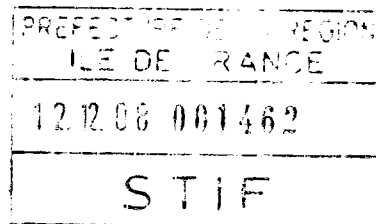


Syndicat des transports d'Ile-de-France



**Délibération n° 2008/0921**

**Séance du 10 décembre 2008**

**AVENANT N°1 AU CONTRAT 2008-2011 ENTRE  
LE SYNDICAT DES TRANSPORTS D'ILE-DE-FRANCE ET LA SNCF**

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** le contrat d'exploitation entre le STIF et la SNCF signé le 21 février 2008 ;
- VU** l'avis de la commission économique et tarifaire du 5 décembre 2008 ;
- VU** le rapport n° 2008/0921

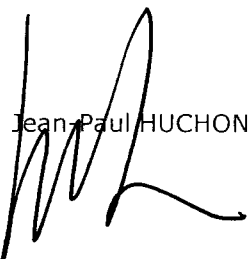
Après en avoir délibéré,

**DECIDE**

**ARTICLE 1** : Le projet d'avenant n°1 au contrat entre le Syndicat des transports d'Ile-de-France et la SNCF pour la période 2008-2011 est approuvé.

**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  




# **CONTRAT**

entre

le Syndicat des Transports  
d'Ile-de-France

et

la Société Nationale  
des Chemins de Fer Français

Avenant n°1



## ARTICLE 2. MODIFICATION DE LA CONTRIBUTION C1

### Article 2.1 Modification pérenne de l'offre

En application de l'article 7-3 relatif aux modifications pérenne de l'offre, la contribution C11 du STIF est modifiée de la façon suivante :

<i>En € HT2007</i>		2008	2009	2010	2011
<b>Réseau ferré</b>					
RER D	Contribution C11	505 978	1 490 753	1 490 753	1 490 753
Paris sud est	<i>Coût de l'offre</i>	5 412 890	15 326 654	15 326 654	15 326 654
	<i>Modification recettes directes</i>	6 243	106 129	318 386	530 643
	Contribution C11	5 406 647	15 220 525	15 008 268	14 796 011
Paris Montparnasse	<i>Coût d l'offre</i>	3 775 552	10 924 884	10 924 884	10 924 884
	<i>Modification recettes directes</i>	2 647	45 006	135 019	225 031
	Contribution C11	3 772 905	10 879 878	10 789 865	10 699 853
Paris St-Lazare nord	<i>Coût d l'offre</i>	2 762 000	6 867 941	6 867 941	6 867 941
	<i>Modification recettes directes</i>	3 339	57 803	170 315	283 858
	Contribution C11	2 758 661	6 810 138	6 697 626	6 584 083
Paris St-Lazare sud	Contribution C11	29 229	90 493	90 493	90 493
T4	Contribution C11	-27 700	-27 700	-27 700	-27 700
<b>Total réseau ferré</b>	<b>Contribution C11</b>	<b>12 445 720</b>	<b>34 464 087</b>	<b>34 049 305</b>	<b>33 633 493</b>
<b>Prestations trains</b>					
Paris sud est	Contribution C11	0	-1 935 699	-1 935 699	-1 935 699
Paris Montparnasse	Contribution C11	0	-1 293 573	-1 293 573	-1 293 573
Paris Nord Ouest	Contribution C11	192 867	192 867	192 867	192 867
Paris St-Lazare Nord	Contribution C11	0	597 797	597 797	597 797
<b>Total prestations trains</b>	<b>Contribution C11</b>	<b>192 867</b>	<b>-2 438 609</b>	<b>-2 438 609</b>	<b>-2 438 609</b>
<b>Réseau routier</b>					
Port Villez- Mennerville	Contribution C11	7 046	142 884	142 884	142 884
Plaisir Grignon/Epone	Contribution C11	-9 254	-187 654	-187 654	-187 654
Montereau/Melun	Contribution C11	-1 597	-32 387	-32 387	-32 387
<b>Total réseau routier</b>	<b>Contribution C11</b>	<b>-3 805</b>	<b>-77 157</b>	<b>-77 157</b>	<b>-77 157</b>
<b>Modifocation de la contribution C11</b>		<b>12 634 782</b>	<b>31 948 321</b>	<b>31 533 539</b>	<b>31 117 727</b>

### Article 2.2 Modification temporaires de l'offre

En application de l'article 7-2-1/ relatif aux modifications temporaires de l'offre, la contribution C11 du STIF est modifiée de la façon suivante :

<i>En €HT 2007</i>		2008
Visite du Pape les 12 et 13 septembre 2008	Coût de l'offre (A)	220 832
	Modification des recettes directes (B)	67 245
<b>Modification de la contribution C11 (A)-(B)</b>		<b>153 587</b>

### Article 2.3 Programmation de l'offre des infrastructures nouvelles du contrat de projets

En application de l'article 7-4 relatif à la programmation de l'offre des infrastructures nouvelles du contrat de projets, la contribution C11 du STIF est modifiée de la façon suivante :

<i>En €HT 2007</i>		2008	2009	2010	2011
Extension de la L13	Modifications des recettes directes	-574 691	-1 043 594	-1 043 594	-1 043 594
<b>Modification de la contribution C11</b>		<b>574 691</b>	<b>1 043 594</b>	<b>1 043 594</b>	<b>1 043 594</b>

## Article 2.4 Modification de la tarification

En application de l'article 48 relatif aux ajustements de la rémunération SNCF suite à des mesures de gratuité, la contribution C11 du STIF est modifiée de la façon suivante :

<i>En €HT 2007</i>	2008	2009	2010	2011
Extension de la gratuité aux ASS et API	0	-1 153 995	-1 243 336	-1 243 336
Modifications des recettes directes				
<b>Modification de la contribution C11</b>	<b>0</b>	<b>1 153 995</b>	<b>1 243 336</b>	<b>1 243 336</b>

## Article 2.5 Synthèse de la modification de la contribution C11

Dans l'article 44-2-1/, le tableau est supprimé et remplacé par le tableau suivant :

<i>En M€ HT 2007</i>	2008	2009	2010	2011
<b>Contribution C11</b>	<b>391,10</b>	<b>398,10</b>	<b>406,50</b>	<b>406,90</b>
Modification pérenne de l'offre	12,63	31,95	31,53	31,12
Modification temporaire de l'offre	0,15	0,00	0,00	0,00
Programmation de l'offre des infrastructures nouvelles du contrat de projets	0,57	1,04	1,04	1,04
Modification de la tarification	0,00	1,15	1,24	1,24
<b>Contribution C11 corrigée</b>	<b>404,46</b>	<b>432,25</b>	<b>440,32</b>	<b>440,30</b>

## ARTICLE 3. MODIFICATION DE L'OBJECTIF DE RECETTES DIRECTES

Dans l'article 42-2, le tableau est supprimé et remplacé par le tableau suivant :

<i>En M€ HT tarif au 01/01/2008</i>	2008	2009	2010	2011
Objectif de recettes directes SNCF (OBJ RD n)	966,70	982,20	995,90	1 007,90
Offre nouvelle Transilien 2009	0,01	0,21	0,62	1,04
Extension de la ligne 13	-0,57	-1,04	-1,04	-1,04
Extension de la gratuité ASS et API	0,00	-1,15	-1,24	-1,24
Visite du Pape les 12 et 13 septembre 2008	0,07	0,00	0,00	0,00
Objectif de recettes directes SNCF corrigé (OBJ RD n)	966,20	980,21	994,24	1 006,65

## ARTICLE 4. QUALITE DE SERVICE

### Article 4.1 Niveau des Objectifs et méthode de mesure des nouveaux indicateurs

L'annexe **2.1.4 – Ponctualité du tramway** est modifiée comme suit :

#### **Objectif de conformité**

<b>Borne inférieure</b>	<b>Objectif</b>	<b>Borne supérieure</b>
94%	<b>97%</b>	100%

#### **Méthode de mesure**

En 2008 et 2009, la mesure est faite par prélèvement hebdomadaire sous forme d'un échantillonnage (environ 200 mesures mensuelles). Les prélèvements seront faits par des enquêteurs de EFFIA et par des enquêteurs internes à la SNCF.

En 2010, la mise en place du SAEIV permettra de mesurer l'intervalle de manière plus précise et plus exhaustive.

L'annexe **2.3.6 – Disponibilité des Automates Rapides Transilien** est modifiée comme suit :

**Objectif de conformité**

	<b>Borne inférieure</b>	<b>Objectif</b>	<b>Borne supérieure</b>
2009-2011	94%	<b>96%</b>	98%

L'annexe **2.4.1 – Accueil en gare** est modifiée comme suit :

**Objectif de conformité**

	<b>Borne inférieure</b>	<b>Objectif</b>	<b>Borne supérieure</b>
2009	90%	<b>93%</b>	96%
2010	91%	<b>94%</b>	97%
2011	92%	<b>95%</b>	98%

**Article 4.2 Classification pannes exceptionnelles – pannes courantes**

L'annexe **2.3.2 – Délai de remise en service et d'information en cas des pannes des escaliers mécaniques** est modifiée comme suit :

**Service de référence**

Les pannes courantes doivent être réparées dans un délai maximum de 48 heures à compter du signalement issu du tour de gare de l'agent.

Les pannes exceptionnelles doivent faire l'objet d'une information à destination des voyageurs sur le non fonctionnement de l'équipement et sa date prévisionnelle de remise en service, dans un délai de 24h à compter du signalement issu du tour de gare de l'agent.

Sont considérées comme pannes exceptionnelles les pannes mécaniques lourdes ayant un impact direct et immédiat sur la sécurité des voyageurs.

Cela recouvre les types de pannes suivantes :

- remplacement de la chaîne de marche
- remplacement de la plaque palière
- remplacement du moteur.

Tous les autres cas sont par défaut traités comme des pannes courantes.

L'annexe **2.3.4 – Délai de remise en service et d'information en cas des pannes des ascenseurs** est modifiée comme suit :

**Service de référence**

Les pannes courantes doivent être réparées dans un délai maximum de 48 heures à compter du signalement issu du tour de gare de l'agent.

Les pannes exceptionnelles doivent faire l'objet d'une information à destination des voyageurs sur le non fonctionnement de l'équipement et sa date prévisionnelle de remise en service, dans un délai de 24h à compter du signalement issu du tour de gare de l'agent.

Sont considérées comme pannes exceptionnelles les pannes mécaniques lourdes ayant un impact direct et immédiat sur la sécurité des voyageurs.

Cela recouvre les types de pannes suivantes :

- remplacement des portes
- remplacement du moteur
- remplacement des gaines.

Tous les autres cas sont par défaut traités comme des pannes courantes.

### **Article 4.3 Indicateur d'évolution de la perception des voyageurs**

L'article **52-4 – Bonus-malus relatif au baromètre qualité** est modifié comme suit :

Conformément à l'article 27-1, un baromètre qualité mesurant l'évolution de la perception des voyageurs est réalisé chaque année par le STIF, selon les modalités définies dans l'annexe B3.

A compter de 2010, ce baromètre donnera lieu à bonus malus sur la base du point de référence mesuré en 2009. Le bonus malus correspondant s'appliquera de la façon suivante :

- lorsque l'indicateur de perception voyageur s'améliore par rapport à l'année n-1,, la SNCF obtient un bonus ;
- lorsque l'indicateur de perception voyageur diminue par rapport à l'année n-1, la SNCF encourt un malus.

L'annexe **B3 : Indicateur d'évolution de la perception des voyageurs** est modifiée comme suit :

A compter de 2009, une enquête est réalisée chaque année par le STIF auprès des voyageurs utilisant le réseau SNCF pour avoir leur sentiment sur l'évolution de la situation en matière de qualité de service. L'objectif est de vérifier la cohérence entre l'évolution des indicateurs de qualité de service et l'évolution de la perception des voyageurs quant à la qualité du service rendu par l'entreprise. Pour cela, un échantillon représentatif des voyageurs du réseau SNCF est interrogé.

A partir de cette enquête, un indicateur de perception voyageur (note sur 20) est calculé et donnera lieu à bonus malus à compter de 2010.

### **Application du système d'incitation financière**

En 2009, la réalisation de la première vague d'enquête permet d'établir un point de référence (note sur 20), sur la base de l'ensemble des notes données par les voyageurs interrogés. Ce résultat ne donne pas lieu à bonus malus. A compter de 2010, le système d'incitation financière s'applique aux résultats constatés.

Ce système est basé sur la prise en compte de la note sur 20 appelé « indicateur de perception voyageur » et de son évolution par rapport à l'année précédente. Il tient compte des intervalles de confiance.

Le montant annuel de bonus malus s'élève à 200 000 €.

Le système d'incitation fonctionne selon les principes suivants :

- Si la note constatée est supérieure à la note de l'année précédente, elle donne lieu à un bonus de 200 000 €,
- Si la note constatée est égale à la note de l'année précédente, elle ne donne lieu ni à bonus, ni à malus,
- Si la note constatée est inférieure à la note de l'année précédente, elle donne lieu à un malus de 200 000 €.

Les résultats détaillés seront transmis à la SNCF autorisées à les utiliser pour des besoins internes.

## ARTICLE 5. CARTES POLICE

A la table des matières est inséré :  
« article 20-1 bis - Conventions spécifiques ».

Un article 20-1 bis 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 20-1 ci-dessus, mais sont l'objet de conventions spécifiques passées entre l'ensemble des transporteurs concernés, la personne morale bénéficiaire de ces produits, et le STIF. »

A l'article 1.4 de l'annexe C1, la puce « carte de police, forfaits annuels destinés aux fonctionnaires de la Préfecture de Police et du Ministère de l'intérieur » est supprimée et remplacée par la disposition suivante : «

- « Carte de circulation Police » valable sur l'ensemble du réseau de transport public francilien accessible avec le titre Carte Orange (produit tarifaire comprenant un forfait annuel, réservé à certaines catégories de personnels du Ministère de l'Intérieur de l'Outre-mer et des Collectivités Territoriales et de la Préfecture de Police). »

A l'annexe C1, le tableau relatif aux canaux de distribution, est supprimé et remplacé par le tableau suivant :

Titres	Services Communautaires	Supports				Canal de de dstribution communautaire du titre
		Passe Navigo Intégrale	Passe Navigo Imagin'R	Passe Navigo	Passe spécifique	Courrier
Orange hebdo	GRC souscription			X		
Orange mensuelle	GRC souscription			X		
Intégrale	GRC - vente et SAV	X				X
Imagin'R scolaire	GRC - vente et SAV		X			X
Imagin'R étudiant	GRC - vente et SAV		X			X
CST gratuité	GRC Passe Navigo- Suivi et chargement des droits			X (à compter de mars 2008)		
CST hebdo	GRC Passe Navigo- Suivi et chargement des droits			X (à compter de mars 2008)		
CST mensuelle	GRC Passe Navigo- Suivi et chargement des droits			X (à compter de mars 2008)		
Carte de circulation Police					X (à compter du 1er janvier 2009)	
	<b>Canal de distribution supports</b>	<b>Passe Navigo Intégrale</b>	<b>Passe Navigo Imagin'R</b>	<b>Passe Navigo</b>	<b>Passe spécifique</b>	
	Internet		X(SAV)	X	Cf. dispositions spécifiques	
	Courrier	X	X	X	Cf. dispositions spécifiques	

GRC : Gestion de la Relation Client

## ARTICLE 6. MODIFICATION DE LA CHARTE NAVIGO

L'annexe C10 du contrat, relative à la Charte du système de télébillétique Navigo, est supprimée et remplacée par l'annexe 1 du présent avenant.

## ARTICLE 7. FICHES PROJETS D'INVESTISSEMENTS PRIORITAIRES

L'annexe D2 est modifiée comme suit :

La phrase « Cette annexe sera élaborée après le premier comité de suivi Investissement. » est supprimée.

La phrase « Les fiches projets d'investissements prioritaires font l'objet d'un examen lors du comité de suivi investissement permettant notamment de fixer conjointement les objectifs de réalisation et le mécanisme d'incitation pour l'année suivante. » est ajoutée.

L'annexe 2 du présent avenant est ajoutée à l'annexe D2 du contrat.

## ARTICLE 8. MODELES DE REMBOURSEMENT DES CHARGES A L'EURO-L'EURO

A la fin de l'annexe E8 relatif aux principes de calcul de la taxe professionnelle et des taxes foncières payées par la SNCF pour ses activités et domaines est complété comme suit :

### **Modèle de justificatifs de remboursement des taxes réparties Transilien**

Les modèles de justificatifs des taxes autres que la taxe professionnelle sont annexés au contrat.

A ce titre, l'annexe E8 est complété comme suit :

#### **Taxe foncière sur les éléments bâtis**

	SNCF	Transilien
Surface des bâtiments		
Clé de répartition		
Montant		

#### **Taxe foncière sur les éléments non bâtis**

	SNCF	Transilien
Surface des terrains		
Clé de répartition		
Montant		

#### **Autres impôts et taxes : TEOM, Taxe d'habitation, Taxe balayage, Taxe sur les logements vacants SNCF**

	SNCF	Transilien
Surface des bâtiments		
Clé de répartition		
Montant		

#### **Taxe sur les bureaux**

	SNCF	Transilien
Effectifs des directions		

centrales		
Clé de répartition		
Montant		

### Taxe sur les Véhicules de Tourisme de Société

	SNCF	Transilien
% du parc de véhicules affectés		
Clé de répartition		
Montant		

### Redevance audiovisuel

	SNCF	Transilien
% de télévision par activité		
Clé de répartition		
Montant		

### Organic et IFA

	SNCF	Transilien
Chiffres d'affaires		
Clé de répartition		
Montant		

### EPSF

	Transilien
Péages hors RCE	
Taux EPSF	
Montant	

## ARTICLE 9. MONTANT FORFAITAIRE DE LA REMUNERATION SPECIFIQUE DES CARTES ORANGES SOUDEES

L'article 44-2-4/ du contrat est supprimé est remplacé par la disposition suivante :  
« La contribution forfaitaire C14 constitue la rémunération spécifique cartes oranges soudée.

Le montant forfaitaire C14, exprimé en M€ HT 2007, s'établit à :

2008	2009	2010	2011
8 M€	8 M€	7,9 M€	7,9 M€

Le principe d'actualisation est identique à C11. »

## ARTICLE 10. MODIFICATION DES CLES DE REPARTITION

Le tableau figurant au point 7 « Cartes Améthyste gratuite, demi tarif et Emeraude de l'annexe 2 relative aux « clés de répartition des recettes directes pour les titres communs » est supprimé et remplacé par le tableau suivant à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2009 :

	AMETHYSTE GRATUITE			AMETHYSTE 1/2 TARIF		
	SNCF	RATP	OPTILE	SNCF	RATP	OPTILE
75	0,204	0,796	0			
92	0,174	0,826	0			
93	0,12	0,847	0,033			
94	0,182	0,818	0			
78	0,714	0,286	0	0,714	0,286	0
91	0,396	0,604	0	0,396	0,604	0
95	0,638	0,362	0	0,638	0,362	0
77	0,638	0,362	0	0,714	0,286	0
EMERAUDE	0,019	0,981				

Fait à Paris, le

La directrice générale du STIF

Le président de la SNCF

Sophie MOUGARD

Guillaume PEPY

---

# **TRANSPORTS PUBLICS D'ÎLE-DE-FRANCE**

**\*\*\***

## **Charte du système télébillettique Navigo**

*/-/-/*

### **PREAMBULE**

Par décision du 8 juillet 1999, le Syndicat des transports d'Île-de-France, Autorité organisatrice des transports publics d'Île-de-France, a engagé la généralisation de la télébillettique sur le réseau de transport relevant de sa compétence.

Le système télébillettique d'Île de France inhérent est appelé système Navigo.

En tant qu'Autorité Organisatrice des Transports, le STIF est garant de la sécurité et de l'interopérabilité de ce système tant vis à vis des éléments internes au système Navigo que vis à vis d'éléments externes (gestion d'interfaces avec d'autres systèmes billettiques non franciliens ou avec des services autres que le transport collectif). Pour cela en étroite collaboration avec les exploitants des réseaux de transports collectifs franciliens et Adhérents à la présente Charte, le STIF établit les règles communautaires fonctionnelles, techniques et de sécurité pour assurer le bon fonctionnement du système Navigo dont la mise en œuvre relève de la responsabilité des exploitants.

---

## CHAPITRE I – OBJET DE LA CHARTE

### Article 1 – Périmètre et caractéristiques du système Navigo <sup>1</sup>

Le système Navigo est le système d'information en charge de la gestion des Produits tarifaires télébillettiques de transports publics franciliens.

Comme tout système d'information, il correspond à un ensemble organisé de ressources (personnel, données, procédures, matériel, logiciel...) permettant d'acquérir, de stocker, de structurer, de superviser, de sécuriser, de transporter, de diffuser et de communiquer les informations billettiques, sous forme de textes ou de données codées, auprès des Adhérents à la présente Charte et des usagers des transports publics franciliens.

Le système Navigo se compose des éléments suivants :

- Les produits Navigo (matériels et logiciels), utilisés par les usagers :
  - tout "support Navigo", correspondant aux différents composants électroniques ou logiciels contenant les droits et titres de transport des usagers (exemple : passe Navigo) ;
  - tout équipement ayant pour fonction de lire, valider, vendre, contrôler, opérer une action de SAV sur un support Navigo ;
  - tout module de sécurité correspondant aux différents composants électroniques contenant les secrets Navigo, c'est-à-dire les clés de chiffrement de l'application télébillettique francilienne.
- Les différents systèmes informatiques et de télécommunications (matériels et logiciels) mis en œuvre et utilisés par les Adhérents et traitant des données Navigo (données usagers, données supports, données de validation, données de vente, données de contrôle, données de SAV, données de supervision...).
- Les référentiels d'interopérabilité de Navigo contenant les règles techniques et fonctionnelles communes de Navigo destinés à assurer l'interopérabilité :
  - le RCTIF ;
  - le RTTIF.
- Les moyens en personnels et les procédures pour :
  - les processus d'achat des différents produits Navigo (cartes et SAM) et des éléments des systèmes d'information et de télécommunication dédiés à Navigo ;
  - la mise en œuvre du système Navigo (spécifications, développements, recette) ;
  - l'exploitation et la maintenance des différents équipements et systèmes informatiques et de télécommunications Navigo ;
  - la gestion des opérations inhérentes au cycle de vie des supports et modules de sécurité Navigo (fabrication, personnalisation, transfert, stockage, distribution, utilisation, destruction) ;
  - le traitement des données à caractère personnel ;
  - la lutte contre la fraude (contrôle, mise en opposition...) ;
  - le traitement des évolutions du système Navigo.

---

<sup>1</sup> Navigo est une marque du STIF

---

## Article 2 - Objet

Afin d'organiser la sécurité et l'interopérabilité du système Navigo, la présente Charte fixe les modalités :

- de pilotage et de coordination du système Navigo (Chapitre II) ;
- de définition et d'application des règles d'élaboration et de mise en œuvre du système Navigo (Chapitre III) ;
- de contrôle du système (Chapitre IV) ;
- de traitement des incidents pouvant avoir une portée communautaire (Chapitre V).

## Article 3 - Définitions

« Adhérent » : Toute personne morale ayant, au travers d'un contrat avec le STIF, à mettre en œuvre et exploiter tout ou partie du système Navigo pour la réalisation de ses activités.

« Charte » : désigne la présente Charte du système télébilletique NAVIGO

« Titre de transport » : Un titre de transport est la combinaison d'un droit à utiliser les transports collectifs sur un périmètre géographique et temporel donné, d'un profil et d'un tarif.

« Produit tarifaire » : Un produit tarifaire est la matérialisation d'un titre de transport sur un support papier, magnétique ou télébilletique. Le nom du produit tarifaire est l'association du nom du titre et du nom du support.

« RCTIF » : Le Référentiel Commun Télébilletique Île-de-France définit les contraintes techniques des produits Navigo en termes de communication entre l'équipement et le support. Il est constitué de l'ensemble des spécifications techniques, permettant d'assurer l'interopérabilité face aux clients, complétées par la description des tests de conformités et des exigences contractuelles et procédurales. Le RCTIF s'appuie sur les normes et standards en vigueur.

« RTTIF » : Le Référentiel Traitement Titres d'Île-de-France définit :

- le codage des données sur les supports ;
- les règles de traitement de ces données lors des opérations de validation, de vente, de contrôle, de SAV ;
- les formats des listes d'échanges de données entre les différents systèmes d'information :
  - liste noire, correspondant à la liste des supports et titres à invalider suite au constat d'une fraude ou de perte et vol ;
  - liste d'invalidation, correspondant à la liste des supports et titres invalidés par les équipements de validation par mise en application de la liste noire ;
  - liste verte, correspondant à la liste des droits et profils à charger sur les supports lors de leur présentation sur un appareil de vente ;
  - liste de rechargement, correspondant à la liste des droits et profils chargés sur les supports par la mise en application de la liste verte par les appareils de vente ;
  - liste des ventes, correspondant à la liste des droits et profils chargés, supprimés ou annulés sur les supports par les appareils de vente ;
  - liste blanche, correspondant à la liste des titres chargés sur les supports en circulation.

Le RTTIF s'appuie sur les normes et standards en vigueur.

---

## **CHAPITRE II – MODALITES DE PILOTAGE ET DE COORDINATION DU SYSTEME Navigo**

### **Article 4- Le comité de sécurité Navigo et le comité d'interopérabilité Navigo**

Le comité de sécurité Navigo et le comité d'interopérabilité Navigo sont deux comités indépendants.

Le comité de sécurité Navigo est l'organe de pilotage et de coordination de la sécurité du système Navigo.

Le comité d'interopérabilité Navigo est l'organe de pilotage et de coordination de l'interopérabilité du système Navigo.

#### **4.1 – Constitution des comités**

##### **4.1.1 Composition**

Les membres des comités sont :

- le STIF,
- la RATP,
- la SNCF,
- l'association OPTILE mandatée par ses membres

##### **4.1.2 Représentation des membres dans les comités**

Tout Adhérent à la Charte est membre des comités visés dans la présente Charte.

Le STIF, la RATP, la SNCF et l'association OPTILE désignent respectivement leurs représentants pour siéger dans chaque comité. Un seul et même représentant peut être désigné pour siéger aux deux comités. En cas de vacance, un nouveau représentant est désigné dans les meilleurs délais.

#### **4.2 – Missions du comité de Sécurité**

Le comité de sécurité a pour mission :

- d'évaluer les risques, et les besoins de sécurité du système Navigo ;
- de définir les règles minimales de sécurité du système Navigo ;
- d'évaluer et d'améliorer ces règles ;
- de gérer les incidents à portée communautaire.

#### **4.3 – Missions du comité d'interopérabilité**

Le comité d'interopérabilité a pour mission :

- d'élaborer le RCTIF ;
- d'élaborer le RTTIF ;
- d'émettre des propositions et de donner son avis sur le respect de l'interopérabilité par les Adhérents à la présente Charte ;
- de gérer les incidents à portée communautaire.

Le comité d'interopérabilité s'articule autour de deux commissions qui lui sont rattachées : commission RCTIF et commission RTTIF.

---

#### **4.4 – Organisation des comités**

Le STIF préside le comité de sécurité Navigo et le comité d'interopérabilité Navigo.

Chaque représentant des membres bénéficie d'une voix délibérative.

Les décisions sont prises à l'unanimité. En cas de désaccord, le STIF décide en dernier ressort après justification sur la base des exigences de la politique tarifaire des transports collectifs franciliens qu'il décide et des impératifs de sécurité du système NAVIGO.

Dans le cas où les décisions prises conduisent à des engagements nouveaux par rapport aux engagements pris par les Adhérents dans les contrats, conclus avec le STIF, régissant les modalités relatives à l'exploitation des services de transport, Les conséquences financières de ces nouveaux engagements font l'objet d'un avenant aux contrats précités.

Les comités se réunissent au moins une fois par semestre. Ils se réunissent, en outre, sur convocation du STIF, éventuellement à la demande d'un des membres, et en cas de crise.

Sur demande de l'un des membres et avec l'accord du STIF, des experts peuvent participer aux réunions des comités.

Pour le bon fonctionnement des comités, chaque membre collabore activement :

- en communiquant à toutes les parties toutes les informations, documents, renseignements et éléments existants qui pourraient être utiles à l'accomplissement de sa mission d'analyse ;
- en contrôlant de manière régulière la mise en œuvre des exigences minimales de sécurité, du RCTIF et du RTTIF par lui-même et par les personnes qu'il a autorisées à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du système Navigo ;
- en participant à chaque réunion des comités.

Chaque membre a la responsabilité du personnel et des moyens matériels qu'il met à disposition des comités.

#### **Article 5 - Responsabilité des Adhérents à la Charte Navigo**

Les Adhérents :

- intègrent des dispositions relatives au respect des engagements et exigences de la présente Charte dans les contrats qu'ils passent avec toute personne, physique ou morale, pour l'autoriser de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre d'un élément du système Navigo ;
- communiquent au STIF le nom d'un interlocuteur unique pour les questions de sécurité d'une part et de l'interopérabilité d'autre part ;
- communiquent à chaque personne morale à qui ils confient, de quelque manière que ce soit, tout ou partie du système Navigo toutes les informations, tous les documents, renseignements et éléments existants qu'elles ont à connaître pour respecter les exigences de la présente Charte ;
- participent directement ou par l'intermédiaire de leur mandataire à la rédaction des documents techniques et fonctionnelles dont ils ont la responsabilité au sein des comités après décision desdits comités ;
- sont responsables des incidents à portée communautaire détectés dans leurs propres applications du système Navigo ou dans les applications du système Navigo par les personnes qu'ils ont autorisé à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du système Navigo. Dans ce cadre, le STIF est subrogé dans les droits des Adhérents pour l'ensemble des préjudices que peuvent entraîner pour les autres

---

Adhérents les incidents à portée communautaires précités. Lorsque le STIF perçoit une indemnisation, le STIF et les Adhérents ayant subi un préjudice concluent dans les meilleurs délais un accord sur la rétrocession à ces Adhérents, à proportion de leur préjudice, des sommes ainsi perçues par le STIF.

- avertissent le STIF de tous incidents à portée communautaire mentionnés au point ci-dessus ;
- avertissent le STIF de tout projet d'évolution ayant un impact communautaire d'un élément du système Navigo, et de la date souhaitée de sa mise en œuvre ;
- facilitent le contrôle des Organismes de contrôle.

## **Article 6 - Rôle particulier du STIF**

Le STIF :

- préside les comités et décide en dernier ressort ;
- arrête la liste des membres des comités ;
- assure le secrétariat des comités (rédaction et envoi des convocations et des ordres du jour, réservations des salles de réunion, rédaction et envoi des comptes-rendus de réunion...) ;
- détient les noms des Adhérents à la présente Charte, et le contrat contenant leur engagement d'adhérer à la Charte;
- détient les versions officielles successives de l'ensemble de la documentation communautaire de gestion de la sécurité et de l'interopérabilité du système billettique Navigo et assure leur diffusion aux membres dans le respect des règles de confidentialité établies ;
- rédige les documents communautaires qui sont sous sa responsabilité et approuve l'ensemble des documents communautaires ;
- contrôle ou fait contrôler le respect des règles minimales de sécurité, la bonne application du RCTIF et du RTTIF par les Adhérents (plan de contrôles programmés, contrôles spécifiques en cas d'incidents à portée communautaire) ;
- si nécessaire, se fait assister d'experts ;
- déclenche le « Plan d'Urgence » en cas d'incident à portée communautaire (article 13).

---

## **CHAPITRE III – MODALITES DE DEFINITION ET D'APPLICATION DES REGLES D'ELABORATION ET DE MISE EN ŒUVRE DU SYSTEME Navigo**

### **Article 7 – Définition des règles de Sécurité du système Navigo**

Les règles de sécurité sont définies dans un Cahier des « Exigences minimales de sécurité du système Navigo ».

#### **7.1 – Cahier des « Exigences minimales de sécurité »**

Le Cahier des « Exigences minimales de sécurité » définit les « outils » permettant de limiter les risques en assurant la maîtrise des entités, des processus et des acteurs, des objets sensibles, du fonctionnement communautaire. Il décrit notamment :

- les fonctions de gestion de la sécurité du système billettique ;
- la gestion des secrets (documentation sensible et clefs cryptographiques) ;
- la gestion du cycle de vie des supports ;
- la gestion des équipements sensibles (notamment ceux de vente) ;
- les responsabilités des différents Adhérents en fonction de leur périmètre d'activité (validation, vente, gestion des secrets...).

Le Cahier des « Exigences minimales de sécurité » du système Navigo est défini et validé par le Comité de sécurité Navigo. Il constitue le document de référence en matière de sécurité.

Une première version du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » a été élaborée par le STIF en collaboration étroite avec RATP, SNCF et OPTILE en 2002. Elle a permis de mettre en œuvre le système Navigo sur la base d'outils et de procédures assurant la bonne gestion de sa sécurité.

Ce Cahier des « Exigences minimales de sécurité » sera amené à évoluer pour s'adapter aux nouveaux besoins ou aux nouvelles contraintes du système Navigo. Toute évolution est réalisée sous l'égide du Comité de Sécurité Navigo qui peut décider de créer un groupe de travail spécifique composé par les membres du comité de sécurité et dont l'objet vise à préparer le cadre de ces évolutions.

Ce document est diffusé par le STIF aux membres du comité de sécurité, et transmis, au moins pour partie, par ceux-ci, sous leur responsabilité, aux personnes ayant à en connaître et qu'ils ont chacun autorisées à participer à la mise en œuvre du système télébillettique Navigo.

Il en va de même de chaque nouvelle évolution ultérieure.

#### **7.2 – Application des règles de sécurité du système Navigo**

Tout Adhérent respecte le Cahier des « Exigences minimales de sécurité » au travers des « Spécifications opérationnelles du système Navigo » qu'il définit sous sa propre responsabilité.

Les « Spécifications opérationnelles de sécurité du système Navigo » constituent une description des règles et des procédures internes de mise en œuvre du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » par chaque Adhérent à la présente Charte. Elles sont établies en tenant compte du périmètre d'activité de l'Adhérent.

Toute évolution des « Spécifications opérationnelles de sécurité du système Navigo » relève de la responsabilité de chaque Adhérent.

Chaque Adhérent remet au STIF, à titre confidentiel, ses propres « Spécifications opérationnelles de sécurité du système Navigo », et celles des personnes qu'il a

---

autorisées à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du Système Navigo. Certains documents, en raison du niveau élevé de confidentialité ne peuvent être remis au STIF, ils seront consultables lors des contrôles prévus dans la présent Charte. Toutefois chaque Adhérent indiquera dans ses « Spécifications opérationnelles de sécurité du système Navigo » la liste de l'ensemble des documents non remis.

Il en va de même de chaque nouvelle version.

### **7.3 - Délai d'entrée en vigueur des décisions**

Les décisions prises par le Comité de Sécurité en matière d'évolution du Cahier des « Exigences minimales de sécurité » sont applicables dans un délai fixé par le Comité de Sécurité à partir des plannings de déploiement proposés par les membres du Comité incluant la rédaction des évolutions des « Spécifications opérationnelles de Sécurité du système Navigo ».

Pendant le délai précité accordé aux Adhérents, les « Spécifications opérationnelles de Sécurité du système Navigo » antérieures restent en vigueur.

## **Article 8 – Définition des règles d'interopérabilité du système Navigo**

Le système Navigo est un système interopérable, ouvert et évolutif.

### **8.1 - Périmètre de l'interopérabilité Navigo**

L'interopérabilité Navigo s'articule autour :

- Du Référentiel Commun Télébillettique Île-de-France (le RCTIF) :  
Ce référentiel est constitué par les spécifications techniques d'interopérabilité des équipements Navigo et des supports. Elles ne portent que sur les spécifications techniques du dialogue équipement – support. Elles se limitent aux exigences techniques d'échanges sécurisés de données entre le support sans contact et l'équipement de lecture. Elles ne concernent donc pas le fonctionnement intrinsèque de l'équipement.
- Du Référentiel Traitement Titres d'Île-de-France (le RTTIF) :  
Le RTTIF décrit règles communes de traitements des données Navigo et notamment :
  - le codage des contrats, des profils sur les supports ;
  - le traitement des supports lors des opérations de validation et de vente ;
  - le format des listes de données échangées entre les différents systèmes ;
  - les spécifications techniques des supports répondant aux exigences fonctionnelles définies par le STIF.

### **8.2 - Produits télébillettiques concernés par le RCTIF**

Les produits Navigo sont dans leur ensemble concernés par le RCTIF.

La conformité au RCTIF des produits, proposés par les industriels aux Adhérents, est contrôlée par des Organismes de contrôle indépendants avant leur mise en service, dans les conditions définies aux articles 11 et 12 et selon les principes suivants :

- en cas de contrat de mise au point d'un produit avant fabrication pour le compte d'un Adhérent, le contrôle de conformité au RCTIF s'effectue dès la mise au point du produit et avant sa fabrication en série voire, au plus tard, avant sa première mise en service ;
- en cas d'achat de produits existants (mis préalablement sur le marché), toute commande d'un Adhérent ne concerne que des produits conformes RCTIF.

---

Le choix des produits ou leur mise en service est du seul ressort de l'Adhérent. De plus, chaque Adhérent peut définir des fonctionnalités supplémentaires spécifiques, ou accepter des fonctionnalités supplémentaires proposées par les fournisseurs, sous réserve que ne soient altérées ni les fonctionnalités d'interopérabilité du RCTIF ni la sécurité du système télébillettique.

Le STIF tient à disposition des membres des comités mentionnés à l'article 4 de la présente Charte la liste des produits agréés RCTIF que lui a communiqué le (ou les) Organismes de contrôle et les informe de tout nouvel agrément.

### **8.3 – Elaboration du RCTIF**

Les spécifications techniques d'interopérabilité du RCTIF sont rédigées par le Comité d'Interopérabilité et plus particulièrement la Commission RCTIF.

Les autres parties du RCTIF sont élaborées par le STIF, en collaboration avec le Comité d'Interopérabilité.

### **8.4 - Evolution du RCTIF**

Toute évolution du RCTIF liée aux spécifications techniques d'interopérabilité est proposée par la commission RCTIF au Comité d'Interopérabilité qui décide des modifications et des évolutions, en tenant compte des versions antérieures en vigueur et des incidences de ces modifications, notamment :

- les exigences du RCTIF auxquelles les fournisseurs de produit(s) contrôlé(s) conforme(s) ou en cours d'instruction de conformité ont adhéré ;
- le respect de la législation et la réglementation en vigueur.

Les évolutions ne concernant pas les spécifications techniques d'interopérabilité sont élaborées par le STIF, en collaboration avec le Comité d'Interopérabilité.

L'entrée en vigueur de toute évolution du RCTIF est définie par le Comité d'Interopérabilité.

### **8.5 – Elaboration du RTTIF**

Les différents documents constituant le RTTIF sont validés par le Comité d'Interopérabilité et plus particulièrement la Commission RTTIF.

### **8.6 - Evolution du RTTIF**

Toute évolution du RTTIF est proposée par la commission RTTIF au Comité d'Interopérabilité qui décidera des modifications et des évolutions, en tenant compte des versions antérieures en vigueur et des incidences de ces modifications.

L'entrée en vigueur de toute évolution du RTTIF est définie par le Comité d'Interopérabilité.

### **8.7 - Validation et suppression des versions du RCTIF/RTTIF**

Sans préjudice des stipulations des articles 8.1 à 8.7, toute nouvelle version du RCTIF et/ou du RTTIF est validée selon le processus suivant :

---

1<sup>ère</sup> étape : la commission RCTIF/RTTIF rédige la nouvelle version pour tout ou partie selon l'évolution envisagée ;

2<sup>ème</sup> étape : le Comité d'Interopérabilité étudie et valide le document, en établissant une liste des implications techniques ;

3<sup>ème</sup> étape : chaque Adhérent transmet sous sa responsabilité le document pour avis, à toute personne qu'il a autorisée à participer de quelque manière que ce soit à la mise en œuvre du système Navigo et fait retour au comité ;

4<sup>ème</sup> étape : le Comité d'Interopérabilité analyse les commentaires communiqués par ses membres, amendent au besoin le document objet des travaux et valide ce dernier document ;

5<sup>ème</sup> étape : le STIF diffuse le document validé.

### **Article 9 – Application des règles d'interopérabilité du système Navigo**

La mise en œuvre des stipulations de la présente Charte, du RCTIF, du RTTIF nécessite la mise en œuvre d'actions spécifiques par les Adhérent et notamment :

- en intégrant dans leurs marchés les obligations découlant de la présente Charte et les exigences techniques du RCTIF et du RTTIF ;
- en installant et ne mettant en service que des unités de produits conformes au RCTIF ;
- en vérifiant la bonne prise en compte des exigences techniques du RTTIF par les systèmes mis en œuvre par la validation des spécifications et par la prononciation de la recette de chaque système.  
Au travers de cette procédure, les Adhérents sont responsables du respect des règles d'interopérabilité du RTTIF par leurs fournisseurs.
- en exploitant chaque unité de produit dans le respect de la conformité au RCTIF et au RTTIF : à savoir, maintenir conforme le produit dans le respect des exigences d'interopérabilité ;

et plus particulièrement pour le RCTIF :

- en respectant les règles du RCTIF en matière de consultation de fournisseurs telles qu'elles figurent en annexe : toute autre spécification particulière à un ou plusieurs Adhérent(s) n'entre pas dans le cadre du RCTIF et entre uniquement dans le processus d'achat spécifique à chaque Adhérent ;
- en demandant à leurs fournisseurs :
  - soit, en cas de mise au point préalable de prototype, de faire contrôler la conformité des produits de télébilletique dès leur mise au point et de fournir le certificat de conformité au RCTIF ;
  - soit, en cas d'achat de produits finis de fournir, préalablement à la mise en service, un certificat de conformité au RCTIF en vigueur ;
  - de respecter l'ensemble des contrôles qui permettent de constater l'état de conformité au RCTIF ;
- en respectant les décisions de contrôle de conformité au RCTIF selon les conditions suivantes :
  - la décision afférente au contrôle de conformité d'un produit est opposable à chaque Adhérent ayant mis en service ledit produit. Chaque Adhérent est responsable devant le STIF du bon traitement des évolutions assurant la

- 
- conformité au RCTIF du produit qu'il a mis en service et ce même si un autre Adhérent utilise ce même produit ;
- la décision de conformité d'un produit doit être obtenue par l'Adhérent avant toute mise en service dudit produit ;
  - en respectant toute décision de retrait de la conformité d'un produit dès qu'ils en ont été avertis, à savoir :
    - en n'achetant plus, dans le futur, des unités du produit, objet du retrait, pour l'utilisation télébilletique en Île-de-France,
    - en vérifiant si les unités du produit qu'ils ont acquises antérieurement à la décision de retrait de conformité, sont bien conformes,
    - en n'utilisant plus les unités du produit qui se seraient avérées non conformes, suite aux vérifications effectuées après le retrait ;
  - en permettant l'accès le plus large à tout élément technique ou document lors de la visite de l'Organisme de contrôle mandaté par le STIF en cas de procédure de contrôle.

---

## CHAPITRE IV – MODALITES DE CONTROLE DU SYSTEME

### Article 10 - La responsabilité du contrôle

Le STIF est responsable du contrôle du respect des spécifications de sécurité et du RCTIF. Il réalise ou fait réaliser pour son compte des expertises sur les produits ou les moyens de mise en œuvre du système Navigo. Ces expertises sont réalisées par plusieurs Organismes de contrôle :

- d'une part pour le contrôle des éléments relatifs à la sécurité Navigo ;
- d'autre part pour le contrôle des éléments relatifs à l'Interopérabilité Navigo au titre du RCTIF.

### Article 11 - Organismes de contrôle

Un Organisme de contrôle est un tiers indépendant des Adhérents à la présente Charte, ou de leurs concurrents potentiels, et de tout fournisseur de produit ou de système billettique, chargé :

- d'effectuer des contrôles chez les Adhérents ou chez toute personne morale à qui un Adhérent a confié, de quelque manière que ce soit, la fourniture de tout ou partie du système Navigo à la demande du STIF, tant pour des problématiques de sécurité que d'interopérabilité ;
- au regard du RCTIF :
  - de contrôler la conformité des produits qui lui sont transmis ;
  - d'instruire les demandes dans un délai maximum de 3 mois ;
  - de déclarer, en cas de contrôle positif, le produit conforme.

Les Organismes de contrôle sont désignés par le STIF après respect des règles de mise en concurrence qui s'imposent à lui.

Pour le contrôle du respect du RCTIF, le STIF s'engage à ne retenir que des Organismes de contrôle certifiés selon la norme EN 45011, définissant les exigences générales relatives aux organismes procédant à la certification de produits.

Le STIF communique, pour avis simple, aux comités mentionnés à l'article 4 de la présente Charte la liste des Organismes de contrôle désignés.

### Article 12 – Portée des contrôles

Les contrôles portent sur le respect par les Adhérents à la présente Charte :

- des exigences minimales de sécurité au travers de la mise en œuvre des spécifications opérationnelles rédigées par chacun ;
- du RCTIF ;
- des décisions de retrait de la conformité RCTIF d'un produit dès qu'ils en ont été avertis.

Pour le contrôle portant sur le respect des exigences minimales de sécurité, chaque début d'année civile, le STIF établit un plan des contrôles à réaliser chez les Adhérents.

Les contrôles portant sur le respect des dispositions du RCTIF et des décisions de retrait de conformité au RCTIF peuvent être effectués à titre occasionnel, sur demande du STIF, à ses frais, ou de tout Adhérent pour les produits dont cet Adhérent a la responsabilité, à ses frais.

Si l'un des contrôles visés par le présent article fait apparaître un manquement aux dispositions de la présente Charte, l'ensemble des coûts inhérents à une éventuelle adaptation nécessaire du système de l'Adhérent contrôlé relèvent de la responsabilité de cet Adhérent et ne peuvent donner lieu à aucun financement supplémentaire accordé par le STIF.

---

## **CHAPITRE V – MODALITES DE TRAITEMENT DES INCIDENTS A PORTEE COMMUNAUTAIRE**

### **Article 13 - Le « Plan d'Urgence »**

En cas d'incident à portée communautaire, désigné ci-après « Incident », le STIF déclenche un « Plan d'Urgence », et en fonction de l'Incident soit le Comité de Sécurité soit le Comité d'interopérabilité se transforme en Cellule de Crise et s'adjoint toutes les compétences requises pour régler le problème, notamment en convoquant le (ou les) Adhérent(s) concerné(s).

### **Article 14 – Contrôles spécifiques en cas d'incident à portée communautaire**

Indépendamment de la solution qui aura pu être trouvée en Cellule de Crise, le STIF peut déclencher un contrôle chez l'Adhérent et chez toute personne morale à qui il a confié, de quelque manière que soit, la fourniture de tout ou partie du système Navigo et pour laquelle cet Adhérent est responsable dans les conditions arrêtées à l'article 5 de la Charte. Ce contrôle s'effectue, en une ou plusieurs visite(s) de l'Organisme de contrôle mandatée par le STIF, avec préavis de 48 heures minimum et obligation de l'Adhérent de nommer un interlocuteur pour permettre à l'Organisme de contrôle d'être accueilli et d'assurer sa mission.

L'Organisme de contrôle devra rendre compte de l'Incident auprès du STIF, de l'Adhérent contrôlé et de la Cellule de Crise, en rapportant :

- les causes et conséquences de l'Incident ;
- le niveau de gravité de l'Incident :
  - mineur. Un Incident est mineur lorsqu'il entraîne un dysfonctionnement technique ou sécuritaire du système (ou d'un de ses composants) sans nuire à son exploitation.  
Un grand nombre d'Incidents mineurs peut être considéré comme un Incident majeur ;
  - majeur. Un Incident est majeur lorsqu'il entraîne un dysfonctionnement technique ou sécuritaire du système (ou d'un de ses composants) en nuisant à son exploitation sans la bloquer.  
Un grand nombre d'Incidents majeurs peut être considéré comme un Incident bloquant ;
  - bloquant. Un Incident est bloquant lorsqu'il entraîne un dysfonctionnement technique ou sécuritaire du système (ou d'un de ses composants) en bloquant son exploitation ;

Les différents contrôles et mesures constatés par l'Organisme de contrôle sont opposables à l'Adhérent.

Le coût du contrôle est à la charge du STIF. Cependant, si le contrôle fait apparaître la responsabilité du (ou des) Adhérent(s) contrôlé(s), et indépendamment des éventuels préjudices qui pourraient être allégués, celui-ci (ou ceux-ci) supportera (ont) le paiement total du contrôle dans le cas d'un Incident, quelque soit le niveau de gravité défini en Cellule de crise.

Tout Adhérent concerné a un délai d'un mois pour contester les conclusions du contrôle. En cas de désaccord entre les parties, un débat contradictoire sera organisé par le STIF.

Si aucune solution amiable n'est obtenue il sera fait application des dispositions, relatives au règlement amiable des conflits, prévues dans les contrats relatifs aux modalités d'exploitation des services de transport conclus entre le STIF et les Adhérents.

---

## Article 15– Le traitement des Incidents

Le traitement d'Incident(s) de sécurité ou d'interopérabilité s'effectue selon le processus suivant :

- 1<sup>ère</sup> étape : le traitement des Incidents est déclenché suite à la demande d'un (ou des) membre(s) du Comité concerné ;
- 2<sup>ème</sup> étape : le Comité concerné demande des explications à l'Adhérent ou aux Adhérents concerné(s) par l'Incident ;
- 3<sup>ème</sup> étape : le Comité concerné examine les explications fournies et/ou constate la non-transmission des explications demandées et décide :
- de poursuivre le processus,
  - ou de clore l'Incident ;
- 5<sup>ème</sup> étape : si le comité décide de poursuivre le processus, le STIF diligente un Organisme de contrôle pour effectuer un contrôle sur les produits et les installations au niveau des éléments concerné(s) et à effectuer des préconisations ;
- 6<sup>ème</sup> étape : si les résultats du contrôle font ressortir que le (ou les) Adhérent(s) est (sont) à l'origine de l'Incident, le STIF le (ou les) met en demeure de respecter les exigences de contrôle dans le cadre des préconisations de l'Organisme de contrôle, et selon les délais fixés par le STIF et établis sur la base des délais préconisés par l'Organisme de contrôle ;
- 7<sup>ème</sup> étape : en cas de non-exécution des préconisations dans les délais fixés par le STIF, ce dernier appliquera les sanctions prévues à l'article 20 de la présente Charte.

---

## **CHAPITRE VI – DISPOSITIONS DIVERSES**

### **Article 16 - Confidentialité**

Sous réserve des dispositions spécifiques de la Charte, chacun des Adhérents s'engage à ne pas divulguer à son personnel ou à des tiers, qui n'auraient pas à en connaître, les documents, les informations et les renseignements contenus dans le Cahier des « Exigences minimales de Sécurité », les « Spécifications opérationnelles de sécurité du système NAVIGO », le RCTIF et les documents constituant le RTTIF, ainsi que tout autre document confidentiel auquel il accède dans le cadre de l'exécution de la présente Charte. Il est responsable des agissements sous ce rapport des personnels ou partenaires qui cesseraient leur activité pour son compte.

La diffusion de tout document lié à la présente Charte ne peut être réalisée après signature d'un accord de confidentialité entre l'Adhérent et le destinataire des informations.

Cet engagement demeure après résiliation ou à l'échéance du contrat ou marché à l'origine de son adhésion.

Du fait de la confidentialité des documents, tout Adhérent devra, en cas de cessation totale d'activité de transport en Île-de-France, respecter les consignes de destruction de tout ou partie des matériels et de la documentation (notamment les « Exigences minimales de Sécurité », les « Spécifications opérationnelles de sécurité du système Navigo », le RCTIF et le RTTIF).

### **Article 17 - Protection des données à caractère personnel**

Au cours de la mise en œuvre de la présente Charte, chaque Adhérent s'engage à ce que soient respectées la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel, ainsi que le droit d'accès à ces données et, le cas échéant, le droit de rectification, conformément aux lois et réglementations applicables, en particulier la recommandation relative à la collecte et au traitement d'informations à caractère personnel par les sociétés de transport collectif dans le cadre d'applications billettiques (adoptée le 16 septembre 2003 par délibération n° 03-038 de la Commission Nationale Informatique et Libertés dont les principes sont repris dans la délibération n°2008-161 du 3 juin 2008 portant autorisation unique).

### **Article 18 – Marque RCTIF**

#### **18.1 – Propriété de la marque**

Le STIF est titulaire et propriétaire des marques :

- REFERENTIEL COMMUN TELEBILLETIQUE ÎLE-DE-FRANCE, déposée à l'INPI en date du 25 avril 2000, sous le numéro 00 3023735, désignant les produits et services relevant des classes 9, 16, 35, 36, 38, 39 et 42 de la classification internationale des marques, enregistrement publié au BOPI n° 00/39 NL Vol. II du 29 septembre 2000 ;
- RCTIF, déposée en date du 25 avril 2000, sous le numéro 00 3023734, désignant les produits et services relevant des classes 9, 16, 35, 36, 38, 39 et 42 de la classification internationale des marques enregistrement publié au BOPI n° 00/39 NL Vol. II du 29 septembre 2000.

#### **18.2 - Utilisation de la marque par les Adhérents**

---

Pour la mise en œuvre de la présente Charte, les Adhérents à sont autorisés à faire référence aux termes REFERENTIEL COMMUN TELEBILLETIQUE ÎLE-DE-FRANCE et RCTIF :

- dans les documentations techniques ;
- dans les documents de consultation destinés aux fournisseurs ;
- dans les contrats avec les fournisseurs ;
- et plus généralement à tous les échanges utiles à l'interopérabilité du système Navigo.

### **Article 19 - Propriété et utilisation des documents de sécurité et d'interopérabilité.**

Pour éviter toute appropriation indésirable par des tiers, le STIF est déclaré propriétaire des Exigences minimales de sécurité, du RCTIF, du RTTIF, et de toute documentation accessoire à ces documents.

En conséquence, chaque Adhérent à la présente Charte reconnaît que le STIF est propriétaire de tous les droits d'utilisation, d'exploitation, de représentation, de reproduction et de diffusion de chaque version des documents mentionnés au premier alinéa du présent article, et ce :

- pour une durée limitée à la durée de protection légale ;
- envers tout utilisateur des documents précités ;
- envers toute personne, pour tout type de destination concernant directement ou indirectement le transport en Île-de-France.

Il est précisé que tout document d'interopérabilité communiquée au Comité d'Interopérabilité et éventuellement intégrée dans le RCTIF ou dans le RTTIF n'est pas grevée de droits, ni de savoir-faire propriétaire, à l'exception des normes auxquelles il est fait référence dans ces documents. Cette communication relève de la seule responsabilité de celui qui l'effectue auprès du Comité d'Interopérabilité et prend les mesures adéquates pour s'assurer de la transmissibilité des informations auprès du titulaire du droit ou du savoir-faire propriétaire.

Le STIF reconnaît que les Adhérents, dans les respects des clauses de l'article 16 de la Charte, ont des droits d'utilisation, d'exploitation, de représentation, de reproduction et d'intégration, de chaque version des documents mentionnés au premier alinéa du présent article, pour eux-mêmes, dans le cadre d'une concession à titre gratuit. Ils ne peuvent en aucun cas céder ces droits à des tiers.

### **Article 20 - Sanctions**

Le STIF peut faire cesser, avec effet immédiat, l'exploitation de tout produit ou système à l'origine d'un incident bloquant conformément aux articles 14 et 15.

En cas de désaccord entre le STIF et l'un des Adhérents, il sera fait application des dispositions, relatives au règlement amiable des conflits, prévues dans les contrats relatifs aux modalités d'exploitation des services de transport conclus entre le STIF et les Adhérents.

# Programme d'investissements 2008-2011

## Rénovation des gares



### I- Contexte, Politique et impact sur la qualité de service

Depuis une dizaine d'années, la SNCF a engagé un vaste programme de rénovation de ses gares en Ile de France.

La rénovation des gares est réalisée pour procurer plus de confort, de fonctionnalité et d'éclairage dans les gares.

### II- Liste et valorisation des projets concernés

Le tableau ci-après récapitule le coût des programmes de rénovation de Transilien, « en coups partis » d'une part, et en nouveaux programmes d'autre part :

Projets	Montants des investissements (M€)			
	SNCF	Subventions STIF	Subventions autres	TOTAL
<b>En coups partis</b>	<b>21,3</b>	<b>1,0</b>	<b>14,5</b>	<b>36,8</b>
Fin du 1er programme des 63 gares cofinancées RIF/ STIF	-	0,4	0,4	0,9
2è Programme et Programme complémentaire cofinancé RIF/SNCF/RFF	10,6	-	10,6	21,2
Transilien + loin 1ère étape (54 gares)	10,0	-	3,0	13,0
Programme des "5 gares +"	0,6	0,6	0,5	1,7
<b>En coups non partis</b>	<b>25,6</b>	<b>10,0</b>	<b>25,8</b>	<b>61,4</b>
Programme cofinancé RIF/SNCF	13,3	-	13,3	26,7
Certification des lignes	1,6	-	-	1,6
Transilien + loin (82 gares)	8,2	-	2,5	10,7
Rénovation des gares des départements de la grande couronne	-	10,0	10,0	20,0
Autres (Crédits délégués aux directeurs de lignes)	2,5	-	-	2,5
<b>TOTAL</b>	<b>46,9</b>	<b>11,0</b>	<b>40,3</b>	<b>98,2</b>

### III- Programmes en cours – coups partis –

#### a. Programme de labellisation Transilien des gares

La création du label qualité Transilien correspondait à une démarche de progrès selon 3 grandes orientations :

- Changer radicalement l'ambiance des trains et des gares ;
- Innover pour faciliter encore plus les déplacements des franciliens ;
- Se rapprocher des voyageurs et des élus locaux pour répondre au mieux à leurs attentes.

La labellisation Transilien des gares s'est faite progressivement depuis 1999.

Sur les 388 gares d'Ile de France, 248 sont actuellement labellisées Transilien, la majeure partie d'entre elles (233 sur 248) étant situées dans les zones de tarification 1 à 5.

# Programme d'investissements 2008-2011

## Rénovation des gares



### b. Programmes de rénovation des gares

Ces investissements concernent principalement la réorganisation des halls des bâtiments voyageurs avec pour objectif l'amélioration de la fonctionnalité des équipements, du confort et de la sûreté des voyageurs, de l'ambiance et bien entendu de l'esthétisme de l'ensemble. Ils peuvent dans certains cas concerner aussi les passages souterrains et les quais et permettre d'améliorer le cheminement des voyageurs.

#### i. Premier programme de 63 gares, cofinancé STIF/RIF

Le STIF et la RIF ont décidé de financer la rénovation de 63 gares, au titre de l'amélioration de la sûreté puis, pour la RIF, au titre de la qualité du service (rénovation des gares 12<sup>ème</sup> CPER) :

Pour clore ce programme, il reste 3 gares :

- 1 gare à mettre en service en 2008 ;
- 1 gare à mettre en service en 2009 ;
- 1 projet reste à ce stade sans perspective de rénovation sur la période.

#### ii. Deuxième Programme, cofinancé RIF/SNCF/RFF

Sur proposition de Transilien (*et en fonction des priorités suivantes : maintien du niveau de qualité, importance du flux de voyageurs, présence de pôles d'échanges importants, projets de mise en accessibilité...*), la RIF finance pour 50% la rénovation de gares supplémentaires.

A ce jour, sur les 33 gares du programme, il y a :

- o 21 gares dont les subventions ont été notifiées ;
  - o 2 gares en attente de notification ;
- Et
- o 4 gares sont terminées ;
  - o 13 gares sont en phase études projet ou appel d'offre ;
  - o 6 gares sont en travaux.

#### iii. Programme Complémentaire, cofinancé RIF/SNCF

A ce jour, sur les 27 gares du programme, il y a :

- o 17 gares dont les subventions ont été notifiées ;
- Et
- o 7 gares sont terminées ;
  - o 6 gares sont en phase études projet ou appel d'offre ;
  - o 3 gares sont en travaux.

#### iv. Planning prévisionnel de livraison annuelle de gares du 1er programme et du programme complémentaire

Dans le cadre du contrat 2008-2011, Transilien propose le planning suivant de livraison de gares dont les coups sont partis :

Tous programmes	2008	2009	2010	2011
Nombre de gares à livrer	5	13	9	2

# Programme d'investissements 2008-2011

## Rénovation des gares



### c. Extension du label Transilien à 136 gares (« Transilien + Loin »), 1ère étape

Sur les 388 gares Transilien, 242 gares ont fait l'objet du programme REVITAL (1999/2005). Il restait donc 136 gares non labellisé Transilien à traiter. Ces 136 gares ont été classé en 3 catégories : plus de 500 entrants, de 200 à 500 entrants et moins de 200 entrants.

Sur ces 136 gares, une première étape a été engagée dès 2006 donc l'objectif est de traiter 54 gares de plus de 500 entrants, pour un coût total de 13,8M€ (investissement et exploitation SNCF/RFF).

Une subvention a été notifiée par la RIF pour le financement de ces travaux à hauteur de 3 M€.

Ces gares seront équipées de la même façon que celles du programme REVITAL, y compris les totems RER et les éclairages des plaques « nom de gares » sur les quais, s'il y a lieu.

Dans le cadre du contrat 2008-2011, Transilien propose le planning suivant de livraison de gares dont les coups sont partis :

Programme « Transilien + loin »	2008	2009	2010	2011
Nombre de gares à livrer	20	34	0	0

La deuxième étape (82 gares) est en coups non partis au 31/12/2007.

### d. Programme des 5 « gares + »

Il s'agit de rénover 5 gares en articulation avec la politique de la Ville.

Dans le cadre du contrat 2008-2011, Transilien propose le planning suivant de livraison de gares dont les coups sont partis :

Programme « 5 gares + »	2008	2009	2010	2011
Nombre de gares à livrer	0	1	0	0

NOTA : Le respect des délais est fortement tributaire de l'obtention des subventions de l'ANRU.

## IV- Nouveaux programmes proposés – coups non partis –

### a. Certification des lignes

Transilien a pour ambition d'obtenir à terme la certification sur l'ensemble des lignes de son réseau. Des investissements complémentaires sont nécessaires dans certaines gares pour permettre le respect de critères relatifs à l'information voyageurs (essentiellement des cadres d'affichage et de la signalétique directionnelle).

Le coût de cette remise à niveau est de l'ordre de 1,6 M€.

### b. Extension du label Transilien à 136 gares (« Transilien + Loin »), 2ème étape

Même si les 82 gares restantes sont de fréquentation moindre et situées dans des zones plus éloignées (61 gares se situent au-delà de la zone 5), Transilien souhaite éviter de proposer un réseau à deux vitesses et préconise de réaliser un programme allégé de labellisation pour l'ensemble de ces gares :

- Gares de 500 à 200 entrants (37 gares): le coût correspondant est estimé à 6 M€.
- Gares de moins de 200 entrants (45 gares) : les aménagements se limiteraient à une remise à niveau des quais et du bâtiments voyageurs (s'il existe, cf. cas des points d'arrêt), et aux équipements strictement nécessaires pour répondre aux critères de certification (à savoir, signalétique « nom de gare » sur les quais, signalétique de jalonnement, panneaux d'affichage). Le coût correspondant aux aménagements de ces 45 gares est estimé à 4,7 M€.

### c. Rénovation des gares des départements de la Grande Couronne

Indépendamment de la labellisation des gares qui serait effectuée dans le cadre de l'opération « Transilien + Loin » citée plus haut, certaines gares situées dans les départements de Grande Couronne de l'Île de France mériteraient de faire l'objet de travaux de rénovation plus importants, d'un coût moyen par gare de l'ordre de 1 M€.

Pour définir les projets à réaliser prioritairement, plusieurs critères ont été pris en compte par Transilien, comme la vétusté de la gare et de ses équipements, l'importance des flux voyageurs, etc.

Un programme de rénovation portant sur un vingtaine de gares des départements de la grande couronne ont été choisies selon les critères cités ci-dessus par Transilien et en accord avec les Directions de Lignes et les Exploitants, qui ont une vision plus proche du terrain.

Ce programme a été établi en ayant également le souci d'assurer un équilibre géographique des gares rénovées.

L'enveloppe financière prévue sur la période 2008-2011 serait de l'ordre de 20 M€. Compte tenu des délais nécessaires pour les études, la passation des marchés, et la réalisation des travaux, les premières mises en service pourraient être envisagées à partir de fin 2010.

### d. Les crédits délégués aux directeurs de ligne

Ils concernent l'ensemble des projets dont les crédits sont délégués en régions SNCF et qui sont à l'initiative des directeurs de régions.



### V- Système de bonus / malus lié à chaque projet :

#### a. En coups partis

##### i. Bonus-malus unitaire sur le programme de rénovation des gares

Ce mécanisme d'incitation est décrit dans le contrat STIF / SNCF 2008-2011, à l'article 55 – Incitation à la réalisation dans les délais des projets d'investissements prioritaires :

*« Le montant unitaire du bonus/malus est fixé pour chaque opération individuelle du programme de rénovation des gares (hors programme d'extension du label Transilien), à 3.000 euros HT par mois de retard ou d'avance par gare »*

# Programme d'investissements 2008-2011

## Informations Voyageurs



### I- Contexte, politique et impact sur la qualité de service

Les équipements du système Infogare ont pour but d'informer les voyageurs en temps réel sur le trafic ferroviaire en Ile de France, en situation normale comme en situation perturbée. Ce système est installé dans 305 gares de l'Ile de France (en date du 28 février 2007).

Cette action s'inscrit dans la normalisation et l'harmonisation des outils de diffusion de l'information aux voyageurs. Elle permettra de même une homogénéité de l'exploitation du système.

Infogare a été conçu dès 1995. Aujourd'hui, Transilien déploie la version appelée INFOGARE NG, qui permettra la supervision centralisée de l'exploitation et de la maintenance de l'ensemble du système.

### II- Liste et valorisation des projets concernés

Le tableau ci-dessous présente la liste des projets associés et leur valorisation en MEur sur la période 2008-2011 :

Projet	Montants des investissements SNCF (en MEur)	Montants des investissements subventionnés (en MEur)	Investissements totaux (en MEur)
<b>En coups partis</b>	<b>6,1</b>	<b>3,6</b>	<b>9,7</b>
Fin du programme RIF/STIF de déploiement Infogare NG dans les 312 gares les plus importantes	-	2,2	2,2
Fin du programme de migration ACSIA vers SORIDIS	5,0	-	5,0
Fin du programme éclairage Plaques de quais (RIF/STIF)	-	0,3	0,3
Remplacement des téléaffichages obsolètes	0,3	0,1	0,4
Fin de programme de déploiement infosonore dans MI79 ligne B	-	0,3	0,3
Equipement SIVE des VB2N et RIB RIO rénovées	0,2	0,8	1,0
Point d'Informations Voyageurs Ile de France (PIVIF) Invalides	0,6	-	0,6
<b>En coups non partis</b>	<b>11,0</b>	<b>44,3</b>	<b>55,3</b>
Amélioration des fonctionnalités des téléaffichages dans certaines gares	-	2,4	2,4
Equipements des gares de grande couronne en SIV	-	6,7	6,7
Migration Infogare sur nouvelles technologies et nouvelles fonctionnalités	-	26,2	26,2
Point d'Informations Voyageurs Ile de France (PIVIF)	6,0	-	6,0
Installation de nouvelles sonorisations et fonctionnalités dans les gares	-	9,0	9,0
Autres (Crédits délégués aux directeurs de lignes)	5,0	-	5,0
<b>TOTAL</b>	<b>17,2</b>	<b>47,8</b>	<b>65,0</b>

### III- Programmes en cours – coups partis –

#### a. Fin du programme RIF/STIF de déploiement Infogare NG dans les 312 gares les plus importantes

Le schéma directeur de l'Infogare date de 2001.

Au 28 février 2007, les gares sont équipées suivant la répartition suivante, par régions SNCF :

Infogare / Région SNCF	Nombre de gares
Paris Est	25
Paris Nord	77
Paris Saint-Lazare	77
Paris Rive Gauche	84
Paris Sud-Est	42
<b>Total</b>	<b>305</b>

Sur la période 2008-2011, Transilien finalisera la mise en place des écrans Infogare dans 7 gares de la ligne J (St Lazare), ce qui porte le programme à un total de 312 gares équipées.

#### b. Fin du programme de migration ACSIA vers SORIDIS

Sous le même nom « Infogare », il existe aujourd'hui deux types de systèmes : l'un créé à l'origine il y a 10/15 ans, et l'autre plus récent.

L'objectif de la migration vers un système technique unique est d'adapter la production aux attentes des voyageurs et de l'Autorité Organisatrice : la rendre plus simple, plus robuste et plus économique et progresser sur les fondamentaux de service (informations multimodales, sur portables...). Le système Infogare retenu est géré de façon centralisée, il est plus fiable et l'homogénéité du système permet d'en optimiser la maintenance et l'exploitation.

Sur le plan technique, la migration nécessite la modification de plusieurs types d'installations : réseaux, moniteurs, serveurs, adaptation des locaux techniques.... Sur le plan opérationnel, la migration est plus ou moins complexe suivant la gare concernée (fréquentation, ouverture...), le type de travaux à réaliser dans la gare (travaux avec ou sans second œuvre, dépose de l'existant, remise à niveau de l'ensemble du réseau...), mais aussi des autres projets prévus sur cette même gare, qui peuvent représenter un goulet d'étranglement.

La migration de système est un projet qui porte sur un total de 64 gares.

Pour la part système, les installations des lignes B et D sont terminées. Les gares de la ligne C sont en cours et seront terminées avant fin 2008.

Au total, et après migration des 64 gares, 312 gares seront donc uniformément équipées du même système.

#### c. Point Information Ile de France d'Invalides

Cf. ci après, point d. des investissements dits « coups non partis »

### IV- Nouveaux programmes proposés – coups non partis –

#### a. Amélioration des fonctionnalités téléaffichage dans certaines gares

Transilien a pour objectif d'améliorer le téléaffichage dans certaines gares sur la période 2008-2011 par des écrans permettant une information plus complète, notamment par l'affichage des dessertes...

Le coût unitaire de chaque projet est de 100 KEur à 150 KEur pour les gares dites simples (sans correspondance), voire 300 KEur pour les gares dites de têtes de ligne ou complexes (avec correspondances). Ce projet pourrait concerner 15 à 20 gares, dont la liste est à définir.

#### b. Equipements des gares de grande couronne en Système d'Information Voyageurs (SIV)

Dans la continuité du programme de déploiement Infogare, Transilien souhaite élargir la mise en place de système d'information voyageur sur la grande couronne.

Ce projet vise à équiper les gares de grande couronne d'écrans Infogare. Cependant, les sites concernés ne disposent d'aucune infrastructure préalable à la mise en place de ces équipements. Ainsi, la mise en place de balises de suivi des trains, nécessite des études et des interventions sur des équipements de signalisation. Ces interventions s'inscrivent dans des process spécifiques d'installations de sécurité et non pas simplement de prestations télécoms. De plus, ces équipements sont souvent liés à des projets sous MOA RFF.

Le projet vise ainsi à équiper une trentaine de gares (notamment sur la ligne P), principalement à partir de 2010, compte tenu de la complexité des travaux, et des délais d'études et de réalisation des travaux.

#### c. Migration Infogare sur nouvelles technologies et nouvelles fonctionnalités

Depuis l'origine, les écrans Infogare installés dans les gares fonctionnent avec une technologie vidéo (principe du tube cathodique). Cette technologie a été d'un très bon rapport qualité / prix compte tenu des exigences demandées à de tels supports d'informations dans leurs conditions d'exploitation en milieu ferroviaire (météo, perturbations électromagnétiques, poussière...). La majorité des producteurs d'écrans ne fournissent plus ce type de technologie, ni les pièces détachées associées. Transilien devra moderniser son parc d'écrans et contribuer à l'amélioration de l'image du transport en Ile de France.

A l'intérieur des gares ou dans les zones très protégées, Transilien pourrait installer des écrans à base de technologie TFT (écrans plats LCD). Pour l'extérieur, la technologie n'est pas choisie, mais un « état de l'art » est actuellement en cours pour connaître les technologies actuelles et futures. En effet, l'adaptation des écrans plats LCD au milieu ferroviaire, prévu initialement pour des usages domestiques reste coûteuse et risquée quand à leur pérennité

Fin 2008, Transilien proposera une démarche d'équipement des gares :

- Pour les parties protégées (intérieur) ;
- Pour les parties non protégées de la gare (extérieur), si les solutions techniques sont disponibles et en fonction des résultats de l'étude en cours.

### d. Optimisation et amélioration de la diffusion de l'information voyageurs en gare

Les points d'information voyageurs Ile de France (PIVIF) assurent l'information des voyageurs en gares en situation normale et perturbée via plusieurs canaux, dont principalement la sonorisation.

Transilien propose d'optimiser et d'améliorer la diffusion de l'information aux voyageurs en gare par deux types d'investissements :

- L'un consiste à réorganiser et optimiser les PIVIF existants et à installer les structures et équipement adéquats ;
- L'autre consiste à déployer de nouvelles fonctionnalités sur la sonorisation existante dans les gares déjà équipées et à équiper la sonorisation dans les gares qui ne le sont pas encore.

### i. Optimisation et réorganisation des Points d'Information Voyageurs Ile de France (PIVIF)

Il s'agit de regrouper les 70 PIVIF en une trentaine de PIVIF ; les centres seront choisis courant 2008.

Les PIVIF actuels ont des zones d'intervention compliquées et trop restreintes qui rendent difficile la diffusion de l'information aux voyageurs en situation perturbée. Les futurs PIVIF seront plus importants, ils auront des responsabilités élargies en termes de périmètre de gares mais aussi d'amplitude horaire. Les agents de ces centres auront pour seule mission de faire de l'information pour les voyageurs Transilien alors qu'aujourd'hui, ils sont souvent « partagés » avec des missions de gestion des circulations.

L'investissement pour chaque futur centre est estimé entre 2 MEur et 2,5 MEur en fonction de la configuration du site (aménagement des locaux, connexion réseaux et organisation). Il comprend des travaux de bâtiment, des travaux télécom et informatique et de mise à niveau d'équipement de sonorisation.

Pour l'instant, le PIVIF d'Invalides est en coup parti pour 0,6 MEur et 6,0 MEur sont proposés sur la période des 4 ans à venir pour la mise en place de PIVIF « élargis ».

### ii. Installation de nouvelles sonorisations et fonctionnalités dans les gares

Transilien présente un projet relatif aux systèmes de sonorisation des gares.

Les finalités de ce projet sont de :

- Permettre une meilleure organisation de la production de l'information voyageurs ;
- Equiper les gares non encore sonorisées sur toute l'Ile de France (environ 100 gares) ;
- Ajouter des fonctionnalités aux systèmes existants : prise de parole à distance, déclenchement d'une annonce depuis un terminal mobile, diffusion d'annonces multilingues...

Transilien propose de procéder à l'implémentation (pour les gares non équipées) ou au remplacement des baies de sonorisation des gares (pour les gares équipées) par des systèmes modernes connectées à un réseau informatique IP, tout en laissant en place les éléments de diffusion de l'information sonore (lignes de son, hauts parleurs).

La prise de parole à distance permettra de revoir et d'assouplir les circuits de distribution de l'information voyageurs en renforçant les compétences des PIVIF et des Centres Opérationnels Transilien (COT). De plus, l'utilisation d'un support de transmission sur la base du protocole IP laisse supposer un affranchissement des structures des réseaux et une plus grande facilité

# Programme d'investissements 2008-2011

## Informations Voyageurs



d'adaptation entre le point de d'émission d'un message (PIVIF/COT) les points de diffusion (5Gares), (adaptabilité à la CCR)

Enfin, le déclenchement d'annonces depuis un terminal mobile permettra aux agents d'accueil de remplir leurs missions de service auprès de la clientèle en s'affranchissant des contraintes techniques.

Le périmètre retenu pour ce projet concerne toutes les gares de l'Île de France, y compris les points d'arrêt non gérés.

Les coûts estimés de ce projet sont de 1,5 MEur en 2009, 3,0 MEur en 2010 et 4,5 MEur en 2011.

Le programme sera détaillé à l'occasion de la présentation du dossier au STIF d'ici fin 2009.

### e. Les crédits délégués aux directeurs de ligne

Ils concernent l'ensemble des projets dont les crédits sont délégués en régions SNCF et qui sont à l'initiative des directeurs de régions.

### V- Système de bonus / malus lié à chaque projet :

Ce mécanisme d'incitation est décrit dans le contrat STIF / SNCF 2008-2011, à l'article 40 – Dispositif d'incitation à la réalisation d'investissements considérés comme prioritaires par le STIF :

*« Afin d'inciter la SNCF à réaliser les investissements considérés comme prioritaires par le STIF dans un délai conforme à celui prévu par le calendrier prévisionnel du PQI, un mécanisme de bonus/malus est mis en place à l'issue des études nécessaires au choix technologique, qui devront être menées en 2008 pour les investissements d'information dynamique (renouvellement des écrans et extension de l'équipement aux gares de grande couronne)».*

### I- Contexte, politique et impact sur la qualité de service

L'accessibilité de tous aux services de transport s'inscrit dans le cadre de la loi du 11 février 2005 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ».

La mise en accessibilité des gares Transilien fait partie des priorités de la SNCF et des financeurs STIF et Région Ile de France.

C'est ainsi qu'un réseau de référence de 189 gares à rendre accessibles avait été proposé en avril 2004 conjointement avec une démarche pour expérimenter des solutions à l'accessibilité des trains (problème de l'interface quai/train).

Ces projets apporteront de la mobilité et du confort dans le déploiement à l'attention des PMR et permettront aux PMR l'accessibilité des quais des gares en toute autonomie.

Le schéma directeur régional d'accessibilité (SDRA) - piloté par le STIF - qui doit valider le cahier des préconisations commun à RFF & Transilien SNCF pour l'aménagement des gares et confirmer la liste des 206 gares à rendre accessibles avec un calendrier de mise en oeuvre, devrait être connu en décembre 2008.

### II- Liste et valorisation des projets concernés

Le tableau ci-dessous présente la liste des projets associés et leur valorisation en MEur sur la période 2008-2011 :

Projet	Montants des investissements SNCF (en MEur)	Montants des investissements subventionnés (en MEur)	Investissements totaux (en MEur)
<b>En coups partis</b>	<b>3,5</b>	<b>30,4</b>	<b>33,9</b>
Schéma Directeur Accessibilité	-	13,4	13,4
Fin de déploiement des SAS PMR	-	3,9	3,9
Régénération des escaliers mécaniques	0,3		0,3
Equipements pour accessibilité PMR des VB2N rénovées	3,3	13,0	16,3
<b>En coups non partis</b>	<b>-</b>	<b>77,8</b>	<b>77,8</b>
Schéma Directeur Accessibilité et Gares desservies par la NAT	-	65,0	65,0
Régénération des escaliers mécaniques	-	12,0	12,0
Accessibilité PMR des ART	-	0,8	0,8
<b>TOTAL</b>	<b>3,5</b>	<b>108,2</b>	<b>111,7</b>

### III- Programmes en cours – coups partis

#### a. Schéma directeur accessibilité

Le programme actuel de mise en accessibilité des gares approuvé par le STIF et la RIF après concertation avec les associations de personnes handicapées, en novembre 2001 comportait 254 gares, soit 189 gares Transilien et 65 gares RATP (RER), sur un total de 453 gares.

Un premier programme de 58 gares a été initié en 2004 qui concerne plus particulièrement les lignes A, B et E. L'objectif est que la majorité des gares concernées soit accessible à l'horizon 2012.

# Programme d'investissements 2008-2011

## Accessibilité aux Personnes à Mobilité Réduite



En 2007, la SNCF a rendu accessibles 6 gares :

- 5 gares en autonomie de la voirie jusqu'au quai, avec assistance pour l'accès aux trains:
  - o ligne J : Bois-Colombes
  - o ligne E : Chelles-Gournay, Emerainville-Pontault-Combault, Gagny, Ozoir-la-Ferrière
- 1 gare en autonomie de la voirie jusqu'au quai : Vaires sur Marne, ligne P

Un calendrier précis des projets d'accessibilité ne peut être fourni par la SNCF au 1<sup>er</sup> janvier 2008 :

- Celui-ci est étroitement lié au calendrier des projets RFF sur ce sujet et dans les gares concernées
- Le schéma directeur régional d'accessibilité (SDRA) - piloté par le STIF - qui doit confirmer la liste des 206 gares à rendre accessibles avec un calendrier de mise en oeuvre, devrait être connu en décembre 2008.

Toutefois, en 2008, la SNCF envisage de rendre accessibles 5 gares :

- 4 gares en autonomie de la voirie jusqu'au quai, avec assistance pour l'accès aux trains:
  - o ligne A : Houilles Carrières sur Seine ; Conflans Fin d'Oise ;
  - o ligne E : Bondy,
  - o ligne J : Argenteuil.
- 1 gare en autonomie de la voirie jusqu'au quai : Le Bourget ligne B

### b. Fin de déploiement des SAS PMR

Le programme actuel de déploiement des SAS PMR concerne l'équipement de 167 gares dont 159 gares en équipements nouveaux.

La pose de ces équipements intervient soit au sein d'un projet PMR soit dans le cadre d'un projet de déploiement des CAB M1 soit en intervention isolée sur les gares déjà sous système de contrôle.

L'avancement du programme à fin 2007 fait état de la mise en service de 50 SAS PMR.

### c. Régénération des escaliers mécaniques

Ce projet concerne le remplacement d'escaliers mécaniques qui ne fonctionnaient plus et qui n'étaient plus entretenus. On distingue les escaliers mécaniques dont la hauteur de dénivelé est de 3 m ou 16m.

L'hypothèse retenue dans la décomposition du parc à régénérer est la suivante : 50% d'escaliers de 3m et 50% d'escaliers de 16m.

Les coûts d'exploitation, quel que soit le modèle d'escalier mécanique, comprennent :

- Le forfait de maintenance ;
- Les réparations hors contrat ;
- Les charges de personnel : MOA SNCF autour de l'expertise de ces équipements, notamment visites, déplacements avec les mainteneurs, analyse des devis, etc. ;
- Les charges d'énergie.

### d. Equipements pour accessibilité PMR des VB2N rénovées

Concernant l'accessibilité aux trains, et particulièrement les dispositifs visant à réduire les lacunes horizontales et verticales existantes pour les personnes en fauteuil roulant, une première série d'expérimentations a été conduite pour vérifier la faisabilité, leur fiabilité et leur compatibilité avec une exploitation courante.

Ces expérimentations ont concerné les rames VB2N et une solution a été proposée le 18 juin 2007 au STIF et à la RIF. Compte tenu de la durée de vie résiduelle de ces rames, le STIF n'a pas donné suite à cette proposition.

#### IV- Nouveaux programmes proposés – coups non partis

##### a. Schéma directeur accessibilité et gares desservies par la NAT.

Il s'agit de la poursuite des programmes présentés dans la section III – Programmes en cours, coups partis.

Le schéma directeur régional d'accessibilité (SDRA) - piloté par le STIF - qui doit confirmer la liste des 206 gares à rendre accessibles avec un calendrier de mise en oeuvre, devrait être validé en décembre 2008.

##### b. Régénération des escaliers mécaniques

Il s'agit de la poursuite des programmes présentés dans la section III – Programmes en cours, coups partis.

##### c. Accessibilité PMR des ART

L'accessibilité PMR des ART concerne un projet d'étude pour un nouvel automate qui serait accessible à tous les voyageurs et particulièrement aux voyageurs avec un handicap visuel. Les coûts estimés sont de 800 K€.

#### V- Système de bonus / malus lié à chaque projet

Ce mécanisme d'incitation est décrit dans le contrat STIF / SNCF 2008-2011, à l'article 40 – Dispositif d'incitation à la réalisation d'investissements considérés comme prioritaires par le STIF :

*« Afin d'inciter la SNCF à réaliser les investissements considérés comme prioritaires par le STIF dans un délai conforme à celui prévu par le calendrier prévisionnel du PQI, un mécanisme de bonus/malus est mis en place à partir de la programmation qui sera effectuée par le SDA et selon les dispositions qui seront intégrées au contrat entre le STIF et RFF pour les investissements de mise en accessibilité PMR des gares ».*

# Programme d'investissements 2008-2011

## Matériel Roulant



### I- Contexte, Politique et Impact sur la qualité de service

L'acquisition de matériel roulant neuf et la rénovation de matériel existant, pour Transilien, répond à des besoins fondamentaux :

- de gestion de parc (garantie du service des voyageurs au moindre coût) ;
- d'amélioration de la qualité de service pour les voyageurs (régularité, temps de parcours).

Le parc du Matériel roulant a un âge moyen de 22 ans en 2007. Il est constitué à hauteur d'environ 80% d'automotrices et de 20% de locomotives associées à des voitures.

Les améliorations apportées par l'acquisition de matériel roulant neuf et en particulier des 65 nouvelles locomotives portent sur :

- Une meilleure capacité d'accélération et de freinage,
- Un niveau de fiabilité des engins neufs meilleur que celui du parc actuel, notamment les éléments les plus anciens,
- Une homogénéisation progressive des parcs par ligne.

### II- Liste et valorisation des projets concernés

Le tableau ci-dessous présente la liste des projets associés et leur valorisation en MEur sur la période 2008-2011.

Libellé	Montants des investissements SNCF (en MEur)	Montants des investissements subventionnés (en MEur)	Investissements totaux (en MEur)
<b>En coups partis</b>	<b>550,5</b>	<b>465,6</b>	<b>1016,2</b>
MRN - NAT Convention (SNCF - STIF)	348,3	348,3	696,6
MRN - Achat de 24 AGC (Convention SNCF -STIF)	36,5	19,7	56,2
MRR - Rénovation des Z20500 (Convention SNCF- STIF)	24,7	54,9	79,6
MRN - achat de 65 locomotives (SNCF)	59,6	-	59,6
MRT - adaptation de 16 BB Fret pour Transilien	15,9	-	15,9
GSMR	17,6	-	17,6
RG Prolongation du MR	1,9	-	1,9
Equipement RIB PSL en EAS	3,3	-	3,3
MRR - Rénovation des MI79 - Ligne B	42,8	42,8	85,5
<b>En coups non partis</b>	<b>18,0</b>	<b>-</b>	<b>18,0</b>
EAS Nouvelle Génération à bord	13,6	-	13,6
MRT - Transformation de 10 VB2N en ZR20500	4,4	-	4,4
<b>TOTAL</b>	<b>568,6</b>	<b>465,6</b>	<b>1 034,2</b>

### III- Programmes en cours – coups partis

#### a. Les projets sous convention

Il s'agit des projets d'acquisition de matériel roulant neuf et de rénovation de matériel roulant existant, dont les spécificités sont définies dans les conventions SNCF-STIF.

Plus précisément, les projets qui s'inscrivent dans ce programme sont :

- L'acquisition de la Nouvelle Automotrice Transilien (NAT) pour 696,6 MEur financés à hauteur de 50% par la SNCF et à 50% par le STIF ;
- L'achat de 24 Automoteurs Grande Capacité (AGC) pour 56,2 MEur financés à hauteur de 65% par la SNCF et à 35% par le STIF ;
- La rénovation des Z20500 pour 79,6 MEur financés à hauteur de 31% par la SNCF et à 69% par le STIF.
- La rénovation des MI 79 sur la ligne B pour un montant de 85,5 MEur de 2008 à 2011

### b. Les projets hors convention

#### i. L'achat de 65 locomotives et adaptation de 16 BB Fret pour Transilien

Le parc est au total, à fin 2006, de 152 locomotives électriques d'une moyenne d'âge de 36 ans. 81 locomotives électriques sont nécessaires pour assurer la traction des VB2N rénovées jusqu'en 2025, année de leur retrait de service. Le parc actuel ne couvre pas ce besoin car les locomotives BB17000, BB 25500 et BB 8500 qui tractent les rames VB2N ne pourront pas être prolongées jusqu'à cette date.

Ce besoin sera couvert par :

- **L'achat des 65 locomotives** : l'acquisition de 65 locomotives, par deux avenants, l'un passé en février 2004 pour 60 engins et l'autre en date du 10 janvier 2007 pour 5 engins, au marché global de 300 engins notifié par la SNCF à Alstom en novembre 1998, ainsi porté à 305 locomotives. Cette acquisition correspond à l'engagement du Président Gallois pris en CA du STIF de février 2001, en vue d'améliorer la régularité sur les lignes SNCF. La livraison s'effectue de septembre 2006 à avril 2009. Le coût total sera d'environ 250 MEur courants étalé sur la période 2004-2009.
- **L'adaptation des 16 BB Fret** : l'adaptation de 16 locomotives électriques BB 7200 de fret aptes à circuler à 160 km/h pour Transilien pour environ 16 MEur courants (réversibilité, équipement agent seul, climatisation cabine, système d'information voyageurs embarqué, contrôle dispositifs PMR...). La livraison est prévue à partir de septembre 2009 jusqu'en décembre 2010, à raison de une locomotive par mois environ.

La SNCF optimise ainsi le coût global de ce parc nécessaire pour les VB2N. En effet :

- un deuxième avenant n'aurait pu être passé sur plus de 5 locomotives au vu du droit de la concurrence ;
- la situation du Fret permet de « récupérer » ces 16 locomotives et de les adapter à moindre coût. Celles-ci sont fiables et ont une durée de vie résiduelle correspondant à celles des rames VB2N rénovées. L'économie est ainsi de l'ordre de 50 MEur.

#### ii. Le projet GSM-R

Pour des raisons de disponibilité de fréquences, la radio sol-train analogique UIC qui équipe les réseaux ferrés (y compris RER RATP) est amenée à disparaître et à être remplacée par une radio sol train numérique "GSM-R".

La norme GSM-R (GSM-Rail) est une norme européenne qui s'impose à tous les réseaux ferrés pour permettre l'interopérabilité. Elle permet des fonctionnalités nouvelles identiques à celles des téléphones portables GSM : appel point à point, appel de groupe...

# Programme d'investissements 2008-2011

## Matériel Roulant



RFF est maître d'ouvrage de la migration des installations au sol et le programme est en passe d'être accéléré par un PPP.

La SNCF équipe sur fonds propres progressivement ses engins d'une radio sol-train bi-mode (c'est à dire GSM-R et Radio sol-train UIC) permettant de circuler sur les deux types de secteurs.

Pour Transilien, un seul secteur est équipé GSM-R il s'agit de la région de Paris Est (premier déploiement lié à l'arrivée du TGV EST).

La RATP souhaite équiper les RER A et B d'une radio sol-train sous norme TETRA (identique à ses autres réseaux urbains -métro, bus) ; cela pose des problèmes de compatibilité avec le système GSM-R non résolus à ce jour.

### iii. RG Prolongation du MR

Il s'agit d'opérations de maintenance programmées pour prolongation de rames Z5300.

### iv. Equipement RIB PSL en EAS

La mise en service de Ermont-Eaubonne – PSL entraîne une augmentation de l'utilisation des RIB-RIO sur la ligne J avec les VB2N déjà équipées en EAS. L'équipement EAS de 18 rames RIB-RIO permettra à Transilien d'homogénéiser le niveau d'équipement du parc, de bénéficier d'une plus grande souplesse d'exploitation et de gagner en productivité.

## IV- Nouveaux programmes proposés – coups partis

### a. EAS Nouvelle Génération à bord

Le système Exploitation à Agent Seul (EAS) est un des moyens mis à disposition du mécanicien qui lui permet d'assurer le contrôle du service à quai de la rame. Le principe est de fournir au mécanicien, seul à bord, l'image de la totalité de son train du côté où se fait le service à quai.

Le système de Transmission Vidéo Semi Embarquée (TVSE) date des années 1980. De ce fait, deux problématiques principales sont apparues :

- d'une part, certains matériels deviennent obsolètes.
- d'autre part, le système TVSE actuel utilise une liaison hertzienne radio entre les équipements au sol et ceux embarqués. Or, les fréquences de travail de celle-ci sont sujettes à une licence d'une durée de 7 ans et valable jusqu'en janvier 2012 et la décision de reconduction de ces fréquences n'est pas encore énoncée.

Transilien a donc prévu une enveloppe pluriannuelle d'investissements devant permettre, en fonction des conclusions des études en cours, de développer le système d'Exploitation à Agent Seul le mieux adapté.

### b. MRT - Transformation de 10 VB2N en ZR20500 (hors convention)

Le parc de VB2N était à l'origine de 537 caisses.

La rénovation a porté sur 518 caisses (programme de rénovation cofinancé STIF et RIF pour 504 caisses auquel s'ajoute 14 caisses financées sur ressources propres).

Il en reste donc 19 non rénovées, dont 10 seront transformées en ZR2N (ligne D).

# Programme d'investissements 2008-2011

## Matériel Roulant



Cette transformation technique s'accompagnera d'un changement des banquettes en sièges et un pelliculage intérieur.

Le calendrier de transformation s'étalera sur 2008 et 2009.

### **V- Système de bonus / malus lié à chaque projet :**

Ce mécanisme d'incitation est décrit dans le contrat STIF / SNCF 2008-2011, à l'article 40 – Dispositif d'incitation à la réalisation d'investissements considérés comme prioritaires par le STIF :

*« Afin d'inciter la SNCF à réaliser les investissements considérés comme prioritaires par le STIF dans un délai conforme à celui prévu par le calendrier prévisionnel du PQI, un mécanisme de bonus/malus est mis en place pour les investissements de Matériel Roulant ».*