajustement de la rémunération

Une modification de l'offre contractuelle peut induire une variation marginale des coûts de production. Le montant de cette variation, noté V_{ChExpl} , est calculé sur la base d'un devis dont le modèle est défini conjointement. En outre, Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs établissent conjointement une évaluation forfaitaire de la variation attendue, suite à la modification de l'offre contractuelle, des Recettes Directes, notée V_{RD} .

Les montants de la rémunération R11, celui de l'objectif de Recettes Directes sont ajustés selon les formules suivantes, pour l'année n :

$$R11n' = R11n + V_{ChExpI}$$

$$ORDn' = ORDn + V_{RD}$$

La nouvelle rémunération R11n' ainsi déterminée se substitue alors contractuellement à la R11n0 pour la détermination, d'une part des acomptes définis à l'article 141 et, d'autre part des rémunérations calculées dans le cadre de la facturation annuelle dont les mécanismes sont décrits à l'article 142 et suivants.

article 134 Cas d'alerte à la pollution

Pendant les épisodes de pollution, une tarification incitative est mise en œuvre. Cette tarification est matérialisée par la délivrance d'un « forfait Anti-pollution » utilisable exclusivement, soit lorsque des restrictions de circulation s'imposent sur une partie de l'Île de France, en application des dispositions de l'article L223-2 du code de l'environnement et des arrêtés pris pour son application, soit lorsque le directeur général de Île-de-France Mobilités en autorise la distribution, sur demande expresse de sa présidente, quand la pollution de l'air le justifie.

SNCF-Voyageurs déclenche la tarification incitative en cas de mise en œuvre de mesures d'interdiction de la circulation de certaines catégories de voitures particulières conformément à l'arrêté interpréfectoral relatif aux procédures d'information-recommandation et d'alerte du public en cas d'épisode de pollution en région Île-de-France avant 19H (arrêté interpréfectoral 2016-01383 du 19 décembre 2016). Il n'y a pas de cas particulier, la moindre mesure de restriction de circulation de certaines catégories de voitures particulières prise dans ce cadre déclenche la tarification incitative. Parallèlement, Île-de-France Mobilités informe SNCF-Voyageurs dès lors qu'elle a connaissance d'une telle décision de la Préfecture de Police ou de la non-reconduction d'une telle décision pour le jour suivant. En dehors de ces circonstances réglementées, si Île-de-France Mobilités décide unilatéralement d'appliquer la tarification incitative, elle en informe SNCF-Voyageurs avant 19H la veille du jour d'application par messagerie électronique du Directeur Général ou de son représentant.

L'impact de l'application de la tarification incitative sur un jour J, noté Ij, est calculé comme suit :

$$I_j = 0,269 \times (\text{Montant des Recettes Directes « titres courts » RATP et SNCF-Voyageurs sur le jour J} - \text{Montant des Recettes Directes « titres courts » RATP et SNCF-Voyageurs d'un jour moyen})$$

Le montant des Recettes Directes « titres courts » RATP et SNCF Voyageurs d'un jour moyen est calculé chaque année, conjointement par la RATP, SNCF Voyageurs et Île-de-France Mobilités pour chacune des 6 catégories de jours à savoir :

- JOHV, jours ouvrés en période de vacances scolaires,
- JOV, jours ouvrés en période de vacances scolaires,
- SaHV, samedis hors période de vacances scolaires,
- SaV, samedis en période de vacances scolaires,
- DiV, dimanches et jours fériés en période de vacances scolaires,
- DiHV, dimanches et jours fériés hors période de vacances scolaires,

L'impact de l'application de la tarification incitative sur un jour J, noté Ij, est pris en charge par Île de France Mobilités, dans le cadre de la neutralisation précisée ci après : Ij est pris en compte dans l'objectif de recettes directes de l'année en cours. Cet impact est déterminé en euro HT, aux tarifs du début de contrat.

Les dépenses supplémentaires (renforcements des services et dépenses exceptionnelles de communication) font l'objet d'un devis proposé à Île-de-France Mobilités qui, après accord préalable à la mise en œuvre opérationnelle, en assure la prise en charge dans le cadre des autres rémunérations. Cette mise en œuvre opérationnelle ne pourra intervenir que si l'accord est communiqué à SNCF-Voyageurs avant 18h la veille.

Si la durée d'application de la tarification incitative est supérieure à cinq jours consécutifs, Île-de-France Mobilités et SNCF-Voyageurs procèdent à une analyse ad hoc pour établir si la préservation de l'équilibre financier du contrat nécessite, au-delà de l'application des dispositions décrites aux alinéas précédents du présent article, des mesures complémentaires en raison de l'effet de la tarification incitative sur les comportements de mobilité et d'achat des abonnés.

article 135 Autres mesures de gratuité partielle ou totale

Pour les autres cas où une mesure de gratuité totale ou partielle doit être appliquée à l'offre contractuelle, à la demande d'Île-de-France Mobilités uniquement, les modalités de calcul ainsi que les incidences sur les dépenses supplémentaires et délais de prévenance sont les mêmes que celles en cas d'alerte à la pollution définies à l'article 134.

En cas de mesures limitées à certaines lignes, SNCF Voyageurs précise à Île de France Mobilité, pour accord et avant application de la mesure, les modalités de calcul et les estimations des pertes de recettes correspondantes.

L'impact des mesures de gratuité partielle ou totale à la demande d'Île-de-France Mobilités est neutralisé : l'objectif de recettes de l'année en cours est ajusté à la baisse d'un montant forfaitaire fixé conjointement au préalable par SNCF Voyageurs et Île-de-France Mobilités.

Chapitre V - REMBOURSEMENT DES VOYAGEURS

article 136 Mesures commerciales ponctuelles

Île-de-France Mobilités ou SNCF Voyageurs peuvent décider de mesures commerciales ponctuelles à destination des voyageurs, telles que des ristournes sur le prix des titres ou le remboursement de tout ou partie des titres acquittés.

L'insuffisance de Recettes Directes qui en résulte est à la charge du décideur. D'un commun accord, les parties peuvent décider toutefois d'en partager la responsabilité et donc la charge.

Le montant de l'insuffisance de Recettes Directes est estimé conjointement et fait l'objet d'un accord écrit préalable entre les parties précisant le cas échéant la nature et les modalités de prise en charge.

article 137 Remboursement des voyageurs en cas de grève

Conformément à l'article 9 de la loi n° 2007-1224 du 21 août 2007, SNCF-Voyageurs s'engage à rembourser les voyageurs en cas de défaut d'exécution du plan de transport adapté ou du plan d'information lorsque SNCF Voyageurs est directement responsable de ce défaut d'exécution.

Indépendamment du respect du plan de transport adapté ou du plan d'information, SNCF-Voyageurs s'engage à rembourser les voyageurs concernés à hauteur de l'équivalent d'1/30^{ème} de forfait mensuel pour chaque jour où l'offre de transport réalisée sur un axe et/ou une ligne est inférieure au niveau de service minimum défini à l'article 23-1 soit 33 % de l'offre théorique.

Les remboursements décrits ci-dessus sont à la charge de SNCF-Voyageurs. Île-de-France Mobilités contribue au financement à hauteur des réfections de charges pour fait de grève qui lui ont été reversées par SNCF Voyageurs, déduction faite des surcoûts occasionnés pour Île-de-France Mobilités au titre de ladite grève.

article 138 Remboursement des voyageurs en cas de situation inacceptable

article 138-1 Situations impliquant un remboursement automatique des voyageurs

Lorsque la ponctualité des voyageurs est inférieure ou égale à 80 % sur un axe de ligne pendant trois mois ou plus sur une année civile, SNCF-Voyageurs s'engage à rembourser les voyageurs concernés, possédant un abonnement mensuel ou annuel, selon les modalités suivantes :

- Lorsque la ponctualité est inférieure ou égale à 80 % pendant 3 à 5 mois entiers (non nécessairement continus) sur l'année civile : remboursement à la hauteur d'un demi-forfait mensuel ;
- Lorsque la ponctualité est inférieure ou égale à 80 % pendant 6 à 9 mois entiers (non nécessairement continus) sur l'année civile : remboursement à la hauteur d'un forfait mensuel ;
- Lorsque la ponctualité est inférieure ou égale à 80 % pendant plus de 9 mois entiers (non nécessairement continus) sur l'année civile : remboursement à la hauteur d'un forfait et demi mensuel.

Les mois ayant été fortement impactés par des grèves (plus de 15 jours de grèves) et faisant l'objet d'un remboursement des voyageurs en cas de grèves tel que décrit à l'article 137, sont exclus du cas de remboursement pour situation inacceptable. Les remboursements décrits ci-dessus sont à la charge exclusive de SNCF-Voyageurs et ne sauraient venir en déduction de l'intéressement aux Recettes Directes défini par le présent contrat.

article 138-2 Autres situations

Sans préjudice de l'application des autres dispositions du présent chapitre et au-delà des situations inacceptables décrites à l'article 138-1, le Président d'Île-de-France Mobilités et le Président de SNCF Voyageurs peuvent s'accorder sur le fait qu'une situation est considérée comme inacceptable de façon temporaire. A titre d'exemple, peuvent être considérées comme situations inacceptables une interruption ou une réduction du trafic inopinée sur une durée conséquente suite à un incident majeur ; une mauvaise prise en charge des voyageurs par l'opérateur à la suite d'une situation perturbée : perturbation avec une durée supérieure aux normes, une mauvaise gestion des substitutions ou des itinéraires alternatifs ; etc.

SNCF Voyageurs et Île-de-France Mobilités peuvent le cas échéant s'accorder alors sur la réutilisation des réfections de charges afférentes à ces situations et SNCF Voyageurs procède au remboursement des voyageurs possédant un abonnement mensuel ou annuel.

Ce remboursement est limité à la valeur d'un demi-abonnement mensuel par abonné et par année civile.

article 139 Modalités pratiques de mises en œuvre des remboursements des voyageurs

SNCF Voyageurs, agissant en qualité de commissionnaire distributeur à la vente, accordera des avoirs (soumis à TVA applicable au taux en vigueur) aux voyageurs pour le compte d'Île-de-France Mobilités, responsable du transport en Île-de-France à l'égard des voyageurs.

Île-de-France Mobilités reconnaîtra à ce titre une créance détenue par SNCF Voyageurs qui résulte du mandat de distribution des titres de transport dévolu à SNCF Voyageurs conformément aux dispositions prévues à l'article 121 et à l'article 124 du présent contrat.

Cette créance de SNCF Voyageurs se traduira par la constatation par Île-de-France Mobilités d'un avoir au profit de SNCF Voyageurs égal à 100 % du montant (HT) de l'avoir consenti aux voyageurs par SNCF Voyageurs majoré de la TVA applicable au taux en vigueur. Cet avoir d'Île-de-France Mobilités au titre des remboursements effectués par SNCF Voyageurs sur le mois M est transmis selon la même périodicité et les mêmes modalités que les recettes directes d'un mois M selon les modalités prévues à l'article 124, soit un paiement au 15 de m+3.

Par ailleurs, lorsque le remboursement au bénéfice des voyageurs est lié à l'inexécution totale ou partielle de la prestation de transport par SNCF Voyageurs et des services associés : SNCF Voyageurs assumera en conséquence, en sa qualité de prestataire délégué, tout ou partie de cette inexécution dans les conditions prévues à l'article 136, ainsi qu'à l'article 137 et à l'article 138 ci-avant.

Cette inexécution sera matérialisée par la constatation par SNCF Voyageurs d'un avoir au profit d'Île-de-France Mobilités, égal au montant HT des avoirs consentis aux voyageurs, diminués d'une prise en charge par Île-de-France Mobilités du coût du remboursement aux voyageurs déterminé dans les conditions prévues à l'article 136, ainsi qu'à l'article 137 et à l'article 138 ci-avant, majoré de la TVA applicable au taux en vigueur. Cet avoir SNCF Voyageurs au titre d'un mois M, est transmis le 10 de M+2 selon les mêmes modalités que les factures

d'acomptes mensuels de SNCF Voyageurs d'un mois M selon les modalités prévues à l'article 141, avec un paiement au 24 de M+3.

Le cas échéant, un ajustement définitif de cet avoir de SNCF Voyageurs est intégré en autres rémunérations à la facture annuelle au 31 mars de N+1.

Le montant du remboursement aux voyageurs et des avoirs à émettre seront estimés conjointement, et au plus tard dans le cadre de la facture annuelle. Ces remboursements et leurs conséquences financières pourront faire l'objet d'un accord écrit préalable entre les parties précisant le cas échéant la nature et les modalités de prise en charge respectives.

Ces modalités s'appliquent au règlement financier du protocole d'accord relatif aux mesures commerciales accordées en lien avec la pandémie Covid 2019 (*tel que prévu par délibération du conseil d'administration d'Île-de-France Mobilités n°2020/085 du 17 avril 2020 et signé le 30/07/2020 par les parties prenantes à ce protocole*). Île-de-France Mobilités s'engage à prendre en charge le remboursement des forfaits Navigo annuels et Seniors à hauteur de 90% des remboursements correspondants. Par dérogation, elles s'appliqueront dès la production des justificatifs prévus à l'article 4 du Protocole. Le règlement financier tiendra compte de l'avance déjà octroyée par Île-de-France Mobilités à SNCF Voyageurs.

Elles s'appliquent également au règlement financier du protocole d'accord relatif au dispositif de remboursement destiné aux bénéficiaires de l'Aide médicale d'Etat tel qu'adopté par la délibération du conseil d'administration d'Île-de-France Mobilités n°2020/450 du 8 octobre 2020, pour les remboursements effectués sur les forfaits acquis en 2020. L'état récapitulatif produit par SNCF visé à l'article 7 de ce protocole fera apparaître, pour SNCF Voyageurs, les remboursements des voyageurs relatifs aux titres concernant la période du 1er janvier 2020 au 30/06/2020.

Chapitre VI - MODALITÉS DE FACTURATION ET DE RÈGLEMENT DE LA REMUNERATION DE SNCF VOYAGEURS

Dans l'hypothèse d'un changement de réglementation applicable à Île-de-France Mobilités ou SNCF Voyageurs impactant les modalités de facturation et de règlement (système EDI par exemple), Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs définiront conjointement les évolutions à apporter aux dispositions contractuelles du présent contrat.

article 140 Factures prévisionnelles

Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs partagent en amont de la constitution des factures prévisionnelles leurs prévisions de valeur pour le K11 (indice contractuel tel que défini à article 142-1) et pour le Tn (taux d'augmentation tarifaire de l'ANNEXE VI-1) de l'année en cours et de l'année suivante.

SNCF Voyageurs fournit à Île-de-France Mobilités trois prévisions détaillées de la facture relative à l'année n :

- une première prévision avant le 10 juin ;
- une seconde prévision avant le 30 septembre ;
- une dernière prévision avant le 10 décembre de l'année n.

Chacune de ces prévisions est accompagnée :

- d'une note explicitant pour chaque poste les hypothèses retenues ;

- d'une prévision pour l'année n de la rémunération R12 ;
- de la prévision fournie par Île-de-France Mobilités à SNCF Voyageurs sur les Ventes Globales Île-de-France.

Les prévisions de septembre et de décembre sont accompagnées, dès lors que l'année n+1 est couverte par le présent contrat :

- des principales hypothèses relatives à la facture annuelle pour l'année n+1 ;
- d'une prévision pour l'année n+1 de la rémunération R12.

article 141 Règlement des acomptes mensuels

Les acomptes mensuels sont établis sur la base du montant de la rémunération R11 en euros constants, des rémunérations en euros courants R12, R2. Ils sont versés mensuellement, sur la base d'échéanciers semestriels. Les acomptes du second semestre sont calculés en déduisant le montant des acomptes versés au premier semestre.

Le montant de l'intéressement aux recettes directes de l'année N-1 constaté dans la facture définitive n-1, est intégré dans l'échéancier des acomptes dus par Île-de-France Mobilités au titre du second semestre de l'année n. Les acomptes des mois de novembre et décembre de l'année n sont corrigés, pour tenir compte des hypothèses partagées entre Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs en matière de :

- Prévision du coefficient K11 d'indexation de la rémunération R11 pour l'année n,
- Prévision de l'intéressement sur les Recettes Directes pour SNCF Voyageurs,
- L'impact des avenants en vigueur,
- La prévision de Recettes Directes pour les mesures tarifaires d'alerte à la pollution et de gratuité sur les journées validées,
- La prévision de Bonus-Malus et réfections / pénalités (prévision établie en fonction du dernier reporting trimestriel connu à fin septembre).

L'impact des décisions prises par Île-de-France Mobilités mais non encore traduites par avenant dans les stipulations du présent contrat ne peut être intégré dans le calcul des acomptes dus par Île-de-France Mobilités.

Île-de-France Mobilités transmet à SNCF Voyageurs un échéancier des versements mensuels de l'année n, le 15 du mois de décembre n-1, le 15 du mois de juin n et le 10 du mois d'octobre n. Lorsque les dates de versement prévues ci-après se trouvent être un jour non ouvré, les versements correspondants sont effectués le dernier jour ouvré qui précède.

SNCF Voyageurs transmet, par Chorus Pro, à Île-de-France Mobilités la facture d'acompte correspondante au moins 10 jours ouvrés avant la date d'échéance, la date de dépôt sur Chorus Pro faisant foi. Pour le dépôt de la facture, SNCF Voyageurs devra saisir le code « Île-de-France Mobilités » et le numéro d'engagement qu'Île-de-France Mobilités lui aura communiqué dès le mois de janvier de l'année en cours. En cas de non-respect du calendrier des versements mensuels des acomptes par Île-de-France Mobilités, Île-de-France Mobilités verse des intérêts de retard, sur la base du nombre de jours de retard et du dernier taux d'intérêt légal publié à la date de facturation majoré de deux pour cent (2%). Les Parties acceptent que, si le taux d'intérêt légal précité est inférieur à zéro, ce taux sera présumé être égal à zéro. Tout retard dans le dépôt de la facture par SNCF Voyageurs décale d'autant la date limite de versement par Île-de-France Mobilités.

Les acomptes dus par Île-de-France Mobilités sont versés par Île-de-France Mobilités selon les modalités définies aux articles ci-dessous.

Les acomptes sont soumis à TVA au taux en vigueur.

article 141-1 Règlement des acomptes mensuels des rémunérations « R11 »

Les acomptes pour la rémunération R11 sont versés mensuellement par Île-de-France Mobilités le 24 de chaque mois M, sur la base des montants R11_{n0} prévus à l'ANNEXE VI-5, actualisés par application de la formule suivante :

$$R11n = R11n_0 * In / Io$$

Pour les acomptes du premier semestre de l'année n :

Pour n = 2020 et n = 2021 : $In / Io = ([INF n]) / 100$

Avec [INF n] = indice, en base 100 en 2019, annuel prévisionnel des prix à la consommation hors tabac de l'année n retenu dans les hypothèses économiques de la loi de finances de l'année n, après prise en compte, pour l'année 2021, de la réprévision de la moyenne prévisionnelle de l'inflation de l'année n-1, en base 100 en 2019.

Pour n > 2021 :

$In / Io = [K11 n-2] * \text{prévision atterrissage inflation } n-1 \text{ (PLFI } n-1) * \text{ hypothèse inflation } n \text{ (PLFI } n)$

Avec:

- [K11 n-2] = indice, en base 100 en 2019, d'indexation de la rémunération R11 de l'année n-2
- [PLFI n-1 / PLFI n] = Inflation telle que prise en compte dans le Projet de Loi de Finances

Pour les acomptes du second semestre de l'année n :

Pour n = 2020: $In / Io = ([INF n]) / 100$

Pour n > 2020 : $In / Io = [K11 n-1] * \text{ hypothèse inflation } n \text{ (PFLI } n)$

Avec :

- [K11 n-1] = indice, en base 100 en 2019, d'indexation de la rémunération R11 de l'année n-1
- [PLFI n] = Inflation telle que prise en compte dans le Projet de Loi de Finances

article 141-2 Règlement des acomptes mensuels de la rémunération « R12 »

Les acomptes pour la rémunération R12 sont versés mensuellement par Île-de-France Mobilités le 24 de chaque mois M+3, sur la base des montants R12_n exprimés en euros courants.

Le niveau de rémunération R12_n correspond au montant en euros courants de la rémunération R12 estimé pour l'année n par SNCF Voyageurs et transmise à Île-de-France Mobilités avant le 15 décembre de l'année n-1 dans le cadre de la prévision de facture.

Cas spécifique des acomptes relatifs à la redevance de marché

SNCF Voyageurs facturera à Île-de-France Mobilités une estimation de l'acompte à verser au titre de l'année N par SNCF Voyageurs à SNCF Réseau au titre de la redevance de marché. Cette estimation s'appuiera sur le montant définitif de la redevance de marché de l'année précédente, et sur l'évolution prévisionnelle en volume de l'offre contractuelle.

Cet acompte est réglé par Île-de-France Mobilités au plus tard le 15 décembre de l'année N-1, sous réserve que SNCF Voyageurs ait adressé la facture correspondante à Île-de-France Mobilités au plus tard le 15 novembre de l'année N-1. Dans ce cas, si le règlement d'Île-de-France Mobilités intervient postérieurement à la date de paiement de SNCF Voyageurs à SNCF Réseau, Île-de-France Mobilités verse des intérêts de retard, sur la base du nombre de jours de retard et du dernier taux d'intérêt légal publié à la date de facturation majoré de deux pour cent (2%). Les Parties acceptent que, si le taux d'intérêt légal précité est inférieur à zéro, ce taux sera présumé être égal à zéro.

Le montant de l'acompte de la redevance de marché payé par Île-de-France Mobilités au titre de l'année N est exclu de la base de calcul des acomptes de la rémunération R12 de l'année N.

article 141-3 Règlement des acomptes mensuels de la rémunération « R2 »

Les acomptes pour la rémunération R2 sont versés le 24 de chaque mois M sur la base des montants R2n exprimés en euros courants.

article 141-4 Cas particulier de la rémunération forfaitaire provisionnelle versée en application de l'article R 1241-25 du Code des transports

La contribution forfaitaire provisionnelle versée en 2020 dans les conditions définies à l'article R 1241-25 du Code des Transport constitue une avance financière destinée à assurer la continuité du service public de transports en Île de France dans l'attente de la signature par les deux parties du contrat d'exploitation. Cette somme qui a simplement vocation à permettre à SNCF Voyageurs de faire face à ses coûts d'exploitation n'est pas versée en contrepartie du service rendu. Elle n'est pas soumise à la TVA dès lors qu'elle s'analyse comme une opération exceptionnelle de financement provisoire en faveur de SNCF Voyageurs.

Cette simple avance est donc remboursable par SNCF Voyageurs par compensation avec les sommes dues par Île-de-France Mobilités en rémunération des services rendus à Île-de-France Mobilités par SNCF Voyageurs.

Le contrat pour la période 2020 à 2023 étant signé au cours de l'année 2020, Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs régulariseront la situation de la rémunération attendue à la date de la signature tel que suit.

A compter de l'entrée en vigueur du présent contrat :

- Île-de-France Mobilités émettra une facture, majorée de la TVA au taux en vigueur au titre des Recettes directes visées à l'article 124 pour la période de janvier à septembre 2020. Les modalités de dépôt de cette facture sont celles prévues à l'article 124-3. SNCF Voyageurs acquitte cette facture au 31 décembre 2020 sous réserve de son dépôt préalable par Île-de-France Mobilités, au plus tard le 14 décembre 2020.
- SNCF Voyageurs émettra une facture majorée de la TVA au taux en vigueur pour la période de :
 - o janvier à septembre 2020 au titre de la R12 déduction faites des économies sur les péages non facturés par SNCF Réseau pour le montant prévu au protocole Etat-Ile-de-France Mobilités portant sur le financement des pertes du système de transport francilien lié à la crise de la COVID-19 ;
 - o janvier à décembre 2020 au titre de la R2, ainsi que de la R11 majorée d'une indexation prévisionnelle de 1,1% déduction faite des économies induites par la période de confinement fixées forfaitairement à 10 M€ HT ;

Cette facture intègrera également le montant prévisionnel de l'intéressement aux recettes décrit à l'article 130, déduction faite par ailleurs de l'avance forfaitaire versée par Île-de-France Mobilités à SNCF Voyageurs en application de l'article R1241-25 du code des Transport depuis le 1^{er} janvier 2020 jusqu'à la date de signature du Contrat.

Les modalités de dépôt et de paiement de cette facture sont celles prévues pour les acomptes mensuels à l'article 141 ci-avant, avec paiement au 31 décembre 2020. Toutefois, le paiement de cette facture pour la quote-part de la R11, la R12 et la R2 des mois de juillet et août 2020 interviendra dès l'encaissement par Ile-de-France Mobilités de l'avance remboursable prévue dans le protocole Etat-Ile-de-France Mobilités portant sur le financement des pertes du système de transport francilien lié à la crise de la COVID-19.

- SNCF Voyageurs émettra une facture, majorée de la TVA en vigueur au titre de l'acompte de la redevance de marché 2021 visée à l'article article 142-2 au titre de l'année 2021. Les modalités de dépôt de cette facture sont celles prévues à cet article. Ile-de-France Mobilités acquitte cette facture au 31 décembre 2020 sous réserve de son dépôt préalable par SNCF Voyageurs au plus tard le 14 décembre 2020.

article 142 Facture annuelle

article 142-1 Indexation annuelle de la rémunération R11

Pour le calcul de l'indexation annuelle, les indices sont arrêtés avec 5 décimales (sous le format 1,xxxxx).

Chaque année, la rémunération R11 versée est déterminée sur la base des montants R11n0 prévus à l'article 128, actualisés par application de la formule suivante :

$$R11n = R11n0 * K11n$$

$$\text{Où } K11n = 0,65 * S_n/S_o + 0,06 * E_n/E_o + 0,25 * D_n/D_o + 0,04 * Fsd3n/Fsd3o$$

Avec :

S : indice trimestriel des salaires mensuel transport (www.indices.insee.fr ; identifiant : 010562720)

E : indice mensuel Electricité (www.indices.insee.fr ; identifiant : 1764003)

D : indice mensuel Services (www.indices.insee.fr ; identifiant : 1764296)

FSD 3 : indice mensuel des frais et services divers 3 (www.lemoniteur.fr ; identifiant : FSD3)

Pour les indices S : So = moyenne arithmétique du 4^{ème} trimestre de l'année 2018 et des 3 premiers trimestres de l'année 2019, et Sn = moyenne arithmétique du 4^{ème} trimestre de l'année N-1 et des 3 premiers trimestres de l'année N.

Pour les indices I = C, E, D ou Fsd3 : Io = moyenne arithmétique d'octobre 2018 à septembre 2019, et In = moyenne arithmétique d'octobre de l'année n-1 à septembre de l'année n.

Dans le cas où un des indices ci-dessus venait à ne plus être publié, Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs se rapprochent pour déterminer l'indice de remplacement, sur la base des recommandations éventuelles de l'INSEE. Le raccordement entre l'ancien et le nouvel indice est réalisé en utilisant la dernière valeur publiée de l'indice supprimé (et la valeur de l'indice de remplacement correspondant au mois / trimestre concerné).

Sauf indication contraire, le coefficient d'indexation K11 est également utilisé pour indexer les montants unitaires exprimés en € 2019 indiqués dans le présent contrat.

La rémunération annuelle R11 est soumise à TVA au taux en vigueur.

article 142-2 Facturation de la rémunération annuelle R12

Les charges de redevances, péages, les redevances facturées par Gares & Connexions au titre des départs-trains des gares A franciliennes et B&C hors Île-de-France impôts et taxes constituant la rémunération R12 sont facturées par SNCF Voyageurs selon les modalités prévues à l'article 128. SNCF Voyageurs produit des justificatifs prévus dans l'ANNEXE VI-6.

La rémunération annuelle R12 est soumise à TVA au taux en vigueur.

article 142-3 Facturation de la rémunération annuelle R2

La rémunération R2 est fixe et forfaitaire.

La rémunération annuelle R2 est soumise à TVA au taux en vigueur.

article 142-4 Règlement de la facture annuelle

Au 31 mars de l'année n+1 au plus tard, SNCF Voyageurs transmet une facture récapitulative faisant apparaître pour l'ensemble des éléments constituant la rémunération définitive versée par Île-de-France Mobilités après actualisation dans les conditions prévues à l'article 142-1 les éléments suivants :

- les composantes de la rémunération R1 :
 - o la rémunération « R11 » le cas échéant modifiée pour tenir compte des évolutions d'offre ;
 - o la rémunération « R12 » ;
- la rémunération relative au financement des investissements antérieurs R2 ;
- les incitations financières (bonus/malus, intéressements) ;
- l'intéressement aux Recettes Directes défini à Chapitre II - (IRDn est négatif lorsque les recettes réelles sont inférieures à l'objectif et positif lorsqu'elles sont supérieures à l'objectif) ;
- les autres rémunérations éventuelles dont notamment les ajustements liés à l'ANNEXE IV-B-8 billettique communautaire ou les taxis à la demande listés ci-après ;
- aux éventuelles pénalités / réfections liées à l'exécution du service définies par le présent contrat.

La facture annuelle établie par SNCF Voyageurs reprend :

- le montant de la facture annuelle ;
- le montant des acomptes versés ;
- le solde à payer (avec le cas échéant les avoirs), au titre de l'année n. Ce solde de l'année n est calculé par différence entre le montant total des acomptes mensuels versés par Île-de-France Mobilités d'une part, et le montant définitif de la facture annuelle d'autre part ;
- la TVA applicable au taux en vigueur sur les éléments de la rémunération.

Le cas échéant, cette facture annuelle globale pourra se traduire par un avoir.

A l'issue des travaux de vérification réalisés par Île-de-France Mobilités, cette dernière peut contester le montant du solde à payer facturé par SNCF Voyageurs au titre de l'année n. Dans ce cas, Île-de-France Mobilités informe SNCF Voyageurs par courrier électronique, dans les meilleurs délais et au plus tard sous 45 jours à compter de la réception de la facture annuelle. Un courrier formalise le montant de la rémunération issue des travaux de vérification à verser par Île-de-France Mobilités au titre de l'année n et les retraitements réalisés.

Dans l'hypothèse où le montant total des acomptes mensuels versés par Île-de-France Mobilités est inférieur au montant de la rémunération issue des travaux de vérification à verser par Île-de-France Mobilités, Île-de-France Mobilités règle le solde à SNCF Voyageurs au plus tard dans les 45 jours suivants la réception par Île-de-France Mobilités de la facture annuelle, sous réserve d'un délai raisonnable de réponse aux questions d'Île de France Mobilités soulevées par la vérification des montants facturés.

Dans l'hypothèse inverse, Île-de-France Mobilités émet un titre de recette au plus tard dans les 90 jours suivant la réception par Île-de-France Mobilités de la facture annuelle. Ce titre de recette pourra, à la discrétion d'Île-de-France Mobilités, faire l'objet d'une retenue sur le montant de l'acompte de la rémunération R1 à verser par Île-de-France Mobilités au titre du mois de juillet N+1, déduction faite des remboursements opérés par SNCF-Voyageurs dans l'intervalle.

En cas de désaccord sur les retraitements réalisés, SNCF Voyageurs pourra, et sans que cela soit un préalable à toute action contentieuse, déclencher la procédure de conciliation prévue à l'article 167. La mise en œuvre de la procédure de conciliation ne fait pas obstacle à l'application des dispositions prévues par les alinéas précédents.

En cas de non-respect du calendrier de versement des concours publics par Île-de-France Mobilités, Île-de-France Mobilités verse des intérêts de retard, sur la base du nombre de jours de retard et du dernier taux d'intérêt légal publié à la date de facturation majoré de deux pour cent (2%). Les Parties acceptent que, si le taux d'intérêt légal précité est inférieur à zéro, ce taux sera présumé être égal à zéro. Le présent alinéa s'applique également à l'issue de la procédure de conciliation.

Les factures seront accompagnées des pièces justificatives suivantes :

- le tableau de bord mensuel cumulé sur l'année défini à l'article 63-2 ;
- un détail du calcul des indices d'actualisation des rémunérations ;
- le calcul détaillé des bonifications et pénalités / réfections ;
- les justificatifs de paiements des Impôts et Taxes conformément à l'ANNEXE VI-6;
- le calcul de l'intéressement aux Recettes Directes ;
- le détail des péages identifiés par SNCF Réseau comme relevant de l'activité Transilien et facturés par SNCF Réseau à SNCF Voyageurs pour l'exécution du service de référence décrit au Titre II ;
- le tableau récapitulatif (présentant le nombre de courses réalisées et le coût de ces courses, avec leurs origines et destinations) des prestations de taxi à la demande sur les gares de Santeuil le Perchay, de Montgeroult Courcelles, Trie-Château, Liencourt-Saint-Pierre, Lavilletterre, intégralement remboursées par Île-de-France Mobilités à SNCF Voyageurs ;
- le compte-rendu financier de l'exploitant intégré au rapport annuel tel que décrit à l'article 155.

Toutes les annexes à la facture annuelle sont formellement validées par SNCF Voyageurs.

TITRE VII. MODALITES D'EXECUTION DU CONTRAT

Chapitre I - CLAUSES SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES

article 143 Introduction

Dans un contexte où la mobilité durable suscite des attentes de plus en plus fortes de la part des voyageurs, SNCF Voyageurs a l'ambition de proposer des offres de transport adaptées au plus grand nombre, articulées autour du chaînon central qu'est le train dans le respect des meilleurs standards en matière de responsabilité sociale et environnementale, en contribuant activement à la cohésion et au dynamisme du territoire francilien.

Le secteur des transports représente 33 % de la consommation d'énergie finale en France et est le principal émetteur de CO₂, avec 39 % des émissions totales de gaz à effet de serre. Il s'agit de l'un des principaux secteurs sur lequel il est possible d'agir dans le cadre de la transition écologique et solidaire.

Le train est la colonne vertébrale de la mobilité sobre en carbone. La part du ferroviaire représente 10 % du transport de voyageurs et de marchandises pour seulement 1,6 % des consommations d'énergie et 0,6 % des émissions de CO₂ des transports.

En Île-de-France, l'électrification des lignes ferroviaires est quasiment complète. La ligne P, sur certaines branches, reste la seule exception, et l'électrification est en cours sur la branche Paris-Provins. A date (chiffres 2018), la consommation énergétique de Transilien est d'un peu moins de 1,5 GWh, à 94% d'origine électrique. Le gazole ferroviaire ne représente que 2% du mix énergétique de Transilien.

Ainsi, convaincu que la réponse au défi du changement climatique passe, pour l'Île-de-France, par le développement de modes de transport collectifs lourds, Transilien souhaite conforter sa stratégie Mass Transit, c'est-à-dire sa capacité à accueillir toujours plus de voyageurs en assurant la performance et la fluidité de leurs déplacements. D'autres actions essentielles en faveur du développement durable sont aussi menées dans les technicentres, les gares, les trains et auprès des habitants.

article 144 Bilan annuel d'émissions de gaz à effet de serre de SNCF Voyageurs

Au-delà des exigences réglementaires imposant la réalisation et la publication bilan d'émissions de gaz à effet de serre (BEGES) ou bilan carbone tous les 3 ans pour les entreprises employant plus de 500 personnes, SNCF Voyageurs réalisera un BEGES annuel correspondant à l'ensemble des missions prévues par le présent contrat. Cela permettra :

- une connaissance de ses émissions et la recherche de pistes de réduction, sachant que la pertinence des actions mises en place ne peut être mesurée qu'un ou deux ans plus tard ;
- un outil d'aide à la décision avec des économies financières à la clé ;
- un outil d'amélioration continue.

La liste des items retenus pour le calcul du BEGES Transilien relève des scopes 1 et 2 :

- *Scope 1*
 - o o Consommation de fioul et gaz des bâtiments ;
 - o o Consommation de traction thermique ;
 - o o Consommation de gaz de climatisation du matériel roulant.
- *Scope 2*
 - o o Consommation électrique des bâtiments et de la traction ;
 - o o Consommation liée à la production de chaleur des bâtiments liée au réseau urbain chauffage urbain.

SNCF Voyageurs complètera le BEGES avec les taux de contribution des items, et fournira leur mise à jour tous les ans à la fin du premier semestre.

Par ailleurs, SNCF Voyageurs fournira la mise à jour des indicateurs utilisés pour l'information sur les émissions de gaz à effet de serre des prestations de transport sur le périmètre Transilien, chaque année au cours du premier semestre.

article 145 Politique de réduction de l'empreinte environnementale

article 145-1 Renouvellement de la certification des technicentres

Des systèmes de management environnemental (SME) financés par les précédents contrats ont été déployés dans les technicentres franciliens. Le SME permet de mettre en place un mode de production, de gestion et de fonctionnement qui intègre une dynamique de maîtrise des impacts environnementaux des activités industrielles.

Dans ce cadre, les cinq technicentres franciliens ont renouvelé leur certification ISO 14001 version 2015 :

Technicentre de Paris Saint Lazare : Juin 2017 ;

Technicentre de Paris Est : Novembre 2017 ;

Technicentre de Villeneuve : Juillet 2018 ;

Technicentre de Paris Rive Gauche : Avril 2018 ;

Technicentre de Paris Nord : Décembre 2018.

SNCF Voyageurs pérennisera cette pratique sur la période 2020-2023, en prenant en compte les évolutions de périmètre et les créations de nouveaux ateliers.

article 145-2 Accélération du démantèlement et du recyclage du matériel

Les marchés de démantèlement permettent à Transilien de respecter ses obligations réglementaires et environnementales et de réduire l'utilisation de voies de service pour le stationnement de matériel en attente de démantèlement.

Ce démantèlement des engins en fin de vie se fait intégralement sur le territoire français, dans le respect des normes en vigueur (environnement, amiante...) et en augmentant la part de recyclage. Plus de 700 caisses seront démantelées sur la durée du contrat (2020-2023) et SNCF Transilien s'engage à une augmentation du pourcentage de valorisation des matières dans ces démantèlements pour atteindre les 95%.

article 145-3 Mise en place de compteurs d'énergie dans les trains

Obligation réglementaire inscrite au Document de Référence du Réseau, la mesure en circulation comme en stationnement de la consommation des engins permettra de mener des actions ciblées afin de faire diminuer la facture d'électricité, générant à la fois des économies et une réduction des émissions.

Cela permettra d'identifier facilement les sources de gaspillage ou de surconsommation anormales et de mener des actions correctives. Ces actions pourraient, par exemple, amener à modifier les gestes-métiers Traction ou Maintenance sur certains sites de garage en limitant les temps ou les rames restent sous-tension.

SNCF Voyageurs s'engage à fournir les données de comptage d'énergie dans un délai raisonnable après la mise en service des compteurs par flotte de matériel et leur intégration dans la chaîne de traitement des systèmes d'information. Sur les compteurs déjà installés, SNCF Voyageurs fournira les données disponibles avant le 31 décembre 2021. A l'échéance du Contrat, SNCF Voyageurs aura équipé environ 600 rames de compteurs d'énergie soit 500 de plus qu'au 1^{er} janvier 2020.

article 145-4 Écoconception des gares

SNCF Gares & Connexions s'engage à développer les projets de rénovation éco-conçus des gares : dès la phase de conception, des solutions pour réduire l'impact environnemental des gares sont proposées. Les objectifs sont d'améliorer l'efficacité énergétique, préserver les ressources et prendre en compte les effets du changement

climatique. Les principes d'écoconception s'appliquent lors des travaux mais aussi lors de l'exploitation de la gare.

L'ensemble de ces objectifs est matérialisé dans la Charte Environnement des Gares d'Île-de-France, diffusée auprès des maîtres d'ouvrage et maîtres d'œuvre. Cette charte s'accompagne d'outils et de fiches pratiques qui seront alimentés par les retours d'expérience à mener.

L'axe Energie sera particulièrement étudié avec l'étude puis la définition d'une stratégie de production d'énergie renouvelable.

Le second axe majeur sera la prise en compte de la biodiversité : à partir d'une fiche dédiée de la Charte Environnement « Pour un paysage peu coûteux et respectueux de la biodiversité », des solutions seront proposées aux maîtres d'ouvrage et maîtres d'œuvre pour préserver voire favoriser le développement de la biodiversité grâce aux aménagements des différents espaces de la gare.

Plusieurs principes seront déployés tels que privilégier les essences locales et non invasives lors de la végétalisation des espaces autour des gares, concevoir un paysage qui allie facilité d'entretien et esthétique, choisir des équipements adaptés et sensibiliser les voyageurs et les riverains des gares à cet enjeu. Pour accompagner les acteurs des projets, des partenariats seront poursuivis avec la Ligue de Protection des Oiseaux et les chantiers d'insertion chargés de l'entretien de ces espaces.

Un axe de développement sera aussi mis en œuvre pour favoriser les interfaces entre les espaces des gares et les quartiers environnants voire entre les gares pour développer les continuités écologiques. Des travaux communs avec des institutionnels et des écoles seront mis en œuvre pour proposer des outils de diagnostic et d'aide à la décision. Ces outils, construits avec nos différents partenaires, seront basés sur des expérimentations et partages d'expériences.

article 146 Agir pour l'insertion et la diversité dans les territoires

Acteur majeur de la région Île-de-France, le groupe SNCF endosse un rôle important dans le développement des territoires. En optimisant dans la durée les retombées économiques et sociétales de ses activités, le groupe SNCF accompagne le développement du tissu économique local et inscrit son action au service de l'intérêt public : aide à l'insertion, achats solidaires, lutte contre l'exclusion, le groupe SNCF multiplie les initiatives pour créer du lien.

article 146-1 Achats responsables

Depuis 2012, SNCF Voyageurs est titulaire du label « Relations Fournisseurs et Achats Responsables » et est membre fondateur de l'initiative sectorielle ferroviaire « Railsponsible ». Transilien s'est engagé dans une démarche d'achats responsables conformément aux engagements du Groupe SNCF. A chaque étape du processus d'achats sont intégrées des exigences RSE.

L'engagement de SNCF Transilien consiste notamment à :

- participer au développement du territoire et de l'économie locale en favorisant les partenariats avec le secteur de l'Economie Sociale et Solidaire, notamment pour le Handicap et l'Insertion ;
- mesurer et réduire l'impact environnemental de ses achats en intégrant des exigences et critères de notation RSE dans ses marchés en termes de réduction des émissions de gaz à effets de serre, de gestion et valorisation des déchets et de réemploi ou recyclage de certains équipements ;
- prendre en compte le coût en cycle de vie des produits pour limiter, à chaque fois que cela est possible, les impacts nocifs sur l'environnement ;
- réaliser des évaluations régulières de la performance RSE de ses fournisseurs dans le cadre de sa démarche de maîtrise des risques de la chaîne de valeur ;
- former ses équipes aux achats responsables et enjeux RSE.

En particulier, SNCF Voyageurs s'engage à réaliser sur le périmètre du Contrat :

- Une part d'au moins 15 % des achats et charges externes hors Matériel Roulant auprès de PME franciliennes à l'horizon 2023.

- Une augmentation de +30% par rapport à l'engagement du contrat 2016-2019 sur le volume des achats solidaires auprès d'entreprises d'insertions et d'entreprises du secteur protégé à l'horizon 2023.

article 146-2 Recrutements

SNCF Transilien recrute chaque année environ 800 nouveaux collaborateurs. La mixité est une priorité dans ces recrutements qui sont composés à environ 30% de collaboratrices et 50% dans le recrutement des alternants. Il existe néanmoins encore des disparités fortes entre les métiers. Il reste en effet encore difficile d'avoir des candidatures de femmes dans le domaine de la maintenance et de la conduite des trains. De ce fait, SNCF Voyageurs propose de poursuivre une politique volontariste de promotion de la mixité des métiers auprès des femmes :

- les offres d'emploi publiées s'adressent aux femmes comme aux hommes dans leur rédaction ;
- dans le cadre de la promotion des métiers du ferroviaire en IDF dans les collèges et lycées, SNCF insiste sur les possibilités offertes aux jeunes filles dans tous les métiers y compris techniques afin de les inciter à se positionner sans aucune barrière ;
- participation au Girl's day ;
- déclinaison dans les différentes Lignes de la semaine dédiée à la mixité et à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes au sein de l'entreprise et de Transilien.

Au-delà des recrutements, SNCF Voyageurs développe un panel d'actions visant à intégrer de nouveaux collaborateurs de profils parfois très différents :

- SNCF Voyageurs anime une démarche de promotion des métiers du ferroviaire en Île-de-France dans les lycées et collèges d'Île-de-France auprès de plus de 5000 jeunes par an et met un accent particulier sur la féminisation de ses métiers ;
- SNCF Voyageurs développe des dispositifs d'alternance pour ses emplois en Île-de-France, en gare et en technicentre, afin de mieux répondre aux enjeux du recrutement en Île-de-France. Ces dispositifs développés en partenariat avec des lycées professionnels d'Île-de-France permettent d'accueillir et de former des jeunes ou des personnes en reconversion ;
- SNCF Voyageurs développe son rôle sociétal au travers des passerelles Promévil (pour l'insertion dans le monde professionnel de personnes en rupture d'emploi) ou Hantrain (dispositif offrant un retour à la formation et à l'emploi dans des conditions optimales aux personnes en situation de handicap, en recherche d'emploi et voulant se réorienter professionnellement), en permettant à une quinzaine de personnes par an, en situation de retour à l'emploi, de concrétiser leur projet. Le rythme de la formation, de l'alternance terrain / centre de formation et la pédagogie utilisée sont adaptés à ces profils.
- SNCF s'engage également auprès des jeunes en difficulté d'intégration dans le monde professionnel à travers l'accueil de jeunes en service militaire volontaire et prochainement en partenariat avec les écoles de la 2ème chance.

Ainsi, SNCF Voyageurs confirme son engagement en faveur de l'emploi, de la mixité et de la diversité à travers les engagements annuels suivants :

- recrutement d'une dizaine de personnes en situation de handicap (dont certaines issues d'Hantrain) ;
- une dizaine de recrutements par an via les passerelles Promévil et Hantrain ;
- accueil de 5 et 10 stagiaires du Service Militaire Volontaire ;
- plus de 100 jeunes en alternance ;
- 200 jeunes collégiens en stage découverte de 3ème ;
- promotion de la mixité dans les recrutements.

article 146-3 Chantiers d'insertion

Afin d'agir pour les personnes en fragilité, SNCF Voyageurs aura recours, pour certains de ses besoins en entretien d'espaces verts, à des chantiers d'insertion pour accélérer le parcours d'insertion des personnes éloignées de l'emploi, en alliant production, formation et accompagnement spécifique. Les chantiers d'insertion ont pour

objectif de permettre l'insertion sociale et professionnelle des personnes en parcours, tout en réalisant des actions d'utilité sociale et/ou durable au service des territoires et des acteurs locaux, dans une démarche partenariale.

article 146-4 Interventions en milieu scolaire

SNCF Voyageurs intervient depuis plus de 20 ans dans les établissements scolaires en Île-de-France afin de favoriser une mobilité citoyenne et durable. Plus de 50 000 élèves sont concernés chaque année.

Dans le cadre du programme « Voyageur et Citoyen », des agents SNCF volontaires et formés sensibilisent les élèves dès le CM1 à l'usage des transports ferroviaires. Cette action, en contribuant à éviter des accidents et à réduire les incivilités, participe à la qualité de service et au sentiment de sûreté des voyageurs.

SNCF intervient également en fin de collège et dans les lycées, lors de forums ou en classe, pour présenter les métiers du monde ferroviaire et ainsi contribuer à l'orientation des jeunes. Plus que jamais, à travers ces interventions, SNCF Voyageurs veut favoriser une mobilité inclusive essentielle à l'accès à l'emploi ou à la formation pour les jeunes en difficulté.

SNCF Voyageurs s'engage également à intervenir plus spécifiquement dans les territoires les moins favorisés (les quartiers prioritaires de la ville), en développant un nouvel outil d'intervention en milieu scolaire spécifiquement conçu pour lever les freins à la mobilité en transports en commun auprès des jeunes habitants de ces territoires.

article 146-5 Gares partagées

Un des objectifs de SNCF Gares & Connexions est d'animer les gares d'Île-de-France en implantant des commerces et des services, principalement à destination des voyageurs du quotidien, mais aussi ouverts sur les territoires. Au-delà des grandes enseignes, qui ne s'implantent que dans les grandes gares, SNCF Gares & Connexions a souhaité ouvrir ses gares depuis 2015 à d'autres types de porteurs de projets.

L'objectif est d'identifier des projets innovants et des acteurs du territoire pour réinvestir des bâtiments-voyageurs de moyenne et grande couronne. Pour ce faire, SNCF Gares & Connexions lance chaque année un appel à projet, à destination des milieux associatifs, de l'économie sociale et solidaire, des CCI...

Certains projets sont incubés de manière à consolider leur modèle économique et à préparer les porteurs de projets aux contraintes de l'ERP gare. Les redevances sont adaptées à chaque projet afin d'accompagner leur montée en puissance et de leur assurer un équilibre financier.

En parallèle, SNCF Gares & Connexions vient de renouveler son partenariat avec la « Ruche qui dit Oui » et la chambre d'agriculture d'Île-de-France afin de proposer aux voyageurs des produits maraichers en circuits courts dans 50 gares d'Île-de-France.

Enfin, en lien avec Île-de-France Mobilités, SNCF Gares & Connexions a lancé en mars 2019 le projet « Gares de demain », qui consiste à réinvestir les gares de moyenne et grande couronne en inventant de nouveaux services, en co-construction avec les territoires et en fonction des besoins de chacun. Là encore, les projets qui émergent sont souvent issus du secteur associatif et de l'Économie Sociale et Solidaire, avec un fort ancrage territorial.

article 147 Santé des voyageurs et des riverains

Dans le domaine de la santé, SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions s'engagent à mener des actions pour améliorer la qualité de l'air sur l'ensemble du réseau de transport et à lutter contre le bruit et à se montrer vigilante vis-à-vis de risques émergents ou encore mal évalués, comme ceux des champs électromagnétiques.

1) la qualité de l'air

Le renouvellement du matériel roulant permet de réduire les émissions polluantes dans l'environnement extérieur et souterrain. SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions chacune pour ce qui la concerne s'engagent à mesurer et assurer une surveillance de la qualité de l'air dans les gares souterraines et à rendre les données publiques. En complément du renouvellement du matériel roulant qui permet de réduire les émissions de particules, SNCF Voyageurs établira un plan d'actions, intégrant des investissements de modernisation des matériels roulants ; SNCF Gares & Connexions établira de même un plan d'actions, intégrant des investissements relatifs aux systèmes de ventilation, de traitement d'air ou toute autre technologie permettant d'améliorer la qualité de l'air dans les gares souterraines, en coordination avec SNCF Réseau afin de réduire significativement l'exposition des salariés et usagers. En cas d'évolution des recommandations ou prescriptions émanant de l'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire (ANSES) ou du Ministère, SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions s'engagent à renforcer le plan d'actions pour satisfaire ces nouvelles exigences. Une note de synthèse sur l'évolution de la qualité de l'air dans les gares souterraines et sur les actions mises en place pour son amélioration sera remise annuellement à Île de France Mobilités

2) Le bruit

SNCF Voyageurs et SNCF Gares & Connexions sont attentifs à l'optimisation du couple information voyageurs-sonorisation et à la gêne potentielle des riverains. Pour cela, SNCF Voyageurs a mis en place une gestion attentive des plaintes afin de résoudre les nuisances ressenties et exprimées. De son côté, SNCF Gares & Connexions engage les investissements nécessaires au traitement des nuisances sonores en gare dans le respect du programme d'investissements convenu entre les parties. SNCF Voyageurs agit également sur le matériel roulant, en généralisant par exemple l'utilisation de semelles en matériau composite, afin de réduire les nuisances générées par son utilisation.

3) Champs électromagnétiques

Dans le cadre du déploiement de la 3G/4G, des règles seront définies avec les opérateurs pour réduire au maximum l'exposition des voyageurs dans chaque gare.

SNCF Gares & Connexions s'engage à mettre en œuvre progressivement, lorsque cela est techniquement possible, des mesures de champs électromagnétiques de ses gares équipées et à communiquer l'ensemble des résultats à Île de France Mobilités via une note de synthèse sur les résultats de ces mesures.

article 148 Lutte contre le dumping social

SNCF Voyageurs s'engage à continuer à lutter contre toute forme de dumping social dans le monde du transport car aucune forme de concurrence ne doit s'appuyer sur une régression sociale.

article 149 Préservation des conditions de travail et de la qualité du dialogue social

Île-de-France Mobilités est attentif aux conditions de travail des agents de SNCF Voyageurs. Il invite SNCF Voyageurs à veiller à la préservation de la qualité du dialogue social et à l'amélioration de la qualité des conditions de travail de ses agents.

SNCF Voyageurs assurera les meilleures conditions de travail possibles à ses salariés, préviendra les accidents du travail et garantira la santé au travail de ses salariés (y compris contre les risques psycho sociaux).

SNCF Voyageurs mène une politique active de réduction des expositions professionnelles aux émissions de particules fines dans ses espaces souterrains. Elle s'engage à assurer une surveillance de la qualité de l'air sur dans ses gares souterraines et à informer ses salariés des résultats de ces mesures. Elle établira un plan d'actions afin de réduire significativement les expositions professionnelles, conformément aux dispositions de l'article 147.

Par ailleurs, SNCF Voyageurs mettra en œuvre, par le dialogue social, les procédures les plus adaptées à la valorisation individuelle et collective du travail des salariés. Elle s'efforcera de poursuivre et approfondir le dialogue social au sein de l'entreprise. Elle veillera également à améliorer les qualifications de ses salariés par des actions de formation, l'organisation de parcours professionnel pour les encadrants qui ont la responsabilité de la gestion d'équipe, mais également pour les agents en contact avec les clients afin de créer une vraie culture du service en Ile de France.

article 150 Lutte contre les discriminations SNCF Voyageurs mène une politique active de promotion de l'égalité au sein de l'entreprise.

Cette politique se traduit par les efforts de SNCF Voyageurs en matière de :

- Promotion de l'égalité hommes-femmes dans la politique de rémunération et dans la structure hiérarchique (évolution professionnelle)

- Insertion professionnelle des jeunes et des personnes handicapées
- Lutte contre toute forme de discrimination.

article 150-1 Promotion de l'égalité hommes-femmes dans la politique de rémunération et dans la structure hiérarchique (évolution professionnelle)

Dans ce cadre, l'accord signé par SNCF Voyageurs avec 3 organisations syndicales afin de favoriser la mixité et l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes s'inscrit dans la continuité de la politique initiée depuis 2006, et vise à accroître la féminisation des métiers de l'entreprise, à garantir des règles équitables dans les parcours professionnels, à lutter contre toutes les formes de sexisme et à favoriser l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.

Il s'accompagne de la démarche et des initiatives du réseau SNCF au Féminin qui depuis plusieurs années cherche à renforcer le rôle des femmes dans l'entreprise.

article 150-2 Insertion professionnelle des jeunes et des personnes handicapées

SNCF Voyageurs est un recruteur majeur et développe un panel d'actions visant à intégrer de nouveaux collaborateurs de profils parfois très différents.

SNCF Voyageurs développe des dispositifs d'alternance dits « pilotés » pour ses emplois en Île-de-France, en gare et en technicentre, afin de mieux répondre aux enjeux du recrutement en Île-de-France. Ces dispositifs développés en partenariat avec des lycées professionnels d'Île-de-France permettent d'accueillir et de former des jeunes ou des personnes en reconversion. A l'issue de leur formation (1 ou 2 ans selon le cursus), ils constituent un vivier qualitatif connaissant la culture d'entreprise et ses valeurs.

Développant son rôle sociétal au travers des passerelles Promévil (pour l'insertion dans le monde professionnel de personnes en rupture d'emploi) ou du dispositif Hantrain (dispositif offrant un retour à la formation et à l'emploi dans des conditions optimales aux personnes en situation de handicap, en recherche d'emploi et voulant se réorienter professionnellement), SNCF Voyageurs permet à près d'une quinzaine de personnes par an, en situation de retour à l'emploi, de concrétiser leur projet. Le rythme de la formation, de l'alternance terrain / centre de formation et la pédagogie utilisée sont adaptés à ces profils. SNCF Voyageurs développe aussi un certain nombre d'actions permettant d'intégrer, en recrutement direct, des collaborateurs en situation de handicap.

SNCF Voyageurs milite depuis plusieurs années pour favoriser l'égalité des chances et mène des actions au cœur des quartiers prioritaires où les difficultés sociales constituent des freins à l'accès au marché de l'emploi. Les actions phares à ce jour sont les opérations de recrutement dans les quartiers via les « Rendez-vous Egalité & Compétences », le dispositif du Service Militaire volontaire ainsi que des partenariats comme celui engagé par SNCF Voyageurs en 2019 avec les Ecoles de la 2ème Chance (E2C).

Par ailleurs, SNCF Voyageurs ambitionne de susciter de nouvelles vocations chez les jeunes et anime à ce titre une démarche de promotion des métiers dans les lycées et collèges d'Île-de-France auprès de plus de 5000 jeunes par an tout en mettant un accent particulier sur la féminisation de ses métiers. Avec ses intervenants volontaires, SNCF Voyageurs signe son engagement dans l'orientation et le développement de l'emploi des jeunes en Île-de-France. Dans ce contexte SNCF Voyageurs souhaite développer l'accès au stage pour des élèves de 3ème, dont une partie est issue des Quartiers Prioritaires de la Ville, afin de leur faire découvrir le monde de l'entreprise, les métiers de SNCF Voyageurs et ainsi permettre des premières vocations vers nos métiers.

article 150-3 Lutte contre toute forme de discrimination.

Les personnels encadrant ayant la responsabilité d'une équipe bénéficient de cursus de formation consacrés aux enjeux qu'ils peuvent rencontrer dans l'exercice de leurs fonctions : bien-être au travail, équilibre vie privée - vie professionnelle, lutte contre l'absentéisme, laïcité ...

Dans le cadre du bilan social remis à Île de France Mobilités, SNCF Voyageurs informera chaque année Île de France Mobilités des actions menées en la matière.

article 151 Prise en compte de la sensibilité des voyageurs à la place de la publicité dans les espaces de transport

Île-de-France Mobilités considère que la qualité de l'environnement dans lequel évolue le voyageur dans les espaces de transport constitue un élément d'attractivité des transports publics. Si la publicité apporte une source importante de financement du système de transport en Ile de France, son développement non maîtrisé dans les espaces de transport pourrait constituer un obstacle au développement de l'attractivité des transports publics.

Ainsi, SNCF Voyageurs s'interdit de mettre en œuvre tout dispositif de publicité sonore.

Par ailleurs, SNCF Voyageurs s'engage à ne pas installer de dispositif dit « intelligent » permettant notamment la reconnaissance biométrique des voyageurs ou l'échange interactif avec les voyageurs dans un but publicitaire.

Enfin, au-delà du strict respect des prescriptions légales et réglementaires applicables dans de nombreux domaines désormais réglementés et à toutes les étapes des relations entre son exploitant publicitaire et ses annonceurs, elle veillera à ce que soient respectés les principes déontologiques établis par les autorités de régulation de la profession.

Chapitre II - INFORMATION, SUIVI ET CONTROLE

article 152 Principes généraux

Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs ont une obligation réciproque de transparence et de réactivité dans la transmission de l'information relative à la gestion du service et l'exécution des missions confiées, notamment en ce qui concerne les conditions d'exploitation et des difficultés rencontrées. A ce titre, SNCF Voyageurs transmet les informations qu'Île-de-France Mobilités peut demander au titre du présent contrat ainsi que tous les tableaux de bords, rapports, documents de nature contractuelle, dans un délai raisonnable qui, sauf exception dument justifiée par Île de France Mobilités, ne peut être inférieur à 15 jours. Ce délai ne s'applique pas aux informations dont la fourniture mensuelle, trimestrielle ou annuelle est prévue par le présent contrat.

La transmission des informations demandées est accompagnée de la documentation permettant d'assurer leur intelligibilité, leur interprétation et leur exploitation, ainsi que, le cas échéant, de la mention des traitements opérés pour produire l'information. SNCF Voyageurs s'engage à fournir, dans un délai raisonnable, une réponse à toute question d'Île de France Mobilités pour permettre l'interprétation des éléments transmis par SNCF Voyageurs.

Les informations communiquées par SNCF Voyageurs à Île-de-France Mobilités doivent pouvoir contribuer à assurer, auprès de tous les responsables locaux et des administrateurs d'Île-de-France Mobilités, la meilleure lisibilité possible des conditions d'exécution du présent contrat. Île-de-France Mobilités est garant vis-à-vis de SNCF Voyageurs du respect de la confidentialité des informations correspondantes, en application des dispositions de l'article 160 et, le cas échéant, des article 161 et article 162.

Toutes les informations sont transmises de préférence par voie électronique sous format standard ou selon le format défini par Île-de-France Mobilités, facilement exploitable. Les formules de calcul de tout fichier de calcul sont conservées ou, à défaut, les hypothèses et méthodes de calcul sont simultanément précisées.

article 153 Obligation générale de transparence financière

article 153-1 Comptabilité du service

Le compte d'exploitation du contrat est établi selon les règles de gestion de SNCF Voyageurs qui sont communiquées à Île de France Mobilités.

SNCF Voyageurs informe Île-de-France Mobilités chaque année des modifications ayant une incidence significative sur les comptes et en fournit une estimation pour la première année de mise en œuvre (incluant, pour cette première année de mise en œuvre, une présentation des comptes fondée sur l'application des règles de gestion en vigueur lors de l'élaboration du compte d'exploitation prévisionnel annexé au contrat).

article 153-2 Organisation comptable

SNCF Voyageurs est tenue de communiquer à Île-de-France Mobilités l'ensemble des informations comptables et financières relatives à l'exécution du Contrat.

1) Organisation générale

La comptabilité du service est tenue par SNCF Voyageurs sous son entière responsabilité conformément aux normes comptables en vigueur. Elle ne retrace que les seules opérations afférentes au contrat et aux activités complémentaires et/ou prestations accessoires autorisées. Les opérations propres au service sont décrites au moyen :

- d'un compte d'exploitation établi sous la forme d'un compte de résultat détaillé d'une part par nature et d'autre part par fonction, distinguant notamment :
 - o la comptabilité détaillée du service
 - o la comptabilité analytique détaillée affectée par ligne, avec les règles d'affectation utilisées ;
 - o le tableau de flux de trésorerie et les modalités de calculs du besoin en fond de roulement ;
 - o le détail de l'évolution des charges de personnel ;
 - o le détail de l'actif lié au service et des modalités de calculs des dotations aux amortissements.
 - o d'une comparaison entre le compte d'exploitation prévisionnel du Contrat actualisé et le compte d'exploitation établi sous la forme d'un compte de résultat détaillé visé ci-dessus ;
- d'une comptabilité sociale établie par année civile et selon les normes comptables en vigueur comprenant notamment :
 - o un bilan social présentant l'actif et le passif ;
 - o un compte de résultat présentant les produits et les charges rattachables à l'exercice considéré ;
 - o les annexes complétant les informations contenues dans le bilan social et le compte de résultat à l'exception des provisions passées dans le cadre des litiges avec l'Autorité Organisatrice ;
 - o un tableau de flux de trésorerie résultant de la comptabilité;

En tout état de cause, cette comptabilité est le reflet de la sincérité et la complétude des informations relatives à l'économie du Contrat fournies par SNCF Voyageurs et Gares & Connexions. Les comptes transmis à Île-de-France Mobilités sont identiques à ceux transmis à l'ART à l'exception des provisions passées dans le cadre des litiges avec l'Autorité Organisatrice .

2) Principes applicables

La tenue du compte d'exploitation et de la comptabilité sociale de SNCF Voyageurs est conforme aux principes comptables définis notamment aux articles L.123-12 à L.123-24 du Code du Commerce et selon les normes en vigueur.

Tous les documents de base de la comptabilité du service sont conservés par SNCF Voyageurs pendant toute la durée du contrat et sont tenus à l'entière disposition d'Île-de-France Mobilités qui peut demander à les consulter à tout moment et jusqu'à 5 ans après la fin du contrat.

3) Vérification de la conformité du système comptable

SNCF Voyageurs communique à Île-de-France Mobilités les informations concernant son système comptable. Ces informations décrivent notamment l'organisation de l'information financière permettant de saisir, classer et enregistrer les données de base chiffrées ainsi que de présenter, conformément aux stipulations du présent Contrat, les différents états permettant à Île-de-France Mobilités d'apprécier la situation patrimoniale, la situation financière et le résultat SNCF Voyageurs et Gares & Connexions au titre du service prévu par le présent contrat, à la date de clôture de l'exercice comptable.

Les comptes de SNCF Voyageurs sont certifiés par un commissaire aux comptes. Les comptes des services, tels que définis par le présent Contrat, sont attestés par un commissaire aux comptes. Les rapports d'attestation sont transmis à Île de France Mobilités dans un délai raisonnable.

Les rapports d'attestation indiquent a minima :

- Les règles de gestion utilisées et leurs modalités d'application aux comptes du service
- Les travaux réalisés pour produire les attestations
- En cas de réserve émise sur les comptes certifiés, les impacts de cette réserve sur les comptes du service, sur les conditions de mise en œuvre ou les conclusions de l'attestation sont précisés.

La fourniture des attestations sus visées ne fait pas obstacle à la mise en œuvre par Île de France Mobilités des travaux d'audit et de contrôle prévus à l'article 157.

4) Changements de méthode

Toute évolution significative des méthodes comptables donne lieu à information d'Île-de-France Mobilités sous la forme d'une note explicative exposant les motifs de la modification, les différences entre le nouveau système comptable et le système antérieur et les impacts financiers significatifs

article 154 Information mensuelle et trimestrielle

Dans le cadre du développement des systèmes d'information SNCF Voyageurs, Île-de-France Mobilités souhaite que les modalités de transmission des données relatives à l'exécution du contrat évoluent au cours du contrat. SNCF Voyageurs s'engage à ouvrir dans ses systèmes d'information un accès direct à Île-de-France Mobilités à l'exhaustivité des données contractuelles de reporting relatives à l'offre, aux services aux voyageurs et à la billettique selon un calendrier et des modalités qui seront arrêtés dans les Comités de suivi du contrat et au plus tard au 1^{er} janvier 2022.

1) Information mensuelle :

SNCF Voyageurs fournit un tableau de bord mensuel sur les indicateurs listés dans le contrat, au plus tard avant le dernier jour du mois suivant.

2) Information trimestrielle :

SNCF Voyageurs fournit un tableau de bord trimestriel commenté contenant une analyse synthétique du trimestre écoulé sur les indicateurs du contrat au plus tard 45 jours après la fin du trimestre considéré.

3) Chantier de certification des indicateurs de suivi de la qualité de l'offre et de la qualité de service :

La mesure de l'ensemble des indicateurs de suivi de la qualité de l'offre et de la Qualité de service est effectuée par SNCF Voyageurs. Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs conviennent de mettre en place, dans les 6 mois suivant la signature du présent contrat, un groupe de travail visant à définir les modalités et conditions de mise en œuvre d'une certification des processus de calcul des différents indicateurs de suivi de la qualité de l'offre et de la qualité de service par un organisme de contrôle extérieur. Les rapports de certification seront transmis à Île-de-France Mobilités sur simple demande. Les mesures et leurs modalités de mise en œuvre sont également vérifiées le cas échéant par Île-de-France Mobilités, conformément au droit d'audit et de contrôle défini en article 157.

article 155 Rapport annuel d'exécution du contrat

SNCF Voyageurs réalise un rapport annuel sur l'exercice échu et le transmet à Île-de-France Mobilités au plus tard le 31 mars n+1.

Le rapport annuel comporte un rapport financier comprenant notamment des pièces suivantes :

- le compte de résultat des années n et n-1, la maquette financière contractuelle des années n et n+1, sur le format de la « maquette financière » annexée au présent contrat ;
- les comptes mentionnés à l'article 153-2,
- la balance générale des comptes de l'année n
- une analyse présentant la part de l'activité Transilien dans l'activité d'une part de SNCF Voyageurs
- une affectation, par ligne ferroviaire de la totalité des charges imputées au compte-rendu financier, en précisant les modalités appliquées par SNCF Voyageurs pour réaliser cette affectation par ligne ;
- le compte de résultat des années n et n-1, du budget des années n et n+1, sur le format des comptes GEF, accompagné d'un tableau et d'une note explicative du passage entre les comptes au format GEF et au format « maquette financière », le format du compte GEF est précisé en ANNEXE VI-5.
- une ventilation des ressources entre : rémunérations d'Île-de-France Mobilités, objectif de Recettes Directes, neutralisation tarifaire et partage des risques ;
- l'indication des Recettes Directes constatées en année n ;
- les indicateurs de suivi de l'évolution des principaux postes de charges, tels que décrits dans l'ANNEXE VI-4, accompagnés d'un commentaire sur leur évolution :
 - d'une part entre le constaté n-1 et le constaté n ;
 - d'autre part entre le constaté n et le prévisionnel n figurant dans la maquette financière annexée au présent contrat.
- le montant des investissements intervenus pendant l'année n (distingués selon que les investissements sont financés par les différents apporteurs fonds), comparé au montant prévu dans le plan quadriennal d'investissement ;
- les mises en services des investissements marquants intervenus pendant l'année n (distinguées entre fonds propres et subventions) ;
- les règles de gestion de SNCF Voyageurs actualisées pour l'année n détaillées et mise à jour et les modalités d'application au compte Transilien. SNCF Voyageurs indiquera dans le sommaire du document présentant les règles de gestion, les numéros des règles ayant évolué par rapport à l'année n-1 (modification, suppression, création d'une nouvelle règle de gestion, ...).
- Le détail du coût des prestations trains sur le parcours Île-de-France, par activité concernée, imputées sur le compte d'exploitation (péage, coût de conduite, accompagnement, matériel, énergie, LAF et frais de structure) pour l'année n. Ces données sont couvertes par les modalités de confidentialité prévues à l'article 160 et, le cas échéant, de l'article 161-1 du présent contrat.
- Les fichiers d'inventaires valorisés du patrimoine :
 - les installations fixes,
 - les ateliers de maintenance
 - des gares relevant du périmètre Transilien
 - et du matériel roulant,
 - Ces fichiers d'inventaire devront permettre :
 - de tracer l'évolution de l'inventaire en fonction des investissements réalisés pendant l'année n (en cours et mis en service)
 - de reconstituer la Valeur Nette Comptable nette des subventions des biens, ainsi que le montant de la dotation aux amortissements nette des subventions constatée dans les comptes de Transilien au titre de l'année n
- Les immobilisations faisant l'objet d'un amortissement autre que linéaire doivent être indiquées dans l'inventaire.
- Le fichier récapitulatif des facturations de l'année pour chaque projet de PPI avec distinction entre les facturations internes et externes SNCF Voyageurs. Les factures internes devant faire l'objet d'un détail des UO facturées (charges de personnel, autres charges, ...).

- La base de données des péages, y compris la RCTE, facturés au titre de l'année avec un tableau récapitulatif par droit des péages facturés mensuellement par SNCF Réseau au titre de l'activité Transilien.

Le volet « gares » du rapport annuel remis par SNCF Voyageurs présente :

- La décomposition des charges supportées par SNCF Voyageurs au titre de la gestion des gares entrant dans le périmètre du présent contrat (présentation économique et comptable) ;
- la méthodologie (unités d'œuvre, clés de répartition...) utilisée pour déterminer les redevances, y compris les principes comptables retenus ;
- la prévision des coûts liés aux installations et aux services en distinguant les charges directement liées aux prestations régulées, les charges communes et les charges liées aux activités non régulées ;
- les hypothèses ayant permis de déterminer la clé de répartition utilisée pour la prévision des quotes-parts de charges communes affectées respectivement aux prestations régulées et non régulées ;
- les programmes d'investissements et les financements correspondants justifiant le montant des redevances, la valeur nette comptable des actifs immobilisés en gares de segments b et c ;
- les tarifs modulés appliqués pour chaque gare de segment A et le nombre d'unités d'œuvre (touchés de train) de Transilien correspondant à chaque tarif ;
- les hypothèses relatives à la demande par Île-de-France Mobilités de prestation régulées ;
- la ventilation des redevances imputées à Transilien entre les prestations régulées de base et les prestations régulées complémentaires
- Le compte financier de chaque gare du segment A. Outre les informations listées ci-dessus, SNCF Voyageurs indique :
 - les charges (imputées respectivement aux activités régulées et non régulées,) et recettes supportées/perçues l'année n (provenant respectivement des activités régulées et non régulées), l'année n-1 et prévues au titre de l'exercice n+1,
 - une comparaison entre les éléments prévisionnels ayant fondé le barème du document de référence des gares applicable à l'exercice n et le réalisé (en charges et produits),
 - la capacité d'autofinancement dégagée par gare,
- Le compte financier global des gares des segments b et c). Outre les informations listées ci-dessus, SNCF Voyageurs indique les charges et recettes supportées/perçues l'année n, l'année n-1 et prévues au titre de l'exercice n+1
- Le compte des gares du segment A et le compte des gares des segments B et C, permettant de reconstituer le montant facturé par Gares & Connexions sont transmis après présentation à l'ART et en tout état de cause en amont des instances IRC.

Le volet « installations de maintenance » du rapport annuel remis par SNCF Voyageurs présente :

- la décomposition des charges facturées par SNCF Voyageurs au titre de la gestion de chaque installation de maintenance entrant dans le présent contrat pour l'année exécutée, comprenant notamment :
- les charges d'exploitation afférentes à l'exécution des prestations régulées, par type de prestation
- les dotations aux amortissements facturés,
- la valeur nette comptable des actifs,
- le taux de rémunération du capital appliqué,
- les frais de fonctionnement de l'établissement et les frais de structure liés à la direction Matériel et le siège de SNCF Voyageurs,

- la méthodologie (unités d'œuvre, clés de répartition...) utilisée pour déterminer les redevances, y compris les principes comptables retenus,
- la prévision des coûts liée à chaque installation de maintenance pour l'année A+1,
- les hypothèses relatives à la demande par Transilien de prestation régulées,
- le tarif d'utilisation de chaque prestation dans chacune des installations de maintenance et les modulations qui y sont appliquées en fonction de la longueur du train,
- le nombre d'unités d'œuvre (demandes d'accès par Transilien pour une tranche horaire), pour chaque tarif modulé selon la longueur du train,

Le volet « prestations de sûreté » du rapport annuel remis par SNCF Voyageurs présente :

- la méthodologie (unités d'œuvre, clés de répartition...) utilisée pour déterminer les tarifs des prestations de sûreté, y compris les principes comptables retenus ;
- la décomposition type de coûts pris en compte pour établir la tarification de la prestation, les niveaux de charges retenus ou les hypothèses de volume retenues,
- les hypothèses retenues de demandes de prestations par l'activité Transilien,
- les tarifs et leurs modulations éventuelles ainsi que le nombre d'unités d'œuvre correspondant à l'activité Transilien,
- le bilan financier global des prestations de sûreté effectuées par les services de la SUGE au profit de l'activité Transilien.

Outre les informations listées ci-dessus, SNCF Voyageurs indique une comparaison entre les éléments prévisionnels ayant fondé le barème du document de référence des gares applicable à l'exercice n et le réalisé (en charges et produits).

La SNCF peut adjoindre à ce rapport annuel tous les documents qu'elle juge nécessaires pour apporter à Île de France Mobilités une information détaillée portant sur les conditions d'exécution du service de référence.

Sous réserve des dispositions de l'article 160 et, le cas échéant, l'article 161-1, Île-de-France Mobilités s'engage à ne pas diffuser ces informations auprès de tiers au contrat, sauf accord exprès de SNCF Voyageurs.

article 156 Suivi de l'exécution du contrat

article 156-1 Comités de suivi thématiques

Les comités de suivi seront composés à l'initiative des deux parties. Les comités de suivi thématiques se réuniront selon la périodicité indiquée ci-dessous et en tant que de besoin. Ils seront chargés d'examiner les questions relatives à l'exécution du contrat.

- Comité de suivi « Offre/régularité ferroviaire » : une fois par trimestre
- Comité de suivi « Qualité de service » : une fois par trimestre, en proximité avec le Comité d'Offre
- Comité de suivi « Questions économiques et tarifaires » : deux fois par an
- Comité de suivi « Communication » : deux fois par an
- Comité de suivi « Billettique » : deux fois par an
- Comité de suivi du « Schéma Directeur de l'Information Voyageurs » (SDIV) : deux fois par an
- Autres comités de suivi : la périodicité de ces éventuels comités sera définie dans les avenants ou les conventions les instituant.

article 156-2 Audition de SNCF Voyageurs par le Conseil d'administration d'Île-de-France Mobilités

Chaque année, à la demande du Président d'Île de France Mobilités, les représentants de SNCF Voyageurs seront auditionnés par le Conseil d'administration d'Île de France Mobilités, en vue de présenter un bilan de l'exécution du contrat.

SNCF Voyageurs est informée de la date d'audition dans un délai de 30 jours avant la tenue de ladite audition. En cas d'urgence, ce délai peut être raccourci.

article 157 Contrôle de l'exécution du contrat

article 157-1 Contrôle de l'exécution du contrat par SNCF Voyageurs

Il revient à SNCF Voyageurs de s'assurer par tous moyens de la réalité de l'efficacité et de l'efficience de l'exploitation, et de veiller au respect des obligations figurant au présent Contrat.

Ce devoir général de contrôle s'exerce sans préjudice des droits reconnus à Île de France Mobilités en tant qu'autorité organisatrice de la mobilité, dans le cadre des contrôles et audits qu'il peut décider de mener.

article 157-2 Droit de contrôle et droit d'audit général d'Île de France Mobilités

Île de France Mobilités dispose d'un droit d'audit et d'un droit de contrôle sur toute question relative à l'objet du Contrat. Île de France Mobilités exercera son droit d'audit et son droit de contrôle, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un ou de plusieurs organismes extérieurs qu'il mandate à cet effet.

Le droit de contrôle vise à :

- assurer Île de France Mobilités de la bonne exécution par SNCF Voyageurs, soit directement, soit au travers de ses filiales ou activités communautaires, du service contractualisé prévu par le présent contrat et il consiste à vérifier sur pièces et sur place que les services et prestations sont exécutés conformément aux stipulations du présent contrat,
- permettre à Île de France Mobilités de s'assurer de l'étanchéité d'une part entre les activités exercées par SNCF Voyageurs au titre du contrat et ses autres activités, d'autre part entre les activités exercées par SNCF Voyageurs, et celle, directement ou indirectement, exercées par ses filiales ou les activités communautaires,
- contrôler la formation des coûts, et les imputations analytiques des coûts,
- contrôler le processus d'élaboration et de suivi de tous les indicateurs contractuels,
- contrôler des éléments du système informatique de SNCF Voyageurs utilisant les bases de données d'Île de France Mobilités aux fins de vérifier que l'utilisation de(s) la(es) base(s) est conforme aux dispositions concernées au sein du présent Contrat, et en particulier que les données affichées par le système informatique de SNCF Voyageurs sont conformes aux informations transmises,
- auditer le système de remontées de données télébilletiques de SNCF Voyageurs pour analyser l'intégrité des processus et des données produites
- de manière générale d'accéder à tout élément permettant à Île de France Mobilités de contrôler/vérifier la fiabilité et la complétude des éléments physiques et financiers en lien avec le présent contrat.

Sans préjudice des stipulations de l'alinéa précédent et afin de réaliser ce même contrôle, Île de France Mobilités se réserve en outre le droit de faire procéder à des contrôles inopinés sur les réseaux métropolitains, ferroviaires et routiers exploités dans le cadre du présent Contrat, tout en respectant les règles de sécurité, et de confidentialité prévues à l'article 160 et, le cas échéant, les articles article 161-1 et article 162-2, et sans que ces contrôles soient de nature à dégrader l'exécution de l'offre commerciale.

Le droit d'audit vise notamment à :

- Examiner les éléments comptables et financiers nécessaires à l'établissement des éléments comptables et extracomptables Transilien et à évaluer les méthodes et outils employés par SNCF Voyageurs afin de recueillir, agréger et restituer à Île de France Mobilités les informations servant à l'établissement des tableaux de bord et du compte-rendu général d'activité.
- Apprécier le dimensionnement des moyens et la réalité des coûts imputés par SNCF Voyageurs à l'exécution du présent contrat. Dans le cas où l'imputation des coûts résulte de l'application d'un contrat entre SNCF et SNCF Voyageurs, ou de relations internes à SNCF Voyageurs et ses filiales, ou relève de l'exécution des fonctions essentielles et des missions transversales définies par le décret du 10 février 2015, et s'il souhaite obtenir des informations plus complètes que les seuls éléments comptables de la facturation (comptes, factures éventuelles...), Île de France

Mobilités pourra rechercher, pour tout ou partie de l'audit, auprès du prestataire interne, de la filiale, ou de l'entité concernée, des éléments justificatifs propres à ce prestataire.

- Apprécier les modalités de mise en œuvre des règles de gestion.
- Apprécier la bonne application des règles de séparation comptables imposées aux activités de SNCF Voyageurs, et approuvées par l'Autorité de régulation des transports, en application de l'article L 2133-4 du code des transports.
- S'assurer de la non-prise en compte de charges étrangères au service objet du présent contrat

article 157-3 Modalités d'exercice des contrôles et des audits

1) Modalités d'exercice générales des contrôles et audit

Dans les cas de contrôle et d'audit, à l'exception des contrôles de qualité, SNCF Voyageurs est informée de la décision d'audit d'Île de France Mobilités, au minimum 15 jours ouvrés avant la date d'intervention des missions d'audits et de contrôle.

Dans le cas où l'audit serait réalisé par un prestataire extérieur, Île de France Mobilités informera SNCF Voyageurs du nom du titulaire. Dans ce cas, l'article 7.2 de son plan de gestion des informations couvertes par le secret professionnel prévu à l'article 8 du décret n°2019-851 du 20 août 2019 s'applique. Ile-de-France Mobilités s'assure du respect des clauses prévues à l'article 160 et, le cas échéant, les articles article 161-1 et article 162-2, et, sur demande de SNCF Voyageurs, fournira pour justificatif un extrait dudit contrat.

Dans le cadre des audits ou des contrôles, Île de France Mobilités ou les organismes extérieurs missionnés par Île de France Mobilités peuvent demander à SNCF Voyageurs, la délivrance de tout élément d'information relatif à l'objet du Contrat et en lien avec l'ensemble des services prévus au présent Contrat. Ces éléments sont communiqués par SNCF Voyageurs dans un délai ne pouvant excéder 15 jours ouvrés, sauf accord expresse par Île de France Mobilités. L'entrave dans l'obtention d'un élément existant demandé dans le cadre d'un audit ou d'un contrôle fait l'objet de pénalités fixées dans l'article 158 « Sanction ».

Les résultats des contrôles et audits (pour leur partie « analyse ») sont obligatoirement communiqués à l'autre partie dans un délai raisonnable fixé d'un commun accord.

Île de France Mobilités prend en charge le coût de ces contrôles et audits, y compris les contrôles de qualité.

Tout écart constaté dans l'exécution du service ou tout manquement dans l'allocation des fonds versés par Île de France Mobilités en cas de manquement aux dispositions du présent contrat, fait l'objet d'un reversement au profit d'Île de France Mobilités. En cas de désaccord persistant sur les résultats des audits ou des contrôles la procédure de conciliation sera engagée par la partie la plus diligente dans les conditions prévues à l'article 167 du présent contrat.

Conformément à l'article 160 et, le cas échéant, les articles article 161-1 et article 162-2 du présent Contrat les parties s'engagent notamment à conserver la confidentialité des données, informations et documents auxquels les auditeurs ont eu accès lors de ces contrôles et audits durant les cinq ans après la fin de l'audit concerné.

2) Modalités d'exercices complémentaires de certains contrôles et audits

En complément des dispositions ci-dessus :

- Les contrôles de la qualité peuvent comprendre des contrôles inopinés, de type « client mystère ». Ces contrôles doivent se faire dans le respect des règles de sécurité (en particulier respect des plans de prévention hygiène et sécurité).

Les contrôles des indicateurs de qualité de service peuvent prendre plusieurs formes :

- o L'audit des méthodes de mesure et de calcul des indicateurs QS et leur conformité aux dispositions contractuelles,
- o Les enquêtes client-mystère pour vérifier l'application des clauses contractuelles et s'assurer de la fiabilité des résultats transmis à Île de France Mobilités.

- Compte tenu du caractère stratégique pour l'entreprise des informations relatives aux données financières, , lorsque le droit d'audit en matière financière s'exerce par l'intermédiaire d'agents d'Île de France Mobilités accrédités ou d'organismes extérieurs mandatés par Île de France Mobilités, Île de France Mobilités s'engage à communiquer à SNCF Voyageurs la liste des auditeurs accrédités à cet effet et à prévenir SNCF Voyageurs de toute modification de ladite liste, et à respecter, le cas échéant pour les éléments financiers à caractère stratégiques, les obligations de confidentialité spécifiques qui s'appliquent conformément à l'article 160 et, le cas échéant, les articles article 161-1 et article 162-2.
- Concernant les audits du système informatique de SNCF Voyageurs utilisant les bases de données d'Île de France Mobilités les audits techniques informatique menés, l'audit sera réalisé au maximum une (1) fois par an en présence du personnel de SNCF Voyageurs et pendant les heures de bureau (de 9h00 à 18h00 du lundi au vendredi hors jours fériés). La programmation des dates de réalisation de l'audit évitera au maximum les périodes de forte activité.

Les auditeurs s'engageront à respecter les règles de sécurité en vigueur chez l'Utilisateur et à ne rien faire qui puisse porter atteinte à la bonne exécution par celui-ci de ses activités. En cas d'anomalie identifiée par Île de France Mobilités, SNCF Voyageurs présentera à Île de France Mobilités un plan d'actions pour corriger les anomalies, Île de France Mobilités pourra vérifier à l'issue du plan d'actions si les correctifs ont été réalisés, faute de quoi les pénalités prévues au présent contrat s'appliqueront.

article 158 Sanction en cas de non-respect des délais d'information

Une sanction de 3 000 euros HT par document et par jour ouvrable de retard, sera appliquée en cas de retard dans la transmission des documents prévus contractuellement. Cette sanction sera progressive et sera réévaluée à 15 000 € par jour de retard au-delà du trentième jour de retard.

La date d'échéance de transmission des documents demandés sera fixée conjointement, laissant à SNCF Voyageurs un délai raisonnable, en fonction du volume d'informations nécessaires à la réalisation des contrôles et des audits.

Cette sanction de retard s'appliquera à compter du premier jour ouvrable de retard après la date d'échéance. A cet effet, Île de France Mobilités informera l'opérateur par courrier. Aucune mise en demeure ne précèdera l'application de la sanction pécuniaire.

Le montant annuel maximal encouru par SNCF Voyageurs au titre de l'application de la présente clause est fixé à 1 million d'euros.

Chapitre III - OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE

Le présent article a pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles chaque Partie souhaite divulguer des Informations Confidentielles, telles que définies ci-dessous, à l'autre Partie dans le cadre des relations entre les Parties, régies par le présent Contrat et ses annexes.

article 159 Définition des « Informations Confidentielles »

L'expression « **Informations Confidentielles** » recouvre des informations ou données de nature commerciale, financière ou technique, quelle qu'en soit la nature ou la forme (écrite ou orale et notamment tous documents

écrits ou imprimés, modèles, disques, DVD, cédéroms et plus généralement toutes formes et modèles susceptibles d'être adoptés), qui sont transmises par la partie émettrice à la partie réceptrice, et dont le caractère confidentiel a expressément été justifié par la partie émettrice.

Sont exclusivement considérées comme des « **Informations Confidentielles SNCF Voyageurs** » :

- Les informations à caractère financier, qui sont communiquées par SNCF Voyageurs à Île-de-France Mobilités à l'occasion de contrôles et d'audits réalisés ou mandatés par Île-de-France Mobilités au titre du Contrat, sous réserve que leur caractère stratégique soit expressément justifié par SNCF Voyageurs,
- Les éléments de savoir-faire qui répondent à la définition donnée par le règlement (UE) N° 316/2014 de la commission du 21 mars 2014, les méthodes commerciales ou de travail de SNCF Voyageurs, constitutifs d'un secret industriel ou commercial de celle-ci au sens de la loi, qu'elle divulgue à Île de France Mobilités dans le cadre de l'exécution du Contrat,
- Les éléments et informations relatives aux matériels roulants très sensibles pour des raisons de sécurité publique, à condition que SNCF Voyageurs ait justifié ces raisons,
- Les informations visées à l'article 166,
- Les informations figurant au 3 de l'ANNEXE VII-A-4 relative à l'open data.
- Les Informations qui sont signifiées comme Confidentielles dans l'ANNEXE VII-B-1 Données mise en concurrence.

Sont exclusivement considérés comme des « **Informations Confidentielles Île-de-France Mobilités** » :

- Les informations, documents, spécifications générales et détaillées remis à SNCF Voyageurs dans le cadre du Système communautaire tels que définis à l'ANNEXE VI-B-8,
- les éléments de savoir-faire qui répondent à la définition donnée par le règlement (UE) N° 316/2014 de la commission du 21 mars 2014, qu'elle divulgue à SNCF Voyageurs dans l'exécution du présent Contrat.

Chaque Partie assure et garantit qu'elle a le droit et la capacité de divulguer les Informations Confidentielles à l'autre Partie.

Par ailleurs, les dispositions du présent article ne s'appliquent pas aux Informations Confidentielles qui :

- ont été divulguées au public par la partie émettrice ;
- étaient en la possession légitime de la partie réceptrice ;
- appartenaient au domaine public avant leur communication par la partie émettrice ou sont, postérieurement à la date de la signature du Contrat, tombées dans le domaine public et ce, sans violation des termes du Contrat ;
- sont licitement acquises d'un tiers, autorisé à les divulguer, sans engagement de secret.

En revanche, une Partie ne sera pas dégagée de ses obligations au titre du présent article concernant une Information Confidentielle de l'autre Partie, du seul fait que celle-ci est contenue dans un ensemble d'informations générales.

Enfin, les Parties ne sont pas soumises à l'obligation de confidentialité prévue au présent article :

- en cas injonction d'un tribunal ou de toute autorité de contrôle de fournir des Informations Confidentielles de l'autre Partie ;
- en application d'une obligation légale, notamment en vertu des articles L 300-1 et suivant du Code des relations entre le public et l'administration, ou réglementaire qui imposerait à la partie réceptrice de communiquer des Informations Confidentielles de l'autre partie.

Dans l'une de ces deux hypothèses, la partie concernée informera immédiatement l'autre partie de la requête, de l'injonction ou de la demande de communiquer qui lui aura été notifiée.

article 160 Obligation générale de Confidentialité

Chaque partie s'engage à considérer comme strictement confidentielles les Informations Confidentielles de l'autre partie et par conséquent, à ce que lesdites Informations Confidentielles :

- soient traitées par la partie réceptrice avec la même précaution qu'elle porte à la préservation de ses propres Informations Confidentielles que ce soit vis-à-vis de son personnel, ses instances décisionnaires ou ses prestataires,
- ne soient divulguées à des tiers, de quelque manière que ce soit, qu'après avoir obtenu l'accord préalable écrit, par courrier, de la partie émettrice.

Par exception, les parties pourront communiquer les informations confidentielles de l'autre partie à un prestataire, sans obtenir l'accord préalable de la partie émettrice, dans le cadre de l'application du Contrat, à la condition que ce prestataire soit lui-même tenu par une clause de confidentialité conforme aux dispositions du Contrat. En cas de recours à un prestataire, à la demande de la partie émettrice, une copie dudit accord, ou de l'article de confidentialité inséré dans le marché conclu avec le prestataire lui sera transmis.

Conformément à l'article 1204 du Code civil, chaque partie se porte fort pour tout leur personnel (salariés et collaborateurs, intervenants) et de ses prestataires, du respect de cette obligation de confidentialité.

Chacune des parties s'engage à ne faire aucun usage des Informations Confidentielles de l'autre partie dans un autre but que pour l'exécution du Contrat et de ses annexes, ainsi que s'agissant d'Île-de-France Mobilités, pour les besoins de ses missions d'autorité organisatrice de la mobilité en Île-de-France.

Chacune des parties s'engage à ne revendiquer aucun droit de propriété sur les Informations Confidentielles de l'autre partie.

article 161 Informations Confidentielles fondées sur des éléments de savoir-faire ou des éléments financiers à caractère stratégique

Sans préjudice des dispositions édictées dans l'obligation générale de confidentialité qui restent applicables, des dispositions particulières décrites ci-après s'appliquent aux Informations Confidentielles communiquées par la partie émettrice à la partie réceptrice sont fondées sur :

- des éléments de savoir-faire qui répondent à la définition ci-après, donnée par le règlement (UE) N°316/2014 de la Commission du 21 mars 2014:
 - o savoir-faire, un ensemble d'informations pratiques, résultant de l'expérience et testées, qui est :
 - secret, c'est-à-dire qu'il n'est pas généralement connu ou facilement accessible;
 - substantiel, c'est-à-dire important et utile pour la production des produits contractuels, et
 - identifié, c'est-à-dire décrit d'une façon suffisamment complète pour permettre de vérifier qu'il remplit les conditions de secret et de substantialité ;
- des éléments financiers stratégiques, sous réserve que leur caractère stratégique soit expressément justifié par la partie émettrice, tels que, notamment :
 - o le compte prévisionnel d'exploitation,
 - o le plan pluriannuel d'investissements (PPI).

La communication des documents contenant des éléments de savoir-faire et financiers stratégiques ne peut être refusée par la partie émettrice que si elle justifie le préjudice qu'elle est susceptible de subir.

Cette communication sera limitée aux personnes de la partie réceptrice, et/ou de ses prestataires désignés devant nécessairement y avoir accès pour l'exécution de leur mission.

Dans le cas où la partie réceptrice fait appel à un prestataire extérieur, la partie émettrice sera informée du nom dudit prestataire. Dans ce cas, Île-de-France Mobilités s'assure que les clauses de confidentialité de son contrat avec son prestataire extérieur respectent les clauses prévues au présent article, et, sur demande de SNCF Voyageurs, fournira pour justificatif un extrait dudit contrat. Un acte d'engagement individuel sera signé par le personnel de la Partie Réceptrice ou de leurs prestataires qui auront accès aux documents communiqués. Cet acte fera référence au présent article de confidentialité et précisera les types de documents transmis et l'objet de la mission. Le modèle d'acte à utiliser est présenté en ANNEXE VII-A-1 du présent contrat.

Toute reproduction et/ou diffusion de ces documents à des tiers, autres que les prestataires évoqués ci-dessus, est strictement interdite.

La partie réceptrice s'engage à :

- restituer à la partie émettrice, ou à détruire, tous documents ou autres supports contenant des éléments de savoir-faire et financiers stratégiques, qui auraient été communiqués ainsi que toutes les reproductions, sans frais. La restitution s'entend des originaux et de toute copie, quel qu'en soit le support,
- le cas échéant, demander à ses prestataires extérieurs de restituer à la partie émettrice, ou de détruire, tous documents ou autres supports contenant des éléments de savoir-faire et financiers stratégiques, qui auraient été communiqués ainsi que toutes les reproductions, sans frais. La restitution s'entend des originaux et de toute copie, quel qu'en soit le support.

Par exception, Île-de-France Mobilités conservera les données qu'il juge strictement nécessaires pour remplir ses missions d'autorité organisatrice de la mobilité, telles que notamment prévues par le Code des transports.

article 162 Informations Confidentielles liées aux procédures d'acquisition des matériels roulants, de construction ou rénovation des ateliers et installations fixes et à la sécurité publique

Sans préjudice des dispositions édictées dans l'obligation générale de confidentialité qui restent applicables, les dispositions particulières ci-dessous s'appliquent :

- A l'ensemble des données liées aux offres des candidats aux procédures d'acquisition, de modification ou de rénovation des matériels roulants régi par les dispositions de l'ANNEXE Gouvernance MR/AIF du Protocole de gouvernance des investissements dans le cadre du plan Pluriannuel d'Investissements.,
- A l'ensemble des données liées aux offres des candidats aux procédures de construction, de modification ou de rénovation des ateliers et installations fixes régi par les dispositions de l'ANNEXE Gouvernance MR/AIF du Protocole de gouvernance des investissements dans le cadre du plan Pluriannuel d'Investissements.
- Aux éléments et informations très sensibles pour des raisons de sécurité publique, ainsi qu'aux procédures internes de la partie émettrice, liés aux procédures d'acquisition, de modification ou de rénovations des matériels roulants régis par les dispositions de l'ANNEXE Gouvernance MR/AIF du Protocole de gouvernance des investissements dans le cadre du Plan Pluriannuel d'Investissements - la sécurité publique s'entendant strictement comme tout ce qui a trait à la Sûreté des Systèmes Informatiques (Sécurité de l'information transitant par tous les actifs de l'architecture informatique du train et de ses systèmes débarqués ; organes fonctionnels, réseaux, passerelles, modems,...) et la protection contre le terrorisme (compromission des informations, utilisation illicite de matériels,...).

Ces informations susvisées sont consultables exclusivement dans une data-room par le personnel de la partie réceptrice, devant nécessairement y avoir accès pour l'exécution de ses missions définies à l'ANNEXE Gouvernance MR/AIF du Protocole de gouvernance des investissements dans le cadre du Plan Pluriannuel d'Investissements selon les modalités suivantes :

- Les documents sont consultables uniquement dans un local dont l'accès sera strictement règlementé et limité aux personnels de la partie destinataire préalablement et nominativement présentées,
- Les personnes ainsi autorisées sont accompagnées par un représentant du choix de la partie émettrice et ne pourront accéder à ce local sécurisé qu'après avoir déposé l'ensemble de leurs effets personnels de façon à empêcher toute possibilité de reproduction de tout ou partie des documents consultés. Aucune note ni transcription de quelque manière que ce soit n'est autorisée.

En complément des engagements pris par la partie émettrice au titre de la confidentialité, les personnes ayant accès à ce local sécurisé dans les conditions précisées ci-dessus doivent s'engager nominativement et individuellement au strict respect d'un engagement de confidentialité qui leur sera soumis par la partie émettrice.

article 163 Durée des obligations de Confidentialité

Nonobstant la durée du Contrat, les obligations nées du présent article perdureront aussi longtemps que les Informations Confidentielles auxquelles elles se rattachent ne seront pas tombées dans le domaine public, et ce sans violation de l'une quelconque desdites obligations, dans la limite d'une durée de cinq (5) ans après la fin du présent Contrat, ou de la convention de financement renvoyant aux présentes clauses de confidentialité, si l'échéance de cette dernière est postérieure à l'échéance du présent Contrat.

Chapitre IV - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le régime d'utilisation et/ ou de concession entre Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs de l'ensemble des éléments documents, plans, marques, bases de données couvertes par un droit de propriété intellectuelle et/ou industrielle, dont sont titulaires SNCF Voyageurs, Gares & Connexions ou Île-de-France Mobilités et qui seront communiqués dans le cadre du présent Contrat, sont prévus à l'ANNEXE VII-A-2 du présent Contrat, listés ci-dessous.

Le régime de mise à disposition :

- des marques et dessins et modèles est prévu à l'ANNEXE VII-A-3,
- des plans et cartographies régionales d'Île-de-France Mobilités est prévu à l'ANNEXE II-B-7,
- des données SNCF Voyageurs ou Gares & Connexions en rapport avec l'information voyageurs est prévu à l'ANNEXE II-B-9,
- des données de validation télébillettiques est prévu au Chapitre III -du TITRE IV,
- des données de trafics et de comptage est prévu à l'article 100 du contrat.

article 164 Protection des données personnelles

Les Parties s'engagent à respecter la réglementation relative à la protection des données personnelles et notamment le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (le Règlement Général sur la Protection des Données « RGPD »), ainsi que la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dans sa dernière version en vigueur.

Dans le cadre leurs missions, les Parties peuvent être amenées à collecter des données à caractère personnel et à transmettre à l'autre Partie les données qui sont nécessaires à l'exercice de son activité.

Les Parties peuvent alors agir en tant que responsable du traitement, sous-traitant ou responsables conjoints.

Les rôles et les obligations respectifs des Parties relatifs aux traitements mis en œuvre sont décrits à l'ANNEXE VII-A-4.

Chapitre V - OPEN DATA

Dans le cadre de la politique d'ouverture des données transports et conformément à la réglementation en vigueur, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS a mis en place une plateforme Open Data, où sont mises à disposition des données provenant :

- D'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS ;
- De l'ensemble des transporteurs d'Île-de-France ;
- Et le cas échéant, d'autres acteurs (opérateurs de nouvelles mobilités, collectivités, fournisseurs de services numériques, etc.),

Les modalités de mise à disposition des jeux de données SNCF Voyageurs sur la plateforme Open Data d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS sont prévues à l'ANNEXE VII-A-4.

Chapitre VI - VIE DU CONTRAT

article 165 Recours à la procédure d'avenant

Sauf disposition contraire exprès, les dispositions du présent contrat et de ses annexes ne peuvent être modifiées que par voie d'avenant, signé par les personnes dûment habilitées à cet effet par chaque partie.

Dans le cas où la mise en œuvre d'une nouvelle disposition ou d'une modification de l'offre contractuelle (ou l'engagement des moyens nécessaires à cette mise en œuvre) s'impose avant que l'avenant s'y rapportant ne soit formellement signé, Île de France Mobilités notifie au préalable par courrier recommandé cette demande à SNCF Voyageurs qui adresse à Île de France Mobilités une estimation financière de cette nouvelle disposition ou modification d'offre.

article 166 Révision du contrat

A la demande motivée de l'une d'entre elles, en cas de survenance d'événements ou de modifications législatives ou réglementaires majeurs, tendant à bouleverser substantiellement les conditions techniques d'exploitation ou l'équilibre économique et financier du présent contrat, les parties procèdent d'un commun accord au réexamen de ses conditions techniques et/ou financières. Pour apprécier l'impact de ces événements et modifications législatives ou réglementaires, les parties s'appuient sur toutes données techniques, économiques et financières utiles et disponibles. La révision du contrat interviendra notamment :

- si une vérification de toute nature réalisée par Île de France Mobilités montre que Île de France Mobilités supporte des charges indues ou bien qu'une rémunération versée par Île de France Mobilités est excessive, notamment du fait d'un changement de méthode comptable ou de règle de gestion.
- en cas d'évolution de taux fiscaux et de modifications législatives et réglementaires en matière fiscale, para fiscale, et d'imposition de toute nature (création ou suppression d'impôts, taxes et redevances ou changements de règles ou doctrines déterminant l'assiette, les taux ou les modalités de calcul des impôts, taxes et redevances) venant affecter les impôts et/ou taxes autres que ceux couverts à l'euro l'euro par la composante R12 versée par Île de France Mobilités.
- En cas d'évolution du régime fiscal applicable au Contrat.
- en application d'une révision du document de référence du réseau (DRR), du document de référence des gares (DRG) ou de la publication ou la révision de tout autre document réglementaire soumis à approbation de l'Autorité de Régulation des Transports.
- en application d'une décision de l'Autorité de Régulation des Transports devenue définitive faisant suite à une demande de règlement de différend en vertu des articles L.2134-1 et suivants du Code des transports.
- en cas de pandémie et/ou de déclaration de l'état d'urgence sanitaire en application des articles L. 3131-12 et suivants du Code de la santé publique.

Les Parties procèdent à l'amiable au réexamen des conditions financières sur l'initiative de l'une d'elles et sur la base des éléments justificatifs fournis par celle-ci. Si les Parties ne sont pas parvenues à un accord à l'expiration d'un délai de trois mois à compter de la demande formelle de réexamen, la procédure de conciliation prévue à l'article 167 peut alors être engagée par la partie la plus diligente.

Toute modification opérée dans les conditions prévues au présent article fait l'objet d'un avenant au présent contrat. Tel sera notamment le cas, en cas d'accord entre Île-de-France Mobilités et SNCF Gares & Connexions venant modifier les conditions financières de gestion des gares.

- Par ailleurs, en cas de mise en œuvre, par Île de France Mobilités, des dispositions de l'article 12 de la loi n° 2018-515 du 27 juin 2018, les Parties conviendront des impacts sur le contrat par voie d'avenant.

article 167 Règlement amiable des différends

En cas de contestation dans l'interprétation et/ou l'application du présent contrat, les parties contractantes s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour parvenir à un règlement amiable. Les parties peuvent se soumettre, sans être un préalable à toute action contentieuse, à une procédure de conciliation selon les modalités suivantes. Par exception, le traitement des différends liés à l'exploitation du SI Services est régi par les dispositions de l'article 96-5.

La procédure de conciliation est engagée à l'initiative de l'une ou l'autre des parties. La partie ayant pris l'initiative de la conciliation expose les motifs de la contestation dans une lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre partie.

A compter de la date de réception de la lettre précitée, les parties disposent d'un délai de 15 jours ouvrés pour désigner, d'un commun accord, un conciliateur. A l'expiration de ce délai et à défaut d'accord sur la désignation de ce conciliateur unique, chacune des parties désigne alors un conciliateur dans les trente jours de l'envoi par l'une d'elle d'une lettre recommandée.

Les conciliateurs désignés devront désigner une troisième conciliateur dans un délai de quinze jours ouvrés à compter de la désignation du dernier d'entre eux. A défaut de sa désignation, par l'une des parties, du conciliateur de son choix, ou d'entente des deux conciliateurs sur un troisième, sa désignation pourra être demandée, à l'initiative de la partie la plus diligente, au président du tribunal administratif de Paris dans l'exercice de ses pouvoirs de conciliation. Les frais de conciliation sont supportés par moitié par chacune des parties.

Le conciliateur unique ou, le cas échéant, les conciliateurs, examine(nt) de façon contradictoire les motifs de la contestation et les positions respectives des parties. Il(s) rend(ent) un avis motivé sur le différend dans un délai de deux mois à compter de la désignation du conciliateur unique ou, le cas échéant, à compter de la désignation du dernier des conciliateurs. Cet avis propose aux parties une solution de conciliation.

Il est adressé à Île-de-France Mobilités et à SNCF Voyageurs, qui disposent d'un délai d'un mois pour se concilier ou constater leur désaccord persistant.

Toutes difficultés relatives à l'application ou l'interprétation du présent contrat seront soumises à la juridiction administrative compétente.

Chapitre VII - REGIME FISCAL, RESPONSABILITES, ASSURANCES ET FORCE MAJEURE

article 168 - Régime fiscal

article 168-1 - Généralités

Les prix, sommes, indemnités et autres compensations ou montants à payer dans le cadre du présent contrat s'entendent HT. Le cas échéant, la TVA s'applique ensuite en sus dans les conditions de droit commun..

Les factures présentées par SNCF Voyageurs au titre du présent contrat sont établies selon les principes explicités à l'alinéa précédent.

Île-de-France Mobilités s'engage à informer l'administration fiscale, avec l'assistance de SNCF Voyageurs, au plus tard dans les 6 mois à compter de la date de signature du contrat, du nouveau modèle de rémunération applicable dans le cadre du présent contrat.

Pour le reste, SNCF Voyageurs supporte tous les impôts et taxes relatifs à l'exécution des missions qui lui sont dévolues dans le cadre du présent contrat, selon la réglementation en vigueur. Elle assume seule les pénalités liées à tout redressement fiscal éventuel concernant la gestion qui lui est confiée, consécutif à une application ou à une interprétation erronée de sa part des textes en vigueur.

article 168-2 - Les impôts et taxes supportés par SNCF Voyageurs

SNCF Voyageurs collecte la TVA due, selon les conditions de droit commun, au titre des missions qui lui sont

confiées par le présent contrat .

La cotisation foncière des entreprises, la cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises et les taxes foncières sur les propriétés bâties et non bâties sont réglées par SNCF Voyageurs, après vérification des éléments constitutifs de chacun des rôles d'imposition. SNCF Voyageurs fait le nécessaire pour obtenir le plafonnement de ses cotisations auquel elle peut prétendre, selon les possibilités offertes par la législation fiscale.

La cotisation foncière des entreprises, la cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises, les taxes foncières sur les propriétés bâties et non bâties des gares B et C d'Île-de-France ainsi que des ateliers propriété de Transilien, le droit de l'EPSF et de l'ART, et l'IFER imputable au matériel roulant de l'activité Transilien sont payées par Île-de-France Mobilités à SNCF Voyageurs à « l'euro-l'euro » dans le cadre de la composante R12. Les justificatifs des taxes et cotisations acquittées au titre de l'activité Transilien devront lui être transmis dans un délai raisonnable. Île-de-France Mobilités paie à SNCF Voyageurs, après vérification et dès lors que le fondement juridique de l'imposition est incontestable, le montant des cotisations nettes des dégrèvements/plafonnements SNCF Voyageurs. Tous les autres impôts et taxes relatifs à la gestion du service, en vigueur lors de la signature du présent contrat et dont SNCF Voyageurs est le redevable, sont également à la charge exclusive de SNCF Voyageurs, et seront payés dans le cadre d'un forfait inclus dans la maquette financière du présent contrat.

L'ANNEXE VI-6 précise les modalités de calcul des impôts et taxes payés à l'euro-l'euro, ainsi que les modalités de justification nécessaires établies d'un commun accord.

article 168-3 – Fiscalité relative au sort des biens en fin de convention

Le sort des biens est défini en application des principes fixés à l'article 21 de la loi n°2018-515 du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire modifiée par l'article 3 de l'ordonnance n° 2018-1135 du 12 décembre 2018 portant diverses dispositions relatives à la gestion de l'infrastructure ferroviaire et à l'ouverture à la concurrence des services de transport ferroviaire de voyageurs.

En cas de transfert à l'Île de France Mobilités, les Parties conviennent d'établir un protocole de transfert desdits biens dont l'inventaire complet est établi selon les modalités de l'article 174 Lorsque ce transfert intervient en cours d'exécution de la Convention, les éventuelles incidences techniques, juridiques, fiscales et financières sont traitées par voie d'avenant. La conclusion de cet avenant n'est pas un préalable à la mise en œuvre des dispositions prévues à l'article 12 de la loi n°2018-515 du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire et de l'article 9 du présent Contrat.

Dans les hypothèses visées ci-dessous, les Parties conviennent de faire application de la réglementation fiscale en vigueur (relative notamment à la TVA) au moment du transfert.

Dans l'hypothèse selon laquelle les conditions de l'application de l'article 21 de la loi n°2018-515 du 27 juin 2018 portant nouveau pacte ferroviaire modifiée par l'ordonnance n° 2018-1135 du 12 décembre 2018 ainsi que celles de l'article 257 bis du Code général des impôts ne seraient pas réunies, les règles de droit commun en matière de TVA s'appliqueraient à ce transfert.

Dans cette hypothèse, SNCF Voyageurs aurait à supporter une régularisation de la TVA déduite en amont, sur les acquisitions d'immobilisations relatives à ce transfert.

Sous réserve qu'Île-de-France Mobilités puisse déduire intégralement la TVA correspondante, Île-de-France Mobilités s'engage à verser à SNCF Voyageurs le montant de la TVA qui ferait le cas échéant l'objet d'une régularisation par SNCF Voyageurs, en application de la réglementation en vigueur, du fait du transfert de biens à Île-de-France Mobilités, au titre de la TVA déduite en amont lors de l'acquisition de ces immobilisations.

À fin de déduction de la TVA par Île-de-France Mobilités, SNCF Voyageurs délivrera à Île-de-France Mobilités une attestation mentionnant le montant de la taxe que cette dernière est en droit de déduire en application des dispositions des articles 271, 273 du CGI et de l'article 206 de l'annexe II au CGI (BOI-TVA-DED-60-20-10-20180103).

article 169 Responsabilités - Régime général

Sans préjudice des dispositions particulières prévues dans le Contrat, SNCF Voyageurs est responsable des dommages de toute nature, y compris les dommages corporels, matériels, immatériels, directs ou indirects, qui, du fait ou à l'occasion de l'exécution de ses obligations ou de celles de ses sous-traitants ou Fournisseurs, prévues par le présent contrat et dans le cadre de l'exploitation du service dont elle a la charge, pourraient être causés aux voyageurs, aux tiers, à Île-de-France Mobilités, à l'environnement ou aux biens, sauf cas de force majeure décrit à article 172.

En particulier, elle est responsable des dommages causés (sans que la présente liste soit exhaustive) :

- Par les biens dont SNCF Voyageurs est (ou pourrait devenir) propriétaire ou dont elle a (ou aurait) la garde, sans préjudice des recours contre les éventuels auteurs desdits dommages ;
- Par les logiciels et systèmes dont SNCF Voyageurs est responsable ;
- En cas de perte de données ;
- Aux tiers ;
- Aux personnes, sans distinction entre elles ;
- Aux biens tant mobiliers qu'immobiliers y compris les embellissements, aménagements et immeubles par destination, matériels roulants, stocks de pièces détachées et de consommables, installations techniques, équipements, infrastructures.

SNCF Voyageurs supporte, sans préjudice des éventuels recours qu'elle serait en droit d'exercer, les conséquences pécuniaires des dommages directs et indirects causés à Île-de-France Mobilités, aux voyageurs ainsi qu'aux tiers et résultant de l'exécution des missions qui lui sont confiées, notamment du fait des biens qu'elle a sous sa garde. La responsabilité d'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS ne pourra être recherchée par SNCF Voyageurs sauf en cas de responsabilité avérée d'Île-de-France Mobilités dans la survenance de ces dommages.

En cas d'incident, SNCF Voyageur doit mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour intervenir rapidement, procéder aux éventuelles réparations et rétablir le service..

article 170 Responsabilités - Cas des infrastructures constitutives du T4CM et des futures lignes de tram trains

article 170-1 - Destruction, disparition ou dégradation d'un bien

L'article 169 s'applique en la matière. En complément de cet article, les Parties conviennent d'appliquer les modalités définies ci-dessous pour les cas de destruction, disparition ou dégradation des infrastructures constitutives du T4CM et des futures lignes de tram trains.

Les dommages intervenant sur les biens et installations, visés à l'alinéa précédent, qui se traduisent par la destruction, la disparition ou la dégradation de ceux-ci donnent lieu à remise en état par SNCF Voyageurs selon les modalités décrites ci-dessous.

En cas de destruction, dégradation ou disparition, accidentelle ou non, des infrastructures constitutives du T4CM et des futures lignes de tram trains:

- Pour les biens appartenant à SNCF Voyageurs : celle-ci procède au remplacement sans délai ; le remplacement s'effectue à l'identique du bien détruit ou disparu. En cas d'indisponibilité sur le marché d'un bien identique, le remplacement s'effectue avec un bien présentant des caractéristiques fonctionnelles et techniques équivalentes et permettant d'obtenir des résultats a minima de même niveau et qualité que ceux du bien remplacé.
- Pour les biens appartenant à Île-de-France Mobilités et mis à disposition de SNCF Voyageurs :
 - Pour les biens d'une valeur supérieure à 50 k€ HT, SNCF Voyageurs en informe sans délai Île-de-France Mobilités dès qu'elle en a connaissance ; une solution de remplacement est formulée sans délai par

SNCF Voyageurs et présentée à Île-de-France Mobilités. En cas d'indisponibilité du bien sur le marché, la solution proposée doit être celle du remplacement par un bien comportant des caractéristiques fonctionnelles et techniques équivalentes et permettant d'obtenir des résultats a minima de même niveau de qualité que ceux du bien remplacé, . Sauf en cas de conséquences majeures sur l'exploitation de l'infrastructure qui nécessitent la mise en place immédiate par SNCF Voyageurs de la solution de remplacement qu'elle a définie, l'accord d'Île-de-France Mobilités est un préalable nécessaire à la mise en œuvre de la solution de remplacement.

- Pour les biens d'une valeur inférieure à 50 k€ HT, SNCF Voyageurs procède au remplacement sans délai ; le remplacement s'effectue à l'identique du bien détruit ou disparu. En cas d'indisponibilité sur le marché d'un bien identique, le remplacement s'effectue avec un bien présentant des caractéristiques fonctionnelles et techniques équivalentes et permettant d'obtenir des résultats a minima de même niveau de qualité que ceux du bien remplacé.

article 170-2 - Les actes de vandalisme

Les Parties conviennent de déroger à l'application de l'article 169 uniquement pour les modalités définies ci-dessous portant sur la prise en charge des conséquences financières de remise en état des biens vandalisés.

L'acte de vandalisme est entendu comme l'acte consistant à détruire, faire disparaître, dégrader ou détériorer volontairement le bien d'autrui.

SNCF Voyageurs fait son affaire des conséquences pécuniaires des dommages qui résultent de la responsabilité directe d'un tiers identifié, de la responsabilité de SNCF Voyageurs en qualité d'Exploitant / Mainteneur ou de la responsabilité de ses sous-traitants. Elle procède alors au remplacement des biens détruits ou disparus ou à la réparation des biens ayant subi des dégradations ou détériorations.

A ce titre, elle engage les recours qu'elle estime nécessaires, notamment vis-à-vis de ses sous-traitants ou des tiers responsables du dommage.

SNCF Voyageurs prend en charge les conséquences financières de remise en état et/ou de remplacement de ses biens sans plafond.

Les dommages de plus de 30 Keuros résultant de faits de vandalisme concernant les biens appartenant à Île-de-France Mobilités et mis à disposition de SNCF Voyageurs seront financièrement pris en charge par Île-de-France Mobilités, déduction faite des 30 premiers Keuros, sous réserve :

- de l'établissement par SNCF Voyageurs d'un devis détaillé de réparation et de son acceptation par Île-de-France Mobilités ;
- de la transmission d'un rapport ou d'une note de la part de SNCF Voyageurs, justifiant qu'il s'agit bien d'un acte de vandalisme et que tous les moyens légaux ont été mis en œuvre par SNCF Voyageurs pour identifier l'auteur de l'acte de vandalisme sans succès.

Un bilan de l'application du présent article sera établi dans un délai de 12 mois maximum à compter de la date de remise des biens appartenant à Île-de-France Mobilités et mis à disposition de SNCF Voyageurs. , Selon les conclusions de ce bilan, les parties conviennent de renégocier si besoin les termes du présent article dans un délai de 18 mois à compter de la date de remise des biens appartenant à Île-de-France Mobilités et mis à disposition de SNCF Voyageurs.

En cas de dégradation consécutive à un acte de vandalisme, ne relevant pas de la responsabilité de SNCF Voyageurs ou de ses sous-traitants/Fournisseurs, SNCF Voyageurs aura la responsabilité de prendre toutes les mesures nécessaires pour limiter les conséquences des perturbations et rétablir au plus vite le service de référence.

Pour tout acte de vandalisme et pour les réparations induites, SNCF Voyageurs établit un rapport trimestriel de réparation mentionnant le lieu, la date et l'heure d'occurrence, la nature des dégâts, l'impact sur l'immobilisation du bien, les coûts induits, directs et indirects, transmis à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES sous format électronique.

Une synthèse est établie dans le cadre du rapport annuel de SNCF Voyageurs.

article 171 Assurances

SNCF Voyageurs est titulaire d'une licence d'entreprise ferroviaire délivrée, à la date de conclusion du présent contrat, par arrêté du 9 juin 2017 portant octroi d'une licence d'entreprise ferroviaire. Elle justifie de ce fait, ainsi qu'en raison des licences qui pourraient lui être ultérieurement délivrées, avoir pris toutes les dispositions utiles pour couvrir les conséquences pécuniaires de sa responsabilité au titre de l'article 169 « Responsabilités » ci-dessus.

Sans limiter en aucune façon ses responsabilités, SNCF Voyageurs fait son affaire personnelle de la couverture des risques mis à sa charge au titre de la présente convention, notamment en s'auto-assurant ou en concluant des contrats d'assurance auprès d'assureurs notoirement solvables ou en mettant en œuvre tout autre mécanisme de financement des risques, pendant toute la durée du présent Contrat.

S'il y a lieu, SNCF Voyageurs s'engage à communiquer sur demande de Île-de-France Mobilités :

- Les attestations d'assurance correspondantes, en cours de validité, établies sur papier à entête de la ou des compagnies d'assurances ou des assureurs agissant en qualité de fronteurs.
- Une présentation des schémas de couverture utilisés

Pendant toute la durée du contrat, les garanties et le montant de garanties sont en rapport avec les missions confiées à SNCF Voyageurs au titre du présent contrat.

En toute hypothèse, quel que soit le montant et les modalités de mise en œuvre des garanties, SNCF Voyageurs s'engage à assumer intégralement ses responsabilités mises à sa charge dans le cadre du présent contrat à l'égard d'Île-de-France Mobilités, des usagers du service et des tiers, tant au titre de l'exploitation, des ouvrages, installations, équipements et matériels que de la gestion du service public de transport. SNCF Voyageurs s'engage en conséquence à :

- supporter personnellement tout ou partie des risques mis à sa charge qui ne serait pas expressément garantis par une couverture extérieure, telles notamment que les franchises prévues par ses polices d'assurances.
- assurer à ses frais la réparation ou le remplacement des biens ou équipements de toute nature nécessaires à l'exploitation faisant l'objet d'un sinistre

article 172 Recours à des tiers pour la réalisation du service de référence

article 172-1 Principes généraux

SNCF Voyageurs assure directement la réalisation des services qui lui sont confiés. Toutefois, SNCF Voyageurs peut confier à des tiers une part des services faisant l'objet du Contrat, dans les conditions définies ci-après.

SNCF Voyageurs garde, en toutes circonstances, la responsabilité vis à vis d'Île-de-France Mobilités de la parfaite réalisation de l'ensemble des obligations qui sont définies par le présent contrat. Elle ne peut en aucun cas se prévaloir d'une mauvaise exécution par le tiers pour s'exonérer de ses obligations et responsabilités envers Île-de-France Mobilités.

En cas de défaillance du tiers, SNCF Voyageurs doit mettre tout en œuvre pour pourvoir à son remplacement, ou le cas échéant se substituer à lui. Ce remplacement ou cette substitution sera réalisé aux frais de SNCF Voyageurs.

Lors de la conclusion de contrats avec des tiers, SNCF Voyageurs est tenue de les informer des dispositions de la présente convention qui leur sont applicables. L'affrété ne peut lui-même affréter sans l'accord d'Île-de-France Mobilités.

article 172-2 Modalités de recours à l'affrètement partiel et à des délégations d'exploitation de l'offre de référence

Île-de-France Mobilités autorise SNCF Voyageurs à recourir à des affrètements ou des délégations d'exploitation, dont la liste sera mise à jour et communiquée annuellement à Île-de-France Mobilités dans le cadre du comité de suivi «Offre».

SNCF Voyageurs peut recourir à un nouvel affrètement ou une nouvelle délégation d'exploitation, sous réserve d'un accord de principe écrit préalable d'Île-de-France Mobilités. Dans les cas d'urgence ou correspondant à une durée non significative, SNCF Voyageurs peut recourir à un affrètement sans autorisation préalable d'Île-de-France Mobilités. Elle doit cependant en informer Île-de-France Mobilités dans les meilleurs délais.

SNCF Voyageurs transmet à Île-de-France Mobilités après la signature du marché le nom du ou des titulaires de l'affrètement ou de la délégation d'exploitation.

article 172-3 Autres contrats

Sous réserve des dispositions de l'article 172-1, SNCF Voyageurs peut sous-traiter, sans autorisation ni agrément préalable d'Île-de-France Mobilités, les activités connexes à l'offre de transport qui entrent dans le champ d'application du présent contrat.

article 173 Force majeure

Aucune partie n'encourt de responsabilité pour n'avoir pas accompli ou avoir accompli avec retard une obligation, dans la mesure où un tel manquement ou retard résulte d'événements intervenant à tout moment et présentant les caractéristiques de la force majeure.

La force majeure doit, conformément à la jurisprudence administrative, être irrésistible, imprévisible et avoir un caractère extérieur aux parties.

Les Parties conviennent que la survenance de la pandémie COVID 19 préalablement à la signature du contrat, n'enlève pas nécessairement le caractère d'imprévisibilité aux éventuelles futures pandémies analogues ou poursuite de la pandémie actuelle.

Pour l'application du présent contrat, tout événement ou dommage impliquant une perturbation de l'exploitation ne constitue pas nécessairement un cas de force majeure tel que défini ci-dessus, ni une cause exonératoire de responsabilités.

En tout état de cause, il incombe à SNCF Voyageurs de rechercher la responsabilité de la personne à l'origine du dommage ou de l'événement pour obtenir le dédommagement des conséquences pécuniaires de l'événement ou du dommage considéré.

Si SNCF Voyageurs vient à invoquer la survenance d'un événement de force majeure, elle le notifie :

- Dès qu'elle en a connaissance, à la personne en charge de l'astreinte d'Île-de-France Mobilités;
- Dans les deux jours ouvrés à compter de la survenance de l'événement, à Île-de-France Mobilités par courriel et confirmé dans les meilleurs délais par lettre recommandée avec avis de réception.

SNCF Voyageurs doit alors préciser la nature de l'événement, le ou les retards en résultant ou susceptibles d'en résulter et les mesures envisagées pour en atténuer les effets.

Île-de-France Mobilités notifie dans un délai de quinze jours ouvrés sa décision quant au bien-fondé de cette prétention et aux effets de l'événement de force majeure.

La partie qui invoque un événement de force majeure doit prendre, dans les meilleurs délais, toutes les mesures

raisonnablement envisageables pour en atténuer l'impact sur l'exécution de ses obligations.

La partie qui, par action ou par omission, aurait sérieusement aggravé les conséquences d'un événement présentant les caractéristiques de la force majeure n'est fondée à l'invoquer que dans la mesure des effets que l'événement aurait provoqués si cette action ou omission n'avait pas eu lieu.

En dehors des cas de force majeure, aucune partie n'est déliée de ses obligations à raison d'une impossibilité d'exécution ou de la survenance de circonstances ou événements qui échappent à son contrôle. Toutefois, Île de France Mobilités peut, dans certains cas, neutraliser l'application des clauses relatives à l'incitation à la qualité de l'offre pour tenir compte de la mobilisation des personnels de SNCF Voyageurs pour assurer la continuité du service et minimiser les désagréments causés aux voyageurs.

Lorsqu'un cas de force majeure se prolonge au-delà d'une période de six (6) mois à compter de la notification prévue au présent article, chaque partie a la possibilité de demander l'application des dispositions de l'article 166.

Un bilan annuel des demandes d'application de l'article force majeure sera effectué entre Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs en Comité Economique et Tarifaire.

Chapitre VIII - MISE EN ŒUVRE D'UNE CONCURRENCE LOYALE, TRANSPARENTE ET NON FAUSSEE

article 174 Principe général

En application de l'article L. 1241-7-1 du code des transports, Île de France Mobilités a la faculté de confier l'exploitation d'une partie du réseau défini à l'article 10 du présent contrat à un opérateur choisi après mise en concurrence. Les lignes concernées seront notifiées à SNCF Voyageurs d'ici la fin de l'année 2020, en précisant la consistance des lots et les services attendus. Le calendrier visé ci-dessous permet de garantir la mise en œuvre d'une concurrence loyale, transparente et non faussée :

- Au plus tard le 1er mai 2021, SNCF Voyageurs communiquera à Île de France Mobilités, pour le premier lot mis en concurrence, l'ensemble des informations relatives au personnel transféré prévues à l'article L.2121-22 du Code des transports, déterminées selon les modalités fixées par le décret n°2018-1242 du 26 décembre 2018
- 1er juin 2021 : Île-de-France Mobilités doit disposer d'informations détaillées concernant les lignes concernées, de façon à être en mesure en cas de mise en place d'une procédure de publicité et de mise en concurrence, de constituer un dossier de consultation des entreprises décrivant suffisamment le service pour mettre les candidats en capacité d'élaborer leurs offres en toute connaissance de cause et pour assurer une égalité de traitement entre eux. SNCF Voyageurs transmettra dans les conditions prévues au présent contrat, les données listées à l'ANNEXE VII-B-1 « Données Mise en concurrence».
- 30 juin 2022 au plus tard : à cette date, le nouvel exploitant est susceptible d'être désigné et d'être en position de préparer concrètement la prise en charge du service.
- 1^{er} décembre 2023 : date de sortie des lignes concernées du périmètre du présent contrat, ci-après désignée « Date prévisionnelle de sortie ».

Pour chacune de ces dates, et sans préjudice de la mise à jour annuelle au 31 décembre, SNCF Voyageurs devra avoir mis à jour l'ANNEXE VII-B-1 avec les données les plus récentes, afin qu'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS possède tous les éléments lui permettant de réussir la préparation opérationnelle du service et être ainsi en mesure d'assurer une parfaite continuité du service à l'échéance du contrat pour les lignes concernées.

Les parties conviennent de ce fait que :

- au stade la publication par ses soins de l'avis d'appel public à la concurrence, Ile-de-France Mobilités s'engage à respecter son plan de gestion des informations couvertes par le secret des affaires dans sa dernière version en vigueur.
- SNCF Voyageurs devra assurer une exploitation des Lignes Concernées conformément aux obligations de service prévues par le présent contrat jusqu'à la Date prévisionnelle de sortie afin de permettre une continuité du service. ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES aura la faculté de prendre pendant la dernière année du présent contrat toute mesure pour assurer la continuité du service public, en réduisant autant que possible la gêne qui en résulterait pour SNCF Voyageurs. D'une manière générale, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES pourra prendre toutes les mesures nécessaires pour faciliter le passage progressif du présent contrat au nouveau régime d'exploitation ou à l'éventuel au futur exploitant. A la Date prévisionnelle de sortie, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES ou le futur exploitant sera subrogé aux droits que SNCF Voyageurs tire du présent contrat.

L'ensemble des éventuels coûts et autres frais de détournement des actifs ou des services qu'Ile-de-France souhaitera mettre en concurrence au bénéfice des dispositions qui précèdent, que SNCF Voyageurs pourrait devoir engager afin de les isoler, les individualiser, les décommissionner partiellement ou les adapter aux besoins exprimés par Ile-de-France Mobilités, feront l'objet le cas échéant d'une facturation ad hoc de la part de SNCF Voyageurs sur la base d'un devis préalablement validé par Île-de-France Mobilités.

Par ailleurs, ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS développe un système d'information relatif à la gestion des biens dont il sera propriétaire.

SNCF Voyageurs transmettra, dans les 6 mois à compter de la date de signature du présent contrat, l'état des lieux des nomenclatures d'inventaire détaillant les biens physiques constitutifs du patrimoine de SNCF Voyageurs, précisant notamment l'état des lieux des systèmes d'information de gestion de suivi des inventaires de SNCF Voyageurs, les nomenclatures des biens existantes, les données d'inventaire physiques faisant l'objet d'un suivi.

Des réunions techniques seront organisées entre les équipes d'Île-de-France Mobilités et de SNCF Voyageurs pour préciser, au besoin, la compréhension de ces données et leur exploitation par Île-de-France Mobilités, ainsi que pour étudier les conditions permettant de respecter, en vue de la mise en concurrence, pour chaque bien, le formalisme, le contenu et le format indiqués en l'ANNEXE VII-B-2.

En outre, SNCF Voyageurs transmettra à Île-de-France Mobilités, dans les 9 mois à compter de la date de signature du présent contrat, un état des lieux complet des dispositifs existants permettant la traçabilité des biens mobiliers du contrat et des dispositifs permettant de vérifier la présence physique des biens ainsi que le lien avec l'inventaire physique.

Les données décrites ci-avant seront communiquées sous un format de tableur avec caractères alphanumériques modifiables complété de façon exploitable informatiquement selon le principe d'une donnée par cellule pour permettre à ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS d'adapter ses systèmes d'information

Enfin, concernant les données de maintenance, un avenant technique sera mis en place pour préciser les données de maintenance complémentaires relatives aux infrastructures et aux matériels roulants nécessaires au suivi de la maintenance par Île-de-France Mobilités. Ces données, visant notamment le suivi de la maintenance opérée par SNCF Voyageurs, seront à transmettre sous un format permettant leur rapprochement avec la nomenclature d'inventaire physique.

article 175 Information des candidats à l'exploitation des services

Île-de-France Mobilités peut organiser une ou plusieurs visites des installations afin de permettre à tous les candidats d'en acquérir une connaissance suffisante pour leur garantir une égalité de traitement.

Île-de-France Mobilités en informera SNCF Voyageurs avec un préavis minimum de 15 jours ouvrés afin de permettre l'organisation de cette visite dans le respect des conditions de sécurité applicables. SNCF Voyageurs est tenue de permettre l'accès à tous les ouvrages et installations des services, Île-de-France Mobilités s'efforçant de réduire autant que possible la gêne qui pourrait en résulter pour l'exploitant.

article 176 Litiges, recours et contentieux

SNCF Voyageurs tient en permanence à jour une liste des litiges, sinistres, recours et contentieux susceptibles d'engager Ile de France Mobilités ou l'éventuel nouvel exploitant des Lignes Concernées et tient à la disposition d'Île-de-France Mobilités la copie de toutes pièces justificatives ou utiles afférentes, et lui communique l'ensemble des pièces afférentes (mémoires, dires, rapports, ...).

En tout état de cause, SNCF Voyageurs s'engage à assumer le dénouement de tous les litiges, sinistres, recours et contentieux nés avant l'échéance du contrat et engageant sa responsabilité, à ses frais.

article 177 Prise en main par le futur exploitant

SNCF Voyageurs prêtera son concours au futur nouvel exploitant pour faciliter sa prise en main progressive du service relatif aux lignes concernées, jusqu'à leur transfert total à la date de sortie, et pour assurer la parfaite continuité des services. Les modalités pratiques seront définies par voie conventionnelle.

SNCF Voyageurs devra permettre en cas de demande d'Île de France Mobilités et moyennant un préavis de 15 jours calendaires un accès au futur exploitant aux installations pendant une période de tuilage dont la durée est à définir mais qui ne pourra être inférieure à six (6) mois avant la date prévisionnelle de sortie.

Pendant cette même période, SNCF Voyageurs s'engage à ne pas entraver d'éventuelles démarches commerciales loyales que le futur exploitant pourrait engager.

article 178 Exigences particulières relatives aux équipements et aux systèmes d'information

Île-de-France Mobilités souhaite pouvoir confier à un tiers l'exploitation d'équipements et systèmes d'information de SNCF Voyageurs, pour les lignes concernées par le changement d'exploitant à la sortie du contrat. A cet effet, les parties organisent une réversibilité, qui s'entend comme l'ensemble des opérations nécessaires pour que le tiers désigné puisse assurer ses nouvelles missions dans de bonnes conditions.

En vue d'avoir une connaissance précise de l'ensemble des équipements et SI nécessaires à l'exploitation des lignes de SNCF-Voyageurs exploités dans le cadre du présent contrat, un audit des équipements et SI sera diligenté par Île de France Mobilités dans les conditions définies à l'article 157.

A la suite ou en parallèle de cet audit, une étude sera réalisée par les deux Parties pour définir la liste des équipements et SI concernés par la réversibilité (équipements et SI Concernés). Cette étude devra être réalisée 6 mois au plus tard suivant la date de signature du présent contrat.

La réversibilité comportera trois phases :

- La préparation de la réversibilité via l'élaboration du plan de réversibilité (une première version du plan est attendue 9 mois au plus tard suivant la date de signature du contrat),
- La réversibilité proprement dite (acquisition, transfert de la responsabilité technique et accompagnement en double, en incluant le nouvel exploitant),
- La phase d'un an durant laquelle SNCF-Voyageurs garantit une assistance auprès du Repreneur, et selon une grille de coûts qui figurera au plan de réversibilité.

Les conditions et modalités pratiques de réversibilité applicables au Contrat sont/seront définies dans un plan de réversibilité arrêté entre les parties, dans les conditions décrites à l'ANNEXE VII-B-3 « Modalités de préparation et de mise en œuvre de la réversibilité d'équipements et de SI. »

Le coût d'élaboration des études et du plan de réversibilité, ainsi que le coût de réalisation de la réversibilité, feront l'objet le cas échéant d'une facturation ad hoc de la part de SNCF Voyageurs sur la base d'un devis préalablement validé par Île-de-France Mobilités.

. SNCF-Voyageurs s'engage, selon les modalités du plan de réversibilité, à :

- organiser et assurer un transfert de connaissance et des documents de la base de connaissance associée aux équipements et SI Concernés,
- concéder à Île-de-France Mobilités ou au nouvel exploitant les droits nécessaires à l'utilisation sous sa responsabilité des équipements et SI Concernés,
- faciliter la transmission de la gestion opérationnelle des équipements et systèmes d'information Concernés,
- accompagner Île-de-France Mobilités ou le nouvel exploitant des services jusqu'au transfert opérationnel complet des équipements et SI Concernés,
- garantir une complète continuité des services,
- ce que les modalités de conception des systèmes élaborés durant le présent contrat pour les SI Concernés s'appuient, autant que faire se peut, sur des architectures et logiciels standards et sur des principes de développement simplifiant le découpage ou la duplication de systèmes.

Les parties conviennent qu'en matière de réversibilité des SI en vue de la mise en concurrence, en cas de contradiction entre les dispositions du présent article et l'ANNEXE VII-B-3 « conditions d'exploitation par Île-de-France Mobilités des équipements et systèmes d'information » sus visée et une disposition du Contrat et ses autres annexes, les dispositions du présent article et de l'ANNEXE VII-B-3 précitée prévalent.

article 179 Remise des données des services

SNCF Voyageurs fournit à Île-de-France Mobilités une copie exhaustive de toutes les informations portant sur les services publics de transport ferroviaire de voyageurs relatives à l'exploitation et prévues l'ANNEXE VII-B-1 ainsi qu'aux éléments nécessaires à l'exploitation des matériels roulants transférés.

En tout état de cause, cette remise, effectuée à titre gratuit, doit permettre à Île-de-France Mobilités ou au futur exploitant des services, d'accéder aisément à l'ensemble des données relatives à l'exploitation, et ce, par ses propres moyens ainsi que de les exploiter librement.

SNCF Voyageurs expose, dans un document annexe à chaque ensemble d'informations portant sur les services publics de transport ferroviaire de voyageurs, le format et la structuration de ces données, de façon à permettre aisément leur accès par Île-de-France Voyageurs, voire leur export éventuel vers tout autre système.

SNCF Voyageurs précise à Île-de-France Voyageurs les modalités d'archivage et les lieux de stockage qu'il a retenus. Île-de-France Voyageurs peut procéder dans les trois (3) années précédant l'échéance du présent contrat à toute visite de contrôle sur les lieux de stockage de ces données afin de mieux apprécier leur volume. SNCF Voyageurs prête son entier concours lors de ces contrôles.

Chapitre IX - FIN DU CONTRAT

article 180 Echéance du Contrat

Le présent Contrat prend fin

- au terme fixé à l'article 2 du présent Contrat, sans préjudice des dispositions de l'article 9..

- à la résiliation pour faute de SNCF Voyageurs prononcée dans les conditions prévues à l'article 180-1 du présent Contrat ;
- à la résiliation pour motif d'intérêt général prononcée dans les conditions définies à l'article 180-2 du présent Contrat ;
- à la résiliation pour survenance d'un cas de force majeure prononcée dans les conditions définies à l'article 180-3 du présent Contrat ;
- à l'annulation, la résolution, la résiliation juridictionnelle ou par voie de conséquence prononcée dans les conditions définies à l'article 180-4 du présent Contrat.

article 180-1 Résiliation pour faute grave de SNCF Voyageurs

Dans le cas d'une faute particulièrement grave de SNCF Voyageurs en cas de non-respect répété des obligations ou interdictions prévues par le présent contrat ou en cas de faute de nature à compromettre la sécurité ou la continuité de l'exploitation du transport public ferroviaire de voyageurs, Île-de-France Mobilités peut prononcer la résiliation du Contrat.

Cette décision ne peut intervenir qu'après mise en demeure de remédier au manquement constaté dans un délai fixé en tenant compte de la nature tant du manquement que des mesures de correction rendues nécessaires, et qui ne peut être inférieur à 2 mois à compter de la réception de la mise en demeure par SNCF Voyageurs. Si, à l'expiration du délai fixé dans la mise en demeure, SNCF Voyageurs ne s'est pas conformé à ses obligations, Ile de France Mobilités peut notifier à SNCF Voyageurs la décision de la résiliation, ainsi que la date de prise d'effet de celle-ci.

La résiliation est adressée par lettre recommandée avec accusé de réception par SNCF Voyageurs et ne peut prendre effet qu'après un délai minimum de six (6) mois à compter de la date de sa notification.

En cas de faute de la SNCF de nature à compromettre la sécurité ou la continuité de l'exploitation du transport public ferroviaire de voyageurs, les délais prévus par le présent article peuvent être réduits.

En cas de résiliation pour faute, SNCF Voyageurs ne peut prétendre à aucune indemnité sauf les dépenses d'exploitation engagées par SNCF Voyageurs au titre du présent contrat à la date de la résiliation. A l'inverse, SNCF Voyageurs indemniserà Île de France Mobilités afin de réparer le préjudice le cas échéant subi.

article 180-2 Résiliation pour motif d'intérêt général

Île-de-France Mobilités peut prononcer la résiliation du Contrat pour un motif d'intérêt général. Cette décision, adressée par lettre recommandée avec accusé de réception par SNCF Voyageurs ne peut prendre effet qu'après un délai minimum de douze (12) mois à compter de la date de sa notification.

En cas de résiliation pour motif d'intérêt général, SNCF Voyageurs peut alors prétendre à une indemnité fixée à l'amiable, dont le montant devra couvrir l'intégralité de son préjudice et ne pourra pas être inférieur à la couverture des charges nettes des économies prévisionnelles majorée de la perspective de gain ou de perte, telle que celle-ci est déterminée en application de l'Chapitre III -, correspondant à la période restant à courir jusqu'à l'échéance normale du Contrat et, à défaut d'accord entre les Parties, par un expert désigné par les parties dans les conditions prévues sous l'article 167.

L'indemnité est payée à SNCF Voyageurs dans un délai de trente (30) jours à compter de la date la plus éloignée des dates suivantes :

- La date de résiliation effective du contrat,
- La date à laquelle le montant de l'indemnité est arrêté par les Parties ou, en cas de désaccord entre ces dernières, par la juridiction administrative. Tout retard dans le versement dû donne lieu à intérêt de retard, calculés au taux d'intérêt légal majoré de deux (2) points (TIL +2).

Compte tenu des dispositions de l'article R. 1241-23 du Code des transports, la résiliation du contrat pour motif d'intérêt général ne fait pas obstacle à la mise en œuvre du deuxième alinéa de l'article 184.

article 180-3 Résiliation pour survenance d'un cas de force majeure

Dans le cas où, du fait de la survenance d'un cas de force majeure dûment constaté dans les conditions de l'article 172 du présent Contrat, l'exécution du présent Contrat s'avère définitivement compromise ou se trouve suspendue pour une durée supérieure à un (1) mois, Île-de-France Mobilités peut prononcer, d'elle-même ou sur demande de SNCF Voyageurs, la résiliation du Contrat.

Cette décision, adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à SNCF Voyageurs prend effet à compter du trentième (30^{ème}) jour suivant sa notification à SNCF Voyageurs.

En cas de résiliation pour survenance d'un cas de force majeure, SNCF Voyageurs peut alors prétendre à une indemnité calculée dans les mêmes conditions que celles définies à l'article 180-2 du présent Contrat, à l'exception du manque à gagner qui ne sera pas indemnisé.

Compte tenu des dispositions de l'article R. 1241-23 du Code des transports, la résiliation du contrat pour survenance d'un cas de force majeure ne fait pas obstacle à la mise en œuvre du deuxième alinéa de l'article 184.

article 180-4 Annulation, résolution, résiliation juridictionnelle ou par voie de conséquence

En cas de recours administratif ou contentieux à l'encontre du Contrat, ou ses actes détachables, ainsi qu'en cas de retrait, Île-de-France Mobilités informe sans délai SNCF Voyageurs par lettre recommandée avec accusé de réception, de l'existence d'un tel recours ou d'un tel retrait. Les Parties se rencontrent à la demande de la Partie la plus diligente, dans les quinze (15) jours à compter de cette notification, pour évaluer les conséquences de la situation. Cette demande est faite par lettre recommandée avec accusé de réception.

À l'issue de cette concertation, laquelle ne pourra excéder trente (30) jours, Île-de-France Mobilités informe SNCF Voyageurs de sa décision de poursuivre, de résilier ou de suspendre l'exécution du Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, décision entraînant les conséquences prévues ci-après.

1) Poursuite de l'exécution du Contrat

Île-de-France Mobilités peut décider de la poursuite d'exécution du Contrat sans que SNCF Voyageurs ne puisse s'y opposer.

Dès lors qu'ensuite le recours prospérerait et aurait pour conséquence d'entraîner *in fine* l'annulation définitive du Contrat ou de l'acte attaqué, ou encore la résolution ou la résiliation du Contrat, empêchant d'une manière définitive l'exécution du Contrat, les Parties en tireront toutes les conséquences.

En cas de fin anticipée du Contrat, SNCF Voyageurs aura droit au versement d'une indemnité dans les mêmes conditions que celles définies à l'article 180-2 du présent Contrat relatif à la résiliation pour motif d'intérêt général.

2) Suspension de l'exécution du Contrat

Île-de-France Voyageurs peut également décider de suspendre l'exécution du Contrat sans que SNCF Voyageurs ne puisse s'y opposer.

Les délais d'exécution sont prolongés d'une durée égale à celle durant laquelle il aura été fait obstacle à l'exécution du Contrat.

SNCF Voyageurs pourra prétendre à une indemnité à hauteur des frais demeurant à sa charge durant cette période de suspension dont le montant sera défini dans un protocole à conclure entre les Parties.

À tout moment, Île-de-France Voyageurs peut, unilatéralement ou après concertation avec SNCF Voyageurs, mettre fin à la suspension de l'exécution du Contrat.

Dans la mesure où la suspension dure plus de six (6) mois, Île-de-France Voyageurs pourra prononcer la résiliation dans les mêmes conditions que celles définies l'article 180-2 du présent Contrat relatif à la résiliation pour motif d'intérêt général.

3) Résiliation du Contrat sans attendre l'issue du recours

Île-de-France Voyageurs peut enfin décider de résilier le Contrat sans que SNCF Voyageurs ne puisse s'y opposer, et cela sans attendre l'issue du recours administratif ou contentieux à l'encontre du Contrat ou ses actes détachables.

SNCF Voyageurs a alors droit au versement d'une indemnité au titre des dépenses engagées, dans les mêmes conditions que celles définies l'article 180-2 du présent Contrat relatif à la résiliation pour motif d'intérêt général. Le cas échéant, le manque à gagner de SNCF Voyageurs sera minoré proportionnellement de la part de responsabilité que la juridiction lui imputerait.

article 181 Sort des biens - Conditions du transfert des biens à IDF Mobilités

article 181-1 Conditions financières

Sans préjudice des disposition de l'article 178 relatives aux équipements et aux systèmes d'information, le transfert de propriété des biens affectés à l'exploitation de la ou les lignes faisant l'objet de la mise en concurrence, en cours de contrat ou à l'échéance du présent contrat, sera opéré dans les conditions prévues au présent article et à l'article 21 de la loi n° 2018-515 du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire. Le tableau ci-dessous en précise les modalités.

Matériels	Indemnités
Matériels roulants	<p>Transfert à IDF Mobilités moyennant le versement à SNCF Voyageurs d'une indemnité égale à la VNC, nette de toutes subventions d'investissement quelle que soit sa forme.</p> <hr/> <p>Éléments nécessaires à l'exploitation du matériel roulant, de nature à garantir le niveau de sécurité requis : transfert à IDF Mobilités, sans contrepartie financière</p> <hr/> <p>Stock de pièces consommables et réparables et d'outillages spécifiques : lorsque cette dotation n'a pas été financée en totalité par Île-de-France Mobilités dans le cadre d'une convention de financement ou de la convention d'exploitation, versement d'une somme égale à la valeur de marché des pièces transférées, le cas échéant en proportion de la part qui a été financée</p>
Ateliers de maintenance majoritairement utilisés pour l'exécution du service (installation de maintenance dont équipements, voies, installations fixes et outillages, immeubles par nature ou destination, et éventuels bâtiments qui les entourent, nécessaires à la réalisation d'opérations de maintenance, à l'exclusion des ateliers de maintenance exclusivement affectés à la réalisation d'opérations lourdes)	<p>Transfert à IDF Mobilités moyennant le versement à SNCF Voyageurs d'une indemnité égale (i) à la VNC nette de toutes subventions pour les ateliers de maintenance et (ii) à la valeur vénale, nette de toutes subventions, pour les terrains y afférents. Le transfert de propriété ne donne lieu au versement d'aucune autre somme, ni à perception d'impôts, de droits ou de taxes de quelle que nature que ce soit.</p>

Autres biens créés, acquis ou utilisés par SNCF Voyageurs ainsi que les terrains y afférents

Transfert à IDF Mobilités moyennant le versement à SNCF Voyageurs d'une indemnité égale à (i) la VNC nette de toutes subventions pour les installations et (ii) à la valeur vénale nette de toutes subventions pour les terrains y afférents. Le transfert de propriété ne donne lieu au versement d'aucune autre somme, ni à perception d'impôts, de droits ou de taxes de quelle que nature que ce soit.

La sortie des biens du patrimoine de SNCF Voyageurs et le versement de l'indemnité mentionnée ci avant se traduisent par une diminution, à due concurrence, des amortissements et des charges de capital (évaluées au taux contractuel), facturés par SNCF Voyageurs.

Le sort des Systèmes d'Information est prévu sous l'article 178 du présent contrat et l'ANNEXE VII-B-3.

article 181-2 Etat des biens transférés

SNCF Voyageurs remet les biens en bon état d'entretien et de fonctionnement compte tenu de leur âge et de leur usure normale, à savoir dans un état tel qu'Ile de France Mobilités ou toute autre personne désignée par Ile de France Mobilités puisse poursuivre l'exécution normale des services auxquels ils sont affectés.

S'agissant des matériels roulants, les Parties conviennent que le transfert sera considéré comme acceptable lorsque les conditions suivantes seront remplies :

- les véhicules sont conformes au certificat d'homologation de la série attribuée à SNCF Voyageurs ;
- la maintenance et la réparation des véhicules ont été effectuées en tenant compte des recommandations techniques du constructeur et les actions entreprises ont été documentées ;
- les travaux d'entretien courants (hors grosses réparations) et de révision, sont achevés ;
- les logiciels embarqués correspondent à une licence valide au moment du transfert, laquelle correspond à la dernière mise à jour de la version applicable à la série.

article 181-3 Etat des lieux précédant l'échéance du Contrat

Au plus tard dans un délai 12 mois avant la date de sortie applicable à la ou les lignes transférées au futur exploitant, les Parties procèdent à l'établissement d'un état des lieux contradictoire destiné à s'assurer que les biens à transférer sont dans un état conforme aux prescriptions des article 112 et article 113 et peuvent permettre l'exécution normale des services auxquels ils sont affectés au sens de l'article 181-2 du Contrat.

En cas de désaccord sur la nature, le volume ou l'état des biens à transférer, les Parties conviennent de désigner d'un commun accord un expert ou, à défaut, de le faire désigner par le Président du Tribunal Administratif de Paris. L'expert aura pour mission de formuler toute proposition permettant aux Parties d'aboutir à un accord.

Sur la base des propositions de l'Expert, les Parties arrêtent le programme des travaux à réaliser pour assurer la remise des biens en état normal d'entretien et de fonctionnement au sens des article 112 et article 113 et peuvent permettre l'exécution normale des services auxquels ils sont affectés au sens de l'article 181-3 du Contrat, son calendrier de réalisation et le chiffrage détaillé du coût des opérations correspondantes.

SNCF Voyageurs réalise, à ses frais, les travaux de remise des biens en état normal d'entretien et de fonctionnement.

A défaut d'exécution des opérations susvisées, SNCF Voyageurs se voit appliquer après mise en demeure restée sans réponse pendant un délai de 1 mois une pénalité égale au montant des travaux non exécutés majorée d'intérêts calculés au taux d'intérêt légal majoré de deux points (TIL + 2).

A la fin des opérations de remise en état normal d'entretien et de fonctionnement des biens les Parties procèdent à l'établissement contradictoire du procès - verbal de remise des biens.

article 182 Protocole de fin de contrat

Les dispositions relatives à la préparation des opérations de fin de contrat dans le cadre des lots mis en concurrence, feront l'objet d'un Protocole distinct entre Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs. Le protocole devra notamment :

- détourner les charges d'exploitation et de maintenances liés aux lignes mises en concurrence, qui viendront en diminution de la rémunération versée à SNCF Voyageurs.
- Définir les modalités d'établissement du procès-verbal de remise des biens

article 183 Continuité de service jusqu'à la date de sortie pour la ou les lignes concernées par un transfert à un nouvel exploitant

SNCF Voyageurs maintient un fonctionnement habituel de l'exploitation jusqu'à l'échéance du Contrat ou jusqu'à la date de sortie pour la ou les lignes concernées par un transfert à un nouvel exploitant.

En outre, SNCF Voyageurs s'engage à ne pas prendre, pendant les dix-huit (18) mois précédant l'échéance normale du Contrat ou la date de sortie pour la ou les lignes concernées par un transfert à un nouvel exploitant, de décision ou ensemble de décisions qui soient de nature à affecter substantiellement les conditions techniques, économiques et financières des services dont l'exploitation lui est confiée, sans l'accord préalable formalisé d'Île-de-France Voyageurs.

Île-de-France Voyageurs a la faculté de prendre, pendant la dernière année du Contrat ou précédent la date de sortie pour la ou les lignes concernées par un transfert à un nouvel exploitant ou en cas de fin anticipée, toutes mesures propres à assurer la continuité des services et permettre, le cas échéant, un changement de mode de gestion et/ou d'exploitant.

article 184 Continuité du service à l'échéance du contrat

Un an avant la date d'expiration du présent contrat, Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs engageront la préparation du contrat pluriannuel suivant, afin que celui-ci puisse être soumis, avant échéance du présent contrat, à la délibération de leurs conseils d'administration respectifs.

Au cas où aucun accord ne serait trouvé entre les Parties et afin d'assurer la continuité du service public, Île de France Mobilités définit et alloue une rémunération forfaitaire provisionnelle à SNCF Voyageurs qui, conformément à l'article R.1241-25 du code des transports, est versée mensuellement par douzième.

Fait à Paris,