

Syndicat des transports d'Ile-de-France

**Délibération n°2017/417**  
**Séance de 28 juin 2017**

**AVENANT N°7 AU CONTRAT 2016-2020**  
**STIF / RATP**

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** la loi n° 2014-872 du 4 août 2014 portant réforme ferroviaire ;
- VU** l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 modifiée relative à l'organisation des transports de voyageurs dans la région 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 RATP signé le 7 décembre 2015 ;
- VU** le rapport n°2017/417 ;
- VU** les avis de la Commission de l'offre de transport du 22 juin 2017 et de la Commission économique et tarifaire du 23 juin 2017 ;

Après en avoir délibéré,

**ARTICLE 1 :** approuve l'avenant n°7 au contrat 2016/2020 entre le STIF et la RATP ;

**ARTICLE 2 :** demande qu'un état des lieux des comportements de « manspreading » ou « étalement masculin » dans les transports en commun franciliens soit réalisé par les opérateurs, en lien avec les associations d'usagers afin de prendre les mesures les plus adéquates concernant ces comportements.

**ARTICLE 3 :** autorise le directeur général à signer ledit avenant.

**ARTICLE 4 :** Le directeur général est chargé de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au recueil des actes administratifs du STIF.

La présidente du Conseil  
du Syndicat des transports d'Ile-de-France



Valérie PÉCRESSE



# **Avenant n° 7 au CONTRAT 2016-2020**

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 son directeur général, en vertu de la délibération n°2017/XXX,

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 sa présidente-directrice générale, Madame Elisabeth BORNE, en vertu de \_\_\_\_\_

ci-après désignée « RATP »

## Objet de l'avenant

ARTICLE 1. MODIFICATION DE L'OFFRE DE REFERENCE .....	3
1.1 L'OFFRE DE TRANSPORT (TKC/KCC) .....	3
1.2 AJUSTEMENT C11 .....	4
1.3 AJUSTEMENT C12 .....	6
1.4 AJUSTEMENT RD .....	7
ARTICLE 2. IMPACT SUR L'ENGAGEMENT DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE .....	9
ARTICLE 3. PRISE EN COMPTE DE L'IMPACT DES EVOLUTIONS LIES A LA FISCALITE ..	9
3.1 CLARIFICATION DU CALCUL DE LA CVAE .....	9
3.2 ASSUJETTISSEMENT A LA TAXE SUR LES SALAIRES .....	9
3.3 PRISE EN COMPTE DE L'IMPOT SUR LES SOCIETES .....	10
ARTICLE 4. AJUSTEMENT DES CHARGES D'INTERCONNEXION .....	10
ARTICLE 5. MISE A JOUR DE L'ANNEXE COMMUNAUTAIRE .....	11
5.1 MODIFICATION DE L'ANNEXE COMMUNAUTAIRE .....	11
5.2 COMPLEMENT AUX DISPOSITIONS INTITULEES « UNE COMMUNICATION AU SERVICE DU VOYAGEUR » .....	12
5.3 AJUSTEMENT DE LA CONTRIBUTION VERSEE PAR LE STIF .....	12
ARTICLE 6. AJOUT D'UNE ANNEXE II-D-10 - CHARTE FRANCILIENNE D'ENGAGEMENT POUR LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES VOYAGEURS IDF .....	12
ARTICLE 7. MODIFICATION DES CONTRIBUTIONS VERSEES PAR LE STIF A LA RATP ..	12
ARTICLE 8. DISPOSITION GENERALE .....	13
ARTICLE 9. ENTREE EN VIGUEUR .....	13
ANNEXE II-D-10 .....	14

## ARTICLE 1. MODIFICATION DE L'OFFRE DE REFERENCE

### 1.1 L'OFFRE DE TRANSPORT (TKC/KCC)

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

2017	2018	2019	2020
------	------	------	------

#### Tramway

100-112-015	Offre 2017 : Renfort Mardi en vendredi en VS et dimanche en phase 1 et 2	5 312	7 929	7 929	7 929
<b>Sous-total</b>		<b>5 312</b>	<b>7 929</b>	<b>7 929</b>	<b>7 929</b>

#### Mobilien Paris

100-100-092	Offre 2017 : Renfort LàD toute périodes	20 870	81 365	81 365	81 365
<b>Sous-total</b>		<b>20 870</b>	<b>81 365</b>	<b>81 365</b>	<b>81 365</b>

#### Paris

100-100-093	Offre 2017 : création service soirée et dimanche (ajustement temps de parcours)	26 327	171 145	171 145	171 145
100-100-528	Offre 2017 : création navette desserte du TGI	59 246	229 856	229 856	229 856
<b>Sous-total</b>		<b>85 573</b>	<b>401 001</b>	<b>401 001</b>	<b>401 001</b>

#### Mobilien Banlieue

100-100-133	Offre 2017 : Renfort Là V Heure de pointe et creux	33 031	65 914	65 914	65 914
100-100-268	Offre 2017: restructuration T11 - modifications d'itinéraires et d'offre	21 633	45 893	45 893	45 893
<b>Sous-total</b>		<b>54 664</b>	<b>111 807</b>	<b>111 807</b>	<b>111 807</b>

#### Banlieue

100-100-156	Offre 2017: restructuration T11 - Suppression de la ligne	-43 896	-103 664	-103 664	-103 664
100-100-168	Offre 2017: restructuration T11 - Création de la ligne	101 179	218 501	218 501	218 501
100-100-237	Offre 2017: restructuration T11 - renfort le dimanche	11 593	28 760	28 760	28 760
100-100-249	Offre 2017: restructuration T11 - modifications d'itinéraires et renfort du lundi au dimanche	26 203	55 314	55 314	55 314
100-100-256	Offre 2017: restructuration T11 - modifications d'itinéraires et renfort soirée et dimanche	18 823	35 126	35 126	35 126
100-100-269	Offre 2017: restructuration T11 - Séparation de l'habillage en commun avec la L270	-5 352	-11 986	-11 986	-11 986
100-100-270	Offre 2017: restructuration T11 - Prolongement à Stains la Cerisaie et fusion avec la ligne 333	89 147	190 327	190 327	190 327
100-100-333	Offre 2017: restructuration T11 - Ligne supprimée, itinéraire repris par la L270	-35 041	-71 095	-71 095	-71 095
100-100-337	Offre 2017: restructuration T11 - renfort toute la journée, extension soirée à 22h30 et création samedi	59 570	120 180	120 180	120 180
100-100-370	Offre 2017: restructuration T11 - Séparation de l'habillage en commun avec la L270	-179	-179	-179	-179
100-100-353	Offre 2017: restructuration T11 - Création indice de ligne 353	134 932	274 141	274 141	274 141
100-100-356	Offre 2017: restructuration T11 - Modification d'itinéraire et renfort soirée	-131 361	-274 996	-274 996	-274 996
100-100-361	Offre 2017: restructuration T11 - Modification d'itinéraire et renfort soirée et dimanche après midi	31 171	61 953	61 953	61 953
100-100-306	Renfort HP et samedi et dimanche toute l'année (ajustement temps de parcours)	49 714	146 316	146 316	146 316
100-100-114	Offre 2017:renfort WE desserte bois de Vincennes (ajustement temps de parcours)	4 617	16 545	16 545	16 545

100-100-124	Offre 2017: renfort de charge et WE	20 397	60 239	60 239	60 239
100-100-132	Offre 2017 : renfort d'offre du lundi au dimanche	32 972	126 718	126 718	126 718
100-100-211	Offre 2017 : renfort d'offre du lundi au samedi et création dimanche	36 240	111 747	111 747	111 747
<b>Sous-total</b>		<b>400 729</b>	<b>983 947</b>	<b>983 947</b>	<b>983 947</b>

#### Noctilien

N22 (100-987-768)	Offre 2017: renfort LàD toute l'année	26 133	123 102	123 102	123 102
N41 (100-987-772)	Offre 2017: renfort LàD toute l'année	29 300	137 970	137 970	137 970
N44 (100-987-754)	Offre 2017: renfort samedi et dimanche toute l'année	2 122	9 979	9 979	9 979
N62 (100-987-762)	Offre 2017: renfort LàD toute l'année	17 160	80 804	80 804	80 804
N63 (100-987-769)	Offre 2017: renfort samedi et dimanche toute l'année	14 415	67 901	67 901	67 901
N53 (100-100-770)	Ecart avec avenant 6	-12 002	-16 767	-16 767	-16 767
<b>Sous-total</b>		<b>77 128</b>	<b>402 989</b>	<b>402 989</b>	<b>402 989</b>

#### RER

RER A	Refonte de la grille horaire	9 068	194 954	194 954	194 954
<b>Sous-total</b>		<b>9 068</b>	<b>194 954</b>	<b>194 954</b>	<b>194 954</b>

<i>Total réseau ferré</i>	<b>9 068</b>	<b>194 954</b>	<b>194 954</b>	<b>194 954</b>
---------------------------	--------------	----------------	----------------	----------------

<i>Total réseau de surface</i>	<b>644 276</b>	<b>1 989 038</b>	<b>1 989 038</b>	<b>1 989 038</b>
--------------------------------	----------------	------------------	------------------	------------------

<b>Total</b>	<b>653 344</b>	<b>2 183 992</b>	<b>2 183 992</b>	<b>2 183 992</b>
--------------	----------------	------------------	------------------	------------------

## 1.2 AJUSTEMENT C11

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

	2017	2018	2019	2020
--	------	------	------	------

#### Tramway

100-112-015	Offre 2017 : Renfort Mardi en vendredi en VS et dimanche en phase 1 et 2	24 988	33 044	33 044	33 044
<b>Sous-total</b>		<b>24 988</b>	<b>33 044</b>	<b>33 044</b>	<b>33 044</b>

#### Mobilier

##### Paris

100-100-092	Offre 2017 : Renfort LàD toute périodes	202 147	431 886	431 886	431 886
<b>Sous-total</b>		<b>202 147</b>	<b>431 886</b>	<b>431 886</b>	<b>431 886</b>

##### Paris

100-100-093	Offre 2017 : création service soirée et dimanche (ajustement temps de parcours)	308 974	889 213	889 213	889 213
100-100-528	Offre 2017 : création navette desserte du TGI	879 488	1 834 675	1 834 675	1 834 675
<b>Sous-total</b>		<b>1 188 462</b>	<b>2 723 888</b>	<b>2 723 888</b>	<b>2 723 888</b>

#### Mobilier

##### Banlieue

100-100-133	Offre 2017 : Renfort Là V Heure de pointe et creux	215 240	300 711	300 711	300 711
-------------	--	---------	---------	---------	---------

100-100-268	Offre 2017: restructuration T11 - modifications d'itinéraires et d'offre	-319 390	-410 084	-410 084	-410 084
<b>Sous-total</b>		<b>-104 150</b>	<b>-109 373</b>	<b>-109 373</b>	<b>-109 373</b>

### Banlieue

100-100-156	Offre 2017: restructuration T11 - Suppression de la ligne	-347 565	-552 672	-552 672	-552 672
100-100-168	Offre 2017: restructuration T11 - Création de la ligne	671 647	1 008 770	1 008 770	1 008 770
100-100-237	Offre 2017: restructuration T11 - renfort le dimanche	82 786	134 792	134 792	134 792
100-100-249	Offre 2017: restructuration T11 - modifications d'itinéraires et renfort du lundi au dimanche	192 656	274 280	274 280	274 280
100-100-256	Offre 2017: restructuration T11 - modifications d'itinéraires et renfort soirée et dimanche	131 108	161 477	161 477	161 477
100-100-269	Offre 2017: restructuration T11 - Séparation de l'habillage en commun avec la L270	3 928	-3 129	-3 129	-3 129
100-100-270	Offre 2017: restructuration T11 - Prolongement à Stains la Cerisaie et fusion avec la ligne 333	555 449	817 011	817 011	817 011
100-100-333	Offre 2017: restructuration T11 - Ligne supprimée, itinéraire repris par la L270	-264 006	-390 172	-390 172	-390 172
100-100-337	Offre 2017: restructuration T11 - renfort toute la journée, extension soirée à 22h30 et création samedi	305 183	447 962	447 962	447 962
100-100-370	Offre 2017: restructuration T11 - Séparation de l'habillage en commun avec la L270	35 102	53 335	53 335	53 335
100-100-353	Offre 2017: restructuration T11 - Création indice de ligne 353	984 296	1 401 009	1 401 009	1 401 009
100-100-356	Offre 2017: restructuration T11 - Modification d'itinéraire et renfort soirée	-822 642	-1 223 535	-1 223 535	-1 223 535
100-100-361	Offre 2017: restructuration T11 - Modification d'itinéraire et renfort soirée et dimanche après midi	152 220	218 250	218 250	218 250
100-100-306	Renfort HP et samedi et dimanche toute l'année (ajustement temps de parcours)	309 589	573 063	573 063	573 063
100-100-114	Offre 2017: renfort WE desserte bois de Vincennes (ajustement temps de parcours)	49 166	95 610	95 610	95 610
100-100-124	Offre 2017: renfort de charge et WE	174 837	312 633	312 633	312 633
100-100-132	Offre 2017 : renfort d'offre du lundi au dimanche	230 893	496 316	496 316	496 316
100-100-211	Offre 2017 : renfort d'offre du lundi au samedi et création dimanche	214 783	418 108	418 108	418 108
<b>Sous-total</b>		<b>2 659 430</b>	<b>4 243 108</b>	<b>4 243 108</b>	<b>4 243 108</b>

### Noctilien

N22 (100-987-768)	Offre 2017: renfort LâD toute l'année	165 313	451 717	451 717	451 717
N41 (100-987-772)	Offre 2017: renfort LâD toute l'année	209 306	560 177	560 177	560 177
N44 (100-987-754)	Offre 2017: renfort samedi et dimanche toute l'année	18 088	42 868	42 868	42 868
N62 (100-987-762)	Offre 2017: renfort LâD toute l'année	137 252	359 554	359 554	359 554
N63 (100-987-769)	Offre 2017: renfort samedi et dimanche toute l'année	106 832	282 091	282 091	282 091
N53 (100-100-770)	Ecart avec avenant 6	-13 245	-18 503	-18 503	-18 503
<b>Sous-total</b>		<b>623 546</b>	<b>1 677 904</b>	<b>1 677 904</b>	<b>1 677 904</b>

### RER

RER A	Refonte de la grille horaire	1 101 937	3 293 829	3 159 568	3 159 568
<b>Sous-total</b>		<b>1 101 937</b>	<b>3 293 829</b>	<b>3 159 568</b>	<b>3 159 568</b>

<i>Total réseau ferré</i>	<b>1 101 937</b>	<b>3 293 829</b>	<b>3 159 568</b>	<b>3 159 568</b>
---------------------------	------------------	------------------	------------------	------------------

<i>Total réseau de surface</i>	<b>4 594 423</b>	<b>9 000 457</b>	<b>9 000 457</b>	<b>9 000 457</b>
--------------------------------	------------------	------------------	------------------	------------------

<b>Total en euros 2011</b>	<b>5 696 360</b>	<b>12 294 286</b>	<b>12 160 025</b>	<b>12 160 025</b>
----------------------------	------------------	-------------------	-------------------	-------------------

### 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.

	2017	2018	2019	2020
--	------	------	------	------

#### Tramway

100-112-015	Offre 2017 : Renfort Mardi en vendredi en VS et dimanche en phase 1 et 2	455	449	449	449
<b>Sous-total</b>		<b>455</b>	<b>449</b>	<b>449</b>	<b>449</b>

#### Mobilier Paris

100-100-092	Offre 2017 : Renfort LaD toute périodes	1 489	5 831	5 831	5 831
<b>Sous-total</b>		<b>1 489</b>	<b>5 831</b>	<b>5 831</b>	<b>5 831</b>

#### Paris

100-100-093	Offre 2017 : création service soirée et dimanche (ajustement temps de parcours)	1 844	11 871	11 871	11 871
100-100-528	Offre 2017 : création navette desserte du TGI	6 425	24 995	24 995	24 995
<b>Sous-total</b>		<b>8 269</b>	<b>36 866</b>	<b>36 866</b>	<b>36 866</b>

#### Mobilier Banlieue

100-100-133	Offre 2017 : Renfort La V Heure de pointe et creux	1 963	3 964	3 964	3 964
100-100-268	Offre 2017: restructuration T11 - modifications d'itinéraires et d'offre	- 3 244	- 6 436	- 6 436	- 6 436
<b>Sous-total</b>		<b>-1 281</b>	<b>-2 472</b>	<b>-2 472</b>	<b>-2 472</b>

#### Banlieue

100-100-156	Offre 2017: restructuration T11 - Suppression de la ligne	-3 098	-7 181	-7 181	-7 181
100-100-168	Offre 2017: restructuration T11 - Création de la ligne	6 070	13 264	13 264	13 264
100-100-237	Offre 2017: restructuration T11 - renfort le dimanche	696	1 804	1 804	1 804
100-100-249	Offre 2017: restructuration T11 - modifications d'itinéraires et renfort du lundi au dimanche	1 758	3 671	3 671	3 671
100-100-256	Offre 2017: restructuration T11 - modifications d'itinéraires et renfort soirée et dimanche	1 228	2 172	2 172	2 172
100-100-269	Offre 2017: restructuration T11 - Séparation de l'habillage en commun avec la L270	93	20	20	20
100-100-270	Offre 2017: restructuration T11 - Prolongement à Stains la Cerisaie et fusion avec la ligne 333	5 055	10 814	10 814	10 814
100-100-333	Offre 2017: restructuration T11 - Ligne supprimée, itinéraire repris par la L270	-2 432	-4 949	-4 949	-4 949
100-100-337	Offre 2017: restructuration T11 - renfort toute la journée, extension soirée à 22h30 et création samedi	2 715	5 695	5 695	5 695
100-100-370	Offre 2017: restructuration T11 - Séparation de l'habillage en commun avec la L270	306	753	753	753
100-100-353	Offre 2017: restructuration T11 - Création indice de ligne 353	9 163	18 790	18 790	18 790
100-100-356	Offre 2017: restructuration T11 - Modification d'itinéraire et renfort soirée	-7 587	-15 869	-15 869	-15 869

100-100-361	Offre 2017: restructuration T11 - Modification d'itinéraire et renfort soirée et dimanche après midi	1 354	2 668	2 668	2 668
100-100-306	Renfort HP et samedi et dimanche toute l'année (ajustement temps de parcours)	2 506	7 433	7 433	7 433
100-100-114	Offre 2017: renfort WE desserte bois de Vincennes (ajustement temps de parcours)	364	1 345	1 345	1 345
100-100-124	Offre 2017: renfort de charge et WE	1 392	4 165	4 165	4 165
100-100-132	Offre 2017 : renfort d'offre du lundi au dimanche	1 694	6 517	6 517	6 517
100-100-211	Offre 2017 : renfort d'offre du lundi au samedi et création dimanche	1 695	5 344	5 344	5 344
<b>Sous-total</b>		<b>22 972</b>	<b>56 456</b>	<b>56 456</b>	<b>56 456</b>

#### Noctilien

N22 (100-987-768)	Offre 2017: renfort LàD toute l'année	1 142	5 522	5 522	5 522
N41 (100-987-772)	Offre 2017: renfort LàD toute l'année	1 466	7 043	7 043	7 043
N44 (100-987-754)	Offre 2017: renfort samedi et dimanche toute l'année	87	549	549	549
N62 (100-987-762)	Offre 2017: renfort LàD toute l'année	950	4 613	4 613	4 613
N63 (100-987-769)	Offre 2017: renfort samedi et dimanche toute l'année	728	3 570	3 570	3 570
N53 (100-100-770)	Ecart avec avenant 6	-79	-110	-110	-110
<b>Sous-total</b>		<b>4 294</b>	<b>21 187</b>	<b>21 187</b>	<b>21 187</b>

	<i>Total réseau de surface</i>	<b>36 198</b>	<b>118 317</b>	<b>118 317</b>	<b>118 317</b>
--	--------------------------------	---------------	----------------	----------------	----------------

	<b>Total</b>	<b>36 198</b>	<b>118 317</b>	<b>118 317</b>	<b>118 317</b>
--	--------------	---------------	----------------	----------------	----------------

## 1.4 AJUSTEMENT RD

Les montants repris ci-dessous sont exprimés en € HT 2015.

2017	2018	2019	2020
------	------	------	------

#### Tramway

100-112-015	Offre 2017 : Renfort Mardi en vendredi en VS et dimanche en phase 1 et 2	475	647	647	647
<b>Sous-total</b>		<b>475</b>	<b>647</b>	<b>647</b>	<b>647</b>

#### Mobilier

##### Paris

100-100-092	Offre 2017 : Renfort LàD toute périodes	2 181	8 329	8 329	8 329
<b>Sous-total</b>		<b>2 181</b>	<b>8 329</b>	<b>8 329</b>	<b>8 329</b>

##### Paris

100-100-093	Offre 2017 : création service soirée et dimanche (ajustement temps de parcours)	1 945	11 923	11 923	11 923
100-100-528	Offre 2017 : création navette desserte du TGI	1 246	4 782	4 782	4 782
<b>Sous-total</b>		<b>3 191</b>	<b>16 705</b>	<b>16 705</b>	<b>16 705</b>

#### Mobilier

##### Banlieue

100-100-133	Offre 2017 : Renfort Là V Heure de pointe et creux	4 592	9 611	9 611	9 611
-------------	--	-------	-------	-------	-------



100-100-268	Offre 2017: restructuration T11 - modifications d'itinéraires et d'offre	1 534	3 200	3 200	3 200
<b>Sous-total</b>		<b>6 126</b>	<b>12 811</b>	<b>12 811</b>	<b>12 811</b>

### Banlieue

100-100-156	Offre 2017: restructuration T11 - Suppression de la ligne	0	0	0	0
100-100-168	Offre 2017: restructuration T11 - Création de la ligne	9 967	20 796	20 796	20 796
100-100-237	Offre 2017: restructuration T11 - renfort le dimanche	2 570	6 393	6 393	6 393
100-100-249	Offre 2017: restructuration T11 - modifications d'itinéraires et renfort du lundi au dimanche	4 108	8 611	8 611	8 611
100-100-256	Offre 2017: restructuration T11 - modifications d'itinéraires et renfort soirée et dimanche	733	1 534	1 534	1 534
100-100-269	Offre 2017: restructuration T11 - Séparation de l'habillage en commun avec la L270	0	0	0	0
100-100-270	Offre 2017: restructuration T11 - Prolongement à Stains la Cerisaie et fusion avec la ligne 333	3 235	6 983	6 983	6 983
100-100-333	Offre 2017: restructuration T11 - Ligne supprimée, itinéraire repris par la L270	0	0	0	0
100-100-337	Offre 2017: restructuration T11 - renfort toute la journée, extension soirée à 22h30 et création samedi	1 410	2 951	2 951	2 951
100-100-370	Offre 2017: restructuration T11 - Séparation de l'habillage en commun avec la L270	0	0	0	0
100-100-353	Offre 2017: restructuration T11 - Création indice de ligne 353	16 716	34 889	34 889	34 889
100-100-356	Offre 2017: restructuration T11 - Modification d'itinéraire et renfort soirée	-13 619	-28 463	-28 463	-28 463
100-100-361	Offre 2017: restructuration T11 - Modification d'itinéraire et renfort soirée et dimanche après midi	-1 620	-3 407	-3 407	-3 407
100-100-306	Renfort HP et samedi et dimanche toute l'année (ajustement temps de parcours)	3 687	10 803	10 803	10 803
100-100-114	Offre 2017: renfort WE desserte bois de Vincennes (ajustement temps de parcours)	1 729	5 280	5 280	5 280
100-100-124	Offre 2017: renfort de charge et WE	2 102	6 085	6 085	6 085
100-100-132	Offre 2017 : renfort d'offre du lundi au dimanche	5 418	20 679	20 679	20 679
100-100-211	Offre 2017 : renfort d'offre du lundi au samedi et création dimanche	3 531	10 562	10 562	10 562
<b>Sous-total</b>		<b>39 967</b>	<b>103 696</b>	<b>103 696</b>	<b>103 696</b>

### Noctilien

N22 (100-987-768)	Offre 2017: renfort LàD toute l'année	175	822	822	822
N41 (100-987-772)	Offre 2017: renfort LàD toute l'année	112	525	525	525
N44 (100-987-754)	Offre 2017: renfort samedi et dimanche toute l'année	37	172	172	172
N62 (100-987-762)	Offre 2017: renfort LàD toute l'année	67	316	316	316
N63 (100-987-769)	Offre 2017: renfort samedi et dimanche toute l'année	186	876	876	876
N53 (100-100-770)	Ecart avec avenant 6	-52	-72	-72	-72
<b>Sous-total</b>		<b>525</b>	<b>2 639</b>	<b>2 639</b>	<b>2 639</b>

	<i>Total réseau de surface</i>	<b>52 465</b>	<b>144 827</b>	<b>144 827</b>	<b>144 827</b>
--	--------------------------------	---------------	----------------	----------------	----------------

	<b>Total</b>	<b>52 465</b>	<b>144 827</b>	<b>144 827</b>	<b>144 827</b>
--	--------------	---------------	----------------	----------------	----------------

## **ARTICLE 2. IMPACT SUR L'ENGAGEMENT DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE**

Afin de contractualiser l'ajustement des journées-agents de contrôle, ainsi que le nombre de journées-agents Service de Ligne, le 1<sup>er</sup> paragraphe de la partie « Agents de contrôle » de l'article « 59-1 – Objectifs assignés par le STIF » :

*« La RATP s'engage sur la réalisation d'un nombre de journées-agent de contrôle au moins égal à 170 276 journées agents en 2016 et à 170 434 journées agents en 2017. De plus, la RATP s'engage sur un nombre de journées-agent de SDL (Service de Ligne) au moins égal à 38 975 journées agents en 2016. Le respect de cet engagement fera l'objet d'une communication dans le cadre du comité de suivi 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 à 170 437 journées agents en 2017 et à 170 437 journées agents à partir de 2018. De plus, la RATP s'engage sur un nombre de journées-agent de SDL (Service de Ligne) au moins égal à 38 983 journées agents en 2017. Le respect de cet engagement fera l'objet d'une communication dans le cadre du comité de suivi billettique. »*

## **ARTICLE 3. PRISE EN COMPTE DE L'IMPACT DES EVOLUTIONS LIES A LA FISCALITE**

### **3.1 CLARIFICATION DU CALCUL DE LA CVAE**

A l'article 113-2, le paragraphe « Cas particulier de la CVAE :

*Les modalités de détermination de la base de calcul de la CVAE sont en cours de clarification. Les parties s'engagent à tenir compte de cette clarification. Dans le cas où elle conduirait à constater que le CVAE facturée par la RATP au STIF au titre du présent contrat est surévaluée, la RATP s'engage à rembourser au STIF les montants trop perçus et à réviser les bases de facturations futures. »* est annulé et remplacé par :

*« Cas particulier de la CVAE : Au vu du statut de subvention d'investissement de la contribution C2, cette contribution n'est pas incluse dans le calcul de la CVAE. La RATP s'engage à rechercher auprès de l'administration fiscale le remboursement du montant trop-perçu sur les exercices antérieurs et à le restituer au STIF dès réception. »*

### **3.2 ASSUJETTISSEMENT A LA TAXE SUR LES SALAIRES**

L'article 113-3 est annulé et remplacé par les dispositions suivantes :

*« Les factures présentées par la RATP sont établies sans TVA. La taxe sur les salaires afférente est supportée par la RATP, sans modification des contributions définies par le présent contrat.*

*Les parties s'engagent à examiner les impacts sur l'équilibre économique du contrat d'une éventuelle remise en cause du non assujettissement à la TVA des contributions versées en contrepartie de l'exécution du présent contrat. Le cas échéant, ces conséquences sont prises en compte par voie d'avenant, en application de l'article 111 du présent contrat. »*

### 3.3 PRISE EN COMPTE DE L'IMPOT SUR LES SOCIETES

Considérant que l'impôt sur les sociétés dû par la RATP sera nul pendant la durée du contrat, la contribution C11 versée par le STIF est revue à la baisse.

En M d'euros HT 2015	2016	2017	2018	2019	2020
Prise en compte de l'IS nul	0	-14	-14	-14	-14

Pour 2016, la RATP s'engage à investir 14 M€ supplémentaires, sur des projets définis par le STIF dans le cadre du CSPQI. Ce montant est retranché de la capacité d'autofinancement 2016 prise en compte pour déterminer le volume d'investissement supplémentaire prévu à l'article 80 du présent contrat.

### ARTICLE 4. AJUSTEMENT DES CHARGES D'INTERCONNEXION

La RATP et SNCF Mobilités ont défini conjointement les charges et recettes d'interconnexion pour les années 2017 – 2020. Ces charges et produits sont ajustés tel que suit :

MAQUETTE INTERCONNEXION HORS SA 2018	2015	2016 (*)	2017	2018	2019	2020
CHARGES DE CIRCULATION RATP / PRODUITS SNCF	20 843	20 843	19 866	19 889	19 892	19 934
PRODUITS DE CIRCULATION RATP / CHARGES SNCF	75 348	75 348	75 248	75 499	75 471	75 570
<b>SOLDE NET (en faveur RATP)</b>	<b>54 505</b>	<b>54 505</b>	<b>55 382</b>	<b>55 610</b>	<b>55 579</b>	<b>55 636</b>
CHARGES DE LA CONVENTION DE MAINTENANCE	17 042	17 042	20 803	20 803	20 803	20 803
<b>SOLDE NET (en faveur RATP)</b>	<b>71 547</b>	<b>71 547</b>	<b>76 185</b>	<b>76 413</b>	<b>76 382</b>	<b>76 439</b>

Par ailleurs, la mise en œuvre du SA 2018 diminue les charges fixes d'interconnexion facturées par la RATP à SNCF Mobilités à hauteur de 1 685 k€ (en € 2015) à compter de 2018.

La maquette d'interconnexion des charges et produits entre SNCF Mobilités et RATP après prise en compte de l'impact du SA 2018 est présentée ci-dessous :

MAQUETTE INTERCONNEXION AVEC SA 2018	2017	2018	2019	2020
CHARGES DE CIRCULATION RATP / PRODUITS SNCF	19 866	19 889	19 892	19 934
PRODUITS DE CIRCULATION RATP / CHARGES SNCF	75 232	73 406	73 378	73 477
<b>SOLDE NET (en faveur RATP)</b>	<b>55 366</b>	<b>53 517</b>	<b>53 485</b>	<b>53 543</b>
CHARGES DE LA CONVENTION DE MAINTENANCE	20 803	20 803	20 803	20 803
<b>SOLDE NET (en faveur RATP)</b>	<b>76 169</b>	<b>74 320</b>	<b>74 288</b>	<b>74 346</b>

Il en découle l'ajustement de contribution C11 ci-après :

En M€ HT courants 2015	2017	2018	2019	2020
Ajustement des charges d'interconnexion y compris SA 2018	-4,638	-3,181	-3,150	-3,207

## **ARTICLE 5. MISE A JOUR DE L'ANNEXE COMMUNAUTAIRE**

### **5.1 MODIFICATION DE L'ANNEXE COMMUNAUTAIRE**

L'article 7 « Informatique et libertés » de l'annexe IV-B-8 « Billettique Communautaire » est complété comme suit :

« Le STIF peut adresser des informations commerciales, qui porteront exclusivement sur les transports et la mobilité en Ile-de-France aux clients du fichier géré par Comutitres, dont les contrats commerciaux sont en cours de validité et qui ont accepté par un opt-in de recevoir ces informations.

Dans un second temps, le STIF pourra adresser aux clients du fichier géré par Comutitres des communications à titre non commercial ayant pour objet des informations sur les transports et la mobilité en Ile-de-France, sous réserve que la qualification de communication à titre non commercial ait été préalablement validé par la commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). A ce titre, le STIF s'engage à présenter à la CNIL un tableau exhaustif des communications envisagées.

Toute communication s'effectuera uniquement par e-mail via une adresse mail émettrice appartenant au STIF.

A cet effet, les Entreprises et le STIF se sont accordés pour que Comutitres effectue, au nom et pour le compte du STIF, des opérations d'e-mailings sur les sujets susmentionnés incluant notamment la sélection et le ciblage, l'envoi des e-mailings, la gestion du fichier (gestion des retours et des consentements, etc.). Comutitres est ainsi expressément désigné par les Entreprises pour exécuter les campagnes de communication au nom et pour le compte du STIF. A ce titre, les Entreprises confient à Comutitres la gestion opérationnelle des opérations d'e-mailings selon les modalités fixées ultérieurement avec le STIF.

L'ensemble de ces campagnes d'e-mailing du STIF s'effectue sans préjudice des dispositions spécifiquement établies pour la communication dans le cadre des contrats conclus entre les Entreprises et le STIF, notamment sous réserve du respect de la finalité des campagnes, des plannings, des modalités de ciblage des destinataires et des délais de prévenance.

Le STIF doit effectuer la transmission à Comutitres des droits d'opposition qu'il viendrait à recevoir hors demandes gérées directement par Comutitres via le lien de désinscription. Si les demandes en droit d'opposition venaient à être trop fréquentes, les Entreprises, Comutitres et le STIF s'engagent à se rencontrer dès que possible.

La fréquence de ces e-mailings ne dépassera pas les (5) cinq envois par année (trois (3) envois pour 2017).

Comutitres demeure responsable de traitement pour le fichier client qu'il gère. Toutefois, le STIF est responsable des campagnes de communication par emailing qu'il adresse en son nom A cet effet, le STIF s'engage en tant que responsable de traitement pour les campagnes qu'il réalise à effectuer les formalités nécessaires auprès de la commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

Toutes les autres dispositions de l'article 7 « Informatique et libertés » de l'annexe IV-B-8 « Billettique Communautaire » ne sont pas modifiées par le présent avenant et demeurent applicables. »

## 5.2 COMPLEMENT AUX DISPOSITIONS INTITULEES « UNE COMMUNICATION AU SERVICE DU VOYAGEUR »

L'ensemble des communications du STIF visées par l'article 7 modifié de l'annexe communautaire, est réalisé sans préjudice des dispositions spécifiques à la « communication au service du voyageur » et « au principe de gouvernance des actions de communication », fixées dans le cadre des contrats conclus entre les Entreprises et le STIF.

## 5.3 AJUSTEMENT DE LA CONTRIBUTION VERSEE PAR LE STIF

Les coûts opérationnels de réalisation des campagnes d'e-mailings effectuées par Comutitres sont pris en charge par le STIF par augmentation de la contribution C11 telle que décrite comme suit :

Répartition en €	2017	2018	2019	2020
<b>Total</b>	22 000	36 000	65 000	65 000
<b>Dont RATP</b>	13 090	21 420	38 675	38 675
<b>Dont SNCF</b>	7 194	11 772	21 255	21 255
<b>Dont Optile</b>	1 716	2 808	5 070	5 070

Ces montants correspondent à un volume maximum d'e-mailing tel que suit :

	2017	2018	2019	2020
<b>Nb de campagnes</b>	3	5	5	5
<b>Volume max de mail de chaque campagne</b>	500 000	500 000	1 500 000	1 500 000

Ces volumétries pourront évoluer et la modification de ces volumétries fera l'objet d'un avenant, le cas échéant.

## ARTICLE 6. AJOUT D'UNE ANNEXE II-D-10 - CHARTE FRANCILIENNE D'ENGAGEMENT POUR LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES VOYAGEURS IDF

Il est créé une nouvelle annexe II-D-10 « *Charte francilienne d'engagement pour le traitement des réclamations des voyageurs IDF* » au contrat STIF-RATP 2016-2020.

## ARTICLE 7. MODIFICATION DES CONTRIBUTIONS VERSEES PAR LE STIF A LA RATP

Les ajustements de la contribution C11 indiqués à l'article 1 seront mis à jour en fonction des coûts unitaires standards qui seront définis dans un prochain avenant. Ces ajustements de la contribution C11 ainsi que ceux indiqués à l'article 3 et l'article 4 viennent modifier la contribution versées par le STIF au titre du contrat.

En M d'euros HT 2015	2016	2017	2018	2019	2020
----------------------	------	------	------	------	------

Contributions après avenant 6	1 069,08	1 010,51	991,30	975,91	963,26
Prise en compte de l'IS nul		-14,00	-14,00	-14,00	-14,00
Ajustement des charges d'interconnexion		-4,64	-3,18	-3,15	-3,21
<b>Nouvelle contribution C11</b>	<b>1 069,08</b>	<b>991,87</b>	<b>974,12</b>	<b>958,76</b>	<b>946,05</b>
Dont gestionnaire d'infrastructure	442,9	431,1	419,7	404,6	394,1

## ARTICLE 8. DISPOSITION GENERALE

Toutes les clauses du contrat STIF-RATP 2016-2020, non modifiées par le présent avenant et non contraires aux dispositions de ce dernier, sont applicables de plein droit jusqu'au 31 décembre 2020.

## ARTICLE 9. ENTREE EN VIGUEUR

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

Fait à Paris, le ...

Le directeur général du STIF

**Laurent PROBST**

Représentant de la RATP dûment  
habilité

# ANNEXE II-D-10

## CHARTRE FRANCILIENNE D'ENGAGEMENT POUR LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES VOYAGEURS D'ILE- DE-FRANCE



Conformément au contrat signé avec le STIF, autorité organisatrice qui finance et organise les transports collectifs d'Ile-de-France, les transporteurs d'Ile-de-France s'engagent envers les voyageurs qu'ils transportent à traiter leurs réclamations en mettant en œuvre les principes de qualité suivants :

### **1 – Existence d'une organisation dédiée à l'écoute des voyageurs**

Chaque entreprise de transport d'Ile-de-France met en place une organisation interne dédiée aux contacts avec les voyageurs permettant de traiter toutes les réclamations reçues.

Chaque entreprise de transport collectif œuvrant en Ile-de-France établit une charte rédactionnelle en cohérence avec la charte francilienne annexée au contrat signé avec le STIF. Cette charte est communiquée au STIF pour information.

### **2 – Recueil des réclamations**

Chaque entreprise de transport d'Ile-de-France met en place les points de collecte et les outils nécessaires au recueil des réclamations. Elle dispose d'une adresse postale et des canaux dits interactifs, téléphone et courriel.

Les voyageurs sont avertis de l'existence des différents canaux de réception des réclamations de l'entreprise. Ces canaux doivent être facilement accessibles et conformes aux normes en vigueur.

### **3 – Qualité de l'accueil du réclamant et de l'insatisfaction exprimée**

L'entreprise veille à ce que les agents répondant aux réclamations soient formés à accueillir tous les réclamants que ce soit en face à face, au téléphone ou par écrit.

Les agents de l'entreprise :

- présument la bonne foi des voyageurs
- adoptent un ton courtois, cordial et professionnel
- emploient un langage positif et non moralisateur ni culpabilisant
- font preuve d'empathie et de compréhension
- présentent des regrets pour le désagrément vécu par le réclamant
- présentent des excuses au réclamant en cas de dysfonctionnement avéré de l'entreprise

### **4 – Qualité de la réponse apportée**

- **délai de la réponse :**

Le délai de la réponse est celui fixé contractuellement par le STIF.

- **contenu de la réponse**

L'entreprise répond de façon personnalisée aux différents motifs soulevés par le réclamant. Elle répond précisément aux questions et apporte des explications détaillées.

- **forme rédactionnelle**

- Style simple, clair et allant à l'essentiel
- respect de l'orthographe
- emploi d'un pronom personnel « je/nous » utilisé dans la compréhension du problème et dans les phrases d'accueil et de prise de congés
- référencement de l'affaire
- civilité (Monsieur/Madame)
- introduction comportant :
  - la référence au courrier/courriel ;
  - la date de réception ;
  - des excuses si le délai de traitement est supérieur aux engagements contractuels ;
  - la reformulation ou reprise de la thématique globale
- formule de politesse
- signature

- **points particuliers de procédures :**

- **téléphone** : si la réponse à la réclamation ne peut être apportée dans l'immédiat, soit il est pris note des coordonnées du plaignant ainsi que de tous les éléments nécessaires pour apporter une réponse ultérieure ; soit, il est communiqué le moyen de transmettre par écrit la réclamation, assorti de recommandations sur les éléments à fournir pour favoriser le bon traitement de celle-ci.
- **courriel** :
  - chaque entreprise dispose d'une boîte e-mail identifiable/spécifique aux voyageurs
  - pour les entreprises dotées d'un formulaire de recueil des réclamations, un accusé de réception automatique est envoyé au voyageur ayant déposé un message
  - pour les entreprises non encore dotées d'un formulaire de recueil des réclamations, un mail de prise en compte de la réclamation est envoyé au voyageur ayant déposé un message, si l'estimation du délai de la réponse en raison de sa complexité dépasse 10 jours
- **réclamation sensible** :
  - l'entreprise peut contacter directement par téléphone le réclamant
  - l'entreprise peut inviter le réclamant à venir la rencontrer
- **réclamation ne concernant pas l'entreprise** : l'entreprise transfère la réclamation à l'entité compétente ou invite le réclamant à saisir directement l'entité concernée
- **réclamation adressée en copie au STIF** : l'entreprise transmet la copie de sa réponse au STIF

## **5 – L'amélioration du transport grâce aux réclamations**

Chaque entreprise assure un suivi informatique du traitement de chaque réclamation depuis sa réception, en passant par les étapes de son traitement, jusqu'à son classement final.



Ce suivi informatique doit permettre :

- de dénombrer de façon précise toutes les réclamations reçues
- d'identifier les motifs de réclamation contenus dans la réclamation, conformément au contrat signé avec le STIF
- d'établir des tableaux de bords mensuels pour le suivi l'interne
- d'établir les tableaux de bords conformément au contrat signé avec le STIF
- de mesurer la qualité des réponses apportées en lien avec la présente charte

## **6 – Vie de la charte**

Chaque année le STIF et les entreprises de transport revoient la charte afin d'y apporter d'éventuels ajouts et améliorations.

## **7 – Bonnes pratiques**

Dans le cadre des réunions d'échanges prévues au contrat, ou via l'outil de partage des argumentaires communs au STIF et aux entreprises de transport, chaque entreprise accepte de partager ses bonnes pratiques en matière de traitement des réclamations.