

Syndicat des transports d'Ile-de-France

**Délibération n°2015/549
Séance du 07 octobre 2015**

**CONVENTION DE FINANCEMENT POUR LA PROLONGATION DE
L'EXPERIMENTATION WELCOME SUR LE RER B NORD**

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.3111-16 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** la décision 2015/070 du 11 février 2015 sur l'expérimentation du dispositif Welcome ;
- VU** le rapport n°2015/549 ;
- VU** l'avis de la commission de la qualité de service du 1^{er} octobre 2015 ;

Après en avoir délibéré,

DECIDE

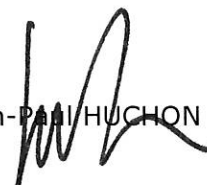
ARTICLE 1 : d'approuver la prolongation du projet Welcome objet du rapport de présentation ;

ARTICLE 2 : d'approuver la convention jointe à la présente délibération et d'autoriser la directrice générale à la signer ;

ARTICLE 3 : 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





CONVENTION DE PARTICIPATION FINANCIERE DU STIF

Convention de financement pour la prolongation de
l'expérimentation Welcome sur le RER B Nord

Convention
régissant les rapports entre

Le STIF et SNCF Mobilités

pour la prolongation du dispositif Welcome

SOMMAIRE

ARTICLE 1. OBJET DE LA CONVENTION	5
ARTICLE 2. DESCRIPTIF DU PROGRAMME WELCOME.....	5
ARTICLE 3. COMITE DE PILOTAGE	6
ARTICLE 4. MODALITES DE FINANCEMENT	7
ARTICLE 5. CALENDRIER	7
ARTICLE 6. MODALITES DE TRANSMISSION DES APPELS DE FONDS.....	7
Principe de sollicitation des appels de fonds intermédiaires	7
Pièces relatives au solde de la subvention du STIF	8
ARTICLE 7. MODALITES DE REGLEMENT DES SUBVENTIONS DU STIF	8
Modalités de versement des subventions du STIF	8
Modalités de règlement du solde.....	9
Coordonnées bancaires du bénéficiaire	9
ARTICLE 8. DROIT D'INFORMATION ET D'AUDIT DU STIF	9
Accès aux données relatives à la réalisation de Welcome	9
Droit d'audit du STIF	9
ARTICLE 9. PROPRIETE INTELLECTUELLE ET COMMUNICATION DES ETUDES	10
Propriété intellectuelle des études	10
ARTICLE 10. INVARIABILITÉ DES PROJETS APRES MISE EN PLACE DES FINANCEMENTS	10
Modification du contenu du projet	10
ARTICLE 11. COMMUNICATION	10
Principes généraux	10
ARTICLE 12. TRAITEMENT DES LITIGES	10
ARTICLE 13. DUREE DE LA CONVENTION	11
ARTICLE 14. RESILIATION DE LA CONVENTION	11

Entre,

- Le **Syndicat des Transports d'Ile de France** (STIF) dont le siège est situé 39 bis - 41, rue de Châteaudun à Paris 9ème, numéro de SIRET 287 500 078 00020, représenté par Madame Sophie MOUGARD, en sa qualité de Directrice Générale, agissant en vertu de la délibération n° du 7 octobre 2015,
- Dénommé ci après « le STIF ».
- **SNCF Mobilités**, Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial inscrit au registre du commerce de Bobigny sous le numéro RCS Bobigny B 552 049 447, dont le siège est situé 2 place aux étoiles 93200 St Denis, représenté par Monsieur Alain Krakovitch, Directeur Général de SNCF Transilien
- Dénommée ci-après « SNCF Mobilités »

Le STIF et SNCF Mobilités sont ci-après ensemble dénommés « les Parties ».

Il est précisé et convenu ce qui suit :

Préambule

En vertu des dispositions des articles L.1241-1 et suivants du code des transports relatifs à l'organisation des transports de voyageurs en Ile-de-France, le STIF est l'autorité organisatrice des transports de voyageurs en Ile-de-France. A ce titre, il intervient dans le domaine des services aux voyageurs et notamment de l'information voyageur, de l'accueil et de la vente.

Avec plus de 62 millions de voyageurs par an, l'Aéroport Charles de Gaulle est le deuxième aéroport d'Europe. Il se situe également au septième rang mondial en termes de passagers aériens internationaux et constitue un hub majeur pour plusieurs compagnies aériennes, dont Air France. Pour l'aéroport comme pour l'ensemble de la zone d'activité située autour de Roissy, la liaison ferroviaire vers Paris assurée par le RER B est essentielle : 30 % des passagers se rendant à l'Aéroport Charles de Gaulle utilisent ce mode de transport.

En prenant appui sur la trajectoire déjà engagée de modernisation de la ligne B (desserte B Nord +, rénovation du matériel roulant MI79, schéma directeur B Sud...), et l'expérience acquise depuis le démarrage le 1^{er} juillet 2015 de son expérimentation, le service spécifique « Welcome » permet de réaliser un saut de qualité sur le service en gares et dans les trains du RER B entre Roissy et Paris.

Welcome est un projet de service conçu pour répondre aux attentes spécifiques des voyageurs se rendant ou en provenance de l'Aéroport de Roissy par le RER B, et nécessitant la mise en place d'un savoir-faire particulier portant sur un dispositif d'information, orientation, confort, sûreté et prise en charge obligatoirement multilingue des éléments suivants . Le projet Welcome poursuit notamment les objectifs suivants :

- Un achat plus simple et plus rapide,
- Un RER B plus simple,
- Une relation client améliorée,
- Un RER B plus serein.

Cette convention doit permettre de poursuivre l'expérimentation engagée en 2015, notamment pour contribuer à la bonne organisation du Championnat d'Europe de football en 2016, et disposer ainsi d'un retour d'expérience plus conséquent pour permettre de dimensionner un dispositif qui pourra, le cas échéant, être intégré dans le contrat d'exploitation.

ARTICLE 1. OBJET DE LA CONVENTION

La présente convention a pour objet de décrire les modalités de prise en charge par le STIF du financement de la prolongation de l'expérimentation du service spécifique Welcome, sur une période de huit mois maximum à compter du 1^{er} janvier 2016.

ARTICLE 2. DESCRIPTIF DU PROGRAMME WELCOME

Le dispositif Welcome vise à renforcer les moyens humains d'accueil et de vente avec des standards de qualité plus proches de l'aéroportuaire ; ceci, afin de mieux prendre en compte les besoins spécifiques des touristes, notamment étrangers. Pour ce faire, SNCF Mobilités met en place, par le biais d'un prestataire, des équipes d'accueils multilingues identifiées par une tenue visible. Elles sont déployées à CDG1 et CDG2 –et le cas échéant à Gare du Nord - entre 7h à 22h, 7j/7. Elles viennent renforcer les équipes en place afin d'assurer un accueil personnalisé et multilingue des voyageurs occasionnels pour :

- les orienter vers les trains directs,
- les informer sur la suite de leur parcours,

- leur dispenser des informations touristiques,
- les sensibiliser aux bonnes attitudes « sûreté »,
- les orienter vers les modes alternatifs en cas de perturbation,
- rassurer et lutter contre les incivilités et les actes de malveillance en gare.

Les moyens humains d'accueil et de vente supplémentaires visés dans la convention correspondent pour huit mois (soit du 1^{er} janvier 2016 au 31 août 2016) et, à titre prévisionnel, à un renforcement :

- Pour CDG1 :
 - o de la présence commerciale en assistance aux automates de vente de deux agents soit environ 7400 (sept mille quatre cent) heures de présence commerciale,
 - o de l'accueil en gare et à quai correspondant à la présence de deux agents soit environ 7400 (sept mille quatre cent) heures de présence commerciale.
- Pour CDG2 :
 - o de la présence commerciale en assistance aux automates de vente correspondant à trois agents et environ 11000 (onze mille) heures de présence commerciale,
 - o de l'accueil en gare et à quai correspondant à la présence de deux agents soit environ 7400 (sept mille quatre cent) heures de présence commerciale.

La consistance opérationnelle du dispositif sera validée, en amont de toute mise en œuvre, par le comité de pilotage défini à l'article 3. Le descriptif de ce service spécifique par le COPIL rappellera qu'il appartient au seul prestataire désigné d'assumer la responsabilité de la gestion et la réalisation de ces missions.

Au moment de l'Euro 2016, un dispositif complémentaire d'accueil sera mis en place par SNCF Mobilités, dans des conditions financières discutées entre les Parties lors d'un COPIL préalable à la mise en œuvre dudit dispositif..

Une phase de quatre mois complémentaire pourra être mise en œuvre, permettant d'assurer la transition vers une éventuelle pérennisation du dispositif par avenant au contrat d'exploitation STIF / SNCF Mobilités 2016-2019.

SNCF Mobilités remettra au STIF, au plus tard fin mars 2016, une étude précisant les conditions qu'une poursuite pérenne de ce service spécifique nécessiterait. Cette étude comprendra notamment un volet organisationnel, un calendrier de transition et un volet financier.

Au moins une enquête de perception de l'accueil, de la vente et du trajet des voyageurs sera réalisée sur un échantillon significatif par SNCF Mobilités. Le format, les modalités et les résultats de ces enquêtes seront validés par le comité de pilotage.

ARTICLE 3. COMITE DE PILOTAGE

Un comité de pilotage permettra de suivre la mise en œuvre de la convention, il se réunira en tant que de besoin et a minima à chaque semestre.

Le comité de pilotage sera composé :

- des représentants de SNCF Mobilités,
- des représentants du STIF,
- le cas échéant des représentants d'autres co-financeurs qui auraient contractualisé avec SNCF Mobilités ou le STIF.

Le comité de pilotage aura tout pouvoir pour adapter le programme opérationnel et le calendrier de Welcome, en fonction notamment des premiers retours d'expérience, des

financements complémentaires qui pourraient être obtenus et des besoins spécifiquement identifiés, notamment au cours de l'Euro 2016.

Un comité de pilotage spécifique sera organisé au mois d'avril 2016 pour examiner les conclusions de l'étude évoquée au paragraphe 2 et remis par la SNCF au mois de mars 2016.

Les ordres du jour du comité de pilotage sont établis en accord entre SNCF Mobilités et le STIF, et les documents d'études permettant une instruction du STIF sont transmis par SNCF Mobilités au moins 10 jours ouvrables avant la tenue du comité de pilotage. Les parties peuvent différer la tenue d'un comité de pilotage ou l'examen de dossiers à ces comités si les éléments de présentation attendus sont incomplets ou sont reçus trop tardivement. Chaque comité de pilotage fait l'objet d'un compte-rendu proposé par SNCF Mobilités. Ce compte rendu est diffusé aux parties après avoir été validé par chacune d'entre elles.

ARTICLE 4. MODALITES DE FINANCEMENT

Le montant maximal de financement du STIF s'élève à un montant de 1 900 000 euros HT non actualisable, non révisable.

Cette subvention est non soumise à TVA.

Le montant subventionné ne pourra dépasser le montant total des factures des prestataires de l'opération Welcome et des frais de MOA de SNCF Mobilités (qui ne doivent pas dépasser 10% du montant maximal de financement du STIF).

ARTICLE 5. CALENDRIER

L'expérimentation du service spécifique Welcome est prolongée du 1^{er} janvier au 31 août 2016.

ARTICLE 6. MODALITES DE TRANSMISSION DES APPELS DE FONDS

SNCF Mobilités effectue les appels de fonds auprès du STIF et en conformité avec les principes de financement de l'article 4, au fur et à mesure de l'avancement du programme.

Principe de sollicitation des appels de fonds intermédiaires

SNCF Mobilités effectue les appels de fonds auprès du STIF et en conformité avec les principes de financement de l'article 4, au fur et à mesure de l'avancement du programme et au maximum à deux reprises.

Les appels de fonds relatifs aux paiements intermédiaires présentent :

1. Un appel de fond signé par le représentant légal de SNCF Transilien, ou toute autre personne bénéficiant d'une délégation de pouvoirs à ce titre, précisant, en référence
 - o Référence de la subvention à indiquer sur l'appel de fonds,
 - o Le montant total des factures comptabilisées externes et des justificatifs ou factures internes ;
 - o Le montant éventuel des subventions perçues par d'autres co-financeurs que le STIF,
 - o le montant de l'appel de fonds.

2. En annexe, un tableau de bord récapitulatif des montants facturés visé par le représentant légal de la SNCF, ou toute autre personne bénéficiant d'une délégation de pouvoirs à ce titre, précisant le détail suivant pour chaque facture :
- o Le numéro de facture (en cas de facture externe);
 - o L'objet de la prestation ;
 - o Le nom du prestataire,
 - o le montant HT,
 - o La date de réception de la facture.

Règlement du solde de la subvention du STIF

A l'achèvement de l'opération, SNCF Mobilités adresse au STIF un état de solde comportant les pièces suivantes:

- l'état récapitulatif des dépenses acquittées visé par le représentant légal de SNCF Mobilités, ou toute autre personne bénéficiant d'une délégation de pouvoirs à ce titre,
- l'état récapitulatif des subventions perçues ou à percevoir par d'autres co-financeurs que le STIF, sauf si aucune subvention complémentaire n'a été perçue,
- La liste des dépenses acquittées sur toute la durée de la convention, en version papier et en version électronique (tableur), présentant la liste des factures acquittées avec le détail suivant pour chaque facture :
 - o Le numéro de facture (en cas de facture externe),
 - o L'objet de la facture,
 - o Le nom du prestataire,
 - o Le montant HT,
 - o La date de paiement.
- le montant du solde à verser par le STIF ou le trop-perçu à reverser par SNCF Mobilités au STIF, au vu de l'état récapitulatif des dépenses.
- Si le coût définitif de réalisation par SNCF Mobilités est inférieur à la subvention maximale du STIF, le montant de la subvention définitive du STIF est alors ajusté à hauteur du coût définitif de réalisation par SNCF Mobilités et selon le cas :si le montant des paiements déjà effectués par le STIF est inférieur au montant du coût définitif, le solde à verser par le STIF à SNCF Mobilités est réduit en conséquence ;
- dans le cas contraire, SNCF Mobilités devra reverser au STIF les sommes trop perçues dans un délai maximum de 45 jours à compter de la détermination de la subvention définitive du STIF.

ARTICLE 7. MODALITES DE REGLEMENT DES SUBVENTIONS DU STIF

Modalités de versement des subventions du STIF

Le versement des montants de subventions appelés doit être effectué dans un délai de 45 jours à compter de la date de réception des appels de fonds par le STIF.

En cas de réception incomplète des pièces justificatives, le STIF en informe SNCF Mobilités

dans les meilleurs délais. Toute demande de complément par le STIF vient proroger le délai de paiement.

Coordonnées bancaires du bénéficiaire

Le versement des paiements est effectué par virement bancaire portant numéros de référence de l'appel de fonds correspondant (numéro porté dans le libellé du virement) à :

Bénéficiair	Eta	Titulai	Code	Co	N° de compte	Clé RIB
SNCF Mobilités	Agence Centrale de la Banque de France		30001	00064	00000062385	95

IBAN : FR76 3000 1000 6400 0000 6238 595

ARTICLE 8. DROIT D'INFORMATION ET D'AUDIT DU STIF

Accès aux données relatives à la réalisation de Welcome

A la demande du STIF, SNCF Mobilités prend les dispositions nécessaires pour assurer une transmission dans un délai de 30 jours ouvrables de toutes pièces justificatives complémentaires sollicitées, financières comme techniques. Cette transmission peut se faire sous forme d'un accès informatique aux documents ponctuel ou permanent, ou d'une transmission des documents sous forme papier.

Droit d'audit du STIF

Le STIF dispose d'un droit d'audit et de contrôle se rapportant à l'exécution de la présente convention, qu'il exerce soit directement, soit par l'intermédiaire d'un ou de plusieurs organismes extérieurs qu'il mandate à cet effet.

Ce droit d'audit vise à assurer le STIF de la bonne exécution par SNCF Mobilités de la présente convention. Il consiste à vérifier, sur pièces et éventuellement sur place, les documents et informations attestant que les financements accordés par le STIF sont exécutés conformément aux principes énoncés dans la présente convention.

Ce droit vise également à permettre au STIF de s'assurer de l'étanchéité entre les financements portant sur la mise en place et la réalisation du programme Welcome, et des moyens déjà financés dans le cadre du Contrat STIF-SNCF

Au vu des résultats de l'audit, le STIF peut demander à SNCF Mobilités d'apporter des éléments complémentaires.

Compte tenu du caractère stratégique des informations relatives aux données financières, le droit d'audit en matière financière s'exerce par l'intermédiaire d'agents du STIF accrédités ou d'organismes extérieurs mandatés par le STIF. Le STIF s'engage à communiquer à SNCF Mobilités la liste des auditeurs internes accrédités à cet effet et à les prévenir de toute modification de ladite liste.

Les parties s'engagent notamment à conserver la confidentialité des données, informations et documents auxquels les auditeurs ont eu accès lors de ces contrôles et audits durant la période de validité de la convention.

Si les éléments fournis par SNCF Mobilités ne permettent pas de garantir un audit ou si les constats d'audit ne permettent pas d'attester la bonne exécution du programme tel que défini dans la présente convention par SNCF Mobilités, le STIF se réserve la possibilité, après mise en demeure adressée à SNCF Mobilités de respecter les

engagements de la présente, de suspendre ses paiements ou de modifier le montant de ses versements.

ARTICLE 9. PROPRIETE INTELLECTUELLE ET COMMUNICATION DES ETUDES

Propriété intellectuelle des études

Les études produites dans le cadre de cette convention sont et restent la propriété exclusive de SNCF Mobilités.

Le STIF a toute latitude pour utiliser, dans le cadre de ses missions, les éléments de ces études permettant de présenter le contenu fonctionnel et les résultats des enquêtes. Toute autre utilisation est subordonnée à l'accord préalable de SNCF Mobilités.

Le STIF s'engage à assurer la confidentialité et empêcher la diffusion des éléments d'études et tableaux de bord communiqués par SNCF Mobilités autres que ceux nécessaires à la présentation générale du dispositif.

ARTICLE 10. INVARIABILITÉ DES PROJETS APRES MISE EN PLACE DES FINANCEMENTS

Modification du contenu du projet

Si une modification substantielle du projet apparaît nécessaire après la mise en place de son financement, SNCF Mobilités présente au comité de pilotage dans les meilleurs délais la demande de modification, en précisant l'impact de cette modification sur le contenu du projet, son calendrier et son coût.

Aucune modification substantielle non autorisée expressément par le STIF ne peut être apportée au contenu du projet une fois celui-ci précisément défini par les deux parties et à compter de l'entrée en vigueur de la présente convention.

S'il est constaté que le projet réalisé n'est pas conforme à celui visé dans la présente convention, le cas échéant adapté par le comité de pilotage, SNCF Mobilités devra procéder aux adaptations nécessaires, ou reverser au STIF la subvention perçue pour le programme. Le versement du solde sera dans ce cas suspendu.

ARTICLE 11. COMMUNICATION

Principes généraux

SNCF Mobilités s'engage à :

- afficher dans toute communication ou information relative à de programme, au niveau régional comme local, la participation financière du STIF
- associer le STIF à la validation des documents
- faire figurer le logotype du STIF sur tout acte d'information concernant les projets, y compris sur l'implantation de la signalétique du projet Welcome en gare.

Si ces dispositions ne sont pas respectées, le STIF suspendra le règlement des appels de fonds dans l'attente d'une rectification. Les rectifications à apporter seront dans ce cas financées par SNCF Mobilités.

ARTICLE 12. TRAITEMENT DES LITIGES

Les parties s'engagent à trouver une solution amiable aux différends pouvant survenir lors de l'exécution de la présente convention.

Les litiges éventuels entre les parties, ne pouvant recevoir de solution amiable, sont soumis au Tribunal Administratif territorialement compétent.

ARTICLE 13. DUREE DE LA CONVENTION

La présente convention entre en vigueur à compter de sa notification. La convention prend fin au règlement du solde.

La présente convention tient compte des dépenses comptabilisées entre le 1^{er} janvier 2016 et le 31 décembre 2016.

ARTICLE 14. RESILIATION DE LA CONVENTION

A la demande expresse et motivée de l'une des parties, la présente convention peut être résiliée de plein droit en cas d'inexécution par l'autre partie d'une ou plusieurs des obligations essentielles à la réalisation du programme.

La résiliation est effective à l'issue d'un préavis d'un mois commençant à courir à compter de la notification de la mise en demeure, expédiée en recommandé avec demande d'avis de réception, sauf :

- si dans ce délai les obligations citées dans la mise en demeure ont été exécutées ou ont fait l'objet d'un début d'exécution,
- si l'inexécution des prestations requises est consécutive à un cas de force majeur.

Jusqu'à l'expiration du délai de préavis défini ci-dessus, les parties s'engagent au strict respect des obligations que leur assigne la présente convention.

En cas de résiliation de la présente convention, un relevé final des dépenses acquittées par la SNCF dans le cadre de la présente convention sera établi. Dans un délai de 30 jours à compter de la date de résiliation, SNCF Mobilités transmet au STIF les pièces justificatives relatives au solde de l'opération.

ARTICLE 15. MODIFICATION

Toute modification de la présente convention à l'exception des références bancaires et des domiciliations de factures, donne lieu à l'établissement d'un avenant à la présente convention.

Fait à Paris, le

En deux exemplaires originaux.

Pour SNCF,		Pour le Syndicat des Transports d'Ile-de-France,
Le Directeur de Mobilités		La Directrice Générale du STIF
Date et signature		Date et signature
Alain Krakovitch		Sophie MOUGARD
