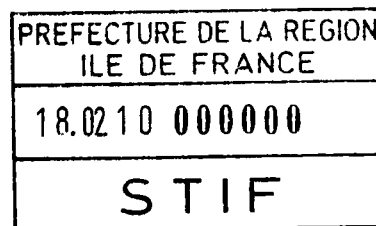


Syndicat des transports d'Ile-de-France



Délibération n° 2010/0109

Séance du 17 Février 2010

**AVENANT N°3 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** le rapport n° 2010/0109 ;
- VU** l'avis de la commission économique et tarifaire du 12 février 2010 ;

Après en avoir délibéré,

DECIDE

ARTICLE 1 : Le projet d'avenant n°3 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 autorisée à signer l'avenant visé à l'article 1^{er}.

ARTICLE 3 : La directrice générale est chargée de l'exécution de la présente délibération qui sera publiée au recueil des actes administratifs du syndicat des transports d'Ile-de-France.

Le président du Conseil
du Syndicat des transports d'Ile-de-France



Jean-Paul HUCHON



L'autorité organisatrice de vos transports en ile-de-france



CONTRAT

entre

le Syndicat des Transports
d'Ile-de-France

et

la Société Nationale
des Chemins de Fer Français

Avenant n° 3

Objet de l'avenant

Le présent avenant a pour objet d'introduire les ajustements suivants :

Article 1.	Modification de l'offre de référence.....	2
Article 2.	Modification de la contribution C1	3
Article 3.	Modification de l'objectif de recettes directes	4
Article 4.	Qualité de service	4
Article 5.	Modification de l'indice « salaire »	4
Article 6.	Modification de la distribution	10
Article 7.	Indicateur sur la qualité des remontées de données de télébillétique	12
Article 8.	Modification des dates de paiement des acomptes et refacturation de la redevance d'accès	14
Article 9.	Validation du montant des péages RFF facturés par la SNCF au STIF	15
Article 10.	Recours à la procédure de conciliation	16
Article 11.	Modification des versements aux activités TER, CIC et Transilien au titre des titres Navigo en soudure.....	16

ARTICLE 1. MODIFICATION DE L'OFFRE DE REFERENCE

En application des articles 7-2-1/ et 7-3 relatif aux modifications de l'offre, le service de référence est modifié de la façon suivante :

Réseau ferré

		2009	2010	2011
Paris - Montparnasse	Km commerciaux	2 134	40 990	40 990
	Km techniques	654	12 570	12 570
	Km Total	2 788	53 560	53 560
La Verriere - La Défense	Km commerciaux		9 900	9 900
	Km techniques		-700	-700
	Km Total		9 200	9 200
Paris - Sud Est	Km commerciaux	3 968	76 222	76 222
	Km techniques	-84	-1 621	-1 621
	Km Total	3 883	74 601	74 601
Paris Est	Km commerciaux	64 004	1 232 553	1 284 312
	Km techniques	-2 501	-47 546	-38 812
	Km Total	61 503	1 185 007	1 245 500
RER E	Km commerciaux	3 096	59 467	59 467
	Km techniques	1 082	20 783	20 783
	Km Total	4 177	80 250	80 250
Paris - Saint-Lazare Sud	Km commerciaux		51 700	51 700
	Km techniques		6 300	6 300
	Km Total		58 000	58 000
Paris- Nord-Ouest	Km commerciaux	0	0	0
	Km techniques	176	3 380	3 380
	Km Total	176	3 380	3 380
Total Train*Km totaux		72 528	1 463 998	1 524 491

Réseau routier

Lignes	2009		2010		2011	
	V*Km tot	V*Km com	V*Km tot	V*Km com	V*Km tot	V*Km com
Noctilien	- 31 028	- 31 028	- 105 731	- 105 731	- 105 731	- 105 731
Rosny - Ménerville	- 944	- 944	- 18 138	- 18 138	- 18 138	- 18 138
La fert� gaucher Coulommiers	- 32 296	- 32 296	- 11 536	- 11 536	- 11 536	- 11 536
Longueville Provins	444	444	12 443	12 443	10 050	10 050
Meaux - la Ferté Sous Jouarre	- 3 032	- 3 032	- 58 240	- 58 240	- 58 240	- 58 240
Esbly - Crécy			- 3 084	- 3 084	- 56 290	- 56 290
Pereire Pont Cardinet	20 418	20 418	27 500	27 500	27 500	27 500
Total	- 46 438	- 46 438	- 156 786	- 156 786	- 212 385	- 212 385

ARTICLE 2. MODIFICATION DE LA CONTRIBUTION C1

Article 2.1 Modification pérenne de l'offre

Pour préserver le secret industriel et commercial de la SNCF, cet article n'est pas rendu public.

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 K€HT 2007</i>		2009	2010	2011
Prolongement du T2	Perte de recettes directes	-74,00	-547,00	-547,00
Modification de la contribution C11		74,00	547,00	547,00

Article 2.4 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
Contribution C11 yc avenant 1	404,46	432,25	440,32	440,30
Modification pérenne de l'offre	0,00	8,94	16,76	17,03
Programmation de l'offre des infrastructures nouvelles du contrat de projets	0,00	0,07	0,55	0,55
Contribution C11 corrigée	404,46	441,26	457,63	457,88

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) yc avenant 1	966,20	980,21	994,24	1 006,65
Offre nouvelle Transilien 2010	0,00	0,00	0,01	0,09
Prolongement du T2 à Porte de Versailles	0,00	-0,07	-0,55	-0,55
Objectif de recettes directes SNCF corrigé (OBJ RD n)	966,20	980,14	993,69	1 006,19

ARTICLE 4. QUALITE DE SERVICE

Article 4.1 Indicateur de ponctualité voyageurs : largeur de la bande passante

L'annexe **2.1.1 – Ponctualité voyageurs** est modifiée comme suit :

Objectif de conformité et montant du bonus malus

Pour les sous-réseaux RER A et B, un engagement de la RATP et de la SNCF sur l'atteinte d'un objectif commun est mis en place. Le niveau de ces objectifs et la méthode de calcul du bonus malus pour ces deux réseaux sont décrits à l'annexe 2.1.2 « *Cas particulier de l'engagement solidaire avec la RATP* ».

Pour les autres sous-réseaux Transilien, dont les résultats sont actuellement éloignés de leurs objectifs, l'objectif est d'inscrire la SNCF dans une démarche soutenue de progrès.

	Borne inférieure	Objectif	Montant du bonus malus
RER A	ENGAGEMENT SOLIDAIRE AVEC LA RATP		200 000
RER B			450 000
RER C	90	93	400 000

RER D	87	92.5	400 000
RER E	93	95	240 000
Paris Saint Lazare Nord	90	94	160 000
Paris Saint Lazare Sud	90	94	220 000
La Verrière La Défense	90	94	50 000
Paris Nord Ouest	87	92.5	150 000
Paris Nord Crépy	87	92.5	10 000
Paris Est	90	94	75 000
Paris Sud Est	90	93	45 000
Paris Montparnasse	90	93	100 000
TOTAL			2 500 000

Systeme d'intéressement

Pour chacun des sous réseaux et pour l'année n, le calcul sera effectué selon les principes suivants :

1. Si le résultat de l'année n est supérieur ou égal à l'objectif de ponctualité, la SNCF obtient un bonus maximum ;
2. Si le résultat de l'année n est inférieur ou égal à la borne inférieure de ponctualité, la SNCF obtient un malus maximum ;
3. Si le résultat de l'année n est compris entre la borne inférieure et l'objectif, la SNCF obtient un malus proportionnel à l'écart existant entre l'objectif et le résultat de l'année n.
La valeur de ce malus évolue linéairement, d'une valeur nulle pour une ponctualité à l'objectif de ponctualité à une valeur égale au malus maximum pour une ponctualité égale à la borne inférieure ;
4. En complément, si le résultat de l'année n est inférieur à l'objectif (cas 2 et 3 précédents), et à condition que la progression constatée entre le résultat de l'année n et celui de l'année n-1 représente au moins 1/5 de l'écart entre l'objectif et le résultat de l'année n-1, la SNCF obtient une réduction du malus.
Cette réduction du malus, dont la valeur est toujours inférieure au montant du malus calculé, est proportionnelle à la progression constatée par rapport à l'écart entre l'objectif et le résultat de l'année n-1.
La valeur de la réduction varie linéairement, d'une valeur nulle pour une progression nulle à la valeur du malus pour une progression égale à l'écart entre l'objectif et le résultat de l'année n-1.

Ce principe est appliqué selon la formule suivante :

Si Valeur n < Objectif et si (Valeur n - Valeur n-1) >= 0,2 x (Objectif - valeur n-1) alors :
Réduction = Valeur malus x (Valeur n - Valeur n-1) / (Objectif - Valeur n-1)

Dans ce cas, le résultat correspond à la somme du malus (calculé aux points 2 et 3) et de la réduction ainsi calculée.

Article 4.2 Indicateur de ponctualité voyageurs : engagement solidaire avec la RATP

L'annexe **2.1.2 – Cas particulier de l'engagement solidaire avec la RATP** est modifiée comme suit :

Définition de l'engagement commun

La mesure de l'engagement commun de la RATP et la SNCF s'applique sur l'indicateur de retard des voyageurs décrit ci dessous. Cet engagement permet d'évaluer la régularité produite par la RATP et la SNCF sur les lignes qu'elles co-exploitent, les RER A et B. La remise à zéro de la mesure à l'interconnexion est supprimée. Le retard des voyageurs est donc mesuré d'un bout à l'autre de la ligne.

Périmètre de la mesure

Sur les 2 lignes de RER, sur les 2 domaines SNCF et RATP

Méthode de calcul

La mesure porte sur le pourcentage de voyageurs arrivés à leur gare de destination à l'heure ou avec moins de 5 minutes de retard par rapport à l'horaire théorique.

La mesure est faite tous les jours, pour tous les trains.

La pondération du trafic gare par gare qui sert à calculer l'indicateur est issue des comptages connus à la signature du contrat au 1^{er} janvier 2008. En cas de nouveaux comptages montrant une évolution significative de la structure du trafic, la RATP et la SNCF présenteront au STIF leur impact sur l'évolution de l'indicateur et le Comité de Suivi Qualité de Service examinera l'opportunité d'actualiser la pondération des voyageurs pris en compte dans le calcul de l'indicateur.

Les jours de grève sont neutralisés.

Système d'intéressement

Pour chacun des sous réseaux et pour l'année n, le calcul sera effectué selon les principes suivants :

1. Si le résultat de l'année n est supérieur ou égal à l'objectif de ponctualité, la RATP et la SNCF obtiennent un bonus maximum ;
2. Si le résultat de l'année n est inférieur ou égal à la borne inférieure de ponctualité, la RATP et la SNCF obtiennent un malus maximum ;
3. Si le résultat de l'année n est compris entre l'objectif et la borne inférieure de ponctualité, le pas de progression attendu est fixé au cinquième de l'écart entre le résultat de l'année n-1 et l'objectif :

- si la progression entre l'année n-1 et l'année n est supérieure ou égale au pas de progression attendu, la RATP et la SNCF obtiennent un bonus de progression.

La valeur de ce bonus évolue linéairement, d'une valeur nulle pour une ponctualité égale au niveau de l'année n-1 augmentée du pas de progression attendu, à une valeur égale au bonus maximum pour une ponctualité égale à l'objectif de ponctualité.

- si la progression entre l'année n-1 et l'année n est inférieure au pas de progression attendu, la RATP et la SNCF obtiennent un malus.

La valeur de ce malus évolue linéairement, d'une valeur nulle pour une ponctualité égale au niveau de l'année n-1 augmentée du pas de progression attendu, à une valeur égale au malus maximum pour une ponctualité égale à la borne inférieure de ponctualité.

Objectifs de conformité et borne inférieure de ponctualité

Lignes	Objectif	Borne inférieure	Montant du bonus malus en euros
RER A	94,0	87,0	200 000
RER B	94,0	80,0	450 000

Clé de répartition du bonus malus

Un montant de bonus malus annuel sera calculé par ligne sur la base d'un montant maximum de bonus malus réparti entre la SNCF et la RATP selon les clés de partage suivantes fixées pour la période du contrat :

	SNCF	RATP
RER A	20% soit 200 000 euros	80% soit 800 000 euros
RER B	50% soit 450 000 euros	50% soit 450 000 euros

Reporting

Cet indicateur est transmis au STIF à une fréquence mensuelle (avant le dernier jour du mois suivant), trimestrielle et annuelle.

Article 4.3 Indice de perception du service d'un point de vue voyageur

L'annexe **B.3 – Indice de perception du service d'un point de vue voyageur** 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 évaluer leur satisfaction et avoir leur sentiment sur l'évolution de la qualité de service. L'objectif de cette enquête est de mesurer deux éléments :

- d'une part, la satisfaction des voyageurs interrogés au moment de l'enquête sur les différents éléments qui constituent le service ;
- d'autre part, la perception par les voyageurs interrogés de l'évolution de la qualité de service pour savoir si la situation s'est améliorée, n'a pas changée ou s'est dégradée depuis 1 an.

Pour cela, un échantillon représentatif des voyageurs du réseau SNCF est interrogé.

A partir de cette enquête, un indice de perception voyageur donne lieu à bonus malus à compter de 2010.

Modalités de réalisation de l'enquête

Composition de l'échantillon de voyageurs interrogés

L'enquête s'adresse aux voyageurs sur l'ensemble des sous-réseaux exploités par la SNCF. Afin d'assurer la pérennité du dispositif une fois la structure de l'échantillon définie, elle servira de base durant toute la durée du contrat.

Cette enquête est réalisée sous forme de questionnaires administrés auprès d'un échantillon représentatif de 10 000 voyageurs de la SNCF.

Ces voyageurs sont interrogés à Paris, en petite et grande couronne sur 100 sites choisis sur l'ensemble de l'Île de France (zones 1 à 6) pour assurer la représentativité de chaque sous réseau, avec un objectif de nombre de questionnaires défini au cahier des charges.

Mode	Sous réseau	Taille de l'échantillon
RER	Ligne A	800
	Ligne B	800
	Ligne C	800
	Ligne D	800
	Ligne E	800
TRAIN	Paris Est	800
	Paris Nord Ouest	800
	Paris Crépy	300
	Paris Saint Lazare Nord	800
	Paris Saint Lazare Sud	800
	Paris Sud Est	600
	Paris Montparnasse	800
	La Verrière La Défense	600
Tramway	T4	500
TOTAL TRANSILIEN		10 000

Les enquêtes sont réalisées chaque année, hors période de grève et de vacances scolaires, du lundi au samedi : 60% des enquêtes se déroulent en heure de pointe (6h30 à 9h00/17h00 à 20h00) et 40% en heures creuses (9h00-17h00).

Les résultats sont redressés sur la base des données de trafic du 1^{er} trimestre.

Méthode de réalisation de l'enquête

Les interrogations se déroulent, sur le quai, au moment de l'attente du mode de transport donc auprès de « montants » dans le sens du flux. Un certain nombre d'interrogations sont réalisées

en contre sens pour les gares/ stations/ arrêts pour lesquels les flux ne sont pas aussi distincts suivant le moment de la journée (points d'enquête spécifiés en amont du recueil par les transporteurs).

Les clients sont interrogés en face à face à partir d'un questionnaire court (environ 5 minutes), portant sur des thèmes identiques à ceux mesurés par les indicateurs de qualité produite, à savoir :

- la régularité,
- l'information aux voyageurs, statique et dynamique,
- la gestion des situations perturbées (moyens mis en œuvre et information),
- l'accueil,
- la gestion des espaces : netteté et fonctionnement des différents équipements (escaliers mécaniques, ascenseurs, appareils distributeurs de titres, valideurs.....)
- le sentiment de sûreté.

Un double questionnaire permet d'évaluer :

- la satisfaction des voyageurs interrogés au moment de l'enquête
- la perception de l'évolution des voyageurs interrogés pour savoir si la situation s'est améliorée, n'a pas changé ou s'est dégradée depuis 1 an.

L'évaluation est réalisée sur la base d'une double échelle :

- les réponses se répartissent selon une échelle de cotation en 4 niveaux (tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait, pas du tout satisfait) pour l'évaluation de la satisfaction.
- concernant la perception de l'évolution, l'échelle de cotation est en 3 niveaux (s'est amélioré, n'a pas changé ou s'est dégradé)

Calcul de l'indice de perception du service d'un point de vue voyageur

1^{ère} étape : Calcul du score de chacun des thèmes

L'agrégation des résultats des différentes questions par thème permet de calculer un indice de perception pour chacun des thèmes en réalisant la moyenne des proportions additionnées des réponses « tout à fait satisfait » et « plutôt satisfait » à chaque question.

L'agrégation est réalisée selon les thèmes suivants :

1. L'information statique et dynamique
 - a. information sur les écrans : la destination et le temps d'attente avant le prochain train
 - b. plans (de ligne, de quartier) et horaires sous forme d'affiche
 - c. signalétique permettant de s'orienter dans la gare et sur les quais
2. La gestion des situations perturbées
 - a. délai dans lequel vous avez été informé
 - b. communication de la durée estimée de la perturbation
 - c. information sur le motif de la perturbation
 - d. réactualisation de l'information au fur et à mesure de l'évolution de la perturbation
3. La gestion des espaces
 - a. propreté
 - b. confort d'attente
 - c. fonctionnement des tourniquets, des valideurs
 - d. fonctionnement des distributeurs automatiques de titres de transport
4. L'accueil
 - a. délai d'attente
 - b. disponibilité de l'agent
 - c. amabilité de l'agent
 - d. efficacité de l'agent
5. Le fonctionnement des escaliers mécaniques et des ascenseurs

a. fonctionnement des escalators et des ascenseurs

Le score du thème de la régularité correspond à la somme des proportions des réponses « s'est amélioré » et des réponses « n'a pas changé ».

2ème étape : Pondération des thématiques

Chacun des thèmes est pondéré selon le système suivant :

THEMES	Pondération
Information statique et dynamique	3
Gestion des situations perturbées	2
L'accueil	4
La gestion des espaces : netteté et disponibilité des équipements	3
Fonctionnement des escaliers mécaniques et des ascenseurs	2
Régularité	4
Global	18

3ème étape : Calcul de l'indice « Perception du service d'un point de vue voyageur »

L'indice est la moyenne des scores pondérés de chacun des thèmes.

Application du système d'incitation financière

En 2009, la réalisation de la première vague d'enquête permet d'établir un point de référence, sur la base de l'ensemble des appréciations données par les voyageurs interrogés. Ce résultat permet d'établir un point de référence et ne donnera pas lieu à incitation financière. A compter de 2010, le système d'incitation financière s'appliquera aux résultats constatés.

En cas de phénomènes exogènes ne relevant pas de la responsabilité de la SNCF et impactant très significativement les résultats de l'indice **« Perception du service d'un point de vue voyageur »**, le STIF et la SNCF en examineront les conséquences et suites à donner en comité de suivi Qualité de Service.

Le montant annuel de bonus malus maximum s'élève à 200 000 €. L'incitation financière est déterminée à partir des seuils suivants :

SEUILS	INCITATION FINANCIERE
Evolution de +1 point ou plus	Bonus maximum de +200 000 euros
Evolution de +0.5 à +1 point	Bonus de +100 000 euros
Evolution de +0.5 et 0 point	Ni bonus ni malus
Régression de 0 et -0.5 point	Ni bonus ni malus
Régression de -0.5 à -1 point	Malus de -100 000 euros
Régression de 1 point ou plus	Malus maximum de -200 000 euros

Ces évolutions s'entendent à partir du résultat de l'année 2009 (point de référence) qui est de 74.3.

ARTICLE 5. MODIFICATION DE L'INDICE « SALAIRE »

Depuis le début de l'année 2009, et à la suite d'un vaste processus de révision aux niveaux mondial, européen et français, l'INSEE modifie les numérotations d'activité NAF. L'indice représentant les salaires dans la formule d'indexation de la rémunération de la SNCF (identifiant 0646913) figurant au contrat STIF-SNCF du 14 février 2008 n'est plus publié. La dernière valeur connue correspond à celle du troisième trimestre 2008 (125,9).

Considérant que :

- l'indice 0646913 initialement retenu dans le contrat initial ayant été supprimé à compter du quatrième trimestre 2008,
- l'INSEE propose en remplacement le nouvel indice NAF niv.2 identifiant : 1567433,
- ce nouvel indice, correspondant à des « activités économiques – Transports et entreposage », est pertinent pour l'activité dudit contrat

Les parties conviennent de substituer dans la formule d'indexation, pour les indices postérieurs au troisième trimestre 2008, l'indice « Salaire » 0646913 non publié par le nouvel indice NAF niv.2 identifiant : 1567433. Les valeurs de cet indice seront affectées d'un coefficient de raccordement selon la méthodologie de l'INSEE, sur le dernier indice trimestre définitif connu, à savoir celui du troisième trimestre 2008.

La valeur du troisième trimestre 2008 de l'indice 646913 est : 125,9

La valeur du troisième trimestre 2008 du nouvel indice NAF niv.2 identifiant : 1567433 est : 99,6

Le coefficient de raccordement est donc $cr = 125,9/99,6 = 1,2640$

ARTICLE 6. MODIFICATION DE LA DISTRIBUTION

Le présent article a pour objet de modifier le corps du contrat et les annexes afin de prendre en compte les différents changements intervenus au cours de l'année 2009, à savoir :

- Le changement de nom de la carte Orange en « Navigo Mois », « Navigo Semaine »
- La mise en œuvre du SAV « Imagin'R » en agence

Article 6.1

Dans le corps du contrat et les annexes, les mots « carte(s) orange(s) », « carte(s) orange(s) mensuelle(s) » et « cartes oranges hebdomadaires » sont respectivement remplacés par les mots « Navigo », « Navigo Mois » et « Navigo Semaine ».

Article 6.2

L'annexe C5 du contrat est supprimé et remplacé par l'annexe suivante :

ANNEXE C5 LISTE DES ACTES DE SERVICE-APRES-VENTE

Cette annexe décrit les actes de SAV pour chaque produit tarifaire.

Le contenu de cette annexe est défini d'un commun accord par le STIF et la SNCF.

L'ensemble des informations attendues est communiqué au STIF une première fois avant la signature du contrat dans le tableau de la page suivante. Toute modification de cette

liste doit être soumise à l'approbation du STIF. L'ensemble des modifications apportées est présenté lors du comité de suivi billettique.

La SNCF peut pendant la durée du contrat modifier ses procédures de Service Après Vente sans accord préalable du STIF si ces modifications relèvent de la seule organisation interne et n'ont pas d'impacts significatifs sur le service aux clients.

Type de produits tarifaires	Type d'acte	Localisation de traitement
Navigo Mois	Changement données clients	Agences
	Passé HS : coupon dépannage	Guichets
	Passé HS : changement de passe Passé volé : changement de passe	Agences Agences
Navigo Découverte	Passé HS si puce lisible : coupon de	Guichets
Navigo Intégrale	Suspension contrat	Agences / GRC
	Résiliation contrat	Agences / GRC
	Reprise contrat	Agences / GRC
	Changement de zone	Agences / GRC
	Changement données clients	Agences / GRC
	Passé HS : coupon dépannage	Guichets
	Passé HS : changement de passe	Agences
	Passé volé : changement de passe	Agences / GRC
Navigo Imagine'R Scolaire et Etudiants	Résiliation contrat	GRC
	Régularisation impayés	Agence / GRC
	Changement de zone	Agences/GRC/internet
	Changement données clients	Agences/GRC/internet
	Passé HS : coupon dépannage	Guichets
	Passé HS : changement de passe	Agences/GRC
	Passé volé : changement de passe	Agences/GRC/internet
	Gestion non réception passe	Agence / GRC
Navigo CST Gratuité	idem Navigo mois semaine	idem Navigo mois semaine
Navigo CST mensuel / hebdo	idem Navigo Mois/Semaine	idem Navigo pour Mois/semaine
O/D sur magnétique	coupon démagnétisé : échange	Guichets
Ticket t+ sur magnétique	coupon démagnétisé : échange	Guichets
Ticket d'accès à bord sur magnétique		
Ticket d'accès à bord sur papier		

ARTICLE 7. INDICATEUR SUR LA QUALITE DES REMONTEES DE DONNEES DE TELEBILLETIQUE

ARTICLE 7.1

A la table des matières est inséré :

«Annexe B15 : Définition des niveaux de qualité attendus pour la remontée des données de validation»

ARTICLE 7.2

Dans l'article 30, la phrase « *Les Parties définiront ensemble, au cours de l'année 2008 dans le cadre du comité de suivi « Billettique », les notions de journées incomplètes et de journées inacceptables.* » est remplacée par le paragraphe suivant :

« Le STIF souhaite augmenter progressivement la qualité de remontée des données de validation télébillettique afin d'utiliser ces données pour mesurer de plus en plus finement le trafic voyageurs sur le réseau. A cet effet, le STIF mesure depuis le 1er juillet 2009 trois indicateurs relatifs à la qualité des données de validation. Suivant la valeur de ces indicateurs, chaque journée sera considérée comme « normale », « incomplète » ou « inacceptable ». La SNCF est préavisée par le STIF à minima 1 fois par semaine des cas de non-conformité potentielle des indicateurs 1 et 2. Un bilan de ces indicateurs sera dressé à une périodicité trimestrielle et communiqué à la SNCF à la fin du mois suivant le trimestre considéré. Parallèlement, la SNCF informe le STIF des journées qu'elle considère comme des « journées exceptionnelles » au sens défini dans l'annexe B15.

Les modalités de calculs et les seuils de ces indicateurs sont définis en annexe B15.»

ARTICLE 7.4

Une annexe B15 intitulée «Définition des niveaux de qualité attendus pour la remontée des données de validation » et rédigée comme suit est ajoutée :

ANNEXE B15 DEFINITION DES NIVEAUX DE QUALITE ATTENDUS POUR LA REMONTEE DES DONNEES DE VALIDATION

« Les trois indicateurs calculés sont les suivants :

- Indicateur 1 : complétude des gares remontant des données ;
- Indicateur 2 : Volume de validation ;
- Indicateur 3 : délai des remontées de données.

Ces indicateurs sont calculés à partir de l'ensemble des données de validation télébillettique (validations réussies uniquement) remontées pendant les 30 jours qui suivent une journée de validation. Au-delà de ces 30 jours, les validations transmises ne sont plus prises en compte dans le système.

Définition des indicateurs :

Indicateur 1 : complétude des gares remontant des données

Conformément à l'article 30, la SNCF communique de façon semestrielle au STIF la liste des gares avec leur équipement. Les deux parties s'entendent sur le nombre de gares équipées

de valideurs télébillettiques, au fur et à mesure de leur intégration au périmètre opérationnel.

Le terme « Gare » représente l'ensemble des appareils de validation opérés par la SNCF présents dans le lieu communément appelé Gare ou Station au sens du voyageur, sans distinction de lignes ou de réseau circulant dans cet espace.

L'indicateur 1, calculé pour chaque journée d'exploitation, 30 jours après la journée considérée, est défini comme suit :

$$Ind1 = (\text{nombre de gares remontant des données de validation}) / (\text{nombre de gares équipées de valideurs télébillettiques})$$

Il est ainsi déduit du référentiel gare, les gares n'ayant pas de valideurs télébillettiques actifs pour la journée considérée.

Indicateur 2 : Volume de validation

L'indicateur 2, calculé pour chaque journée d'exploitation, 30 jours après la journée considérée, est défini comme suit :

$$Ind2 = (\text{nombre de validations remontées pour la journée considérée})$$

Les seuils suivants sont les seuils minimum en deçà desquels la quantité de données de validation remontée est jugée anormalement basse et insuffisante pour effectuer des analyses correctes. Ils sont définis pour les types de jours suivants : jours de semaine (y compris jours de vacances), week-end, ponts (jour de semaine s'intercalant entre un week-end et un jour férié) et jours fériés.

Type de jour	Seuil de validations
Jour de semaine (du lundi au vendredi)	500.000
Week-end	100.000
Jour férié ou pont	30.000

Indicateur 3 : délai des remontées

L'indicateur 3, calculé pour chaque journée d'exploitation, 30 jours après la journée considérée, est défini comme suit :

$$Ind3 = (\text{nombre de validations remontées au bout de 15 jours après la journée d'exploitation considérée}) / (\text{nombre de validations remontées au bout de 30 jours après la journée d'exploitation considérée})$$

Les jours considérés pour cet indicateur sont des jours calendaires successifs.

Définition des types de journées :

Une journée sera jugée inacceptable si l'une de ces conditions est remplie :

- Indicateur 1 < 80%, ou
- Indicateur 2 < seuil défini ci-avant

Une journée sera considérée comme incomplète si elle n'est pas inacceptable et si l'une de ces conditions est remplie :

- Indicateur 1 < 90%, ou
- Indicateur 3 < 80%

Lorsqu'une journée est considérée inacceptable ou incomplète, en application des indicateurs ci-dessus, des justifications seront fournies au STIF par la SNCF, suite à quoi le STIF déterminera si la pénalité est due ou non. Ces pénalités ne s'appliqueront pas pour les journées de perturbations exceptionnelles affectant de façon significative la production d'offre (notamment comme les cas de force majeure, les jours de grèves ou les mesures de gratuité).»

ARTICLE 8. MODIFICATION DES DATES DE PAIEMENT DES ACOMPTES ET REFACTURATION DE LA REDEVANCE D'ACCES

L'article 57-1 relatif au règlement de l'acompte de la contribution C11 est modifié comme suit :

Le premier paragraphe est supprimé et remplacé par le texte suivant :

« Les acomptes pour la contribution C11 sont versés mensuellement par le STIF le 24 de chaque mois, exception faite pour l'acompte de janvier qui sera versé le 19. Le montant de l'acompte mensuel en euros courants de la contribution C11 (C11m.n) est le produit de 1/12ème de la contribution C11n exprimée en M Euros 2007 dans le contrat à l'article 44-2-1/, par l'indice composite d'actualisation prévisionnel permettant le passage des euros 2007 aux euros courants de l'année n : »

L'article 57-2 relatif au règlement de l'acompte de la contribution C12 est remplacé par la rédaction suivante :

«

1/ Règlement des acomptes C12 par le STIF

Les acomptes pour la contribution C12 sont versés mensuellement par le STIF le 24 de chaque mois, exception faite pour l'acompte de janvier qui sera versé le 19. Le niveau de contribution C12n sur lequel est assis le calcul des acomptes mensuels correspond au montant de contribution C12 estimé pour l'année n par la SNCF et transmise au STIF avant le 30 septembre de l'année n-1 dans le cadre de la prévision de facture n pour la part impôts et taxes de la contribution C12, et le 15 octobre de l'année n-1 pour la part des péages (yc redevance d'accès) de la contribution C12.

$$C12m.n = C12n/12$$

Avec :

C12m.n = acompte C12 mensuel de l'année n en euros courants

2/ Refacturation par le STIF à la SNCF de la redevance d'accès

Le STIF facture à la SNCF le montant de la redevance d'accès qu'il verse à RFF conformément au Document de Référence du Réseau en vigueur. Ce montant est dû mensuellement par la SNCF au STIF aux dates suivantes

- Le 29 ou le dernier jour ouvrable du mois m pour le montant de la redevance d'accès acquittée par le STIF au mois m ;
- Le 24 décembre pour le montant de la redevance d'accès acquittée par le STIF en décembre.

3/ Cas spécifique des acomptes relatifs à la redevance de réservation

La provision versée par la SNCF à RFF au titre de la redevance de réservation en octobre conformément au Document de Référence du Réseau en vigueur est réglée par le STIF à la

date de paiement de ce montant par la SNCF à RFF sous réserve que la SNCF ait informé le STIF au moins un mois avant la date de versement à RFF. Si le règlement du STIF intervient postérieurement à la date de paiement de la SNCF à RFF, le STIF supporte le coût de trésorerie induit sur la base du taux EONIA en vigueur à la date de paiement de la SNCF.

Le montant de la provision de la redevance de réservation est exclu de la base de calcul des acomptes C12»

L'article 57-3 relatif au règlement de l'acompte de la contribution C13 est modifié comme suit :

Le premier paragraphe est supprimé et remplacé par le texte suivant :

« Les acomptes pour la contribution C13 relative à l'écart entre l'actualisation des charges et les augmentations tarifaires appliquées à l'objectif de recettes directes seront versés mensuellement par le STIF à partir de l'année 2009, le 24 de chaque mois, exception faite pour l'acompte de janvier qui sera versé le 19. Ils sont calculés comme suit : »

L'article 57-4 relatif au règlement de l'acompte de la contribution C14 est modifié comme suit :

Le premier paragraphe est supprimé et remplacé par le texte suivant :

« Les acomptes pour la contribution C14 relative à la rémunération spécifique des cartes orange soudées, sont versés mensuellement par le STIF, le 24 de chaque mois, exception faite pour l'acompte de janvier qui sera versé le 19. Ils sont calculés comme suit : »

L'article 57-5 relatif au règlement de l'acompte de la contribution C2 est modifié comme suit :

La mention « - le 2 janvier pour l'acompte de janvier » est supprimée et remplacé par « - le 8 janvier pour l'acompte de janvier »

ARTICLE 9. VALIDATION DU MONTANT DES PEAGES RFF FACTURES PAR LA SNCF AU STIF

A l'article 58-6 intitulé « Règlement de la facture annuelle finale » modifié par l'article 1 de l'avenant n°2, la rédaction associée aux pièces justificatives relatives à la validation du montant des péages introduites par l'avenant n°2 est modifiée comme suit :

«

- *Une Attestation des péages directement affectés à Transilien*
La SNCF demande à RFF d'attester le montant des péages qui lui sont facturés au titre de Transilien de façon directe, et se rapportant à l'exécution du service de l'année n. Afin d'obtenir cette attestation dans un délai compatible avec l'émission de sa facture annuelle, la SNCF sollicite RFF par courrier le 20 mars n+1 au plus tard. Cette attestation est transmise au STIF par la SNCF. A défaut de réponse de RFF, la SNCF fournit au STIF la copie de sa demande à RFF.
Si RFF procède après le 31 mars de l'année n+1 à des facturations ou avoirs complémentaires au titre de l'année n, la SNCF demandera à RFF une attestation complémentaire, et le solde sera réglé par le STIF à la SNCF (en cas de facture) ou remboursé par la SNCF au STIF (en cas d'avoir).
- *Pour les péages relevant de l'activité Transilien et non affectés directement, le justificatif est transmis au STIF par la SNCF, en détaillant le mode de répartition.*

»

ARTICLE 10. RECOURS A LA PROCEDURE DE CONCILIATION

Le deuxième paragraphe de l'article 63 relatif à la « Révision du contrat » est supprimé et remplacé par la rédaction suivante :

« Si les parties ne sont pas parvenues à un accord à l'expiration d'un délai de trois mois à compter de la demande formelle de réexamen, la procédure de conciliation prévue à l'article 64 peut alors être engagée par la partie la plus diligente. Toute modification décidée ou acceptée par les parties à l'issue de cette conciliation fait l'objet d'un avenant au présent contrat. »

Le premier paragraphe de l'article 64 du contrat intitulé « Règlement amiable des différends » est supprimé et remplacé par la rédaction suivante :

« En cas de contestation dans l'interprétation et/ou l'application du présent contrat, les parties contractantes s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour parvenir à un règlement amiable. A cet effet, les parties conviennent de privilégier une procédure de conciliation selon les modalités suivantes. »

Le second paragraphe de l'article 64 est supprimé et remplacé par la rédaction suivante :

« La procédure de conciliation est engagée à l'initiative de l'une ou l'autre des parties dans un délai d'un mois suivant le désaccord sur la demande de règlement amiable du différend. La partie ayant pris l'initiative de la conciliation expose dans un mémoire les motifs de la contestation. Ce mémoire est transmis à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception. »

Dans l'article 64 est ajouté un 7^{ème} paragraphe rédigé comme suit :

« Si aucune partie n'a formalisé de demande de conciliation dans le délai d'un mois suivant le désaccord sur la demande de règlement amiable du différend, la contestation peut être soumise au tribunal administratif de Paris par la partie la plus diligente. »

ARTICLE 11. MODIFICATION DES VERSEMENTS AUX ACTIVITES TER, CIC ET TRANSILIEEN AU TITRE DES TITRES NAVIGO EN SOUDURE

L'article 43-4 relatif au cas particulier des Versements aux activités TER, CIC, VFE au titre des cartes oranges en soudure est supprimé et remplacé par la rédaction suivante :

« Article 43-4 - Cas particulier : Versements aux activités TER, CIC, Transilien au titre des titres Navigo en soudure

La « soudure » correspond à la combinaison, sur un même trajet sans rupture de charge, de plusieurs titres de transport. Par dérogation au principe général d'interdiction de soudure, la SNCF accepte comme titre de transport sur les trains des réseaux TER, CIC et Transilien la combinaison d'un titre Navigo et d'un abonnement de travail vendu hors Ile-de-France pour les parcours entre une gare située hors Ile-de-France et une gare en Ile-de-France.

Les titres Navigo « soudables » sont les Navigo mois ou Navigo Semaine ayant une extrémité en zone 5 ou 6, vendues avec un abonnement de travail de même durée dont une des extrémités est la première gare après l'entrée en Ile-de-France.

Les réseaux concernés (TER, CIC, Transilien) reçoivent, pour les années 2009, 2010 et 2011, pour la part des trajets effectués avec les titres franciliens soudés sur leurs trains, une

recette directe d'un montant forfaitaire de 4,585 M€ HT au tarif janvier 2008 et une rémunération spécifique titres en soudure telle que décrite dans l'article 44-2. Ce montant de 4,585 M€ HT est revalorisé par le coefficient d'augmentation tarifaire de l'année n (ATn) et déduit des recettes directes de l'année en cause.

La SNCF s'engage à partager ce montant forfaitaire et la rémunération spécifique aux activités TER, CIC et Transilien sur la base des ventes réelles de Navigo mois et semaine effectuées hors Ile-de-France et de l'offre réalisée par chacun des réseaux.

La rémunération spécifique visée à l'article 44-2 devra être réexaminée dans la perspective du renouvellement du contrat. »

PROJET

Fait à Paris, le

La directrice générale du STIF

Le président de la SNCF

Sophie MOUGARD

Guillaume PEPY

PROJET