

Syndicat des transports d'Ile-de-France

Délibération n°2008/0441

Séance du 9 Juillet 2008

**AVENANT N°2 AU CONTRAT « DE TYPE 1 » SIGNE
AVEC LES ENTREPRISES PRIVEES D'ILE-DE-FRANCE DE TRANSPORT REGULIER
ROUTIER DE VOYAGEURS**

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

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 la délibération n°2006/1161 du conseil d'administration du 13 décembre 2006 adoptant un nouveau cadre contractuel avec les entreprises privées d'Ile-de-France, au sens de l'article 6bis du décret du 7 janvier 1959, de transport régulier routier de voyageurs;

VU le rapport n°2008/0441 ;

VU l'avis de la commission économique et tarifaire du 4 juillet 2008 ;

Après en avoir délibéré,

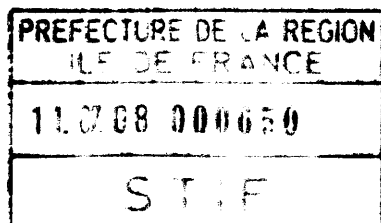
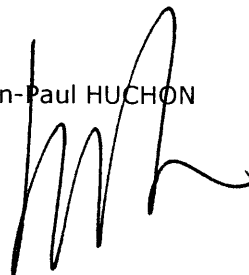
DECIDE

ARTICLE 1 : Est approuvé le présent avenant n°2 au contrat « de type 1 » qui a pour objet de modifier le contrat d'exploitation afin de prendre en compte des modifications et de nouvelles dispositions générales et annexes.

ARTICLE 2 : 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



AVENANT N° 2

AU CONTRAT D'EXPLOITATION DE SERVICES REGULIERS ROUTIERS DE VOYAGEURS EN ILE-DE-FRANCE

Contrat de type 1

ENTRE

Le Syndicat des Transports d'Ile-de-France (STIF), établissement public à caractère administratif régi par l'ordonnance n°59-151 du 7 janvier 1959 modifiée et le décret n°2005-664 du 10 juin 2005, dont le siège social est situé au 11 avenue de Villars, 75007 Paris, représenté par Madame Sophie MOUGARD en sa qualité de directrice générale, dûment habilitée aux fins des présentes par délibération du Conseil du Syndicat n° en date du 9 juillet 2008,

ci-après dénommé le « STIF »,
d'une part,

ET

Nom de l'entreprise : _____

Adresse : _____

Code STIF : _____

N° RCS : _____

Représentée par : _____

ci-après dénommée « l'Entreprise »,
d'autre part,

le STIF et l'Entreprise étant ci-après désignés conjointement les « Parties ».

PREAMBULE

Les parties ont signé le un contrat d'exploitation de type 1 approuvé par le Conseil d'administration du Syndicat en séance du 13 décembre 2006.

Un avenant n°1 à ce contrat, approuvé par le Conseil d'administration du Syndicat en séance du 11 juillet 2007, a été signé le.....

Ce contrat doit être actualisé pour prendre en compte :

- les dispositions de la loi sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs ;
- la compétence du STIF pour mettre en place un service d'information multimodale à l'intention des usagers ;
- une adaptation des indicateurs de qualité de service ;
- l'adhésion des entreprises à la Charte du système télébillettique, et au cahier des charges relatif à la gestion communautaire des produits tarifaires ;
- l'extension de la validité de la Carte de circulation Police sur le réseau des entreprises privées de transports routiers acceptant le titre carte Orange.

ARTICLE 1

Le présent avenant a pour objet :

- d'insérer des articles numérotés 12.3 *bis*, 12.3 *ter*, 12.3 *quater*, 12.4 *bis*, 28 *bis* ;
- de modifier les articles 6, 7.2 et 35.2 ;
- de supprimer l'article 18.3 ;
- de modifier le sommaire et la liste des annexes en conséquence.

ARTICLE 2

Sont insérés dans le sommaire du contrat :

« article 12.3 *bis* - Cahier des charges relatif à la gestion communautaire des produits tarifaires » ;
« article 12.3 *ter* - Conventions spécifiques » ;
« article 12.3 *quater* - « Mise en œuvre de nouveaux services ou canaux de distribution de produits tarifaires » ;
« article 12.4 *bis* - Charte du système télébillettique Navigo » ;
« article 28 *bis* - « Compensations au titre des conventions spécifiques ».

Est supprimé du sommaire du contrat :

« article 18.3 - « Modalités de mesure – contractualisation du point de référence ».

ARTICLE 3

Les dispositions de l'article 6 intitulé « Description de l'offre de service » sont supprimées et remplacées par les dispositions suivantes.

« 1. Le service de référence est décrit en annexe 1 du présent contrat.

Sans qu'il soit besoin de passer un avenant, l'annexe décrivant l'offre de référence est mise à jour une fois par an dans le cadre de l'article 52 ci-dessous, conformément au Plan régional de Transport ; le montant des kilomètres utiles (VK) fait également l'objet d'une mise à jour annuelle.

2 .Service d'information voyageurs multimodale et multi-opérateurs :

Conformément à l'article 27-1 de la loi n°82-1153 d'orientation pour les transports intérieurs (LOTI), il revient au STIF d'assurer la maîtrise d'ouvrage d'un service d'information multimodale à l'attention des voyageurs sur l'ensemble du territoire de l'Ile de France. Ce service comprend :

- un service d'information multimodale et multi-opérateurs, permettant notamment la recherche d'itinéraires d'adresse à adresse (dont la gestion était assurée jusqu'au 31/12/2007 par l'association AMIVIF) ;
- un service d'information multimodale et multi-opérateurs sur l'accessibilité des transports pour les personnes à mobilité réduite.

3.L'Entreprise fournit à cet effet au STIF les informations nécessaires à l'alimentation de la base de données communautaire, et les actualise régulièrement dans les conditions techniques, de contenu, et de délais définies dans le protocole « Echanges de données entre l'Entreprise et la base de données communautaire du STIF » figurant à l'annexe 10 BIS.En retour, L'Entreprise a accès aux informations similaires sur l'offre théorique de la base communautaire concernant les autres réseaux qu'elle n'exploite pas.

L'information fournie par l'entreprise dans ce cadre se doit d'être fiable, à jour et performante dans le respect des conditions fixées aux annexes 6, 10 et 10 Bis du présent contrat.

Le STIF met à disposition de l'entreprise un logiciel de saisie, en bon état de fonctionnement, nécessaire à la description de l'offre.

Toute évolution technique ultérieure de part ou d'autre devra être formalisée par accord écrit entre le STIF et le mandataire de l'entreprise, permettant d'assurer la continuité et la maîtrise du système au cours du temps.

4. Toute utilisation de l'information communautaire par des systèmes d'information sur ou hors site porte la marque communautaire, y compris dans le cas de partenariats. Le STIF est informé, pour avis préalable, par l'Entreprise de tout partenariat utilisant la base de données communautaire.

L'entreprise s'engage pour la période couverte par le présent contrat et sur tout le territoire de l'Ile de France à ne pas, directement ou indirectement, développer, installer et exploiter, ni contribuer à développer, installer et exploiter

- un système d'information multimodal et multi-opérateurs ou un système ayant un objet comparable ou poursuivant une finalité identique.
- Un système d'information sur l'accessibilité ou un système ayant un objet comparable ou poursuivant une finalité identique.

5. L'Entreprise s'engage à ce que la codification des sous-lignes dans la base de données communautaire soit homogène avec celle du Plan régional de Transport dans un délai maximal d'un an après réception de la version adaptée du logiciel de saisie.

6. L'Entreprise s'engage à ce que la codification télébilletique respecte les règles de codification prévues dans les documents « Codification télébilletique et magnétique » v5 ou supérieures et « codification Optile » v1.13 ou supérieures.

7. L'annexe 10 bis au présent contrat définit les échanges de données entre l'entreprise et la base de données communautaire, les processus détaillés mis en œuvre et les formats d'import export utilisés. »

ARTICLE 4

Les dispositions de l'article 7-2 intitulé « Cas particulier des grèves dans l'Entreprise » sont supprimées et remplacées par l'article 7-2 intitulé « Engagement de service et d'information par l'Entreprise », dont les dispositions sont les suivantes.

1. Plan de transport adapté

Conformément à la loi 2007-1224 du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs, en cas de perturbations significatives résultant d'un préavis de grève pour un jour donné, (hors cas de grève pour problèmes de sécurité publique consécutifs à des agressions de voyageurs ou de personnel de l'entreprise), l'entreprise s'engage à assurer 50% de l'offre de référence d'un jour normal sur l'ensemble de ces lignes.

Selon le niveau de conflictualité, l'entreprise met en place un plan de transport adapté, dont le niveau de service est de 50% de l'offre de référence pour l'ensemble de ces lignes. Le plan de transport adapté détermine l'amplitude et la fréquence des dessertes. Dans ce cas et lorsque l'indicateur de régularité existe, sa mesure est neutralisée.

En cas de grève entraînant des perturbations de plus d'une journée, l'entreprise s'engage à proposer aux voyageurs des moyens de substitution, dans la mesure de la disponibilité de ces derniers.

2. Plan d'information des voyageurs

L'entreprise s'engage à délivrer aux voyageurs, au plus tard 24 heures avant le début d'une perturbation prévisible, une information gratuite, précise et fiable par les différents médias (téléphone non surtaxé, internet si possible).

L'information sur les prévisions de circulation est affichée aux points d'arrêts et à bord des véhicules et disponible également auprès du centre d'informations téléphoniques de l'entreprise.

Les prévisions de service modifié sont transmises au STIF 24 heures avant leur mise en application.

L'information devra être actualisée pour prendre en compte l'évolution de la perturbation. L'entreprise élabore un plan d'information des voyageurs qui est basé sur :

- la fiabilité de la prévision annoncée 24 heures avant le début de la perturbation ;
- le respect du plan d'information des voyageurs joint en annexe 5 d.

3. Remboursement des voyageurs

En application de l'article 9 de la loi précitée, l'entreprise s'engage à rembourser les voyageurs porteurs d'abonnement hebdomadaires, mensuels ou annuels en cas de défaut d'exécution du plan de transport ou du plan d'information demandés par le STIF, lorsqu'elle est directement responsable de ce défaut d'exécution.

Ce remboursement des voyageurs est à la charge de l'entreprise. Ses modalités sont précisées dans l'annexe 5 e.

En cas de remboursement dans le cadre de l'application du présent article, les pénalités prévues à l'article 35-2 ne s'appliquent pas pour la période correspondant aux jours de remboursement.

4. Audits et contrôles

L'entreprise transmettra au STIF les données de référence permettant de vérifier l'exécution du plan de transport adapté et du plan d'information. Ces résultats sont transmis au STIF à J+10 après la fin de la grève et sont récapitulés dans le tableau de bord trimestriel.

L'exécution du service un jour de grève, les résultats transmis au STIF ainsi que les méthodes employées pour les recueillir pourront faire l'objet de missions d'audit à la demande du STIF. L'entreprise recevra communication des résultats obtenus. »

ARTICLE 5

Un article 12.3 *bis* intitulé « Cahier des charges relatif à la gestion communautaire des produits tarifaires » et rédigé comme suit est ajouté.

« Certains produits tarifaires sont gérés en commun par les exploitants des services de transports publics de voyageurs. L'Entreprise, par l'intermédiaire de son mandataire participe à la gestion communautaire de ces produits tarifaires.

L'annexe 8 ter, commune aux contrats entre le STIF et les transporteurs, décrit les modalités d'organisation de la gestion des activités communautaires de distribution des produits tarifaires, soit :

- la gestion des titres (spécification technique et fonctionnelle des supports, distribution et gestion de certains supports, distribution et gestion de certains contrats, distribution et gestion de certains droits tarifaires, gestion et développement du SIG NAVIGO) ;
- la gestion de la relation avec les clients porteurs de supports télébilletiques ;
- la gestion de l'interopérabilité (traitement des titres de transport, interopérabilité technique des équipements de distribution, validation et contrôle) ;
- la sécurité télébilletique. »

ARTICLE 6

Un article 12.3 *ter* intitulé « Conventions spécifiques » et rédigé comme suit est ajouté.

« Certains produits tarifaires, gérés en commun par les exploitants des services de transports publics de voyageurs, en raison de leur spécificité, n'entrent pas dans le cadre du cahier des charges mentionné à l'article 12-3 *bis* ci-dessus, mais sont l'objet de conventions spécifiques passées entre l'ensemble des transporteurs concernés, la ou les personne(s) morale(s) bénéficiaire(s) de ces produits, et le STIF. »

ARTICLE 7

Un article 12.3 *quater* intitulé « Mise en œuvre de nouveaux services ou canaux de distribution de produits tarifaires » et rédigé comme suit est ajouté.

« Cet article définit les modalités qui permettent aux entreprises de développer, expérimenter et mettre en œuvre de nouveaux services ou canaux de distribution à destination des voyageurs.

Les objectifs du STIF et de l'entreprise en matière de développement de nouveaux services sont les suivants :

- une qualité de service améliorée ;
- une image de transports publics modernes, en phase avec l'évolution des services dans la ville ;
- une communication compréhensible et une interface homme machine cohérent vis-à-vis des voyageurs ;
- un traitement équitable de l'ensemble des voyageurs ;
- une maîtrise des coûts de développement et d'exploitation sur l'ensemble de l'Ile-de-France.

1/ Conditions d'expérimentation

Tout test ou expérimentation concernant un nouveau service ou une nouvelle technologie ayant un impact prévisible sur le service offert aux voyageurs (en termes d'offre, de qualité de service, de tarification ou de vente de titre) doit faire l'objet d'une concertation avec le STIF préalable à toute mise en œuvre.

Cette concertation a pour objectifs :

- d'associer le STIF à l'expérimentation ;
- de confirmer l'intérêt de l'expérimentation vis-à-vis de la politique de distribution des produits tarifaires du STIF ;
- de vérifier que ce test est conforme aux exigences de service aux voyageurs définies par le STIF dans le cadre du présent contrat ;
- de coordonner les différentes initiatives ;
- de limiter les investissements redondants ;
- d'assurer une connaissance partagée de l'état de l'art entre le STIF et l'entreprise ;
- d'indiquer les normes et standards à des développements interopérables et pérennes.

Cette concertation prend également en compte les contraintes de confidentialité vis-à-vis des autres transporteurs.

Elle repose sur une démarche en trois temps :

1. Demande formalisée de l'entreprise au STIF avec le dossier de présentation de l'expérimentation (thème, panel, planning, liste des partenaires, conditions de généralisation éventuelle) et réunion préparatoire;
2. Remarques du STIF et demande de cadrage de l'expérimentation afin qu'elle soit en phase avec sa politique de distribution des produits tarifaires et coordonnée avec d'éventuelles démarches parallèles.

Plusieurs expérimentations pourront être lancées en parallèle avec différents transporteurs du moment qu'elles sont basées sur des périmètres différents, dans le cadre d'une approche fonctionnelle et technique ainsi que d'une communication cohérentes.

Le STIF, dans le cadre de sa mission de coordination et dans le respect des règles de confidentialité définies dans la convention, peut proposer la mutualisation des moyens mis en œuvre afin de favoriser la coopération entre les transporteurs, de diminuer les coûts d'investissement, de choisir les solutions les mieux adaptées aux besoins, de favoriser la lisibilité des moyens de vente pour les utilisateurs et d'anticiper la bonne interopérabilité des systèmes. Dans le cas de périmètres fonctionnels proches mais de démarches différentes, notamment en termes d'ergonomie, une évaluation comparative des résultats pourra être demandée.

3. Convention d'expérimentation

Cette convention d'expérimentation précise le périmètre fonctionnel et technique de l'expérimentation, la durée et le planning prévisionnels et les conditions de mise en œuvre.

Toute expérimentation est limitée dans le temps et les moyens (physiques et logiciels) mis en œuvre sont démontables à la fin de l'expérimentation.

A l'issue de l'expérimentation, l'entreprise en présente les résultats au STIF. Le STIF et l'entreprise décident des suites à donner à cette expérimentation. En particulier une nouvelle phase d'expérimentation réalisée sur un périmètre plus large et susceptible d'associer l'ensemble des transporteurs peut être décidée.

2/ Conditions de généralisation

Toute mise en œuvre d'un nouveau service ou d'une nouvelle technologie ayant un impact prévisible significatif sur le service offert aux voyageurs doit faire l'objet d'un accord entre les deux Parties, et fait l'objet d'un avenant au contrat.

L'entreprise ne peut se voir imputer les coûts induits par les initiatives des autres transporteurs, n'ayant fait l'objet d'aucun accord formel entre le STIF et l'ensemble des transporteurs. A titre d'illustration, ces coûts peuvent aussi bien être des coûts de développement, d'intervention sur les équipements que de service après-vente. »

ARTICLE 8

Un article 12.4 *bis* intitulé « Charte du système télébilletique Navigo » et rédigé comme suit est ajouté.

« La sécurité et l'interopérabilité du système télébilletique d'Ile-de-France, appelé « système Navigo », sont organisées dans une charte appelée « Charte du système télébilletique NAVIGO ».

L'Entreprise, par l'intermédiaire de son mandataire adhère à la charte du système télébilletique NAVIGO, jointe en annexe 8 bis du présent contrat, et s'engage à la respecter. Elle s'engage, en outre, à faire respecter ladite charte par toute personne, physique ou morale, qu'elle autorise à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du système Navigo, en intégrant des dispositions en ce sens dans les contrats qu'elle passe avec ces personnes. »

ARTICLE 9

Un article 28 bis intitulé « Compensations au titre des conventions spécifiques » et rédigé comme suit est ajouté.

« La liste des conventions spécifiques et les modalités de leur prise en compte dans le présent contrat sont fixées dans l'annexe 16 bis. »

ARTICLE 10

Le dernier alinéa de l'article 35.2 est supprimé et remplacé par les dispositions suivantes.

« Pour le calcul de la pénalité, il est tenu compte des non-grévistes bloqués par les grévistes en cas de refus d'intervention de la force publique après demande de l'Entreprise dans les conditions suivantes.

En cas de blocage, l'Entreprise transmet au STIF, avant le 31 décembre de l'année n, les pièces suivantes :

- le tableau de synthèse joint en annexe 5c complété, comprenant, par jour de grève,
 - le nombre de services conducteurs qui n'ont pu être réalisés,
 - le nombre de conducteurs grévistes correspondant à ces services,
 - le nombre de non-grévistes disponibles et qui auraient pu réaliser ces services,
 - dans le cas où on observerait de l'affrètement de services réguliers bloqué, le nombre de conducteurs de l'affrètement de services réguliers considérés comme non-grévistes ;

- un constat d'huissier par jour de grève décrivant la situation de blocage, avec la quantité de conducteurs grévistes bloquant le passage ;

- une demande écrite de l'Entreprise d'intervention de la force publique.

Le taux de réalisation des services de référence pour l'ensemble de la période de grève et pour l'ensemble des lignes, dit T_R , est calculé selon la formule suivante :

$$T_R = \frac{\Sigma \text{Nombre.de.Non-grévistes.disponibles.sur.la.période.de.grève}}{\Sigma \text{Nombre.de.services.à.réaliser.sur.la.période.de.grève}}$$

La pénalité P_B dite « de blocage », est calculée pour l'ensemble des lignes, selon la formule suivante :

$$P_B = P_{\text{Annexe5b}} \times (1 - T_R)$$

Avec

P_B = Prix en euros HT de la pénalité qui prend en compte le blocage des non-grévistes par les grévistes sur une période de grève donnée.

P_{Annexe5b} = Prix en euros HT de la pénalité pour non-réalisation de l'offre dans les cas de type B (Pénalité de l'article 35-2) déterminé en Annexe 5b sur une période de grève donnée.

T_R = Taux de réalisation des services à réaliser pour l'ensemble de la période de grève. »

ARTICLE 11

L'article 18.3 relatif à la contractualisation du niveau du point de référence est supprimé.

ARTICLE 12

A la liste des annexes sont insérées :

- « 5d « Plan d'information voyageur pour la continuité du service »
- « 5e « Modalités de remboursement des voyageurs pour le dispositif de continuité du service »
- « 8 bis – Charte du système télébilletique Navigo » ;
- « 8 ter – Cahier des charges relatif à la gestion communautaire des produits tarifaires » ;
- « 10 bis - Protocole sur les échanges de données entre l'entreprise et la base de données communautaire du STIF » ;
- « 16 bis – Liste des conventions spécifiques et impacts ».

ARTICLE 13

Les annexes 5b, 6, 7, 8 et 10 sont supprimées et remplacées par les annexes ci-jointes de même numéro.

ARTICLE 14

Les annexes 5c, 5d, 5e, 8 bis, 8 ter, 10 bis et 16 bis ci-jointes sont insérées au contrat.

ARTICLE 15

Le présent avenant entre en vigueur à compter du 1^{er} septembre 2008.

ARTICLE 16

Les articles du contrat non modifiés par le présent avenant et non contraires à ce dernier restent inchangés.

Fait à Paris, en 3 exemplaires, le

Le Syndicat des Transports
d'Ile-de-France

L'Entreprise

Visa du Mandataire

ANNEXE 16 BIS – LISTE DES CONVENTIONS SPECIFIQUES ET IMPACTS

1. Convention relative aux cartes de circulation Police

- Calcul des compensations

Compte tenu de ses caractéristiques, la carte de circulation police est assimilée à une carte Intégrale. La carte de circulation police fait l'objet de comptages et de compensations dans les mêmes conditions que la carte Intégrale.

ANNEXE 5 D PLAN D'INFORMATION VOYAGEUR POUR LA CONTINUITÉ DU SERVICE

1.1 - Le contenu et les délais du plan d'information

24 heures avant le début d'une perturbation importante, l'entreprise communique publiquement en informant de la nature, des localisations de la perturbation et des prévisions du niveau de service.

Le jour même de la perturbation, dès 6h30, une information précise est donnée sur les niveaux de service. Le début et la fin prévisionnelle de la perturbation devront être obligatoirement indiqués.

1.2 - Les supports

L'information doit être gratuite, précise et fiable. Tous les voyageurs n'ayant pas accès aux supports numériques, les moyens traditionnels de communication devront être associés aux moyens technologiquement plus récents afin que l'information soit diffusée le plus largement possible.

Les supports de communication sont les suivants :

- **une information téléphonique**
 - par un numéro non surtaxé permettant d'obtenir les fréquences et les amplitudes prévues pour la circulation des bus ;
- **une information à distance** sur internet sur le site de l'entreprise avec une information régulièrement mise à jour (dans le cas où l'entreprise dispose d'un site)
- **un affichage de l'amplitude horaire et de la fréquence des services aux principaux points d'arrêts** (représentant en cumulé 90% de la fréquentation des montées de la ligne dans un sens donné et points d'arrêts concernés par la perturbation) **et à bord des véhicules pour les lignes concernées.**

ANNEXE 5 E : MODALITES DE REMBOURSEMENT DES VOYAGEURS POUR LE DISPOSITIF DE CONTINUTE DU SERVICE

1.1- Principe général

En cas de grèves ou d'autres perturbations connues à l'avance, le client qui n'aura pu utiliser le titre de transport qu'il avait acheté, du fait d'un manquement imputable à l'entreprise dans la mise en œuvre soit du plan de transport, soit du plan d'information, pourra bénéficier du remboursement partiel ou total de ce titre selon les modalités décrites ci-dessous :

- pour les abonnements : les modalités et le montant de ce remboursement sont définis en fonction du type du titre et de la durée pendant laquelle son utilisation a été empêchée ;
- en ce qui concerne les billets : l'information donnée sur la perturbation, notamment en cas de grève, permet au client de choisir de ne pas voyager ce jour-là (et donc ne pas composer son titre de transport). Le billet (non composté) étant valable sur une longue période, il n'y a donc pas lieu de procéder au remboursement.

1.2- Inexécution avérée

L'inexécution sera appréciée pour l'ensemble des lignes de l'entreprise et pour chaque jour de grève.

En cas de non-respect du plan pendant au moins un jour durant la période de grève, le montant du remboursement clients est calculé en prenant en compte la totalité des jours de grève.

L'entreprise s'engage dans ce cas à rembourser les voyageurs porteurs d'abonnements hebdomadaires, mensuels ou annuels sur la base du prix public deux zones des titres et prorata-temporis du nombre de jours de grève rapporté au nombre de jours de validé de chacun des titres (7/30/365) avec un montant minimum de **trois euros par client pour la période de grève.**

Afin de faciliter le remboursement des clients, des formulaires de remboursement simples sont mis à la disposition des clients qui pourront les retourner à l'entreprise, soit au moyen d'enveloppes T fournies avec le formulaire, soit dans des endroits spécifiquement prévus à cet effet (gare routière, points de contact clientèle à proximité des lignes en grève,...).

Les clients sont remboursés par lettre-chèque.

ANNEXE 6 - AUTRES COMPOSANTES DE L'OFFRE

Les composantes traitées dans cette annexe sont les suivantes :

- A. Régularité et gestion des correspondances avec les modes ferrés (départs décalés)
- B. Information voyageurs, notamment en situation perturbée prévue ou imprévue
- C. Pôles d'échanges et gares routières
- D. Sécurité
- E. Accessibilité aux personnes à mobilité réduite
- F. Lutte contre la fraude
- G. Equipement et suivi des véhicules
- H. Attitude commerciale de l'entreprise et de ses personnels

Pour chacun des thèmes sont traités successivement :

- 1) Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'Entreprise
- 2) Les partenariats à mettre en œuvre par l'Entreprise, le cas échéant
- 3) Les informations devant être communiquées au STIF
- 4) La liste des indicateurs suivis dans le cadre du système qualité (les fiches indicateurs étant développées dans l'annexe 7)

A. Régularité et gestion des correspondances avec les modes ferrés

1. Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'Entreprise

La régularité est une priorité de l'Autorité Organisatrice.

Conformément au règlement d'exploitation, l'Entreprise doit respecter les horaires.

En particulier, il ne doit pas y avoir de passage en avance par rapport aux horaires affichés.

Pour cela, l'Entreprise gère la régulation aux points d'arrêts prévus à cet effet, notamment à l'aide de son SAEIV (Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs) lorsque celle-ci en est équipée.

Cas des départs décalés

La mise à disposition par les opérateurs publics d'une information en temps réel en gare et station sur l'heure de passage des trains, RER et lignes du réseau SNCF Ile-de-France doit permettre l'amélioration de la correspondance avec les bus et cars sur le réseau routier, notamment en fin de service lorsque l'offre est moins dense.

Dans les cas où l'Entreprise a conclu un accord avec le transporteur ferré pour disposer de l'information en temps réel ou si la gare est équipée de l'information déportée, l'Entreprise s'engage à mettre en place des départs décalés dans les conditions suivantes : donner aux conducteurs la consigne d'exploitation de différer leur départ jusqu'à 5 minutes par rapport à l'horaire affiché dès lors que cela ne perturbe pas le service rendu aux clients.

Cette obligation de retarder le départ ne s'applique pas aux tranches horaires des lignes disposant d'une fréquence moyenne inférieure ou égale à 10 minutes.

2. Les partenariats à mettre en œuvre

La régularité relève d'une compétence partagée. Les conditions de circulation et d'arrêts des véhicules sur le réseau routier sont de la compétence des collectivités locales qui mettent en place des programmes d'aménagements de voirie et de priorités aux feux.

L'Entreprise s'engage :

- à répondre aux sollicitations des collectivités et à participer aux processus formalisés qu'elles mettent en œuvre pour améliorer la vitesse et la régularité ;
- à promouvoir et accompagner les démarches ayant un impact sur la rapidité et la ponctualité, en sensibilisant les collectivités locales sur la suppression des points durs et l'importance du partage de la voirie.

A l'issue d'opérations majeures pour lesquelles il est montré qu'elles se traduisent par des gains de productivité, l'Entreprise évalue ces gains. Elle propose au STIF des mesures d'amélioration de la qualité de service et/ou de développement de l'offre permettant de les réinvestir. Il est tenu compte de l'impact de ces éléments dans l'analyse de l'exécution du contrat.

3. Informations communiquées au STIF

- Synthèse dans le rapport annuel des actions engagées sur la thématique régularité et gestion des correspondances, ainsi que des actions d'adaptation de l'offre et de qualité prises suite aux opérations d'aménagements majeurs réalisées par les collectivités.

4. Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

- Régularité : une méthode de mesure de cet indicateur sera définie en cours de contrat et la mesure sera effectuée par l'Entreprise si elle dispose du SAEIV le permettant.

B. Information des voyageurs

L'information des voyageurs concerne :

- l'information théorique aux points d'arrêts et à bord du véhicule ;
- l'information circonstancielle et temps réel aux points d'arrêts et à bord du véhicule ;
- l'information en cas de situations perturbées prévues ou imprévues ;
- l'information multimodale afin de favoriser les correspondances ;
d'un mode à l'autre et l'usage du transport public en général.

La définition du Schéma directeur d'information voyageurs (SDIV) permet au STIF d'avoir une politique d'ensemble relative à l'information voyageur au niveau du territoire francilien, partagée par l'ensemble des acteurs. Son application sera progressive, et les premières notions opérationnelles sont intégrées dans le cadre du présent contrat. Les autres le seront en tant que de besoin par voie d'avenants conformément à l'article 52-2 du contrat.

1. Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'Entreprise

L'Entreprise met en œuvre les moyens nécessaires à l'élaboration, la mise à jour et la maintenance de l'information, et assure le bon état de marche des équipements permettant sa diffusion.

Sur l'information théorique aux points d'arrêts et à bord du véhicule

Information théorique aux points d'arrêt

- Tous les points d'arrêts sont équipés de l'information suivante, lisible et à jour : nom de l'arrêt, nom de l'Entreprise ou le nom du réseau avec indication des coordonnées de l'entreprise (au minimum adresse ou n° de téléphone), code et schéma de la ligne ou le plan du réseau avec le nom de tous les arrêts desservis par la ligne et indication de la destination:
- Le point d'arrêt présente les horaires de l'une ou l'autre au moins des manières suivantes :
 - les horaires de passage aux arrêts voyant plus de 75 voyageurs montants / jour et aux arrêts terminus de la ligne, ou, si leur nombre est manifestement trop important, les horaires de passage aux arrêts majeurs, sans que l'intervalle entre deux arrêts renseignés ne puisse être supérieur à 10 minutes;
 - les horaires de passage à l'arrêt, ou, de manière exceptionnelle, la fréquence et l'amplitude pour les lignes à très forte fréquence.

Information théorique à bord du véhicule

- Les véhicules doivent comporter les équipements prévus au règlement d'exploitation et notamment :
 - Equipement extérieur : sur la face avant, code ligne et nom du terminus vers lequel il se dirige ;
 - Equipement intérieur : tarifs en vigueur et schéma de ligne indiquant les arrêts ou plan du réseau avec le nom de tous les arrêts desservis par la ligne, affichés ou à disposition des voyageurs auprès du conducteur pour les véhicules non affectés.

Sur l'information circonstancielle et temps réel aux points d'arrêts et à bord du véhicule

- Pour les entreprises équipées de dispositifs d'information circonstancielle et temps réel, sonore ou visuelle, aux points d'arrêts ou embarqués : l'Entreprise met en œuvre les moyens nécessaires à l'élaboration, la mise à jour et la maintenance de l'information temps réel, et assure le bon état de marche des équipements permettant sa diffusion.

Sur l'information en cas de situation perturbée prévue ou imprévue

- En cas de situations perturbées, l'Entreprise s'engage à donner le plus rapidement possible une information à ses clients dans les véhicules et/ou aux points d'arrêts et à le signaler dans les meilleurs délais à son centre d'informations téléphoniques.
 - En cas de perturbations prévues (travaux, manifestations, déviations, ...) :

- L'Entreprise s'engage à diffuser, par affichage (ou information temps réel, le cas échéant), l'origine, la nature, le début et la fin prévisionnelle de la perturbation aux points d'arrêts principaux (points d'arrêt représentant en cumulé 90% de la fréquentation des montées de la ligne dans un sens donné) et aux points d'arrêt spécifiquement concernés :
 - au moins 24 heures avant la perturbation lorsque celle-ci est connue de l'Entreprise depuis 72 heures ;
 - au moins 12 heures avant la perturbation lorsque celle-ci est connue entre 24h et 72h à l'avance ;

L'Entreprise s'engage à supprimer l'affichage aux points d'arrêts dans les 72h suivant la fin de la perturbation.

- L'Entreprise s'engage également à diffuser, par affichage (ou information temps réel, le cas échéant), l'origine, la nature, le début et la fin prévisionnelle de la perturbation à bord des véhicules de la (ou les) ligne(s) concernée(s).
 - au moins 24 heures avant la perturbation lorsque celle-ci est connue de l'entreprise depuis 48 heures ;
 - au moins 6 heures avant la perturbation lorsque celle-ci est connue entre 24h et 48h à l'avance ;

L'Entreprise s'engage à supprimer l'affichage à bord des véhicules dans les 48h suivant la fin de la perturbation.

- En cas de perturbations imprévues :

- L'Entreprise s'engage à donner la consigne aux conducteurs d'informer oralement les voyageurs à bord du véhicule sur la nature de la perturbation et ses conséquences sur l'offre.

Sur l'information multimodale

- Cf. partenariat à mettre en œuvre ci-dessous
- Cf. information dans les pôles d'échange et gares routières : § C

2. Les partenariats à mettre en œuvre

- Information aux points d'arrêt :

Pour la mise en œuvre de ses engagements relatifs à l'information aux points d'arrêt, l'Entreprise se rapproche autant que de besoin de la collectivité locale compétente.

- Information multimodale (sites du STIF)

L'Entreprise participe aux politiques intermodales d'information sur les services de transport.

Elle a l'obligation de fournir les informations suivantes nécessaires à l'alimentation de la base de données communautaire du STIF dès lors que les outils de saisie le permettent techniquement :

- informations d'offre théorique exhaustive (présence de toutes les lignes, de tous les horaires et des correspondances, avec les réseaux ferrés et au sein du réseau)
- code STIF de la ligne inscrit au plan de transport et localisation géographique des points d'arrêt
- informations sur les équipements d'accessibilité du réseau : accessibilité de la ligne, des points d'arrêt, annonces sonores ou visuelles dans les véhicules
- information tarifaire (zone carte orange du point d'arrêt, sectionnement par sous-ligne) pour les lignes ou il est nécessaire d'utiliser plusieurs ticket t+

Elle a l'obligation d'actualiser les données pré-citées au moins deux fois par an, même si l'offre est inchangée, ainsi qu'à chaque modification significative de l'offre (ajout ou modification de dessertes et, en particulier, modification de l'itinéraire desservi). Les modifications doivent être envoyées le plus tôt possible et, au plus tard, trois semaines avant la date d'application.

Infomobi est réputé alimenté par le STIF et les entreprises et donc concerné par les engagements qui précèdent.

L'Entreprise s'efforce de communiquer également les informations circonstanciées avec incidence majeure sur l'offre, soit par une interface avec un outil métier, soit en communiquant par moyen électronique les informations papier diffusées dans les véhicules ou aux points d'arrêt.

Toute utilisation de l'information communautaire par des systèmes d'information sur site ou hors site doit porter la marque communautaire.

Les entreprises ayant leur site internet d'information sur leurs services sont tenues de mettre un lien vers le site d'information multimodale et multi opérateurs du STIF et d'en faire figurer la nature.

3. Informations communiquées au STIF

- Bilan annuel du déploiement des systèmes d'information dynamique aux points d'arrêts et embarqués.
-

4. Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

- Information théorique aux points d'arrêts.
(y compris information en cas de situation perturbée prévue)
- Information théorique à bord du véhicule.
(y compris information en cas de situation perturbée prévue)

C. Pôles d'échanges et gares routières

1. Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'Entreprise

Afin de favoriser l'intermodalité et l'information des voyageurs au sein des pôles d'échanges et gares routières pour faciliter les liaisons intermodales, l'Entreprise connaît le cahier de référence du STIF sur les gares routières et s'engage sur les points suivants :

Adaptation des horaires pour assurer les correspondances

- Elle s'informe auprès des réseaux lourds pour adapter ses horaires au plus près de l'offre ferrée.
- Elle met en place des départs décalés dans les conditions décrites au § A.

Information

- Elle met à disposition de chaque gestionnaire de gare du mode ferré (RATP ou SNCF):
 - un plan de réseau,
 - une information horaire à destination des agents du réseau ferré.
- Elle met à disposition du gestionnaire unique de pôle, s'il existe, les contenus d'information théorique, circonstanciels et temps réel nécessaires à l'information des voyageurs. Dans le cas contraire, l'information théorique, circonstancielle et en temps réel au point d'arrêt est de la responsabilité de l'Entreprise.
- Elle favorise l'installation de kiosques et de centre d'accueil et d'information dans les gares routières.
- Dans les gares routières équipées en systèmes dynamiques permettant de diffuser des informations événementielles, des durées de temps d'attente et les horaires d'arrivée des trains, l'Entreprise s'engage à transmettre l'information dépendant d'elle et, si elle est gestionnaire du pôle, à assurer communication de ces informations.

Points d'arrêt

- L'Entreprise utilise les points d'arrêts situés en gare routière.

2. Les partenariats à mettre en oeuvre

- L'Entreprise s'engage plus généralement à participer aux démarches partenariales avec les autres transporteurs et collectivités qui visent à la mise en oeuvre d'une information multimodale dans les gares routières et pôles d'échange.
- L'Entreprise prend part à la bonne gestion de la gare routière. Elle respecte le règlement intérieur de la gare routière afin de favoriser son bon fonctionnement et de préserver la sécurité de voyageurs (ex : stationnement aux emplacements prévus à cet effet ...).
- L'Entreprise contribue enfin à l'amélioration de la qualité des prestations apportées dans les gares routières en prenant part aux études pilotées par le STIF et aux études concernant le Plan de Déplacements Urbains (PDU) et ses déclinaisons locales (PLD).

3. Informations communiquées au STIF

- Etat annuel des participations aux actions d'amélioration de l'intermodalité et de l'information voyageurs au sein des pôles d'échanges et gares routières : démarches partenariales entre transporteurs et collectivités, diffusion de contenu d'information sur des panneaux multimodaux, ...

4. Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

Pas d'indicateur suivi dans le cadre du système qualité.

D. Sécurité

1. Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'Entreprise

Assurer la sécurité des personnes et des biens est un objectif prioritaire pour le STIF et les opérateurs de transports.

Les actions menées dans le cadre de la sécurisation des réseaux de surface s'inscrivent dans une politique publique globale de sécurité dont la responsabilité est partagée entre l'Etat, les collectivités locales et le STIF.

L'Entreprise s'engage à déployer des moyens d'action dans le cadre des politiques définies.

La politique de sécurisation des réseaux s'appuie notamment sur deux moyens d'action qui concernent les entreprises de transport : le maintien d'une présence humaine rassurante et le déploiement d'équipements dédiés.

- La présence de personnel dédié à la sécurisation des réseaux a pour double effet de rassurer le conducteur et la clientèle afin que les trajets se déroulent dans les meilleures conditions. Compte tenu des conditions particulières d'exercice de ce type de profession, l'Entreprise doit veiller à la professionnalisation de ce personnel, en lui assurant un plan de formation adapté. L'Entreprise peut s'appuyer sur le projet de service consacré aux agents de médiation rédigé par OPTILE, pour être accompagnée dans l'encadrement de ce type de personnel.
- En ce qui concerne les biens et matériels, l'Entreprise met en place les moyens nécessaires pour assurer le bon fonctionnement des équipements de sûreté et garantit dans les meilleurs délais les réparations et la remise en état des biens et matériels dont elle a la responsabilité lorsque ceux-ci ont subi des dégradations.

2. Les partenariats à mettre en oeuvre

Afin de mettre en place une politique de sécurité coordonnée avec les actions locales, l'Entreprise s'engage à contribuer aux actions partenariales menées par les pouvoirs publics, les collectivités territoriales et l'Autorité organisatrice, visant à améliorer la sécurité.

L'Entreprise participe à ces actions afin de renforcer les relations entre les différents opérateurs, dans le but d'améliorer l'assistance aux conducteurs à la clientèle, et la rapidité d'intervention de la force publique.

Dans les territoires concernés par des dispositifs « Politique de la Ville », l'Entreprise peut, pour se faire, être accompagnée par les dispositifs spécifiques mis en place par le STIF (cf. dispositifs de renforcement de la présence humaine sur les réseaux de surface et de l'offre).

Elle y participe en liaison avec les collectivités locales, ainsi qu'en collaboration avec les représentants de la force publique par l'intermédiaire des dispositifs locaux de sécurité (CLS transports- CDSTC).

3. Informations communiquées au STIF

L'Entreprise transmet un bilan annuel qui devra comporter les informations suivantes :

- Informations concernant la sécurisation des personnes
 - Effectifs dédiés à l'humanisation du réseau (agents d'ambiance, contrôleurs)
 - Nombres d'interventions des équipes de sécurisation et des forces de l'ordre
 - Atteintes physiques aux personnes (agents, clients)
 - Ratio atteintes physiques / nombre de voyageurs
 - Cessations partielles ou totales d'activité dues à des problèmes de sécurité par ligne
- Informations concernant les équipements et biens
 - Etat annuel du déploiement des équipements en vidéosurveillance
 - Taux d'équipement en matériel dédié à la sécurisation (vidéosurveillance, radiolocalisation...) et état du parc
 - Etat des lieux sur la dégradation des biens
 - Nombre d'enregistrements d'incidents par caméras de vidéosurveillance embarquées mis à disposition des autorités compétentes

- Bilan présentant les problèmes rencontrés, l'action menée (tant au niveau de la prévention que de la répression) ainsi que les perspectives d'évolution.

4. Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

Pas d'indicateur en tant que tel suivi dans le cadre du système qualité mais lien avec les indicateurs Disponibilité des Equipements (à terme intégration des équipements de sûreté), Etat et netteté intérieurs et extérieurs des véhicules et Taux de contrôle traités aux §G. et F.

E. Accessibilité aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR)

L'accessibilité des PMR constitue une priorité du STIF, renforcée par les nouvelles obligations fixées par la loi 2005-102 11 du février 2005 pour "l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées". Il est prévu un délai de 10 ans pour rendre accessibles les services de transport public. En partenariat avec le STIF et les autres collectivités publiques, l'Entreprise met en oeuvre les moyens pour que l'objectif d'accessibilité soit atteint dans les délais impartis.

Conformément à la loi précitée, un schéma directeur d'accessibilité est en cours de préparation par le STIF. En fonction de ses conclusions et des préconisations qui y seront développées, de nouveaux engagements pourraient être définis et intégrés au cahier des charges avec prise d'effet conformément aux dispositions de l'article 52.2 du contrat.

1. Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'Entreprise

- Le matériel roulant accessible adéquat est déployé en priorité sur les lignes sur lesquelles existent des points d'arrêts aménagés pour les PMR sans préjudice des contrats avec les collectivités locales.
- Les véhicules neufs sont accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite.
- Les équipements d'information sonore et visuelle déployés à bord des véhicules le cas échéant sont maintenus en bon état de fonctionnement.
- Tout équipement subventionné par le STIF est conforme avec les prescriptions du cahier de Référence du STIF.

2. Les partenariats à mettre en oeuvre

- L'Entreprise s'engage à participer aux réunions pilotées par la collectivité locale gestionnaire de la voirie et à être force de proposition en collaboration avec les associations représentatives pour :
 - examiner les lignes à équiper et les arrêts à aménager,
 - faire un diagnostic terrain (en présence des associations et du gestionnaire de voirie) de l'accessibilité des points d'arrêt, afin de déterminer précisément les aménagements nécessaires (participation au diagnostic de l'état d'accessibilité du point d'arrêt et propositions d'aménagements).
- Elle participe aux études initiées par le STIF ou les collectivités locales de diffusion sonore aux arrêts sous une forme adaptée aux non-voyants et mal-voyants pour les points les plus fréquentés ou les plus pertinents, particulièrement pour les perturbations prévues ou imprévues.

3. Informations communiquées au STIF

- Bilan annuel :
 - du nombre de véhicules équipés de dispositif d'aide à l'embarquement
 - du nombre de points d'arrêts accessibles et du nombre de points d'arrêt restant à rendre accessibles
 - du nombre de points d'arrêt dotés d'un système d'information dynamique adapté aux personnes à mobilité réduite
 - du nombre d'UFR empruntant les lignes équipées de véhicules adaptés (par ligne)
 - de la formation éventuelle des conducteurs à l'accueil/prise en charge des PMR en particulier des UFR (type de formation donnée, associations représentatives impliquées, durée de la formation, fréquence de la formation).

4. Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

Disponibilité des Equipements (palettes) au § G.

F. Lutte contre la fraude

1. Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'Entreprise

L'Entreprise met en œuvre les moyens de contrôle et de prévention appropriés pour la lutte contre la fraude.

Elle s'engage à :

- mettre en place les équipements et agents nécessaires au contrôle des titres de transport et poursuivre ou faire poursuivre conformément aux textes en vigueur les voyageurs en infraction. Les règles et le montant de l'amende encourue doivent être affichées à bord des véhicules ;
- assurer une norme minimale d'effort de contrôle (1 contrôleur par tranche de 7000 voyageurs / jour) ;
- mettre en place des équipes d'au minimum 2 agents de contrôles par véhicule contrôlé ; ces agents peuvent être recrutés en interne ou faire partie d'une structure externe ;
- adapter l'intensité des contrôles par période horaire en fonction des pics de fraude qui sont historiquement constatés (heure de pointe, soirée, week-end) ;
- assurer au personnel en place des formations régulières, notamment sur les différents aspects de la lutte contre la fraude ;
- conduire des actions d'information des voyageurs sur les titres de transports existants et sur les sanctions passibles en cas de fraude ;
- conduire, dans la mesure du possible, des opérations ciblées et sécurisées (afin de sécuriser les opérations de contrôle et de diminuer le phénomène de fraude, certaines opérations peuvent être menées conjointement avec la police), ces opérations nécessitant un accroissement ponctuel du personnel de contrôle.

2. Les partenariats à mettre en œuvre

Dans les territoires concernés par des dispositifs « Politique de la Ville », l'Entreprise peut être accompagnée par les dispositifs spécifiques mis en place par le STIF (cf. dispositif de renforcement de la présence humaine sur les réseaux de surface).

3. Informations communiquées au STIF

- Aspect quantitatif de la fraude
 - nombre et taux de fraudeurs constatés
 - nombre et taux de fraudeurs réels estimés en cas d'enquête réalisée par l'Entreprise
 - courbe de l'évolution de la fraude constatée sur l'année écoulée et si elle existe sur les 5 dernières années
 - information de synthèse sur la saisonnalité de la fraude par tranche horaire et période (semaine, soirée, week-end)
- Aspect financier de la fraude
 - coûts constatés et/ou réels estimés (perte de recette)
 - coûts des moyens mis en place pour lutter contre la fraude
 - taux et coûts de recouvrement des amendes
- Action sur la fraude et prévention
 - Action sur les causes externes au transport (ex : comportement sportif, ludique, effets de bande, attitude de défi, ...)
 - Action sur les causes internes au transport (ex : pièges tarifaires, obstacles matériels, ...)
 - Moyens humains et matériels mis en œuvre pour lutter contre la fraude
 - Bilan des actions mises en place et perspectives

4. Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

- Taux de contrôle

Au-delà de l'indicateur Taux de contrôle, lien avec les indicateurs Disponibilité des Equipements (valideurs et à terme intégration des équipements de sûreté) et Attitude Conducteur traités aux § G. et H.

G. Equipement et suivi des véhicules

1. Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'Entreprise

- Les véhicules doivent être équipés de l'ensemble des équipements embarqués nécessaires au transport des voyageurs dans des conditions de voyage optimales :
 - Valideurs de titre de transport
 - Boutons de demande d'arrêt ou affichette indiquant la démarche à suivre
 - Bouton de commande de porte lorsqu'ils existent
 - Palettes ou dispositifs d'aide à l'embarquement des personnes à mobilité réduite (au fur et à mesure du déploiement de ces équipements)
 - Equipements de sûreté (au fur et à mesure du déploiement de ces équipements)
- L'Entreprise est responsable de la gestion et du maintien en état de marche des véhicules et des équipements embarqués, y compris télébilletiques, afin qu'ils offrent en permanence les meilleures conditions d'utilisation, de confort et de propreté.

2. Les partenariats à mettre en œuvre

Pas de partenariats à mettre en œuvre pour cette composante.

3. Informations communiquées au STIF

- Les informations nécessaires au suivi des équipements et des véhicules sont intégrées à l'Etat de Parc (cf. annexe 9).

4. Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

- Taux de disponibilité des valideurs, commandes d'arrêts, boutons de porte, palettes, ...
- Etat et netteté intérieure et extérieure des véhicules

H. Attitude commerciale de l'Entreprise et de ses personnels

1. Le niveau attendu par le STIF et l'engagement de l'Entreprise

- L'Entreprise et ses personnels adoptent en toute occasion une attitude commerciale, conscients de leur contribution à l'image du service public qu'ils représentent.
- Plus particulièrement :
 - L'Entreprise s'engage à mettre en place un dispositif pour répondre aux demandes d'information et aux réclamations des clients, qu'elle soient écrites, orales ou via un support électronique (e-mail, site Internet, ...).
 - En présumant de la bonne foi du client et en répondant à toutes les réclamations de façon personnalisée et cohérente, dans un délai inférieur à 30 jours par rapport à la date de réception de la réclamation
 - En informant, *a minima*, le client des suites donnée à sa réclamation ... voire en présentant des excuses / réparant l'erreur quand le client a subi un préjudice.
 - L'Entreprise s'engage à analyser et exploiter les informations issues des réclamations clients pour mettre en place des actions correctives et préventives et améliorer ainsi la qualité de service.
 - L'utilisation de moyens audio-visuels à bord de véhicules ne devra pas occasionner de gêne pour les voyageurs. En particulier, le conducteur est tenu de réduire le niveau sonore à la demande d'un voyageur.
 - Les conducteurs de l'Entreprise ne doivent en aucun cas fumer, téléphoner pour leur convenance personnelle, parler avec des clients ou des collègues, durant le trajet.
 - Ils respectent les gestes commerciaux suivants :
 - Arrêt au trottoir à une distance permettant l'entrée et la sortie du véhicule sans descendre sur la chaussée (sous réserve de l'existence d'un trottoir et de l'absence d'obstacle)
 - Regard porté au voyageur accédant par la porte avant et à son titre de transport lorsqu'il le lui présente
 - Vente de titre au détail et rendu de monnaie (sauf disposition relative à la nécessité de faire l'appoint pour le voyageur)
 - Respect des arrêts demandés (lorsqu'ils sont autorisés) et contrôle que tous les voyageurs sont descendus avant la fermeture des portes
 - Port de la tenue de l'Entreprise ou, à défaut, d'une tenue correcte et soignée
 - Réponse aux questions des clients avec une attitude courtoise
 - Information des voyageurs sur les tarifs, les horaires et les lignes en correspondance.
 - Les conducteurs de l'Entreprise sont formés à la conduite et adoptent une conduite souple et adaptée au profil et à l'environnement de la ligne.

2. Les partenariats à mettre en oeuvre

Pas de partenariats à mettre en oeuvre pour cette composante.

3. Informations communiquées au STIF

- Bilan annuel du suivi des réclamations et actions correctives mises en place.
- Plan de formation des personnels de l'entreprise sur l'attitude commerciale et la conduite.

4. Indicateurs suivis dans le cadre du système qualité

- Attitude du conducteur
- Confort de conduite
- Réponse aux réclamations

ANNEXE 7 - SYSTEME DE QUALITE DE SERVICE ET INDICATEURS

(Définition des indicateurs – Définition des principes de mesures.
- Niveaux de références et niveaux objectifs pour calcul du bonus-malus)

Sont décrits ci-après les principes communs à l'ensemble des indicateurs ainsi que le système de mesure détaillé pour chacun des 9 indicateurs faisant *a minima* l'objet d'un suivi et éventuellement d'une incitation financière (une fiche par indicateur).

Sur la régularité et la gestion des correspondances

1/ Régularité

Sur l'information

2/ Information théorique aux points d'arrêts
(y compris information en cas de situation perturbée prévue)

3/ Information théorique à bord du véhicule
(y compris information en cas de situation perturbée prévue)

Sur la lutte contre la fraude

4/ Taux de contrôle

Sur l'équipement et le suivi des véhicules

5/ Taux de disponibilité des valideurs, commandes d'arrêts, boutons de porte, palettes

Sur le confort et la netteté / propreté des véhicules

6/ Etat et netteté intérieurs et extérieurs des véhicules

Sur l'attitude commerciale de l'Entreprise et de ses salariés

7/ Attitude du conducteur

8/ Confort de conduite

9/ Réponse aux réclamations

PRINCIPES COMMUNS A L'ENSEMBLE DES INDICATEURS

Méthode de mesure

En fonction du type d'indicateur, les mesures peuvent être réalisées soit de manière exhaustive, soit par échantillonnage.

Les mesures par échantillonnage doivent être effectuées par des « clients mystère » qui sont:

- soit des enquêteurs internes de l'entreprise (auto-contrôle de l'Entreprise)
- soit des enquêteurs externes d'un Bureau d'Etude
- *Dans tous les cas où les enquêtes sont effectuées en interne par l'Entreprise, celle-ci s'engage à mettre à disposition du STIF le planning des enquêtes, dans des délais suffisants afin que celui-ci puisse organiser des visites de contrôle et s'assurer de la fiabilité des résultats issus de cet auto-contrôle.*

Les observations peuvent être de différents types :

- Des observations « postées », aux points d'arrêt
- Des observations « embarquées », à bord des véhicules
- Des dispositifs ad-hoc de suivi de la qualité, définis pour certains indicateurs

A l'occasion d'une observation, les mesures de plusieurs indicateurs peuvent être mutualisées :

- Lors d'une observation à un point d'arrêt, l'enquêteur peut par ex. mesurer simultanément les points suivants : information théorique aux points d'arrêts et situation inacceptable en cas de situations perturbées prévues.
- Lors d'une observation à bord d'un véhicule, l'enquêteur peut par ex. mesurer simultanément les points suivants : information théorique à bord du bus, situation inacceptable en cas de situations perturbées prévues, disponibilité des équipements embarqués, confort de conduite, état et netteté extérieurs et intérieurs du bus et attitude du conducteur.

Plan de sondage

Définition des unités d'œuvre

- Point d'arrêt : nombre d'arrêts physiques identifié dans la base d'information communautaire au 1^{er} janvier de l'année N
- Conducteur : nombre de conducteurs équivalent temps plein lignes régulières du rapport annuel de l'année N-1 (exploité en direct et en affrété)
- Véhicule : nombre de véhicules lignes régulières déclaré dans le parc au 1^{er} janvier de l'année N, hors véhicules de réserve.

Nombre de mesures par unité d'œuvre (point d'arrêt, conducteur et véhicule)

- Pour les petites entreprises, jusqu'à 50 : deux mesures par unité d'œuvre et par an
- Pour les autres entreprises :
 - De 50 à 100 : 100 mesures par an
 - Au delà de 100 : une mesure par unité d'œuvre et par an

Nombre d'unité d'œuvre différente à mesurer

- Point d'arrêt : 100% de l'unité d'œuvre
- Conducteur : 90% du nombre d'unité d'œuvre
- Véhicule : 90% du nombre d'unité d'œuvre

Pour les enquêtes en ligne, les observations doivent être réalisées en respectant un principe de représentativité HP/HC et semaine/WE et de contrôle de chaque individu statistique (arrêt et véhicule) au moins une fois dans l'année.

Calcul du résultat de l'indicateur

Pour chaque indicateur, le résultat est un taux de conformité calculé en % en rapportant le nombre d'observations conformes au service de référence, au nombre d'observations totales.

REGULARITE

Indicateur 1- Régularité

Service de référence

1/ Situation normale	
♦ Le voyageur voit arriver le véhicule dans la plage suivante par rapport à l'horaire théorique (H) : [H; H + 5 minutes], aux points d'arrêts principaux (points d'arrêt représentant en cumulé 90% des montées de la ligne dans un sens donné).	Pour que l'indicateur soit conforme cet unique critère doit être conforme. En cas de non-conformité sur ce critère, l'indicateur est non-conforme.
2/ Situations inacceptables	
1- Passage en avance 2- Constat d'un retard supérieur à 15 minutes du fait de l'Entreprise (au cas où plusieurs retards auraient la même cause, il est constaté 1 seule situation inacceptable par ligne et par jour)	

Méthode de mesure et plan de sondage

Exhaustive et interne si l'Entreprise est équipée d'un SAE le permettant.

En l'absence de SAE le permettant, cet indicateur est complexe à mesurer car :

- il nécessite un nombre d'observations élevé pour être fiable et opposable à des tiers
- il nécessite un traitement des résultats pour différencier les retards liés à des causes internes à l'entreprise de ceux liés à des causes externes sur lesquelles l'Entreprise ne peut pas intervenir (manifestations, travaux, ...)

En conséquence, une méthode de suivi doit être définie au plus tard en 2008 en relation avec les Entreprises pour une mise en œuvre en 2009.

INFORMATION DES VOYAGEURS

Indicateur 2- Information théorique aux points d'arrêt (y compris information en cas de situation perturbée prévue)

Service de référence

1/ Situation normale	
<p>A chaque point d'arrêt, le voyageur dispose au minimum de toutes les informations suivantes lisibles et à jour :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ le nom de l'arrêt ◆ le nom de l'entreprise ou le nom du réseau avec indication des coordonnées de l'entreprise (au minimum adresse ou n° de téléphone) ◆ le code de la ligne ◆ le schéma de la ligne ou le plan de réseau avec le nom de tous les arrêts desservis par la ligne ◆ l'indication de destination ◆ les horaires de passage à l'arrêt, <p>ou de manière exceptionnelle pour les lignes à forte fréquence, la fréquence et l'amplitude de la ligne</p> <p><u>ou</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ les horaires de passage aux arrêts voyant plus de 75 voyageurs montants / jour et aux arrêts terminus de la ligne <p>ou lorsque le nombre de ces arrêts est manifestement trop important, les horaires de passage aux arrêts majeurs avec un temps de parcours maximum de 10 minutes entre deux arrêts renseignés et aux arrêts terminus de la ligne</p>	<p>Pour que l'indicateur soit conforme, chacune des 5 informations doit être présente, lisibles et à jour.</p> <p>Si une seule des informations est absente, illisible ou non mise à jour, l'indicateur est non-conforme</p>
2/ Situations inacceptables	
<p>3- Lors d'une situation perturbée prévue sur une ligne, le voyageur n'est pas informé sur l'origine, la nature, le début et la fin prévisionnelle de la perturbation, aux points d'arrêts principaux (points d'arrêt représentant en cumulé 90% de la fréquentation des montées de la ligne dans un sens donné) et aux points d'arrêt spécifiquement concernés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il n'y a pas d'affichage à ces arrêts au moins 24 heures avant la perturbation alors qu'elle est connue de l'entreprise depuis 72 heures ; - Il n'y a pas d'affichage à ces arrêts au moins 12 heures avant la perturbation alors que l'entreprise en a eu connaissance entre 24h et 72h à l'avance ; - L'information n'est pas supprimée dans les 72h suivant la fin de la perturbation. 	

Objectif de conformité :

Il est commun à toutes les entreprises concernées par le Cahier des charges régional.

80%

La valeur du point de référence actualisée pour chaque année est définie à la mesure du point de référence la première année.

Méthode de mesure

Enquête Client Mystère

Observations aux points d'arrêts

Afin de pouvoir mesurer la situation inacceptable, l'enquêteur devra avoir à sa disposition la liste des perturbations prévues et des arrêts impactés et vérifier la présence de l'information écrite aux points d'arrêts principaux et concernés lors de son parcours.

Pour les mesures relatives aux points d'arrêt, ce résultat est ensuite pondéré du nombre de voyageurs correspondants : nombre de montées au point d'arrêt sur un jour type dans un sens donné, pour la ligne enquêtée ; donnée issue des comptages réalisés par le STIF (les points d'arrêts communs à plusieurs lignes font l'objet d'une mesure par ligne).

Exonérations

Les points d'arrêts qui n'ont pas d'équipement permettant l'affichage des informations aux voyageurs sont exclus du calcul du résultat de l'indicateur. Ils seront alors repérés et listés pour figurer dans l'annexe 7 bis.

Par ailleurs si l'entreprise n'est pas responsable de l'absence d'information, du caractère obsolète ou illisible des informations, la non-conformité ne sera pas retenue si l'entreprise apporte la preuve de sa non responsabilité.

Indicateur 3- Information théorique à bord du véhicule
(y compris information en cas de situation perturbée prévue)

Service de référence

1/ Situation normale	
Le voyageur dispose au minimum de toutes les informations suivantes relatives à la ligne, lisibles et à jour :	<p>Pour que l'indicateur soit conforme, toutes les informations (hors information temporaire) doivent être présentes et toutes les informations présentes doivent être lisibles et à jour.</p> <p>Si une seule des informations est absente (hors information temporaire), l'indicateur sera considéré comme non-conforme.</p> <p>Si une seule des informations présente est non-lisible ou non mise à jour, l'indicateur est non-conforme.</p>
<u>Equipement extérieur :</u>	
◆ code ligne ou code public de ligne	
◆ nom du terminus vers lequel il se dirige	
<u>Equipement intérieur :</u>	
◆ schéma de ligne indiquant les arrêts ou plan du réseau avec le nom de tous les arrêts desservis par la ligne: affiché <u>ou</u> à disposition des voyageurs auprès du conducteur pour les véhicules non affectés	
◆ tarifs en vigueur	
Quand une information temporaire est présente, elle est lisible et à jour	
2/ Situations inacceptables	
<p>4- Lors d'une situation perturbée prévue sur la ligne, le voyageur n'est pas informé sur l'origine, la nature, le début et la fin prévisionnelle de la perturbation par affichage à bord du bus.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il n'y a pas d'affichage dans le bus au moins 24 heures avant la perturbation alors qu'elle est connue de l'entreprise depuis 48 heures ; - Il n'y a pas d'affichage dans le bus au moins 6 heures avant la perturbation alors que l'entreprise en a connaissance entre 24h et 48h à l'avance ; - L'information n'est pas supprimée dans les 48h suivant la fin de la perturbation. 	

Objectif de conformité :

Il est commun à toutes les entreprises concernées par le Cahier des charges régional.

90%

La valeur du point de référence actualisée pour chaque année est définie à la mesure du point de référence la première année.

Méthode de mesure

Enquête Client Mystère

Observations embarquées

Afin de pouvoir mesurer la situation inacceptable, l'enquêteur devra avoir à sa disposition la liste des perturbations prévues et vérifier la présence de l'information écrite à bord du bus lors de son parcours.

LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Indicateur 4- Taux de contrôle

Service de référence

1,5% des voyageurs sont contrôlés chaque année.

Un effectif de contrôle de 1 contrôleur par tranche de 7000 voyages/jours.

Concernant l'organisation de ces contrôles, un véhicule contrôlé est contrôlé par une équipe d'au minimum 2 agents de contrôles.

Méthode de mesure et plan de sondage

Exhaustive et interne (par le responsable contrôle)

EQUIPEMENT ET SUIVI DES VEHICULES

Indicateur 5- Taux de disponibilité des valideurs, commandes d'arrêts, boutons de porte, palettes

Service de référence

1/ Situation normale	
Le voyageur dispose :	Pour que l'indicateur soit conforme, au moins un valideur et au moins un bouton de demande d'arrêt (ou affichette) doivent être présents et les dispositifs présents doivent être en bon état de fonctionnement. S'il n'y a aucun valideur ou aucun bouton de demande d'arrêt (ou affichette) ou si un des dispositifs est présent mais pas en état de fonctionnement, l'indicateur est non-conforme.
<ul style="list-style-type: none"> ◆ d'au moins 1 valideur de titre de transport en bon état de fonctionnement 	
<ul style="list-style-type: none"> ◆ d'au moins 1 bouton de demande d'arrêt en bon état de fonctionnement ou sinon d'une affichette indiquant la démarche à suivre 	
S'ils sont présents, les éléments suivants fonctionnent :	
<ul style="list-style-type: none"> ◆ boutons de commande de porte 	
<ul style="list-style-type: none"> ◆ palettes ou dispositifs d'aide à l'embarquement des Personnes à Mobilité Réduite 	

Objectif de conformité :

Il est commun à toutes les entreprises concernées par le Cahier des charges régional.

90%

La valeur du point de référence actualisée pour chaque année est définie à la mesure du point de référence la première année.

Méthode de mesure

Enquête Client Mystère

Observations embarquées

L'entreprise communiquera au STIF les résultats du contrôle technique bi annuel qui concerne le contrôle de la palette ou du dispositif d'aide à l'embarquement des personnes à mobilité réduite.

Durant la mesure, si la palette n'est pas actionnée alors que le véhicule est équipé, elle sera notée « non évaluée ».