

Syndicat des transports d'Ile-de-France

Délibération n°2008/0441

Séance du 9 Juillet 2008

**AVENANT N°2 AU CONTRAT « DE TYPE 1 » SIGNE
AVEC LES ENTREPRISES PRIVEES D'ILE-DE-FRANCE DE TRANSPORT REGULIER
ROUTIER DE VOYAGEURS**

Le conseil du Syndicat des transports d'Ile-de-France,

VU l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France;

VU le décret n°59-157 du 7 janvier 1959 modifié relatif à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France ;

VU le décret n°2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du syndicat des transports d'Ile-de-France;

VU la délibération n°2006/1161 du conseil d'administration du 13 décembre 2006 adoptant un nouveau cadre contractuel avec les entreprises privées d'Ile-de-France, au sens de l'article 6bis du décret du 7 janvier 1959, de transport régulier routier de voyageurs;

VU le rapport n°2008/0441 ;

VU l'avis de la commission économique et tarifaire du 4 juillet 2008 ;

Après en avoir délibéré,

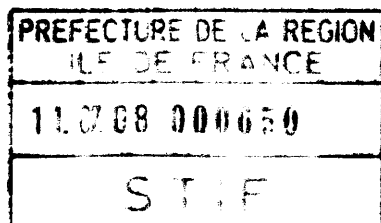
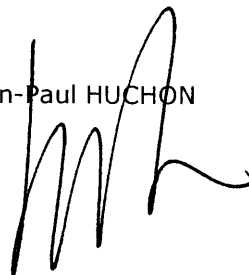
DECIDE

ARTICLE 1 : Est approuvé le présent avenant n°2 au contrat « de type 1 » qui a pour objet de modifier le contrat d'exploitation afin de prendre en compte des modifications et de nouvelles dispositions générales et annexes.

ARTICLE 2 : La directrice générale est chargée de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au recueil des actes administratifs du syndicat des transports d'Ile-de-France.

Le président du Conseil
du Syndicat des transports d'Ile-de-France

Jean-Paul HUCHON



AVENANT N° 2

AU CONTRAT D'EXPLOITATION DE SERVICES REGULIERS ROUTIERS DE VOYAGEURS EN ILE-DE-FRANCE

Contrat de type 1

ENTRE

Le Syndicat des Transports d'Ile-de-France (STIF), établissement public à caractère administratif régi par l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 modifiée et le décret n°2005-664 du 10 juin 2005, dont le siège social est situé au 11 avenue de Villars, 75007 Paris, représenté par Madame Sophie MOUGARD en sa qualité de directrice générale, dûment habilitée aux fins des présentes par délibération du Conseil du Syndicat n° en date du 9 juillet 2008,

ci-après dénommé le « STIF »,
d'une part,

ET

Nom de l'entreprise : _____

Adresse : _____

Code STIF : _____

N° RCS : _____

Représentée par : _____

ci-après dénommée « l'Entreprise »,
d'autre part,

le STIF et l'Entreprise étant ci-après désignés conjointement les « Parties ».

PREAMBULE

Les parties ont signé le un contrat d'exploitation de type 1 approuvé par le Conseil d'administration du Syndicat en séance du 13 décembre 2006.

Un avenant n°1 à ce contrat, approuvé par le Conseil d'administration du Syndicat en séance du 11 juillet 2007, a été signé le.....

Ce contrat doit être actualisé pour prendre en compte :

- les dispositions de la loi sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs ;
- la compétence du STIF pour mettre en place un service d'information multimodale à l'intention des usagers ;
- une adaptation des indicateurs de qualité de service ;
- l'adhésion des entreprises à la Charte du système télébillettique, et au cahier des charges relatif à la gestion communautaire des produits tarifaires ;
- l'extension de la validité de la Carte de circulation Police sur le réseau des entreprises privées de transports routiers acceptant le titre carte Orange.

ARTICLE 1

Le présent avenant a pour objet :

- d'insérer des articles numérotés 12.3 *bis*, 12.3 *ter*, 12.3 *quater*, 12.4 *bis*, 28 *bis* ;
- de modifier les articles 6, 7.2 et 35.2 ;
- de supprimer l'article 18.3 ;
- de modifier le sommaire et la liste des annexes en conséquence.

ARTICLE 2

Sont insérés dans le sommaire du contrat :

« article 12.3 *bis* - Cahier des charges relatif à la gestion communautaire des produits tarifaires » ;
« article 12.3 *ter* - Conventions spécifiques » ;
« article 12.3 *quater* - « Mise en œuvre de nouveaux services ou canaux de distribution de produits tarifaires » ;
« article 12.4 *bis* - Charte du système télébillettique Navigo » ;
« article 28 *bis* - « Compensations au titre des conventions spécifiques ».

Est supprimé du sommaire du contrat :

« article 18.3 - « Modalités de mesure – contractualisation du point de référence ».

ARTICLE 3

Les dispositions de l'article 6 intitulé « Description de l'offre de service » sont supprimées et remplacées par les dispositions suivantes.

« 1. Le service de référence est décrit en annexe 1 du présent contrat.

Sans qu'il soit besoin de passer un avenant, l'annexe décrivant l'offre de référence est mise à jour une fois par an dans le cadre de l'article 52 ci-dessous, conformément au Plan régional de Transport ; le montant des kilomètres utiles (VK) fait également l'objet d'une mise à jour annuelle.

2 .Service d'information voyageurs multimodale et multi-opérateurs :

Conformément à l'article 27-1 de la loi n°82-1153 d'orientation pour les transports intérieurs (LOTI), il revient au STIF d'assurer la maîtrise d'ouvrage d'un service d'information multimodale à l'attention des voyageurs sur l'ensemble du territoire de l'Ile de France. Ce service comprend :

- un service d'information multimodale et multi-opérateurs, permettant notamment la recherche d'itinéraires d'adresse à adresse (dont la gestion était assurée jusqu'au 31/12/2007 par l'association AMIVIF) ;
- un service d'information multimodale et multi-opérateurs sur l'accessibilité des transports pour les personnes à mobilité réduite.

3.L'Entreprise fournit à cet effet au STIF les informations nécessaires à l'alimentation de la base de données communautaire, et les actualise régulièrement dans les conditions techniques, de contenu, et de délais définies dans le protocole « Echanges de données entre l'Entreprise et la base de données communautaire du STIF » figurant à l'annexe 10 BIS.En retour, L'Entreprise a accès aux informations similaires sur l'offre théorique de la base communautaire concernant les autres réseaux qu'elle n'exploite pas.

L'information fournie par l'entreprise dans ce cadre se doit d'être fiable, à jour et performante dans le respect des conditions fixées aux annexes 6, 10 et 10 Bis du présent contrat.

Le STIF met à disposition de l'entreprise un logiciel de saisie, en bon état de fonctionnement, nécessaire à la description de l'offre.

Toute évolution technique ultérieure de part ou d'autre devra être formalisée par accord écrit entre le STIF et le mandataire de l'entreprise, permettant d'assurer la continuité et la maîtrise du système au cours du temps.

4. Toute utilisation de l'information communautaire par des systèmes d'information sur ou hors site porte la marque communautaire, y compris dans le cas de partenariats. Le STIF est informé, pour avis préalable, par l'Entreprise de tout partenariat utilisant la base de données communautaire.

L'entreprise s'engage pour la période couverte par le présent contrat et sur tout le territoire de l'Ile de France à ne pas, directement ou indirectement, développer, installer et exploiter, ni contribuer à développer, installer et exploiter

- un système d'information multimodal et multi-opérateurs ou un système ayant un objet comparable ou poursuivant une finalité identique.
- Un système d'information sur l'accessibilité ou un système ayant un objet comparable ou poursuivant une finalité identique.

5. L'Entreprise s'engage à ce que la codification des sous-lignes dans la base de données communautaire soit homogène avec celle du Plan régional de Transport dans un délai maximal d'un an après réception de la version adaptée du logiciel de saisie.

6. L'Entreprise s'engage à ce que la codification télébilletique respecte les règles de codification prévues dans les documents « Codification télébilletique et magnétique » v5 ou supérieures et « codification Optile » v1.13 ou supérieures.

7. L'annexe 10 bis au présent contrat définit les échanges de données entre l'entreprise et la base de données communautaire, les processus détaillés mis en œuvre et les formats d'import export utilisés. »

ARTICLE 4

Les dispositions de l'article 7-2 intitulé « Cas particulier des grèves dans l'Entreprise » sont supprimées et remplacées par l'article 7-2 intitulé « Engagement de service et d'information par l'Entreprise », dont les dispositions sont les suivantes.

1. Plan de transport adapté

Conformément à la loi 2007-1224 du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs, en cas de perturbations significatives résultant d'un préavis de grève pour un jour donné, (hors cas de grève pour problèmes de sécurité publique consécutifs à des agressions de voyageurs ou de personnel de l'entreprise), l'entreprise s'engage à assurer 50% de l'offre de référence d'un jour normal sur l'ensemble de ces lignes.

Selon le niveau de conflictualité, l'entreprise met en place un plan de transport adapté, dont le niveau de service est de 50% de l'offre de référence pour l'ensemble de ces lignes. Le plan de transport adapté détermine l'amplitude et la fréquence des dessertes. Dans ce cas et lorsque l'indicateur de régularité existe, sa mesure est neutralisée.

En cas de grève entraînant des perturbations de plus d'une journée, l'entreprise s'engage à proposer aux voyageurs des moyens de substitution, dans la mesure de la disponibilité de ces derniers.

2. Plan d'information des voyageurs

L'entreprise s'engage à délivrer aux voyageurs, au plus tard 24 heures avant le début d'une perturbation prévisible, une information gratuite, précise et fiable par les différents médias (téléphone non surtaxé, internet si possible).

L'information sur les prévisions de circulation est affichée aux points d'arrêts et à bord des véhicules et disponible également auprès du centre d'informations téléphoniques de l'entreprise.

Les prévisions de service modifié sont transmises au STIF 24 heures avant leur mise en application.

L'information devra être actualisée pour prendre en compte l'évolution de la perturbation. L'entreprise élabore un plan d'information des voyageurs qui est basé sur :

- la fiabilité de la prévision annoncée 24 heures avant le début de la perturbation ;
- le respect du plan d'information des voyageurs joint en annexe 5 d.

3. Remboursement des voyageurs

En application de l'article 9 de la loi précitée, l'entreprise s'engage à rembourser les voyageurs porteurs d'abonnement hebdomadaires, mensuels ou annuels en cas de défaut d'exécution du plan de transport ou du plan d'information demandés par le STIF, lorsqu'elle est directement responsable de ce défaut d'exécution.

Ce remboursement des voyageurs est à la charge de l'entreprise. Ses modalités sont précisées dans l'annexe 5 e.

En cas de remboursement dans le cadre de l'application du présent article, les pénalités prévues à l'article 35-2 ne s'appliquent pas pour la période correspondant aux jours de remboursement.

4. Audits et contrôles

L'entreprise transmettra au STIF les données de référence permettant de vérifier l'exécution du plan de transport adapté et du plan d'information. Ces résultats sont transmis au STIF à J+10 après la fin de la grève et sont récapitulés dans le tableau de bord trimestriel.

L'exécution du service un jour de grève, les résultats transmis au STIF ainsi que les méthodes employées pour les recueillir pourront faire l'objet de missions d'audit à la demande du STIF. L'entreprise recevra communication des résultats obtenus. »

ARTICLE 5

Un article 12.3 *bis* intitulé « Cahier des charges relatif à la gestion communautaire des produits tarifaires » et rédigé comme suit est ajouté.

« Certains produits tarifaires sont gérés en commun par les exploitants des services de transports publics de voyageurs. L'Entreprise, par l'intermédiaire de son mandataire participe à la gestion communautaire de ces produits tarifaires.

L'annexe 8 ter, commune aux contrats entre le STIF et les transporteurs, décrit les modalités d'organisation de la gestion des activités communautaires de distribution des produits tarifaires, soit :

- la gestion des titres (spécification technique et fonctionnelle des supports, distribution et gestion de certains supports, distribution et gestion de certains contrats, distribution et gestion de certains droits tarifaires, gestion et développement du SIG NAVIGO) ;
- la gestion de la relation avec les clients porteurs de supports télébilletiques ;
- la gestion de l'interopérabilité (traitement des titres de transport, interopérabilité technique des équipements de distribution, validation et contrôle) ;
- la sécurité télébilletique. »

ARTICLE 6

Un article 12.3 *ter* intitulé « Conventions spécifiques » et rédigé comme suit est ajouté.

« Certains produits tarifaires, gérés en commun par les exploitants des services de transports publics de voyageurs, en raison de leur spécificité, n'entrent pas dans le cadre du cahier des charges mentionné à l'article 12-3 *bis* ci-dessus, mais sont l'objet de conventions spécifiques passées entre l'ensemble des transporteurs concernés, la ou les personne(s) morale(s) bénéficiaire(s) de ces produits, et le STIF. »

ARTICLE 7

Un article 12.3 *quater* intitulé « Mise en œuvre de nouveaux services ou canaux de distribution de produits tarifaires » et rédigé comme suit est ajouté.

« Cet article définit les modalités qui permettent aux entreprises de développer, expérimenter et mettre en œuvre de nouveaux services ou canaux de distribution à destination des voyageurs.

Les objectifs du STIF et de l'entreprise 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 cohérent 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'Ile-de-France.

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) doit faire l'objet d'une concertation avec le STIF préalable à toute mise en œuvre.

Cette concertation a pour objectifs :

- d'associer le STIF à l'expérimentation ;
- de confirmer l'intérêt de l'expérimentation vis-à-vis de la politique de distribution des produits tarifaires du STIF ;
- de vérifier que ce test est conforme aux exigences de service aux voyageurs définies par le STIF dans le cadre du présent contrat ;
- de coordonner les différentes initiatives ;
- de limiter les investissements redondants ;
- d'assurer une connaissance partagée de l'état de l'art entre le STIF et l'entreprise ;
- d'indiquer les normes et standards 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. Demande formalisée de l'entreprise au STIF avec le dossier de présentation de l'expérimentation (thème, panel, planning, liste des partenaires, conditions de généralisation éventuelle) et réunion préparatoire;
2. Remarques du STIF 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 du moment qu'elles sont basées sur des périmètres différents, dans le cadre d'une approche fonctionnelle et technique ainsi que d'une communication cohérentes.

Le STIF, dans le cadre de sa mission de coordination et dans le respect des règles de confidentialité 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.

3. Convention d'expérimentation

Cette convention d'expérimentation précise le périmètre fonctionnel et technique de l'expérimentation, la durée et le planning prévisionnels et les conditions de mise en œuvre.

Toute expérimentation est limitée dans le temps et les moyens (physiques et logiciels) mis en œuvre sont démontables à la fin de l'expérimentation.

A l'issue de l'expérimentation, l'entreprise en présente les résultats au STIF. Le STIF et l'entreprise décident 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.

2/ Conditions de généralisation

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 contrat.

L'entreprise ne peut se voir imputer les coûts induits par les initiatives des autres transporteurs, n'ayant fait l'objet d'aucun accord formel entre le STIF et l'ensemble des transporteurs. A titre d'illustration, ces coûts peuvent aussi bien être des coûts de développement, d'intervention sur les équipements que de service après-vente. »

ARTICLE 8

Un article 12.4 *bis* intitulé « Charte du système télébilletique Navigo » et rédigé comme suit est ajouté.

« La sécurité et l'interopérabilité du système télébilletique d'Ile-de-France, appelé « système Navigo », sont organisées dans une charte appelée « Charte du système télébilletique NAVIGO ».

L'Entreprise, par l'intermédiaire de son mandataire adhère à la charte du système télébilletique NAVIGO, jointe en annexe 8 bis du présent contrat, et s'engage à la respecter. Elle s'engage, en outre, à faire respecter ladite charte par toute personne, physique ou morale, qu'elle autorise 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 9

Un article 28 bis intitulé « Compensations au titre des conventions spécifiques » et rédigé comme suit est ajouté.

« La liste des conventions spécifiques et les modalités de leur prise en compte dans le présent contrat sont fixées dans l'annexe 16 bis. »

ARTICLE 10

Le dernier alinéa de l'article 35.2 est supprimé et remplacé par les dispositions suivantes.

« Pour le calcul de la pénalité, il est tenu compte des non-grévistes bloqués par les grévistes en cas de refus d'intervention de la force publique après demande de l'Entreprise dans les conditions suivantes.

En cas de blocage, l'Entreprise transmet au STIF, avant le 31 décembre de l'année n, les pièces suivantes :

- le tableau de synthèse joint en annexe 5c complété, comprenant, par jour de grève,
 - le nombre de services conducteurs qui n'ont pu être réalisés,
 - le nombre de conducteurs grévistes correspondant à ces services,
 - le nombre de non-grévistes disponibles et qui auraient pu réaliser ces services,
 - dans le cas où on observerait de l'affrètement de services réguliers bloqué, le nombre de conducteurs de l'affrètement de services réguliers considérés comme non-grévistes ;
- un constat d'huissier par jour de grève décrivant la situation de blocage, avec la quantité de conducteurs grévistes bloquant le passage ;
- une demande écrite de l'Entreprise d'intervention de la force publique.

Le taux de réalisation des services de référence pour l'ensemble de la période de grève et pour l'ensemble des lignes, dit T_R , est calculé selon la formule suivante :

$$T_R = \frac{\Sigma \text{Nombre.de.Non-grévistes.disponibles.sur.la.période.de.grève}}{\Sigma \text{Nombre.de.services.à.réaliser.sur.la.période.de.grève}}$$

La pénalité P_B dite « de blocage », est calculée pour l'ensemble des lignes, selon la formule suivante :

$$P_B = P_{\text{Annexe5b}} \times (1 - T_R)$$

Avec

P_B = Prix en euros HT de la pénalité qui prend en compte le blocage des non-grévistes par les grévistes sur une période de grève donnée.

P_{Annexe5b} = Prix en euros HT de la pénalité pour non-réalisation de l'offre dans les cas de type B (Pénalité de l'article 35-2) déterminé en Annexe 5b sur une période de grève donnée.

T_R = Taux de réalisation des services à réaliser pour l'ensemble de la période de grève. »

ARTICLE 11

L'article 18.3 relatif à la contractualisation du niveau du point de référence est supprimé.

ARTICLE 12

A la liste des annexes sont insérées :

- « 5d « Plan d'information voyageur pour la continuité du service »
- « 5e « Modalités de remboursement des voyageurs pour le dispositif de continuité du service »
- « 8 bis – Charte du système télébilletique Navigo » ;
- « 8 ter – Cahier des charges relatif à la gestion communautaire des produits tarifaires » ;
- « 10 bis - Protocole sur les échanges de données entre l'entreprise et la base de données communautaire du STIF » ;
- « 16 bis – Liste des conventions spécifiques et impacts ».

ARTICLE 13

Les annexes 5b, 6, 7, 8 et 10 sont supprimées et remplacées par les annexes ci-jointes de même numéro.

ARTICLE 14

Les annexes 5c, 5d, 5e, 8 bis, 8 ter, 10 bis et 16 bis ci-jointes sont insérées au contrat.

ARTICLE 15

Le présent avenant entre en vigueur à compter du 1^{er} septembre 2008.

ARTICLE 16

Les articles du contrat non modifiés par le présent avenant et non contraires à ce dernier restent inchangés.

Fait à Paris, en 3 exemplaires, le

Le Syndicat des Transports
d'Ile-de-France

L'Entreprise

Visa du Mandataire

ANNEXE 16 BIS – LISTE DES CONVENTIONS SPECIFIQUES ET IMPACTS

1. Convention relative aux cartes de circulation Police

- Calcul des compensations

Compte tenu de ses caractéristiques, la carte de circulation police est assimilée à une carte Intégrale. La carte de circulation police fait l'objet de comptages et de compensations dans les mêmes conditions que la carte Intégrale.

ANNEXE 5 D PLAN D'INFORMATION VOYAGEUR POUR LA CONTINUITÉ DU SERVICE

1.1 - Le contenu et les délais du plan d'information

24 heures avant le début d'une perturbation importante, l'entreprise communique publiquement en informant de la nature, des localisations de la perturbation et des prévisions du niveau de service.

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

1.2 - Les supports

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

Les supports de communication sont les suivants :

- **une information téléphonique**
 - par un numéro non surtaxé permettant d'obtenir les fréquences et les amplitudes prévues pour la circulation des bus ;
- **une information à distance** sur internet sur le site de l'entreprise avec une information régulièrement mise à jour (dans le cas où l'entreprise dispose d'un site)
- **un affichage de l'amplitude horaire et de la fréquence des services aux principaux points d'arrêts** (représentant en cumulé 90% de la fréquentation des montées de la ligne dans un sens donné et points d'arrêts concernés par la perturbation) **et à bord des véhicules pour les lignes concernées.**

ANNEXE 5 E : MODALITES DE REMBOURSEMENT DES VOYAGEURS POUR LE DISPOSITIF DE CONTINUTE DU SERVICE

1.1- Principe général

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

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

1.2- Inexécution avérée

L'inexécution sera appréciée pour l'ensemble des lignes de l'entreprise et pour chaque jour de grève.

En cas de non-respect du plan pendant au moins un jour durant la période de grève, le montant du remboursement clients est calculé en prenant en compte la totalité des jours de grève.

L'entreprise s'engage dans ce cas à rembourser les voyageurs porteurs d'abonnements hebdomadaires, mensuels ou annuels sur la base du prix public deux zones des titres et prorata-temporis du nombre de jours de grève rapporté au nombre de jours de validé de chacun des titres (7/30/365) avec un montant minimum de **trois euros par client pour la période de grève.**

Afin de faciliter le remboursement des clients, des formulaires de remboursement simples sont mis à la disposition des clients qui pourront les retourner à l'entreprise, soit au moyen d'enveloppes T fournies avec le formulaire, soit dans des endroits spécifiquement prévus à cet effet (gare routière, points de contact clientèle à proximité des lignes en grève,...).

Les clients sont remboursés par lettre-chèque.

ANNEXE 6 - AUTRES COMPOSANTES DE L'OFFRE

Les composantes traitées dans cette annexe sont les suivantes :

- A. Régularité et gestion des correspondances avec les modes ferrés (départs décalés)
- B. Information voyageurs, notamment en situation perturbée prévue ou imprévue
- C. Pôles d'échanges et gares routières
- D. Sécurité
- E. Accessibilité aux personnes à mobilité réduite
- F. Lutte contre la fraude
- G. Equipement et suivi des véhicules
- H. Attitude commerciale de l'entreprise et de ses personnels

Pour chacun des thèmes sont traités successivement :

- 1) Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'Entreprise
- 2) Les partenariats à mettre en œuvre par l'Entreprise, le cas échéant
- 3) Les informations devant être communiquées au STIF
- 4) La liste des indicateurs suivis dans le cadre du système qualité (les fiches indicateurs étant développées dans l'annexe 7)

A. Régularité et gestion des correspondances avec les modes ferrés

1. Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'Entreprise

La régularité est une priorité de l'Autorité Organisatrice.

Conformément au règlement d'exploitation, l'Entreprise doit respecter les horaires.

En particulier, il ne doit pas y avoir de passage en avance par rapport aux horaires affichés.

Pour cela, l'Entreprise gère la régulation aux points d'arrêts prévus à cet effet, notamment à l'aide de son SAEIV (Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs) lorsque celle-ci en est équipée.

Cas des départs décalés

La mise à disposition par les opérateurs publics d'une information en temps réel en gare et station sur l'heure de passage des trains, RER et lignes du réseau SNCF Ile-de-France doit permettre l'amélioration de la correspondance avec les bus et cars sur le réseau routier, notamment en fin de service lorsque l'offre est moins dense.

Dans les cas où l'Entreprise a conclu un accord avec le transporteur ferré pour disposer de l'information en temps réel ou si la gare est équipée de l'information déportée, l'Entreprise s'engage à mettre en place des départs décalés dans les conditions suivantes : donner aux conducteurs la consigne d'exploitation de différer leur départ jusqu'à 5 minutes par rapport à l'horaire affiché dès lors que cela ne perturbe pas le service rendu aux clients.

Cette obligation de retarder le départ ne s'applique pas aux tranches horaires des lignes disposant d'une fréquence moyenne inférieure ou égale à 10 minutes.

2. Les partenariats à mettre en œuvre

La régularité relève d'une compétence partagée. Les conditions de circulation et d'arrêts des véhicules sur le réseau routier sont de la compétence des collectivités locales qui mettent en place des programmes d'aménagements de voirie et de priorités aux feux.

L'Entreprise s'engage :

- à répondre aux sollicitations des collectivités et à participer aux processus formalisés qu'elles mettent en œuvre pour améliorer la vitesse et la régularité ;
- à promouvoir et accompagner les démarches ayant un impact sur la rapidité et la ponctualité, en sensibilisant les collectivités locales sur la suppression des points durs et l'importance du partage de la voirie.

A l'issue d'opérations majeures pour lesquelles il est montré qu'elles se traduisent par des gains de productivité, l'Entreprise évalue ces gains. Elle propose au STIF des mesures d'amélioration de la qualité de service et/ou de développement de l'offre permettant de les réinvestir. Il est tenu compte de l'impact de ces éléments dans l'analyse de l'exécution du contrat.

3. Informations communiquées au STIF

- Synthèse dans le rapport annuel des actions engagées sur la thématique régularité et gestion des correspondances, ainsi que des actions d'adaptation de l'offre et de qualité prises suite aux opérations d'aménagements majeurs réalisées par les collectivités.

4. Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

- Régularité : une méthode de mesure de cet indicateur sera définie en cours de contrat et la mesure sera effectuée par l'Entreprise si elle dispose du SAEIV le permettant.

B. Information des voyageurs

L'information des voyageurs concerne :

- l'information théorique aux points d'arrêts et à bord du véhicule ;
- l'information circonstancielle et temps réel aux points d'arrêts et à bord du véhicule ;
- l'information en cas de situations perturbées prévues ou imprévues ;
- l'information multimodale afin de favoriser les correspondances ;
d'un mode à l'autre et l'usage du transport public en général.

La définition du Schéma directeur d'information voyageurs (SDIV) permet au STIF d'avoir une politique d'ensemble relative à l'information voyageur au niveau du territoire francilien, partagée par l'ensemble des acteurs. Son application sera progressive, et les premières notions opérationnelles sont intégrées dans le cadre du présent contrat. Les autres le seront en tant que de besoin par voie d'avenants conformément à l'article 52-2 du contrat.

1. Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'Entreprise

L'Entreprise met en œuvre les moyens nécessaires à l'élaboration, la mise à jour et la maintenance de l'information, et assure le bon état de marche des équipements permettant sa diffusion.

Sur l'information théorique aux points d'arrêts et à bord du véhicule

Information théorique aux points d'arrêt

- Tous les points d'arrêts sont équipés de l'information suivante, lisible et à jour : nom de l'arrêt, nom de l'Entreprise ou le nom du réseau avec indication des coordonnées de l'entreprise (au minimum adresse ou n° de téléphone), code et schéma de la ligne ou le plan du réseau avec le nom de tous les arrêts desservis par la ligne et indication de la destination:
- Le point d'arrêt présente les horaires de l'une ou l'autre au moins des manières suivantes :
 - les horaires de passage aux arrêts voyant plus de 75 voyageurs montants / jour et aux arrêts terminus de la ligne, ou, si leur nombre est manifestement trop important, les horaires de passage aux arrêts majeurs, sans que l'intervalle entre deux arrêts renseignés ne puisse être supérieur à 10 minutes;
 - les horaires de passage à l'arrêt, ou, de manière exceptionnelle, la fréquence et l'amplitude pour les lignes à très forte fréquence.

Information théorique à bord du véhicule

- Les véhicules doivent comporter les équipements prévus au règlement d'exploitation et notamment :
 - Equipement extérieur : sur la face avant, code ligne et nom du terminus vers lequel il se dirige ;
 - Equipement intérieur : tarifs en vigueur et schéma de ligne indiquant les arrêts ou plan du réseau avec le nom de tous les arrêts desservis par la ligne, affichés ou à disposition des voyageurs auprès du conducteur pour les véhicules non affectés.

Sur l'information circonstancielle et temps réel aux points d'arrêts et à bord du véhicule

- Pour les entreprises équipées de dispositifs d'information circonstancielle et temps réel, sonore ou visuelle, aux points d'arrêts ou embarqués : l'Entreprise met en œuvre les moyens nécessaires à l'élaboration, la mise à jour et la maintenance de l'information temps réel, et assure le bon état de marche des équipements permettant sa diffusion.

Sur l'information en cas de situation perturbée prévue ou imprévue

- En cas de situations perturbées, l'Entreprise s'engage à donner le plus rapidement possible une information à ses clients dans les véhicules et/ou aux points d'arrêts et à le signaler dans les meilleurs délais à son centre d'informations téléphoniques.
 - En cas de perturbations prévues (travaux, manifestations, déviations, ...) :