

Syndicat des transports d'Ile-de-France

**Délibération n°2014/461  
Séance du 10 décembre 2014**

**AVENANT N°7 AU CONTRAT 2012-2015 ENTRE  
LE SYNDICAT DES TRANSPORTS D'ILE-DE-FRANCE ET LA SNCF**

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

- VU** le Code des transports et notamment ses articles L.1241-1 à L.1241-20, L.3111-14 à L.3111-6 et R.1241-1 et suivants ;
- 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 contrat d'exploitation entre le STIF et la SNCF signé le 3 mai 2012 ;
- VU** le rapport n°2014/461 ;
- VU** les avis de la Commission de l'offre de transport du 4 décembre 2014 et de la Commission économique et tarifaire du 5 décembre 2014 ;

Après en avoir délibéré,

**DECIDE**

**ARTICLE 1** : Le projet d'avenant n°7 au contrat entre le Syndicat des transports d'Ile-de-France et la SNCF pour la période 2012-2015, joint à la présente délibération, est approuvé.

**ARTICLE 2** : La directrice générale est autorisée à signer l'avenant visé à l'article 1.

**ARTICLE 3** : La directrice générale est chargée de l'exécution de la présente délibération, et notamment de la mise à jour du plan régional des transports. La présente délibération 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°7 au CONTRAT 2012-2015**

entre

le Syndicat des Transports d'Ile-  
de-France

et

la Société Nationale  
des Chemins de Fer Français

## Avenant n°7 au contrat STIF-SNCF 2012-2015

ENTRE :

- **LE SYNDICAT DES TRANSPORTS D'ILE-DE-FRANCE**, établissement public à caractère administratif, dont le siège est situé 39bis-41 rue de Châteaudun 75009 PARIS, représenté par sa directrice générale, Madame Sophie MOUGARD, en vertu de la délibération n°2014/461,

-

Ci-après désigné « STIF »,

ET

- **La Société Nationale des Chemins de Fer Français (SNCF)**, Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial, immatriculé au Registre du Commerce de Paris sous le n° B 552.049.447, dont le siège social est 34, rue du commandant Mouchotte, 75014 PARIS, représentée par Monsieur Guillaume PEPY, en sa qualité de Président, dûment habilité à l'effet des présentes,

Ci-après désignée par « **la SNCF** »,

### OBJET DE L'AVENANT

Le présent avenant a pour objet d'introduire dans le contrat d'exploitation STIF-SNCF signé le 3 mai 2012, les ajustements suivants:

ARTICLE 1 – MODIFICATIONS TARIFAIRES.....	3
1.1 PARTAGE DES RECETTES DIRECTES.....	3
1.2 PASSAGE SUR SUPPORT TELEBILLETIQUE DES TITRES AMETHYSTE. ....	3
1.3 DEZONAGE DES FORFAITS NAVIGO MOIS ET ANNUEL, SOLIDARITE TRANSPORT MOIS ET AMETHYSTE PENDANT LES « PETITES VACANCES SCOLAIRES » DE LA ZONE C (VACANCES D'HIVER, DE PRINTEMPS, DE TOUSSAINT ET DE NOËL). ....	4
ARTICLE 2 - REVISION DE L'OBJECTIF DE RECETTES DIRECTES .....	4
ARTICLE 3 - REVISION DE LA CONTRIBUTION C11.....	5
ARTICLE 4 - EVOLUTION ANNUELLE DES CONTRIBUTIONS PREVUES PAR LE PRESENT AVENANT .....	6
ARTICLE 5 – PROCEDURE DE COLLABORATION SUR LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS VOYAGEURS.....	6
ARTICLE 6 – PENALITE POUR NON-RESPECT DE LA COMPOSITION EN MATERIEL ROULANT EN HEURE DE POINTE : DETERMINATION DU COUT UNITAIRE PLACE....	6
ARTICLE 7– UNIFORMISATION DE LA CAPACITE VOYAGEUR DEBOUT .....	6
ARTICLE 8 – DISPOSITIONS GENERALES .....	7
ARTICLE 9 – ENTREE EN VIGUEUR .....	7

.....

## ARTICLE 1 – MODIFICATIONS TARIFAIRES

### 1.1 PARTAGE DES RECETTES DIRECTES

Le contenu de l'article « 6 bis - Forfaits Améthyste » de l'annexe VI-2 est supprimé et remplacé par :

«	RATP	SNCF	Opérateurs privés
Améthyste 1-2 / Ville de Paris	0,981	0,019	0
Améthyste 1-5 / Ville de Paris	0,747	0,241	0,012
Améthyste 1-5 / Hauts de Seine	0,794	0,182	0,024
Améthyste 1-5 / Seine Saint Denis	0,712	0,213	0,075
Améthyste 2-5 / Seine Saint Denis	0,665	0,246	0,089
Améthyste 3-5 / Seine Saint Denis	0,602	0,276	0,122
Améthyste 1-5 / Val de Marne	0,791	0,163	0,046
Améthyste 1-5 / Yvelines	0,313	0,612	0,075
Améthyste 3-5 / Yvelines	0,128	0,362	0,51
Améthyste 1-5 / Essonne	0,303	0,605	0,092
Améthyste 3-5 / Essonne	0,234	0,539	0,227
Améthyste 1-5 / Seine et Marne	0,202	0,611	0,187
Améthyste 4-5 / Seine et Marne	0,111	0,386	0,503
Améthyste 1-5 / Val d'Oise	0,328	0,406	0,266
Améthyste 3-5 / Val d'Oise	0,131	0,574	0,295
Améthyste 4-5 / Val d'Oise	0,147	0,419	0,434

»

### 1.2 PASSAGE SUR SUPPORT TÉLÉBILLETTE DES TITRES AMÉTHYSTE.

L'article « 79.3 - Prise en compte des effets des décisions tarifaires du STIF » comporte un paragraphe « 3 – Effets pérennes sur les recettes directes du passage sur support télébilletique des titres Améthyste. » définissant la méthode de calcul à appliquer pour quantifier la variation de recettes découlant d'une modification de la propension des bénéficiaires potentiels d'un titre Améthyste à faire valoir leurs droits du fait du passage des titres Améthyste sur support télébilletique.

Toutes les données nécessaires étant désormais disponibles, l'objectif de recette est modifié du montant qui résulte de ce calcul, détaillé dans le tableau ci-dessous, et le paragraphe « 3 – Effets pérennes sur les recettes directes du passage sur support télébilletique des titres Améthyste. » est supprimé.

En M d'euros HT au tarif 01/01/2012	2014	2015
variation de recettes découlant d'une modification de la propension des bénéficiaires potentiels d'un titre Améthyste à faire valoir leurs droits du fait du passage des titres Améthyste sur support télébilletique	- 0,50	- 0,50

### **1.3 DÉZONAGE DES FORFAITS NAVIGO MOIS ET ANNUEL, SOLIDARITÉ TRANSPORT MOIS ET AMÉTHYSTE PENDANT LES « PETITES VACANCES SCOLAIRES » DE LA ZONE C (VACANCES D'HIVER, DE PRINTEMPS, DE TOUSSAINT ET DE NOËL).**

Le Conseil a décidé la mise en œuvre du dézouage pendant les « petites vacances scolaires » de la zone C (vacances d'hiver, de printemps, de Toussaint et de Noël) pour les forfaits Navigo mois et annuel, Solidarité Transport mois et Améthyste, à compter des vacances de printemps 2014.

Cette mesure tarifaire conduit à une perte de recette ayant des conséquences sur le partage de risque entre les entreprises et le STIF. Conformément à l'article 79-3 du contrat, l'objectif de recettes est modifié en conséquence.

La perte de recette de la SNCF, dont l'estimation a été établie par le STIF en accord avec les transporteurs, est la suivante :

En M d'euros HT au tarif 01/01/2012	2014	2015
Dézouage pendant les « petites vacances scolaires » de la zone C pour les forfaits Navigo mois et annuel, Solidarité Transport mois et Améthyste	-2,94	-4,40

## **ARTICLE 2 - REVISION DE L'OBJECTIF DE RECETTES DIRECTES**

Conformément à l'article 79-3-2/ du contrat, les pertes de recettes découlant des modifications tarifaires exposées à l'article 1 diminuent l'objectif de recettes directes de la SNCF à hauteur des montants figurants dans le tableau ci-dessous :

En M d'euros HT au tarif 01/01/2012	2014	2015
Dézouage pendant les « petites vacances scolaires » de la zone C	-2,94	-4,40
Variation de recettes découlant d'une modification de la propension des bénéficiaires potentiels d'un titre Améthyste à faire valoir leurs droits du fait du passage des titres Améthyste sur support télébilletique	- 0,50	- 0,50
<b>Somme des ajustements avenant n°7</b>	<b>-3,440</b>	<b>-4,900</b>

**Le tableau de l'article 79-2 est supprimé et remplacé par :**

En M d'euros HT	2012	2013	2014	2015
Objectif de recettes directes SNCF au tarif 01/01/2012 de référence (modifié par avenant n°5)	1 061,0	1 013,9	1 028,5	1 043,4
<b>Objectif de recettes directes SNCF au tarif 01/01/2012 après avenant n°7</b>	<b>1 061,0</b>	<b>1 013,9</b>	<b>1 025,1</b>	<b>1 038,5</b>

### **ARTICLE 3 - REVISION DE LA CONTRIBUTION C11**

Conformément à l'article 79-3-2/ du contrat, afin de compenser les pertes de recettes découlant des modifications tarifaires exposées à l'article 1, la contribution C11 en euros HT 2011 versée à la SNCF est augmentée des montants figurants dans le tableau ci-dessous :

En M d'euros HT 2011	2014	2015
Dézonage pendant les « petites vacances scolaires » de la zone C	+2,940	+4,400
Variation de recettes découlant d'une modification de la propension des bénéficiaires potentiels d'un titre Améthyste à faire valoir leurs droits du fait du passage des titres Améthyste sur support télébilletique	+0,500	+0,500
<b>Somme des ajustements avenant n°7</b>	<b>+3,440</b>	<b>+4,900</b>

**Après le 1<sup>er</sup> tableau du II de l'annexe VI-5 est inséré le tableau :**

En M d'euros HT constants	2012	2013	2014	2015
Ajustements de la contribution C11 induits par avenant n°2	4,143	69,203	69,158	69,690
Ajustements de la contribution C11 induits par avenant n°3	0	9,554	12,299	7,789
Ajustements de la contribution C11 induits par avenant n°4	0	7,447	14,738	14,738
Ajustements de la contribution C11 induits par avenant n°5	0	3,239	2,007	1,847
Ajustements de la contribution C11 induits par avenant n°6	0	-0,416	1,196	1,123
Ajustements de la contribution C11 induits par avenant n°7	0	0	3,440	4,900
<b>Ajustements totaux de la contribution C11 par avenants</b>	<b>4,143</b>	<b>89,027</b>	<b>102,838</b>	<b>100,087</b>

#### **ARTICLE 4 - EVOLUTION ANNUELLE DES CONTRIBUTIONS PRÉVUES PAR LE PRÉSENT AVENANT**

Les ajustements d'offre et les modifications tarifaires décidées décrits au présent avenant sont réglés à la SNCF en complément de la contribution plafonnée. Leur évolution annuelle suit l'indexation du contrat, plafonnée à 2,5% pour 2013, 2,2% pour 2014 et 2,1% pour 2015.

#### **ARTICLE 5 – PROCEDURE DE COLLABORATION SUR LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS VOYAGEURS**

En application de l'article 30-2, une procédure de collaboration entre le STIF et la SNCF sur le traitement des réclamations voyageur a été intégrée au contrat en tant qu'annexe II-D-8.

L'annexe II-D-8 intitulée « *PROCEDURE DE COLLABORATION SUR LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS VOYAGEURS* » est revue conformément aux dispositions de son article V : « *En cas de besoin, au 1er janvier de chaque année, la présente procédure pourra être revue, complétée ou modifiée.* »

La version corrigée de l'annexe II-D-8 est annexée au présent avenant.

#### **ARTICLE 6 – PÉNALITÉ POUR NON-RESPECT DE LA COMPOSITION EN MATÉRIEL ROULANT EN HEURE DE POINTE : DÉTERMINATION DU COÛT UNITAIRE PLACE**

L'article 10-2 « *Respect des compositions du matériel roulant des trains ayant circulé aux heures de pointe* » est modifié comme suit :

Au paragraphe 4 intitulé « *Pénalité pour non-respect de la composition en matériel roulant des trains ayant circulé aux heures de pointe* », la disposition ci-dessous est supprimée :

« *Le montant unitaire de cette pénalité est fixé à 0.60€ / caisse kilomètre non réalisée. Ce montant sera adapté de sorte que la pénalité de l'année 2013 soit identique qu'elle soit calculée avec l'indicateur mesuré en places x kilomètres ou en caisses x kilomètres.* »

Et remplacée par la disposition suivante :

« *Le montant unitaire de cette pénalité est fixée à 0.00309244 € / place kilomètre non réalisée.* »

Les autres dispositions de l'article 10-2 restent inchangées.

#### **ARTICLE 7– UNIFORMISATION DE LA CAPACITE VOYAGEUR DEBOUT**

L'article 8-1 « *Principes de description de l'offre* » est modifié comme suit :

La disposition ci-dessous est supprimée :

« *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 3 voyageurs /m<sup>2</sup>)* »

Et remplacée par la disposition suivante :

*« 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 /m<sup>2</sup> à l'exception du matériel AGC B82500 pour lequel est retenue la valeur de 2 voyageurs /m<sup>2</sup>) »*

Par ailleurs, l'annexe I-A-7 est modifiée comme suit :

Au paragraphe II intitulé « A compter de 2013 », la disposition ci-dessous est supprimée :

*« La capacité des matériels considérée est la capacité théorique exprimée en places assises + debout sur la base de 3 voyageurs /m<sup>2</sup>, telle qu'indiquée dans la description du matériel roulant fournie au titre de l'accord de gouvernance du matériel roulant.»*

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

## **ARTICLE 8 – DISPOSITIONS GENERALES**

Toutes les clauses du contrat STIF-SNCF 2012-2015, non modifiées par le présent avenant et non contraires aux dispositions de ce dernier, sont applicables de plein droit jusqu'au 31 décembre 2015.

## **ARTICLE 9 – ENTRÉE EN VIGUEUR**

Le présent avenant entre en vigueur à compter de sa date de notification par le STIF.

Fait à Paris, le ....

La directrice générale du STIF

**Sophie MOUGARD**

Le président de la SNCF

**Guillaume PEPY**



## **ANNEXE II-D-8 (mise à jour par avenant n°7)**

### **PROCEDURE DE COLLABORATION SUR LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS VOYAGEURS**

Certains voyageurs transmettent au STIF des réclamations qui concernent le domaine de compétence de TRANSILIEEN. Il s'agit, soit de copies de courriers adressés directement à TRANSILIEEN transmis pour information au STIF ; soit de réclamations portant ou évoquant des sujets relevant du domaine de compétence de TRANSILIEEN.

Le service relation-voyageur du STIF transmet à TRANSILIEEN les courriers, courriels ou questions des voyageurs pour réponse directe de la part de TRANSILIEEN ou bien communication des éléments demandés.

Conformément à l'article 30-2 du présent contrat, afin de traiter de manière optimale cet échange, il est mis en place la procédure suivante :

#### **I/ Organigramme des services STIF et TRANSILIEEN chargés de répondre aux voyageurs/clients**

TRANSILIEEN fournit au STIF l'organigramme complet du service chargé du traitement des réclamations avec le nom, prénom, fonction, rôle, coordonnées postales, téléphoniques et numériques, de l'ensemble de ses membres, à date.

#### **A/ STIF**

Pour le STIF, l'entité chargée de répondre aux réclamations des voyageurs est **le pôle Relations-Voyageurs**.

Le Pôle est rattaché à la **Délégation aux usagers, affaires internationales et institutionnelles (DU2I)**, rattaché à la directrice générale du STIF.

Le responsable du Pôle Relations-Voyageurs est le référent STIF dont le numéro de téléphone est le  
01-47-53-28-56

L'adresse postale du pôle Relations-Voyageurs est :

**STIF - DU2I relation-voyageur - 39bis-41 rue de Châteaudun - 75009 PARIS**

#### **B/ SNCF-TRANSILIEEN**

Pour SNCF, l'entité chargée de répondre ou faire répondre aux réclamations des voyageurs est :

EFFIA Synergies située au 1 Boulevard Hyppolite Marques- 94200 IVRY SUR SEINE.

Cette adresse viendra à être modifiée dans le courant de l'année 2015. Les nouveaux locaux seront situés au 20 rue Hector Malot à Paris 12<sup>e</sup>.

**Le référent SNCF est la responsable Relation-Clientèle de SNCF Transilien.**

## **II/ Modalités de transmission des courriers/mails et questions à TRANSILIEN**

### **A/ les moyens de transmission**

#### *1) Le média MAIL*

L'adresse mail vers laquelle le STIF transmet à SNCF les mails, courriers ou demandes d'information des voyageurs est la suivante : [relation-clientele@transilien-sncf.fr](mailto:relation-clientele@transilien-sncf.fr) avec en copie la responsable du plateau du Centre de la Relation Client (CRC) et le référent SNCF.

Les demandes du STIF sont transmises par un membre du pôle relation-voyageur. SNCF répond directement au voyageur réclamant lorsque le sujet est de sa compétence et adresse par mail une copie au STIF. Lorsqu'il s'agit d'une demande d'information, SNCF communique par mail au STIF les éléments demandés.

L'adresse mail du STIF est la suivante : [sncf.recla-voyageur@stif.info](mailto:sncf.recla-voyageur@stif.info)

#### *2) Transmission des courriers*

Les courriers demandant une réponse de la part de SNCF sont scannés et envoyés par mail. Lorsqu'un courrier original ou des pièces originales doivent être transférées à TRANSILIEN, il sera adressé avec la copie du mail de saisine, à :

**Relations Clientèle Transilien SNCF - 94207 IVRY cedex**

#### *3) Appels téléphoniques*

Pour obtenir certaines informations simples rapidement, le pôle relation-voyageur pourra appeler le Manager de la plateforme TRANSILIEN au numéro suivant : **01-58-91-65-66**  
Toute transmission orale sera transformée par un mail de confirmation de l'échange.

#### *4) Demandes particulières*

Lorsque le STIF aura des questions particulières et/ou urgentes à formuler, elles seront adressées par le référent STIF directement au référent TRANSILIEN.

#### *5) Tableau de suivi des demandes du STIF*

La responsable du plateau du CRC établit un tableau de suivi de retours des clients (mails, courriers) dépendant du périmètre SNCF transmis par le STIF. Ce suivi est sous Excel et comporte les colonnes suivantes dans l'ordre mentionné :

Nom – prénom – canal – date d'envoi du STIF – date accusé réception de SNCF – n° AR de la SNCF – date de transmission de la réponse de SNCF au STIF – Date de la réponse apportée au client par SNCF – Motif niveau 1 de la réclamation – ligne concernée – titre/sujet de la réclamation

Ce tableau sera dûment complété et envoyé au STIF tous les 15 jours, le vendredi.

## **B/ Relations entre les services et les référents**

Les référents s'informent mutuellement par mail des dates de leur prise de congés estivaux ou de leurs congés longue durée ainsi que du nom et des coordonnées de l'agent assurant l'intérim vis-à-vis du référent STIF.

Tout autre aménagement favorisant les bonnes relations et les échanges entre les services de SNCF et du STIF pourra être pris après avoir fait l'objet d'une formalisation écrite par mail ou courrier, qui sera ensuite intégrée dans la présente procédure au 1er janvier de l'année suivante.

## **C/ Les délais de communication**

Ainsi que précisé à l'article 30-2 du présent contrat, les délais de communication des éléments d'information et/ou de réponse demandés par le STIF ne pourront excéder **15 jours ouvrés** à compter de la réception de la demande du STIF par SNCF.

## **III/ Procédure de transmission systématique des réponses de SNCF dès lors qu'un courrier lui parvenant mentionne copie au STIF**

SNCF a mis en place une procédure permettant d'adresser systématiquement et directement au STIF, sans saisine de sa part, les réponses apportées aux clients dès lors que ceux-ci ont mentionné dans leurs écrits « copie au STIF ». Cette communication se fera en même temps que l'envoi de la réponse faite par SNCF au réclamant.

Les réponses seront envoyées par mail au référent STIF à [sncf.reclavoyageur@stif.info](mailto:sncf.reclavoyageur@stif.info) ou bien au responsable du pôle relations-voyageurs du STIF.

## **IV/ Transmission au STIF des éléments et/ou réponses types concernant les évènements marquants**

En cas d'évènements interférant de façon importante sur les voyages des franciliens et/ou bien dans la vie des voyageurs, SNCF édite des documents et prend des décisions qui ont un impact notable.

Dès lors que les éléments de communication auprès des voyageurs sont établis, ceux-ci doivent être communiqués au référent STIF afin de lui permettre de connaître l'information importante délivrée aux voyageurs du réseau SNCF.

Le référent STIF communiquera également au référent SNCF les éléments de réponse que le STIF aura formalisés en cas d'évènements marquants ou toute information générale sur des sujets communs d'actualité.

Nota : les évènements importants peuvent concerner à titre d'exemple : les grèves/droit de retrait ; les travaux ; le matériel roulant ; la modification/adaptation de l'offre ; décision vente ; décision tarifaire ; etc.

## **V/ Révision de la présente procédure**

En cas de besoin, au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année, la présente procédure pourra être revue, complétée ou modifiée.