

**SYNDICAT DES TRANSPORTS D'ILE DE FRANCE
CONSEIL D'ADMINISTRATION**

**CONTRIBUTION DU STIF
A L'AMELIORATION DE LA QUALITE DE SERVICE
DANS LES GARES ROUTIERES D'ILE-DE-FRANCE**

**DECISION n° 7372
prise dans sa séance du 14 février 2002**

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° 59-1090 du 23 septembre 1959 modifié portant statut du Syndicat des transports d'Ile de France,

Vu la décision du conseil d'administration du STIF prise lors de sa séance du 21 décembre 1999, relative à la contribution du STIF à l'amélioration de la qualité de service dans les gares routières d'Ile-de-France,

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

D E C I D E

Article 1^{er} : La décision du conseil d'administration du Syndicat des transports d'Ile de France, prise lors de sa séance du 21 décembre 1999, portant sur la contribution du STIF à l'amélioration de la qualité de service dans les gares routières d'Ile-de-France est annulée et remplacée par la présente décision.

Article 2 : Est approuvé dans les conditions définies ci-après, le principe d'une contribution financière du STIF prélevée sur la ligne budgétaire « PDU expérimentation » dont les modalités d'attribution pour chaque gare routière sont fixées dans le cadre d'une convention signée par les partenaires concernés (STIF, propriétaire, gestionnaire).

Article 3 : Cette contribution correspond à des engagements réels pris par le gestionnaire d'amélioration de la qualité de service, portant notamment sur la désignation d'un responsable de site, la présence pour la clientèle d'un personnel d'information-vente et d'accueil renforcé, la mise en place de systèmes d'information intégrés et la sécurisation du site.

Article 4 : Cette contribution, forfaitaire et non révisable, est de 60 000 € par an et par site. Elle est accordée par période annuelle pour 5 ans au plus, avec possibilité de remise en cause à l'issue de chaque année calendaire, notamment en cas de non respect par les partenaires des engagements contractuels vis-à-vis du STIF prévus par la convention mentionnée à l'article 2.

Article 5 : La démarche est engagée par une première étape expérimentale portant sur quatorze gares routières d'Ile-de-France.

Les sites retenus à compter du 1^{er} janvier 2002 sont les suivants :

- Argenteuil
- Cergy Préfecture
- Evry
- Mantes
- Meaux
- Poissy
- Roissy
- Sartrouville
- Versailles

Les sites suivants sont retenus à compter de la date de production du dossier complet :

- Chelles
- La Défense
- Melun
- Saint Denis Université
- Villejuif Louis Aragon

Article 6 : Cette expérimentation fera l'objet d'une évaluation site par site au terme d'une durée de 2 ans à compter de son démarrage, afin d'examiner, le cas échéant, les modalités d'une adaptation des clauses de la convention annuelle.

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



Jean-Pierre DUPORT.

Convention entre
le STIF, le propriétaire et le gestionnaire¹.
de la gare routière
de (dept)

pour la participation financière du STIF
aux coûts d'exploitation
liés à l'amélioration de la qualité de service

¹ Lorsque le propriétaire et le gestionnaire sont distincts.

PREAMBULE

Les gares routières, maillons importants de la chaîne des déplacements, nécessitent de voir améliorer leur aspect, leur fonctionnement et leur convivialité pour fidéliser la clientèle actuelle et en attirer une nouvelle.

Le Conseil d'Administration du STIF a décidé, lors de sa séance du 14 février 2002, le principe d'une contribution financière destinée à favoriser l'amélioration du fonctionnement des gares routières d'Ile-de-France.

Cette contribution est subordonnée à des engagements réels d'amélioration de la qualité de service par le propriétaire et par le gestionnaire tels que définis dans le cahier des charges annexé à la présente convention. Elle est accordée par convention annuelle, reconductible annuellement pour une période de 5 ans au plus par tacite reconduction, à titre expérimental. La reconduction peut ne pas intervenir en cas de non respect par le gestionnaire de son engagement vis-à-vis du STIF.

Il est ainsi convenu ce qui suit :

Entre :

Le Syndicat des transports d'Ile de France, Etablissement Public à caractère administratif, ayant son siège au 11 avenue de Villars, 75007 PARIS représenté par Madame Anne BOLLIET, dénommé ci-après « STIF »,

et

....., représenté par, dénommé ci-après le gestionnaire²,

et

....., représenté par, dénommé ci-après le propriétaire².

ARTICLE 1 - objet

La gare routière deest retenue comme site expérimental d'application de la décision du 14/02/2002 du Conseil d'Administration du STIF.

La présente convention définit les modalités de mise en œuvre de cette expérimentation.

ARTICLE 2 - Documents contractuels

Outre la présente convention, le cahier des charges définissant le niveau de service offert et l'annexe descriptive, les pièces contractuelles sont :

- la ou les convention(s) passée(s) le entre le gestionnaire et le propriétaire²,
- la ou les convention(s) passée(s) le entre le gestionnaire et les transporteurs utilisateurs de la gare routière,
- le règlement intérieur de la gare routière signé par tous les transporteurs,
- le plan de la gare routière,
- le plan masse du site

ARTICLE 3 - Engagements du gestionnaire

Le gestionnaire s'engage à :

- respecter le cahier des charges joint à la présente convention,
- établir un règlement intérieur de la gare routière, s'il n'existe pas,

² Lorsque le propriétaire et le gestionnaire sont distincts.

- faire appliquer les termes du règlement intérieur de la gare routière,
- faire signer à tout nouveau transporteur utilisateur de la gare routière le règlement,
- actualiser et transmettre au STIF, au terme de chaque année civile l'annexe 1 et le cahier des charges de la gare routière.

ARTICLE 4 - Engagements du STIF

Le STIF s'engage à verser au gestionnaire de la gare routière la somme de 60 000 € TTC par an correspondant à une partie du montant des deux postes de personnel, décrits aux articles 1 et 2 du cahier des charges définissant le niveau de service offert. Ce montant ferme, définitif et non révisable est la participation du STIF aux coûts d'exploitation de la dite gare routière.

ARTICLE 5 - Modalités de versement de la participation du STIF

Le versement se fait l'année n pour les résultats de l'année n-1, sur demande du bénéficiaire avec à l'appui les documents suivants :

- l'annexe 1 actualisée pour l'année n-1,
- l'attestation de résultats visée par le propriétaire ³, accompagnée du cahier des charges complété des résultats réalisés durant l'année n-1,
- le bilan d'exploitation par poste budgétaire et fonctionnel détaillant notamment les coûts salariaux générés par le personnel du site. Ce bilan devra être visé par le propriétaire³,

Le versement sera effectué au profit de par virement auprès de :

- domiciliation : :
- code établissement : :
- code guichet : :
- numéro de compte : :
- clé RIB : :

ARTICLE 6 – Contrôle

L'exécution du service peut faire à tout moment l'objet de contrôles inopinés par le STIF.

Le gestionnaire s'engage par ailleurs à ce que toutes les informations fournies au STIF dans le cadre de la convention et les méthodes employées pour les recueillir puissent, à la demande du STIF, faire l'objet à tout moment de missions d'audits.

Le gestionnaire est alors informé de la décision d'audit du STIF qui peut comprendre des contrôles inopinés. Il reçoit systématiquement communication des résultats obtenus. Dans le cas où les résultats obtenus ne sont pas conformes à ceux que le gestionnaire obtient par ses propres mesures, un débat contradictoire est engagé entre les deux parties.

³ Lorsque le propriétaire et le gestionnaire sont distincts.

ARTICLE 7 – durée de la convention

La présente convention prend effet à la date de signature, et s'achève au 31 décembre de l'année en cours. Elle est renouvelable chaque année pour 4 périodes d'un an calendaire. Si la première année n'est pas complète, la participation du STIF sera calculée au prorata du nombre de mois.

Si le gestionnaire change, la convention est remise en cause et une nouvelle convention sera renégociée.

ARTICLE 8 – bilan d'expérimentation

Après deux années calendaires complètes de fonctionnement, un bilan devra être réalisé. Défini en association avec le gestionnaire, il comprendra notamment :

- une analyse de l'évolution du trafic et de l'offre,
- une enquête satisfaction des clients,
- l'analyse de l'évolution des coûts de gestion de la gare routière,

ARTICLE 9. – frais et dispositions diverses

Tous les frais auxquels donnera lieu la présente convention (publication, enregistrement, etc...) seront à la charge du bénéficiaire.

Fait à Paris, le

en originaux.

Pour le Syndicat
des transports d'Ile-de-France,

Pour le.....,