

Syndicat des transports d'Ile-de-France

Délibération n°2017/299
Séance du 30 mai 2017

AVENANT N°7 AU CONTRAT 2016-2019
STIF / SNCF MOBILITES

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 SNCF Mobilités signé le 10 novembre 2015 ;
- VU** le rapport n°2017/299 ;
- VU** les avis de la Commission offre de transport et de la Commission économique et tarifaire du 23 mai 2017 ;

Après en avoir délibéré,

ARTICLE 1 : approuve l'avenant n°7 au contrat STIF / SNCF Mobilités pour la période 2016-2019 ;

ARTICLE 2 : autorise le directeur général à signer ledit avenant ;

ARTICLE 3 : décide la gratuité de l'accès à la ligne de tramway T11 Express le jour de l'inauguration et le week-end suivant sa mise en service.

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 PÉCRESE



**Avenant n° 7 au
Contrat 2016-2019**

entre

le Syndicat des Transports
d'Ile-de-France

et

SNCF Mobilités

Avenant n° 7 au contrat STIF-SNCF Mobilités 2016-2019

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, Laurent PROBST, en vertu de la délibération n°2017/XXX

Ci-après désigné « **STIF** »,

ET

- **SNCF Mobilités**, Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial, immatriculé au Registre du Commerce de Paris sous le n° B 552.049.447, dont le siège social est situé au 9 rue Jean-Philippe Rameau 93200 SAINT DENIS, représentée par Monsieur Guillaume PEPY, en sa qualité de Président, dûment habilité à l'effet des présentes,

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

OBJET DE L'AVENANT

Le présent avenant a pour objet d'introduire dans le contrat d'exploitation STIF-SNCF Mobilités signé le 10 novembre 2015, les ajustements suivants:

ARTICLE 1.	EVOLUTION DES INDICATEURS DE PONCTUALITE POUR LES BRANCHES DU RER C ET D	4
ARTICLE 2.	CAMPAGNES D'EMAILING PAR COMUTITRES	6
	2.1 MODIFICATION DE L'ANNEXE COMMUNAUTAIRE.....	6
	2.2 COMPLEMENT AUX DISPOSITIONS INTITULEES « UNE COMMUNICATION AU SERVICE DU VOYAGEUR »	7
	2.3 AJUSTEMENT DE LA CONTRIBUTION VERSEE PAR LE STIF	7
ARTICLE 3.	AJOUT D'UNE ANNEXE II-D-10 - CHARTE FRANCILIENNE D'ENGAGEMENT POUR LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES VOYAGEURS IDF	7
ARTICLE 4.	AJOUT D'UNE ANNEXE V-4 : PROTOCOLE CADRE RELATIF A LA REFORME DE MATERIELS ROULANTS	7
ARTICLE 5.	MODIFICATION DE L'ANNEXE I-A-10 « REGLES DE FONCTIONNEMENT DU SUIVI DES TRAVAUX SUR LE RESEAU FERRE NATIONAL EN ILE-DE-FRANCE »	8
ARTICLE 6.	REVISION DE LA CONTRIBUTION C11	8
ARTICLE 7.	EVOLUTION ANNUELLE DES CONTRIBUTIONS PREVUES PAR LE PRESENT AVENANT.....	9
ARTICLE 8.	DISPOSITIONS GENERALES	10
ARTICLE 9.	ENTREE EN VIGUEUR	10
ANNEXE V-4	11
ANNEXE II-D-10	12

.....

ARTICLE 1. EVOLUTION DES INDICATEURS DE PONCTUALITE POUR LES BRANCHES DU RER C ET D

Conformément à l'article 10-3 « mesure de la qualité de l'offre », paragraphe 4/ évolution de cet indicateur », SNCF Mobilités et le STIF se sont accordés pour faire évoluer le calcul de la ponctualité par branche pour les lignes C et D.

Le tableau de l'annexe I – A – 11, article 1.2, de la façon suivante :

« L'évolution de la ponctualité est calculée pour toutes les branches telles que définies à l'annexe I-A-I, hormis pour les lignes C et D. Sur ces deux lignes, l'évolution de la ponctualité par branche est calculée par « branches voyageurs » à partir de 2017. La définition de ces branches ne s'appuie plus sur les parcours de trains mais sur d'une table de correspondance OD (Origine Destination) du voyageur :

Lignes	Branches	Montant maximum (€)	Seuil Malus max	Seuil 1/2 malus	Seuil 1/2 bonus	Seuil Bonus max
RER A	Nanterre-Préfecture / Cergy-le-Haut	118 000	-4	-2	2	4
	Poissy	118 000	-4	-2	2	4
RER B	Paris-Nord / Mitry-Claye	266 000	-2,5	-1,5	1,5	2,5
	Paris-Nord / Aéroport CDG 2	266 000	-2,5	-1,5	1,5	2,5
RER C	Dourdan / la Forêt à La Norville	21 000	-2	-1	1	2
	St Martin d'Etampes / Marolles en Hurepoix	30 000	-2	-1	1	2
	Versailles Chantiers / Petit Vaux	33 000	-2	-1	1	2
	Pontoise / Avenue du Président Kennedy	137 000	-2	-1	1	2
	Massy Palaiseau / Les saules	25 000	-2	-1	1	2
	Versailles Rive Gauche et Saint – Quentin en Yvelines / Javel	135 000	-2	-1	1	2
	Champ de Mars / Bibliothèque François Mitterrand	30 000	-2	-1	1	2
	Juvisy / Brétigny	124 000	-2	-1	1	2
	Ivry sur Seine / Athis-Mons	115 000	-2	-1	1	2
RER D	Paris Nord / Paris Gare de Lyon	30 000	-2	-1	1	2
	Villiers le Bel / Stade France Saint Denis	190 000	-2	-1	1	2
	Creil / Goussainville	40 000	-2	-1	1	2
	Maison Alfort / Villeneuve saint Georges	92 000	-2	-1	1	2
	Montgeron Crosne / Combs la ville	72 000	-2	-1	1	2
	Lieusaint / Melun	55 000	-2	-1	1	2
	Vigneux / Corbeil via Evry-Courcouronnes	148 000	-2	-1	1	2
	Moulin-Galant / Malesherbes et Ris Orangis / Melun	25 000	-2	-1	1	2

RER E	Hausmann-St-Lazare / Chelles-Gournay	178 000	-0,5	-0,3	0,3	0,5
	Hausmann-St-Lazare / Villiers-sur-Marne / Tournan	207 000	-0,5	-0,3	0,3	0,5
Paris Nord Ouest (H)	Creil - Pontoise	44 000	-2	-1	1	2
	Paris - Ermont - Persan	44 000	-2	-1	1	2
	Paris - Ermont - Pontoise	59 000	-2	-1	1	2
	Paris - Montsoult - Luzarches	59 000	-2	-1	1	2
	Paris - Montsoult - Persan	44 000	-2	-1	1	2
Paris St Lazare Nord (J)	Paris-Saint-Lazare / Ermont-Eaubonne (groupe IV)	59 000	-2	-1	1	2
	Paris-Saint-Lazare / Mantes-la-Jolie via Poissy (groupe V)	59 000	-2	-1	1	2
	Paris-Saint-Lazare / Mantes-la-Jolie via Conflans-Ste-Honorine & Paris-Saint-Lazare / Gisors (groupe VI)	133 000	-2	-1	1	2
Paris Nord Crépy en Valois (K)	Paris Nord / Crépy en Valois	45 000	-2	-1	1	2
Paris St Lazare Sud (L)	Saint-Germain-en-Laye / Noisy-le-Roi	10 000	-2	-1	1	2
	Paris-Saint-Lazare / Saint-Nom-la-Bretèche & Paris-Saint-Lazare / Versailles-Rive-Droite (groupe II)	130 000	-2	-1	1	2
	Paris-Saint-Lazare / Cergy-le-Haut (groupe III)	112 000	-2	-1	1	2
Paris Montparnasse (N)	Paris Montparnasse / Dreux	30 000	-2	-1	1	2
	Paris Montparnasse / Mantes-la-Jolie	15 000	-2	-1	1	2
	Paris Montparnasse / Plaisir-Grignon	30 000	-2	-1	1	2
	Paris Montparnasse / Rambouillet	60 000	-2	-1	1	2
	Paris Montparnasse / Sèvres-Rive-Gauche	30 000	-2	-1	1	2
La Verrière - La Défense (U)	La Verrière / La Défense	89 000	-2	-1	1	2
Paris Est (P)	Esbly / Crécy-la-Chapelle	15 000	-2	-1	1	2
	Paris Est / Château-Thierry	52 000	-2	-1	1	2
	Paris Est / Coulommiers	15 000	-2	-1	1	2
	Paris Est / La Ferté-Milon	22 000	-2	-1	1	2
	Paris Est / Longueville / Provins	15 000	-2	-1	1	2
Paris Sud Est (R)	Paris Lyon / Montargis	37 000	-2	-1	1	2
	Paris Lyon / Melun / Montereau via Moret	15 000	-2	-1	1	2
	Melun / Montereau via Héricy	22 000	-2	-1	1	2

ARTICLE 2. CAMPAGNES D'EMAILING PAR COMUTITRES

2.1 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. »

2.2 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.

2.3 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
Total	22 000	36 000	65 000	65 000
Dont RATP	13 090	21 420	38 675	38 675
Dont SNCF	7 194	11 772	21 255	21 255
Dont Optile	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
Nb de campagnes	3	5	5	5
Volume max de mail de chaque campagne	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 3. 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-SNCF Mobilités 2016-2019.

ARTICLE 4. AJOUT D'UNE ANNEXE V-4 : PROTOCOLE CADRE RELATIF A LA REFORME DE MATERIELS ROULANTS

Conformément à la délibération du STIF n°2017/012, il est créé une nouvelle annexe V-4 « *Protocole cadre relatif à la réforme de matériels roulants* » au contrat STIF-SNCF Mobilités 2016-2019.

ARTICLE 5. MODIFICATION DE L'ANNEXE I-A-10 « REGLES DE FONCTIONNEMENT DU SUIVI DES TRAVAUX SUR LE RESEAU FERRE NATIONAL EN ILE-DE-FRANCE »

L'annexe I-A-10 « Règles de fonctionnement du suivi des travaux sur le réseau ferré national en Ile-de-France » est modifiée comme suit :

Le paragraphe 7 « Modalités des COSu Travaux trimestriels » est supprimé et remplacé comme suit :

« Les COSu Travaux se tiendront de façon trimestrielle, et durent en moyenne 3 heures. Ils sont la principale instance d'échange entre le STIF, SNCF Mobilités et SNCF Réseau sur le suivi des travaux à l'échelle réseau IDF.

L'ordre du jour type des COSu Travaux trimestriels est :

1. Suivi chantiers critiques et indicateurs volume travaux dérogatoires. Ces travaux dérogatoires seront distingués à la maille IDF par régions SNCF (Infra-pôles Paris-Nord, Paris-Est, Paris-Sud-est, Paris-Rive-Gauche, Paris-Saint-Lazare).
2. Zoom sur quelques chantiers
3. Point sur les actualités

Au COSu Travaux du premier trimestre sont abordés :

- o Le portefeuille de travaux glissant mis à jour pour A+1 et A+2 et en estimation pour A+3 et A+4
- o Validation du Top 10 Chantiers critiques A+2
- o Livraison du calendrier des travaux par ligne TN + LTV durant les synthèses des RPO (T3 A+2) puis synthèse des arbitrages des conciliations présenté au COSU du T1 A+1

Au COSu Travaux du second trimestre sera abordé en complément :

- o L'ordonnancement par ligne TN sera présenté en synthèse des RPO (T3 A+2)

Au COSu Travaux du troisième trimestre sera abordé en complément :

- o Le planning 'travaux avec impacts importants' A+1 présenté par SNCF
- o Le portefeuille de travaux glissant mis à jour pour A+2 et en estimation pour A+3 et A+4

Au COSu Travaux du quatrième trimestre seront abordés en complément :

- o L'identification du 'Top 10' chantiers critiques A+3
- o Synthèse des arbitrages des conciliations présentée au COSU du T1 A+1
- o SNCF-Réseau transmettra au STIF les almanachs travaux de l'année n+1. »

ARTICLE 6. REVISION DE LA CONTRIBUTION C11

Conformément à l'article 84-2 du contrat, pour tenir compte des modifications exposées précédemment, la contribution C11 en euros HT 2015 versée à SNCF Mobilités est ajustée des montants figurants dans le tableau ci-dessous :

En M d'euros HT 2015	2016	2017	2018	2019
Modifications d'offre	15,983	13,955	13,948	13,948
<i>RVB RER A et Castor été 2016</i>	1,911	0	0	0
<i>Effet année pleine du SA 2016</i>	13,907	13,588	13,588	13,588
<i>SA 2017</i>	0,165	0,367	0,36	0,36
Autres modifications	-13,871	-21,2	-21,2	-21,2
<i>Mesure tarifaire relative aux bénéficiaires de l'AME</i>	-4,1	-11,2	-11,2	-11,2
<i>Lutte contre la fraude</i>	-10	-10	-10	-10
<i>Modification financement TST</i>	0,229	0	0	0
Somme des ajustements avenant n°1	2,112	-7,245	-7,252	-7,252
<i>Modifications d'offre</i>	0,274	0,106	0,106	0,106
<i>Dispositif Welcome</i>	0,95	3,4	3,3	3,3
Somme des ajustements avenant n°2	1,224	3,506	3,406	3,406
<i>Ajustement des charges liées à la gestion de l'agence Solidarité Transport</i>	0	0,867	1,292	1,292
<i>Impact sur les RD T6 et clés globales</i>	-0,2	-0,2	-0,2	-0,2
Somme des ajustements avenant n°3	-0,2	0,667	1,092	1,092
<i>Ajustement du SA 2017</i>	-0,011	-0,187	-0,198	-0,198
<i>Mise en service de la nouvelle gare Versailles Chantiers</i>	1,171	1,384	1,384	1,384
<i>Lutte contre la fraude</i>	0	0	0	-2
Somme des ajustements avenant n°4	1,16	1,197	1,186	-0,814
<i>Tram Express 11</i>	0	10,057	18,917	18,567
Somme des ajustements avenant n°5		10,057	18,917	18,567
<i>RVB RER A et Castor été 2017</i>	0	1,272	0	0
<i>Autres modifications d'offre</i>	0	0	0,259	0,259
<i>Déploiement 20 équipes cyno-détection</i>	0	1,573	1,195	1,195
Somme des ajustements avenant n°6	0	2,845	1,454	1,454
<i>Campagne d'e-mailings</i>	0	0,007	0,012	0,021
Somme des ajustements avenant n°7	0	0,007	0,012	0,021
Ajustement C11 somme des avenants	4,296	11,034	18,815	16,474

ARTICLE 7. EVOLUTION ANNUELLE DES CONTRIBUTIONS PREVUES PAR LE PRESENT AVENANT

L'évolution annuelle des ajustements de la contribution C11 indiqués à l'article précédent suit l'indexation du contrat.

ARTICLE 8. DISPOSITIONS GENERALES

Toutes les clauses du contrat STIF-SNCF Mobilités 2016-2019, non modifiées par le présent avenant et non contraires aux dispositions de ce dernier, sont applicables de plein droit jusqu'au 31 décembre 2019.

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

Le président de SNCF Mobilités

Guillaume PEPY

ANNEXE V-4

**PROTOCOLE CADRE RELATIF A LA REFORME DE MATERIELS
ROULANTS**



Protocole réforme
MR signé LP et GP

ANNEXE II-D-10

CHARTRE FRANCILIENNE D'ENGAGEMENT

POUR LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DES VOYAGEURS D'ILE-DE-FRANCE



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.