

Syndicat des transports d'Ile-de-France

**Délibération n°2013/501
Séance du 11 décembre 2013**

**AVENANT N°6 AU CONTRAT 2012-2015 ENTRE
LE SYNDICAT DES TRANSPORTS D'ÎLE-DE-FRANCE ET LA RATP**

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

- VU** le code des transports (partie législative) ;
- 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** le contrat d'exploitation entre le STIF et la RATP signé le 16 mars 2012 ;
- VU** le rapport n°2013/501 ;
- VU** les avis de la Commission de l'offre de transport du 5 décembre 2013 et de la Commission économique et tarifaire du 4 décembre 2013 ;

Après en avoir délibéré,

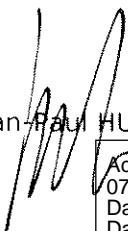
DECIDE

ARTICLE 1 : Le projet d'avenant n°6 au contrat entre le Syndicat des transports d'Ile-de-France et la RATP pour la période 2012-2015 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-François HUCHON

Accusé de réception en préfecture
075-287500078-20131211-2013-501-DE
Date de télétransmission : 16/12/2013
Date de réception préfecture : 16/12/2013



Avenant n° 6 au CONTRAT 2012-2015

entre

le Syndicat des Transports d'Ile-
de-France

et

la Régie Autonome des Transports
Parisiens

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° _____,

ci-après désigné « STIF »,

ET

- **LA REGIE AUTONOME DES TRANSPORTS PARISIENS**, établissement public à caractère industriel et commercial, dont le siège est situé 54 quai de la Râpée 75599 PARIS CEDEX 12, représentée par son président-directeur général, Monsieur Pierre MONGIN, en vertu de _____

ci-après désignée « RATP »

OBJET DE L'AVENANT

ARTICLE 1 ^{ER} - MODIFICATION DE L'OFFRE DE REFERENCE	3
ARTICLE 2 - DECROISEMENT RATP / TRANSDEV.....	9
ARTICLE 3 - PRECISION DE L'ENGAGEMENT DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE : AJUSTEMENT DES JOURNEES-AGENTS DE CONTROLE ET DE NOUVEAU SERVICE TRAM / SERVICE DE LIGNE	9
ARTICLE 4 - MODIFICATION TARIFAIRES	9
ARTICLE 5 - REVISION DE LA CONTRIBUTION C1	14
ARTICLE 6 - REVISION DE LA CONTRIBUTION C2	14
ARTICLE 7 - REVISION DE L'OBJECTIF DES RECETTES DIRECTES.....	15
ARTICLE 8 - PROCEDURE DE COLLABORATION SUR LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS VOYAGEURS	15
ARTICLE 9 - DISPOSITION GENERALE.....	15
ARTICLE 10 - ENTREE EN VIGUEUR	15

.....

ARTICLE 1^{ER} - MODIFICATION DE L'OFFRE DE REFERENCE

1.1 L'OFFRE DE TRANSPORT (KCC)

En application de l'annexe I-A-4 et I-B-1, le service de référence est modifié comme suit :

2013	2014	2015
------	------	------

Tramway

		2013	2014	2015
100-100-015	Renfort d'offre T5 - dimanche	0	10 402	10 402
100-100-017	T7 - Ecart suite au report de la mise en service au 17 novembre	-43 601	0	0
Sous-total		-43 601	10 402	10 402

Mobilien Banlieue

		2013	2014	2015
100-100-105	Offre 2013: mise aux normes Mobilien (amplitude, intervalle aux heures creuses et en soirée)	4 565	91 803	91 803
100-100-258	Offre 2013: renfort du lundi au dimanche	0	55 743	61 405
100-100-183	Ecart suite au report de la mise en service du T7 au 17 novembre	-3 364	0	0
100-100-285	Ecart suite au report de la mise en service du T7 au 17 novembre	21 623	0	0
100-100-272	Régularisation PEX T2 - Desserte de la Cité des Indes en soirée	40 235	53 116	53 116
Sous-total		63 059	200 662	206 324

Bus Paris

		2013	2014	2015
100-100-046	Offre 2013: extension de service de soirée à 0h30 - Renfort WE - Réassociation d'itinéraire	0	36 574	49 077
Sous-total		0	36 574	49 077

Bus Banlieue

		2013	2014	2015
100-100-337	Régularisation PEX T5 : création de services partiels entre Mairie de Montmagny et Pierrefitte-Stains RER	556	3 496	3 496
100-100-286	Offre 2013: renfort HP + soirée en LàD	5 107	118 461	118 461
100-100-112	Offre 2013: cadencement HC à 15mn LàS - Soirée à 20mn - Cadencement 20mn le dimanche	2 587	66 048	66 048
100-100-301	Offre 2013: cadencement 10mn LàV, 12mn le samedi et 20 mn le dimanche	0	127 613	140 520
100-100-220	Offre 2013: renfort du lundi au dimanche	0	110 852	122 450
100-100-169	Modification d'itinéraire + renfort HP et soirée - Correction avenant 3	-79 838	5 166	5 166
100-100-290	Création HC et samedi - Correction avenant 3	-117 512	3 763	3 763
100-100-175	Transfert CB Charlebourg - Correction avenant 3	1 693	-2 906	-2 906
100-100-395	Offre 2013: suppression de courses partielles gare de Robinson et création de courses grande ligne	0	22 889	25 438
100-100-131	Offre 2013 renfort HP+ amélioration desserte La Fraternelle - Report au 17 novembre	-7 308	0	0
100-100-262	Transfert courses La Défense sur N24 - Report au 17 novembre	17	0	0
100-102-492	Prolongement au Pré Saint-Martin (pas de données en 2013 dans Avt 5)	13 773	0	0
100-100-352	Offre 2013: extension de l'amplitude et modification du point relève machinistes	0	145 283	159 845
100-100-185	Ecart suite au report de la mise en service du T7 au 17 novembre	-10 006	0	0
100-100-192	Ecart suite au report de la mise en service du T7 au 17 novembre	-5 899	0	0
100-100-216	Ecart suite au report de la mise en service du T7 au 17 novembre	660	0	0
100-100-292	Ecart suite au report de la mise en service du T7 au 17 novembre	-1 055	0	0
100-100-293	Ecart suite au report de la mise en service du T7 au 17 novembre	19 201	0	0
100-100-385	Ecart suite au report de la mise en service du T7 au 17 novembre	-2 806	0	0
100-100-396	Ecart suite au report de la mise en service du T7 au 17 novembre	-3 749	0	0
100-100-485	Ecart suite au report de la mise en service du T7 au 17 novembre	-3 862	0	0

100-100-486	Ecart suite au report de la mise en service du T7 au 17 novembre	-2 303	0	0
100-100-487	Ecart suite au report de la mise en service du T7 au 17 novembre	10 684	0	0
100-100-487	Ecart suite au report de la mise en service du T7 au 17 novembre	-16 231	0	0
100-100-488	Ecart suite au report de la mise en service du T7 au 17 novembre	-1 310	0	0
100-100-392	Ecart suite au report de la mise en service du T7 au 17 novembre	5 612	0	0
100-100-499	Ecart suite au report de la mise en service du T7 au 17 novembre	2 808	0	0
100-100-132	Ecart suite au report de la mise en service du T7 au 17 novembre	-5 004	0	0
100-100-580	Offre 2013: cadencement HC LàS à 20 mn - Cadencement le dim à 20mn - Extension amplitude à 22h30 LàD	0	54 734	65 739
100-113-026	Débouclage traversciel : La ligne revient intégralement à la RATP	0	147 017	109 257
100-113-027	Débouclage traversciel : La ligne revient intégralement à Transdev	0	-100 727	-100 727
100-113-459	Débouclage traversciel : La ligne revient intégralement à la RATP	0	8 873	8 873
100-113-460	Débouclage traversciel : La ligne revient intégralement à Transdev	0	-89 766	-89 766
100-113-469	Débouclage traversciel : La ligne revient intégralement à Transdev	0	-28 870	-28 870
100-113-471	Débouclage traversciel : La ligne revient intégralement à la RATP	0	54 820	54 820
100-100-366	Prolongement de la ligne de Eglise à Asnières	0	108 392	119 380
100-100-566	Création de la navette Ile Marante -- Eglise d'Asnières	0	51 787	56 950
Sous-total		-194 185	806 925	837 937

Noctilien

100-987-751 N24	Renfort d'offre LàV 30 mn, SD 20mn, SD 20mn - Reporté au 17 novembre	-2 917	0	0
100-987-759 N31	Limitée à GLD et Orly sud via les Alouettes LàV 60mn - Reporté au 17 novembre	-201	0	0
100-987-768 N22	T7 Châtelet à Juvisy via MIN et Orly Sud 30 mn en LàD - Reporté au 17 novembre	-5 224	0	0
100-987-770 N53	Renfort entre Val d'Or et Nanterre U - Reporté au 17 novembre	-952	0	0
100-987-771 N71	Prolongement à Bourg-la-Reine à moyens constant - Reporté au 17 novembre	-2 127	0	0
100-987-780 N11	Offre 2013: optimisation des tableaux de marche - Reporté au 17 novembre	0	0	0
Sous-total		-11 421	0	0

<i>Total réseau de surface</i>	<i>-186 148</i>	<i>1 054 563</i>	<i>1 103 740</i>
--------------------------------	-----------------	------------------	------------------

<i>Total réseau ferré</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
---------------------------	----------	----------	----------

Total	-186 148	1 054 563	1 103 740
--------------	-----------------	------------------	------------------

1.2 AJUSTEMENT C11

Les montants repris ci-dessous sont exprimés en € HT 2011.

2013	2014	2015
------	------	------

Commun

100-100-015	Renfort d'offre T5 - dimanche	0	63 443	53 098
100-100-017	T7 - Ecart suite au report de la mise en service au 17 novembre	-276 000	-9 000	-9 000
Sous-total		-276 000	54 443	44 098

**Mobilier
Banlieue**

100-100-105	Offre 2013: mise aux normes Mobilien (amplitude, intervalle aux heures creuses et en soirée)	116 010	472 747	472 747
100-100-258	Offre 2013: renfort du lundi au dimanche	0	504 036	442 113
100-100-183	Renfort soirée Aéroport d'Orly+HP MO RI - Report au 17 novembre	-15 255	0	0
100-100-272	Régularisation PEX T2 - Desserte de la Cité des Indes en soirée	184 536	201 095	201 095
Sous-total		285 291	1 177 878	1 115 955

Bus Paris

100-100-046	Offre 2013: extension de service de soirée à 0h30 - Renfort WE - Réassociation d'itinéraire	0	251 848	255 143
Sous-total		0	251 848	255 143

Bus Banlieue

100-100-337	Régularisation PEX T5 : création de services partiels entre Mairie de Montmagny et Pierrefitte-Stains RER	6 426	12 753	12 753
100-100-586	Offre 2013: suspension du service pour l'exploitation du service "La Colombe"	-7 440	19 823	19 823
100-100-286	Offre 2013: renfort HP + soirée en LàD	124 936	533 511	533 511
100-100-112	Offre 2013: cadencement HC à 15mn LàS - Soirée à 20mn - Cadencement 20mn le dimanche	77 966	313 976	313 976
100-100-301	Offre 2013: cadencement 10mn LàV, 12mn le samedi et 20 mn le dimanche	0	783 426	695 706
100-100-220	Offre 2013: renfort du lundi au dimanche	0	476 260	433 947
100-100-169	Modification d'itinéraire + renfort HP et soirée - Correction avenant 3	-411 686	16 530	16 530
100-100-290	Création HC et samedi - Correction avenant 3	-405 620	12 262	12 262
100-100-175	Transfert CB Charlebourg - Correction avenant 3	-34 523	-2 136	-2 136
100-100-395	Offre 2013: suppression de courses partielles gare de Robinson et création de courses grande ligne	0	107 144	98 783
100-100-131	Offre 2013 renfort HP+ amélioration desserte La Fraternelle - Report au 17 novembre	-32 059	0	0
100-100-262	Transfert courses La Défense sur N24 - Report au 17 novembre	28	0	0
100-102-492	Prolongement au Pré Saint-Martin (pas de données en 2013 dans Avt 5)	75 542	0	0
100-100-352	Offre 2013: extension de l'amplitude et modification du point relève machinistes	0	772 554	708 633
100-100-580	Offre 2013: cadencement HC LàS à 20 mn - Cadencement le dim à 20mn - Extension amplitude à 22h30 LàD	0	379 694	364 213
100-113-026	Débouclage traversiel : La ligne revient intégralement à la RATP	0	1 162 824	903 940
100-113-027	Débouclage traversiel : La ligne revient intégralement à Transdev	0	-474 185	-474 185
100-113-459	Débouclage traversiel : La ligne revient intégralement à la RATP	0	81 367	81 367
100-113-460	Débouclage traversiel : La ligne revient intégralement à Transdev	0	-495 050	-495 050
100-113-469	Débouclage traversiel : La ligne revient intégralement à Transdev	0	-92 726	-92 726
100-113-471	Débouclage traversiel : La ligne revient intégralement à la RATP	0	300 506	300 506
100-100-366	Prolongement de la ligne de Eglise à Asnières	0	1 411 453	1 307 321
100-100-566	Création de la navette Ile Marante -- Eglise d'Asnières.	0	42 511	33 199
Sous-total		-606 430	5 362 497	4 772 373

Noctilien

100-987-751 N24	Renfort d'offre LàV 30 mn, SD 20mn, SD 20mn - Reporté au 17 novembre	-12 989	0	0
100-987-759 N31	Limitée à GLD et Orly sud via les Alouettes LàV 60mn - Reporté au 17 novembre	-2 723	0	0
100-987-768 N22	T7 Châtelet à Juvisy via MIN et Orly Sud 30 mn en LàD - Reporté au 17 novembre	-14 811	0	0
100-987-770 N53	Renfort entre Val d'Or et Nanterre U - Reporté au 17 novembre	-4 954	0	0
100-987-771 N71	Prolongement à Bourg-la-Reine à moyens constant - Reporté au 17 novembre	-2 189	0	0
100-987-780 N11	Offre 2013: optimisation des tableaux de marche - Reporté au 17 novembre	1 936	0	0
Sous-total		-35 730	0	0

<i>Total réseau de surface</i>	<i>-632 869</i>	<i>6 846 666</i>	<i>6 187 569</i>
<i>Total réseau ferré</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Total	-632 869	6 846 666	6 187 569

1.3 AJUSTEMENT C12

Les impôts et taxes générés par les modifications d'offre sont remboursés par le STIF à l'euro-l'euro à la RATP. Ils sont fournis ci-dessous, en € HT 2011, à titre indicatif.

2013	2014	2015
------	------	------

Commun

100-100-015	Renfort d'offre T5 - dimanche	0	883	733
100-100-017	T7 - Ecart suite au report de la mise en service au 17 novembre	-44 000	0	0
Sous-total		-44 000	883	733

Mobilien Banlieue

100-100-105	Offre 2013: mise aux normes Mobilien (amplitude, intervalle aux heures creuses et en soirée)	264	6 216	6 216
100-100-258	Offre 2013: renfort du lundi au dimanche	0	5 556	6 166
100-100-183	Renfort soirée Aéroport d'Orly+HP MO RI - Report au 17 novembre	-193	0	0
100-100-272	Régularisation PEX T2 - Desserte de la Cité des Indes en soirée	1 730	2 344	2 344
Sous-total		1 801	14 116	14 726

Bus Paris

100-100-046	Offre 2013: extension de service de soirée à 0h30 - Renfort WE - Réassociation d'itinéraire	0	2 624	3 384
Sous-total		0	2 624	3 384

Bus Banlieue

100-100-337	Régularisation PEX T5 : création de services partiels entre Mairie de Montmagny et Pierrefitte-Stains RER	-3	146	146
100-100-586	Offre 2013: suspension du service pour l'exploitation du service "La Colombe"	-914	-2 261	-2 261
100-100-286	Offre 2013: renfort HP + soirée en LàD	271	6 842	6 842
100-100-112	Offre 2013: cadencement HC à 15mn LàS - Soirée à 20mn - Cadencement 20mn le dimanche	139	4 120	4 120
100-100-301	Offre 2013: cadencement 10mn LàV, 12mn le samedi et 20 mn le dimanche	0	8 553	9 452
100-100-220	Offre 2013: renfort du lundi au dimanche	0	4 977	5 534
100-100-169	Modification d'itinéraire + renfort HP et soirée - Correction avenant 3	-5 700	196	196
100-100-290	Création HC et samedi - Correction avenant 3	-5 177	143	143
100-100-175	Transfert CB Charlebourg - Correction avenant 3	-205	-12	-12
100-100-395	Offre 2013: suppression de courses partielles gare de Robinson et création de courses grande ligne	0	1 020	1 156
100-100-131	Offre 2013 renfort HP+ amélioration desserte La Fraternelle - Report au 17 novembre	-413	0	0
100-100-262	Transfert courses La Défense sur N24 - Report au 17 novembre	1	0	0
100-102-492	Prolongement au Pré Saint-Martin (pas de données en 2013 dans Avt 5)	0	0	0
100-100-352	Offre 2013: extension de l'amplitude et modification du point relève machinistes	0	7 958	8 791

100-100-580	Offre 2013: cadencement HC LàS à 20 mn - Cadencement le dim à 20mn - Extension amplitude à 22h30 LàD	0	4 064	4 916
100-113-026	Débouclage traversciel : La ligne revient intégralement à la RATP	0	0	0
100-113-027	Débouclage traversciel : La ligne revient intégralement à Transdev	0	0	0
100-113-459	Débouclage traversciel : La ligne revient intégralement à la RATP	0	0	0
100-113-460	Débouclage traversciel : La ligne revient intégralement à Transdev	0	0	0
100-113-469	Débouclage traversciel : La ligne revient intégralement à Transdev	0	0	0
100-113-471	Débouclage traversciel : La ligne revient intégralement à la RATP	0	0	0
100-100-366	Prolongement de la ligne de Eglise à Asnières	0	11 859	13 074
100-100-566	Création de la navette Ile Marante -- Eglise d'Asnières.	0	2 894	3 184
Sous-total		-12 001	50 499	55 281

Noctilien

100-987-751 N24	Renfort d'offre LàV 30 mn, SD 20mn, SD 20mn - Reporté au 17 novembre	-166	0	0
100-987-759 N31	Limitée à GLD et Orly sud via les Alouettes LàV 60mn - Reporté au 17 novembre	-34	0	0
100-987-768 N22	T7 Châtelet à Juvisy via MIN et Orly Sud 30 mn en LàD - Reporté au 17 novembre	-177	0	0
100-987-770 N53	Renfort entre Val d'Or et Nanterre U - Reporté au 17 novembre	-65	0	0
100-987-771 N71	Prolongement à Bourg-la-Reine à moyens constant - Reporté au 17 novembre	-13	0	0
100-987-780 N11	Offre 2013: optimisation des tableaux de marche - Reporté au 17 novembre	29	0	0
Sous-total		-426	0	0

<i>Total réseau de surface</i>	<i>-54 626</i>	<i>68 122</i>	<i>74 124</i>
--------------------------------	----------------	---------------	---------------

<i>Total réseau ferré</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
---------------------------	----------	----------	----------

Total	-54 626	68 122	74 124
--------------	----------------	---------------	---------------

1.4 AJUSTEMENT C2

Les montants repris ci-dessous sont exprimés en € HT 2011.

2013	2014	2015
-------------	-------------	-------------

Commun

100-100-015	Renfort d'offre T5 - dimanche	0	0	0
100-100-017	T7 - Ecart suite au report de la mise en service au 17 novembre	0	0	0
Sous-total		0	0	0

Mobilien

Banlieue

100-100-105	Offre 2013: mise aux normes Mobilien (amplitude, intervalle aux heures creuses et en soirée)	0	0	0
100-100-258	Offre 2013: renfort du lundi au dimanche	0	0	0
100-100-183	Renfort soirée Aéroport d'Orly+HP MO RI - Report au 17 novembre	0	0	0
100-100-272	Régularisation PEX T2 - Desserte de la Cité des Indes en soirée	0	0	0
Sous-total		0	0	0

Bus Paris

100-100-046	Offre 2013: extension de service de soirée à 0h30 - Renfort WE - Réassociation d'itinéraire	0	0	0
Sous-total		0	0	0

Bus Banlieue

100-100-337	Régularisation PEX T5 : création de services partiels entre Mairie de Montmagny et Pierrefitte-Stains RER	0	0	0
100-100-586	Offre 2013: suspension du service pour l'exploitation du service "La Colombe"	-33 567	-83 031	-83 031
100-100-286	Offre 2013: renfort HP + soirée en LàD	0	0	0
100-100-112	Offre 2013: cadencement HC à 15mn LàS - Soirée à 20mn - Cadencement 20mn le dimanche	0	0	0
100-100-301	Offre 2013: cadencement 10mn LàV, 12mn le samedi et 20 mn le dimanche	0	0	0
100-100-220	Offre 2013: renfort du lundi au dimanche	0	0	0
100-100-169	Modification d'itinéraire + renfort HP et soirée - Correction avenant 3	0	0	0
100-100-290	Création HC et samedi - Correction avenant 3	0	0	0
100-100-175	Transfert CB Charlebourg - Correction avenant 3	0	0	0
100-100-395	Offre 2013: suppression de courses partielles gare de Robinson et création de courses grande ligne	0	0	0
100-100-131	Offre 2013 renfort HP+ amélioration desserte La Fraternelle - Report au 17 novembre	0	0	0
100-100-262	Transfert courses La Défense sur N24 - Report au 17 novembre	0	0	0
100-102-492	Prolongement au Pré Saint-Martin (pas de données en 2013 dans Avt 5)	0	0	0
100-100-352	Offre 2013: extension de l'amplitude et modification du point relève machinistes	0	0	0
100-100-580	Offre 2013: cadencement HC LàS à 20 mn - Cadencement le dim à 20mn - Extension amplitude à 22h30 LàD	0	0	0
100-113-026	Débouclage traversciel : La ligne revient intégralement à la RATP	0	0	0
100-113-027	Débouclage traversciel : La ligne revient intégralement à Transdev	0	0	0
100-113-459	Débouclage traversciel : La ligne revient intégralement à la RATP	0	0	0
100-113-460	Débouclage traversciel : La ligne revient intégralement à Transdev	0	0	0
100-113-469	Débouclage traversciel : La ligne revient intégralement à Transdev	0	0	0
100-113-471	Débouclage traversciel : La ligne revient intégralement à la RATP	0	0	0
100-100-366	Prolongement de la ligne de Eglise à Asnières	0	0	0
100-100-566	Création de la navette Ile Marante -- Eglise d'Asnières.	0	0	0
Sous-total		-33 567	-83 031	-83 031

Noctilien

100-987-751 N24	Renfort d'offre LàV 30 mn, SD 20mn, SD 20mn - Reporté au 17 novembre	0	0	0
100-987-759 N31	Limitée à GLD et Orly sud via les Alouettes LàV 60mn - Reporté au 17 novembre	0	0	0
100-987-768 N22	T7 Châtelet à Juvisy via MIN et Orly Sud 30 mn en LàD - Reporté au 17 novembre	0	0	0
100-987-770 N53	Renfort entre Val d'Or et Nanterre U - Reporté au 17 novembre	0	0	0
100-987-771 N71	Prolongement à Bourg-la-Reine à moyens constant - Reporté au 17 novembre	0	0	0
100-987-780 N11	Offre 2013: optimisation des tableaux de marche - Reporté au 17 novembre	0	0	0
Sous-total		0	0	0

<i>Total réseau de surface</i>	<i>-33 567</i>	<i>-83 031</i>	<i>-83 031</i>
<i>Total réseau ferré</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Total	-33 567	-83 031	-83 031

ARTICLE 2 - DECROISEMENT RATP / TRANSDEV

Afin de tenir compte du décroisement RATP-Transdev des lignes Traverciel et de régulariser la liste des services conventionnés par des tiers et affrètements, à compter du 1^{er} janvier 2014, l'annexe I-B-5 du contrat est annulée et remplacée par l'annexe I-B-5, jointe au présent avenant.

ARTICLE 3 - PRECISION DE L'ENGAGEMENT DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE : AJUSTEMENT DES JOURNEES-AGENTS DE CONTROLE ET DE NOUVEAU SERVICE TRAM / SERVICE DE LIGNE

Afin de contractualiser l'ajustement des journées-agents de contrôle et Nouveau Service Tram/Service de Ligne, le 5^{ème} paragraphe de l'article « 55 – Lutte contre la fraude (validation, contrôle, sécurité billettique) » est supprimé et remplacé par le paragraphe suivant :

*« La RATP s'engage sur la réalisation d'un nombre de journées-agent de contrôle au moins égal au niveau réalisé en 2011 (163 000 journées agents). En 2013, la RATP s'engage sur un nombre de journées-agent de contrôle de **165 818** (réévalué des journée-agents liées aux prolongements et mises en service de T1, T2, T3, T5 et T7). En 2014 et en 2015, ce chiffre est porté à **166 818**. De plus, la RATP s'engage sur un nombre de journées-agent de NST/SDL (Nouveau Service Tramway et Service de Ligne) de **30 342** en 2013. En 2014 et en 2015, ce chiffre est porté à **32 438**. Le respect de cet engagement fera l'objet d'une communication dans le cadre du comité de suivi billettique. »*

ARTICLE 4 - MODIFICATION TARIFAIRE

4.1 LES MODIFICATIONS TARIFAIRES

1) PARTAGE DES RECETTES DIRECTES

A l'article 6 de l'annexe VI-2-bis du contrat, le paragraphe intitulé « Les clés de répartition des recettes des nouveaux forfaits Améthyste distribués sur support télébillettique sont les suivantes : » est supprimé.

Est ajouté à l'annexe VI-2-bis, à la suite de l'article 6, un article 6-bis formulé comme suit :

« 6 bis - Forfaits Améthyste

	RATP	SNCF	Opérateurs privés
Améthyste 1-2 / Ville de Paris	0,981	0,019	0,000
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 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 3-5 / Essonne	0,234	0,539	0,227
Améthyste 4-5 / Seine et Marne	0,111	0,386	0,503
Améthyste 4-5 / Val d'Oise	0,147	0,419	0,434

»

2) COMPLEMENT DE PARCOURS

Par délibération n° 2012/351 du Conseil du STIF du 13 décembre 2012, à compter du 1er janvier 2013, tous les porteurs de forfaits Navigo semaine, mois, annuel ainsi que les Forfaits solidarités transport mois et semaine et Imagine R voulant voyager hors des zones incluses dans leur forfait peuvent bénéficier d'un titre origine - destination à prix réduit incluant uniquement la part du voyage non incluse dans leur forfait.

Ce titre est intitulé « complément de parcours ». Il est valable tous les jours de la semaine pour une période de trois heures suivant son achat. Il est implémenté sur le Passe du porteur.

Ainsi, le 1^{er} paragraphe de l'article « 1.1 Une gamme de titres de voyage ne donnant pas droit à l'intermodalité, à l'exception du métro et du RER dans Paris » de l'annexe IV-A-1 est supprimé et remplacé par le texte suivant :

« **Cette gamme** comprend :

- le ticket t+ à l'unité,
- le ticket d'accès à bord,
- le carnet de 10 tickets t+,
- le billet réseau ferré origine - destination vendu à l'unité,
- le billet réseau ferré origine – destination vendu à l'unité et délivré exclusivement sous forme télébillettique aux personnes disposant sur leur passe d'un forfait zonal d'une durée égale ou supérieure à une semaine dont le prix est établi en considérant la/les partie(s) du parcours située(s) hors des zones de validité du forfait (ce titre est appelé « complément de parcours »),
- le carnet de 10 billets réseau ferré origine - destination,
- les billets des dessertes bus à tarif spécial (Orlybus, Roissybus). »

La création du complément de parcours pour les trajets ferrés effectués en dépassement de zone par des porteurs de forfaits longs entraîne des pertes de recettes tarifaires à hauteur de la diminution de la dépense pour les utilisateurs concernés.

Les variations de recettes sont estimées dans le tableau ci-dessous :

En M d'euros HT au tarif 01/01/2012	2013	2014	2015
Création du Complément de Parcours	- 1,127	- 1,849	- 1,849

Il a été convenu par le STIF et la RATP de réaliser un point sur l'évolution des ventes constatées à fin septembre 2014 des compléments de parcours. L'estimation des pertes de recettes ci-dessus pour 2014 et 2015 est établie sur la base de 4 350 000 compléments de parcours vendus en 2014. Si le volume de ventes de Complément de Parcours estimé à fin décembre, par extrapolation des résultats constatés à fin septembre 2014, est supérieur de +/- 5 % au volume initialement estimé, le STIF et la RATP réviseront, par application d'un prorata, le montant de pertes de recettes pour 2014 et 2015.

3) DEZONAGE ESTIVAL POUR LES FORFAITS NAVIGO MENSUELS ET ANNUELS, LES FORFAITS SOLIDARITE TRANSPORT ET LES FORFAITS AMETHYSTE

Le dézouage des forfaits Navigo, Solidarité Transport et Améthyste mis en œuvre pendant une partie de l'été entraîne des pertes de recettes tarifaires à hauteur de la diminution de la dépense pour les utilisateurs concernés.

Les variations de recettes sont détaillées dans le tableau ci-dessous :

En M d'euros HT au tarif 01/01/2012	2013	2014	2015
Dézouage des forfaits longs du 13 juillet au 18 août 2013 et du 15 juillet au 15 août 2014 et 2015	- 1,592	- 1,639	- 1,639

4) DEZONAGE DES FORFAITS AMETHYSTE PENDANT LES WEEK-ENDS ET LES JOURS FERIES

Le dézouage des forfaits Améthyste mis en œuvre pendant les week-ends et les jours fériés entraîne des pertes de recettes tarifaires à hauteur de la diminution de la dépense pour les utilisateurs concernés.

Les variations de recettes sont détaillées dans le tableau ci-dessous :

En M d'euros HT au tarif 01/01/2012	2013	2014	2015
Dézouage des forfaits Améthyste pendant les WE et jours fériés	- 0,323	- 0,810	- 0,829

5) MISE EN ŒUVRE DES FORFAITS AMETHYSTE

Le remplacement des anciens titres Améthyste par des forfaits Améthyste sur passe télébilletique entraîne des variations des recettes de la billetterie et des recettes des titres Améthyste.

Les variations de recettes sont détaillées dans le tableau ci-dessous :

En M d'euros HT au tarif 01/01/2012	2013	2014	2015
Changement de titre Améthyste	- 2,940	- 2,609	- 2,547

Est ajouté, à la fin de l'article « 79-3 – *Prise en compte des effets des décisions tarifaires du STIF* », un paragraphe 3/ formulé comme suit :

« 3/ Effets pérennes sur les recettes directes du passage sur support télébillettique des titres Améthyste »

Le STIF compense le fait que le passage des titres Améthyste sur support télébillettique puisse modifier la propension des bénéficiaires potentiels à faire valoir leurs droits. Au-delà du principe, cet effet ne peut être quantifié qu'après un délai suffisant après le démarrage de la délivrance des forfaits Améthyste.

Le STIF et la RATP ont convenu de quantifier cet effet à l'automne 2014 selon les modalités détaillées ci-après.

1^{ère} étape : variation du nombre de mensualités par rapport à la situation de référence

Par « situation de référence », on entend la situation juste avant le démarrage de la délivrance des forfaits Améthyste tel qu'elle aurait été avec des conditions d'attribution identiques pour les titres Améthyste historiques et les forfaits Améthyste. Par approximation, la situation de référence est évaluée comme suit:

- *Pour les bénéficiaires de la carte Emeraude : 96 % du nombre de circulants en septembre 2012 (le coefficient de 96% traduit le fait qu'Emeraude était délivrée gratuitement alors qu'une participation de 40€ est demandée à une partie des bénéficiaires pour Améthyste 1-2) ;*
- *Pour le Val d'Oise : le nombre de circulants en mars 2013 corrigé d'un coefficient traduisant le relèvement progressif du seuil d'âge pour obtenir un titre Améthyste (0,948 en 2014 ; 0,922 en 2015) ;*
- *Pour les bénéficiaires d'Améthyste gratuité à Paris : le nombre de circulants en septembre 2012 ;*
- *Pour les autres départements : le nombre de circulants au cours du mois précédent le début de la délivrance des forfaits Améthyste.*

Le calcul consiste, pour chaque département, à comparer la situation de référence au nombre de circulants en septembre 2014 ; on a ainsi la variation du nombre de mensualités par rapport à la situation de référence pour un mois, après achèvement du basculement des anciens aux nouveaux titres. Pour passer à une variation du nombre de mensualités sur l'année 2014, il faut appliquer des coefficients appropriés compte tenu que le basculement s'achèvera début 2014 pour les départements autres que Paris.

Le tableau ci-après détaille la variation du nombre de mensualités par rapport à la situation de référence pour 2014 et 2015.

On note $C_{M/A}^D$, le nombre de circulants Améthyste dans le département D sur le mois M de l'année A (Par exemple, $C_{09/14}^{95}$ est le nombre de circulants Améthyste dans le Val d'Oise au mois de septembre 2014).

	Variation du nombre de mensualités par rapport à la situation de référence	
	2014	2015
Paris (Am 1-2)	12 x [C7509/14(Am 1-2) – 0,96 x C7509/12(Emeraude)]	
Paris (Am 1-5)	12 x [C7509/14(Am Gratuité) – C7509/12(Am 1-5)]	
Seine et Marne	(141/12) x [C7709/14 – C7703/13]	12 x [C7709/14 – C7703/13]
Yvelines	(129/12) x [C7809/14 – C7806/13]	12 x [C7809/14 – C7806/13]
Essonne	(134/12) x [C9109/14 – C9105/13]	12 x [C9109/14 – C9105/13]
Hauts de Seine	(134/12) x [C9209/14 – C9205/13]	12 x [C9209/14 – C9205/13]
Seine Saint Denis	(141/12) x [C9309/14 – C9303/13]	12 x [C9309/14 – C9303/13]
Val de Marne	(141/12) x [C9409/14 – C9403/13]	12 x [C9409/14 – C9403/13]
Val d'Oise	(141/12) x [C9509/14 – 0,948 x C9503/13]	2015 : [C9509/14 – 0,922 x C9503/13]

2^e étape : calcul des variations de recettes dont seront corrigés les objectifs 2014 et 2015 en € HT 2012

Paris (Am 1-2)	9,90 € x Variation du nombre de mensualités par rapport à la situation de référence pour l'année
Paris (Am 1-5)	14,60 € x Variation du nombre de mensualités par rapport à la situation de référence pour l'année
Seine et Marne	0,57 € x Variation du nombre de mensualités par rapport à la situation de référence pour l'année
Yvelines	1,30 € x Variation du nombre de mensualités par rapport à la situation de référence pour l'année
Essonne	1,35 € x Variation du nombre de mensualités par rapport à la situation de référence pour l'année
Hauts de Seine	9,14 € x Variation du nombre de mensualités par rapport à la situation de référence pour l'année
Seine Saint Denis	8,77 € x Variation du nombre de mensualités par rapport à la situation de référence pour l'année
Val de Marne	8,76 € x Variation du nombre de mensualités par rapport à la situation de référence pour l'année
Val d'Oise	0,73 € x Variation du nombre de mensualités par rapport à la situation de référence pour l'année

»

4.2 AJUSTEMENT OBJECTIF DE RECETTES DIRECTES

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

En M d'euros HT au tarif 01/01/2012	2013	2014	2015
Création du Complément de Parcours	- 1,127	- 1,849	- 1,849
Dézonage estival des forfaits longs	- 1,592	- 1,639	- 1,639
Dézonage des forfaits Améthyste pendant les WE et jours fériés	- 0,323	- 0,810	- 0,829
Changement de titre Améthyste	- 2,940	- 2,609	- 2,547
Total pertes de recettes suite aux modifications tarifaires	- 5,982	- 6,907	- 6,864

4.3 AJUSTEMENT C11

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

En M d'euros HT 2011	2013	2014	2015
Ajustements de C11 suite aux modifications tarifaires	5,982	6,907	6,864

ARTICLE 5 - REVISION DE LA CONTRIBUTION C1

Suite aux modifications d'offre exposées à l'article 1 et aux modifications tarifaires exposées à l'article 4 du présent avenant, conformément aux articles 79-3-2/ et 82 du contrat, le tableau de l'article 81-2-1 relatif au montant forfaitaire C11 versé par le STIF à la RATP est annulé et remplacé par le tableau suivant :

En M d'euros HT 2011	2012	2013	2014	2015
Contribution C11 suite avenant n°5	929,624	954,874	930,818	902,152
Ajustements d'offre avenant n°6	0,000	-0,633	6,847	6,188
Ajustements tarifaires avenant n°6	0,000	5,982	6,907	6,864
Nouvelle contribution C11	929,624	960,223	944,572	915,204
Dont gestionnaire d'infrastructure	254,387	257,700	261,470	259,552

ARTICLE 6 - REVISION DE LA CONTRIBUTION C2

Suite aux modifications d'offre exposées à l'article 1 du présent avenant et conformément à l'article 82 du contrat, le tableau de l'article 81-3 relatif au montant forfaitaire C2 versé par le STIF à la RATP est annulé et remplacé par le tableau suivant :

En M d'euros HT 2011	2012	2013	2014	2015
Contribution C2 suite avenant n°5	876,209	897,380	913,389	929,678
Ajustements avenant n°6	0,000	-0,034	-0,083	-0,083
Nouvelle contribution C2	876,209	897,346	913,306	929,595
Dont gestionnaire d'infrastructure	382,474	387,360	388,459	391,048

ARTICLE 7 - REVISION DE L'OBJECTIF DES RECETTES DIRECTES

Suite aux modifications d'offre exposées à l'article 1 et aux modifications tarifaires exposées à l'article 4 du présent avenant, conformément à l'article 79-3-2/ du contrat, le tableau de l'article 79-2 relatif au calcul de l'objectif des recettes directes de la RATP est annulé et remplacé par le tableau suivant :

En M d'euros HT au tarif 01/01/2012	2012	2013	2014	2015
Objectif de recettes directes suite avenant n°5	2178,721	2182,200	2210,010	2241,010
Ajustements d'offre avenant n°6	0,000	-0,055	0,109	0,119
Ajustements tarifaires avenant n°6	0,000	-5,982	-6,907	-6,864
Nouvel objectif de RD	2178,721	2176,163	2203,212	2234,265

ARTICLE 8 - PROCEDURE DE COLLABORATION SUR LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS VOYAGEURS

En application de l'article 37-2 du contrat, la procédure de collaboration entre le STIF et la RATP sur le traitement des réclamations voyageur jointe est intégrée au contrat en tant qu'annexe II-D-5, jointe au présent avenant.

ARTICLE 9 - DISPOSITION GENERALE

Toutes les clauses du contrat STIF-RATP 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 10 - ENTREE 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 RATP
Pierre MONGIN

ANNEXE I-B-5
CAS PARTICULIERS DES SERVICES CONVENTIONNES PAR DES TIERS
ET AFFRETEMENTS AU 1^{er} JANVIER 2014

La RATP transmet au STIF à la signature du présent contrat, l'ensemble des contrats passés avec des entreprises ou des collectivités ainsi que les avenants afférents à ces contrats. Dès la signature d'un nouveau contrat ou avenant, la RATP transmet ces éléments au STIF.

1. Services conventionnés avec entreprises intégrés à des lignes du régime général

Code STIF	Indice RATP	Desserte	Contributeurs financiers
100 100 102	102	Rosny sous Bois (ZAC Saussaie Beauclair)	Entreprise SCCV
100 100 109	109	Charenton-le-Pont	Commune
100 100 111	111	Charenton / St-Maurice	CC Charenton / St-Maurice
100 100 210	210	Vincennes et Fontenay-sous-Bois	Vincennes et Fontenay
100 100 211	211	Noisiel (site de Nestlé)	Entreprise Nestlé
100 100 297	297	Wissous (PIC)	Entreprise La Poste
100 100 319	319	Wissous (PIC)	Entreprise La Poste
100 100 366	366	Colombes	Commune
100 100 391	391	Bagneux (site DGA)	Entreprise DGA – CA Sud-de-Seine
100 577 001	577	River Plaza Asnières	Entreprise DEGI

2. Lignes en pool ou affrétées sans participation tiers

2.1. Lignes en pool

Code STIF	Indice RATP	Desserte	Partenaires	Affrètement de la part de la RATP	Ligne en pool	Part RATP
100 315 349	349	Roissy Fret	CIF	non	Oui	60%

2.2. Lignes affrétées

Code STIF	Indice RATP	Desserte	Partenaires	Affrètement de la part de la RATP	Part RATP
100 100 421	421	Gare Vaires-Torcy – gare Emerainville-Pontault-Combault	CEAT	Oui	100%
100 100 467	467	Rueil-Malmaison RER – Pont de Sèvres	Transdev Nanterre	Oui	100%
100 113 026	026	Boulogne-Billancourt (Hôtel de ville) – La Celle Saint-Cloud (gare SNCF)	Transdev Nanterre	Oui	100%
100 113 459	459	Rueil-Malmaison (Henri Regnault) – Saint-Cloud (gare)	Transdev Nanterre	Oui	100%
100 113 471	471	Saint-Cloud (Les Coteaux) – Versailles (gare Rive Droite)	Transdev Nanterre	Oui	100%
100 987 790	790	Châtelet – Saint-Rémy-Lès-Chevreuse	Groupement RATP Dev / SAVAC	Oui	100%
100 987 791	791	Gare Saint-Lazare – Saint-Germain-en-Laye RER	Groupement RATP Dev / SAVAC	Oui	100%
100 102 485	485	Bassin de Juvisy	Athis cars	Oui	100%
100 102 485	485S	Bassin de Juvisy	Athis cars	Oui	100%
100 102 486	486	Bassin de Juvisy	Athis cars	Oui	100%
100 102 487	487	Bassin de Juvisy	Athis cars	Oui	100%
100 102 488	488	Bassin de Juvisy	Athis cars	Oui	100%
100 102 492	492	Bassin de Juvisy	Athis cars	Oui	Co-inscription

3. Services ayant vocation à être délégués

3.1. Services urbains gratuits pour les voyageurs

Code STIF	Indice RATP	Desserte	Contributeurs financiers
100 574 001	574	Clichy la garenne	Commune
100 579 001	579	Clamart	CA Sud de Seine
100 594 001	594	Fontenay aux Roses	CA Sud de Seine
100 597 001	597	Malakoff	CA Sud de Seine

3.2. Services urbains payants pour les voyageurs

Code STIF	Indice RATP	Desserte	Contributeurs financiers
100 566 002	566	Colombes	Commune
100 100 330	330	Pantin	Commune
100 524 001	524	Fontenay-sous-Bois	Commune
100 502 001	537	Saint-Ouen	Commune
100 510 001	538	Port de Gennevilliers	Port autonome
100 504 001	544	Suresnes	Commune
100 511 001	576	Neuilly-sur-Seine	Commune
100 512 001	582	Choisy-le-Roi	Commune

3.3. Services scolaires

Code STIF	Indice RATP	Desserte	Contributeurs financiers
100 100 148	548	Drancy collège Liberté (desserte scolaire)	Commune
100 503 001	575	Saint Cloud (desserte scolaire)	Commune

ANNEXE II-D-5 PROCEDURE DE COLLABORATION STIF-RATP ARTICLE RECLAMATION VOYAGEURS

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

Le Pôle Relations-Voyageurs du STIF transmet à la RATP les courriers, courriels ou questions des voyageurs pour réponse directe de la part de la RATP ou bien communication des éléments demandés.

Conformément à l'article 37-2 du contrat 2012-2015, afin de traiter de manière optimale cet échange, il est mis en place la procédure suivante :

I/ Organisation des services STIF et de la RATP chargés de répondre aux voyageurs/clients :

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)**, dont le délégué est Jean-Christophe MONNET, rattaché à la directrice générale du STIF.

Le responsable du Pôle Relations-Voyageurs est le référent STIF. Il s'agit de :

Yolaine BLYT

yolaine.blyt@stif.info

01-47-53-28-56

L'adresse postale du Pôle Relations-Voyageurs est :

STIF - DU2I Relations-Voyageurs - 39bis-41 rue de Châteaudun - 75009 PARIS

B/ RATP

Pour la RATP, l'entité chargée de répondre aux réclamations des voyageurs est le Service clientèle rattaché à l'unité Relation et Service Client au sein du département Commercial.

Pour toute question, ce service est joignable :

- Par téléphone au 01-58-76-16-44 ou par le standard de la RATP au 01-58-78-20-20
- Par mail : CML-SC-STIF@ratp.fr
- Par courrier : RATP, Service clientèle, TSA 81250, 75564 Paris Cedex 12

II/ Modalités de transmission des courriers/mails et questions à la RATP

A/ les moyens de transmission

1) Le média MAIL

L'adresse mail vers laquelle le STIF transmet à la RATP les messages mails, courriers ou demandes d'information des voyageurs est la boîte générique CML-SC-STIF@ratp.fr

Les demandes du STIF sont transmises par un membre du pôle Relations-Voyageurs. La RATP 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, la RATP communique par mail au STIF les éléments demandés.

L'adresse mail du STIF est la suivante : ratp.recla-voyageur@stif.info

2) Transmission des courriers

Les courriers arrivant au STIF et demandant une réponse de la part de la RATP sont scannés et envoyés par mail. Lorsqu'un courrier original ou des pièces originales doivent être transférées à la RATP, il sera adressé avec la copie du mail de saisine, à la boîte générique CML-SC-STIF@ratp.fr

3) Appels téléphoniques

En cas de nécessité, le référent du STIF contactera son homologue RATP.

B/ Relations entre les services

Tout aménagement favorisant les bonnes relations et les échanges entre les services de la RATP et du STIF pourra être pris après avoir fait l'objet d'un accord bilatéral préalable et d'une formalisation écrite par mail ou courrier, qui sera ensuite intégrée dans la présente procédure.

C/ les délais de communication

Ainsi que précisé à l'article 37-2 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 la RATP.

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

La RATP adressera systématiquement et directement au STIF, sans saisine de sa part, les réponses aux courriers ou mails que la RATP aura adressés aux réclamations des voyageurs ayant mentionné dans leur courrier ou message avoir mis le STIF en copie. Cette communication se fera en même temps que l'envoi de la réponse faite par la RATP au réclamant.

Les réponses seront envoyées par mail ou par courrier au référent STIF copie à ratp.recla-voyageur@stif.info

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

En application de l'article 37-2 du contrat, lors d'évènement marquants, le STIF saisira le service clientèle de la RATP afin d'obtenir des éléments et/ou réponses adressés aux voyageurs.

Dès de leur validation interne, la RATP transmettra ces éléments dans un délai **de moins de 15 jours** par mail ou par courrier au référent STIF copie à ratp.recla-voyageur@stif.info

V/ Révision de la présente procédure

Comme précisé au chapitre III du titre VII du présent contrat, la date d'effet et les évolutions de cette procédure collaborative suivront les modalités de mise en œuvre et de révision de tous les articles du contrat.