



**Délibération n° 2010/0387**

**Séance du 7 juillet 2010**

**RESEAU REGIONAL STRUCTURANT  
CREATION DE LA LIGNE DE SERVICES ROUTIERS DE PÔLE A PÔLE  
PERSAN – ROISSY CDG**

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 dans la région d'Ile de France ;
- VU** le décret n° 2005-664 du 10 juin 2005 portant statut du Syndicat des transports d'Ile de France ;
- VU** la délibération n°2006-0573 du 5 juillet 2006 relative au renforcement de l'offre sur un réseau structurant de transport routier en Ile-de-France ;
- VU** la délibération n°2008/0444 du 9 juillet 2008, approuvant la procédure de consultation relative à la création de nouvelles liaisons routières de pôle à pôle dans le cadre de la mise en place d'un réseau régional structurant ;
- VU** la délibération n°2009/0517 du 27 mai 2009, approuvant la modification de la procédure de consultation relative à la création de nouvelles liaisons routières de pôle à pôle dans le cadre de la mise en place d'un réseau régional structurant ;
- VU** le rapport n° 2010/0387 ;
- VU** l'avis de la commission de l'offre de transport du 1<sup>er</sup> juillet 2010.

**DECIDE**

**Article 1<sup>er</sup>** : la ligne 014 195 100 « Persan – Roissy CDG » est inscrite au plan régional des transports.

**Article 2** : le GME CIF/Keolis Val d'Oise est autorisé à exploiter la ligne susvisée jusqu'au 31 décembre 2016 comme suit :

- Sont créées les sous-lignes n°01 et 02
  - sous-ligne 1 sens aller de « Gare de Persan-Beaumont » (Commune de Persan) au terminus « Roissypôle RER » (Commune de Roissy en France).
  - sous-ligne 2 sens retour « Roissypôle RER » (Commune de Roissy en France) à « Gare de Persan-Beaumont » (Commune de Persan).

**Article 3** : le contrat d'exploitation de la ligne « Persan – Roissy CDG » annexé à la présente délibération est approuvé et la directrice générale est autorisée à signer ledit contrat avec le GME CIF/Keolis Val d'Oise.

**Article 4** : 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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jean-Paul Huchon', written over the printed name.



**Direction de l'Exploitation**  
**Division Offre Routière**

**CONTRAT D'EXPLOITATION**

**D'UNE LIGNE DE SERVICES ROUTIERS DE POLE A POLE**

**« PERSAN – ROISSY CDG »**

## I.OBJET DU CONTRAT

---

### 1. PREAMBULE

---

Par délibération du Conseil du 5 juillet 2006, le Syndicat des Transports d'Ile-de-France (STIF) a marqué sa volonté de développer l'offre de transport en Ile-de-France notamment par la création d'un réseau régional structurant. En grande couronne, une des actions du STIF vise à faciliter les liaisons de pôles à pôles et de rocadés par un renforcement de l'offre sur des lignes existantes et par la création de nouvelles lignes.

Par délibération du Conseil du 9 juillet 2008, le STIF a approuvé la procédure de consultation relative à la création de nouvelles liaisons routières de pôle à pôle dans le cadre de la mise en place d'un réseau régional structurant.

Le présent projet de contrat a pour objet l'exploitation de la ligne « Persan – Roissy CDG » dont les modalités techniques et financières sont exposées ci-après.

### 2. PARTIES CONTRACTANTES

---

Le contrat sera conclu entre la « personne publique » et le « titulaire » désignés ci-dessous :

**La personne publique :**

- le SYNDICAT DES TRANSPORTS D'ILE-DE-FRANCE, établissement public à caractère administratif, dont le siège social est situé 41 rue de Châteaudun (9<sup>ème</sup>), (n° SIREN 287 500 078 / n° SIRET 287 500 078 00012), représenté par sa directrice générale, Mme MOUGARD en vertu de la délibération n° 2010/0387 du 07 juillet 2010, ci-après désigné le « STIF »,

**Le titulaire :**

- le groupement CIF/KEOLIS VAL D'OISE dont la société CIF est désignée comme mandataire dont le siège social est situé au 34 rue de Guivry BP 4-77990 Le Mesnil Amelot, représenté par son directeur, Claude FRASNAY.

L'Entreprise s'engage à exécuter les prestations dans les conditions définies au présent projet de contrat.

**Sous-traitance :**

L'Entreprise peut sous-traiter l'exécution de certaines parties de son contrat à condition d'avoir obtenu l'acceptation de chaque sous-traitant par le STIF.

Lors de la demande de sous-traitance, l'Entreprise devra fournir au STIF les éléments prévus à l'article 114-1 du Code des marchés publics.

Si le sous-traitant est présenté en cours de contrat, son acceptation est constatée dans un acte spécial par le pouvoir adjudicateur et par l'Entreprise.

### 3. DUREE DU CONTRAT

---

Le présent contrat court de la date de notification du contrat jusqu'au 31 décembre 2016.

### 4. DOCUMENTS APPLICABLES AU PRESENT CONTRAT

---

Le contrat conclu entre le STIF et l'Entreprise est constitué, par ordre de priorité décroissante, du présent projet de contrat, de ses annexes (y compris la proposition du candidat), du cahier des charges propre à la ligne définie au titre II ci-dessous.

## II.L'EXECUTION DU CONTRAT

---

### 5. LA PRODUCTION DU SERVICE A ASSURER

---

#### 1. LA CONSISTANCE DU SERVICE

---

La ligne «Persan – Roissy CDG» relie le terminus «Gare de Persan-Beaumont» (Commune de Persan) au terminus « Roissypôle RER » (Commune de Roissy en France).

L'itinéraire précis de la ligne (cartographie, axes empruntés, arrêts) est présenté en **Annexe n°1**.

Le niveau de service de référence défini pour cette ligne est le suivant, exprimé en nombre d'Allers / Retours quotidiens par type de journées détaillé en **Annexe n°2**.

- 48 courses en jour/semaine,
- 32 courses le samedi,
- 32 courses les dimanches et jours fériés

Le service est identique pour toute l'année.

Le kilométrage de la ligne est estimé à 40 km.

## 2. LES AUTRES COMPOSANTES DU SERVICE

---

L'exploitation de la ligne objet de la présente consultation comporte, outre la production de l'offre désignée ci-dessus et décrite dans les annexes correspondantes, l'engagement suivant :

L'engagement dans une démarche de qualité cohérente avec la démarche d'ensemble engagée au niveau des services routiers d'Île-de-France. L'Entreprise devra procéder à la mise en place d'un dispositif de mesure de la qualité produite sur la ligne.

## 6. LE MATERIEL ROULANT

---

L'Entreprise fournit tous les biens nécessaires à l'exécution des services et en particulier les véhicules, ainsi que les équipements nécessaires à leur garage, leur entretien et leurs équipements relatifs à l'accessibilité des Personnes à Mobilité Réduite (PMR).

### 3. DISPOSITION CONCERNANT LE MATERIEL ROULANT

---

L'Entreprise est tenue de mettre en œuvre pour l'exploitation de la ligne des véhicules neufs et dédiés à ce service.

Le niveau de la qualité de service pour l'offre repose sur un certain nombre de critères relatifs au matériel roulant, que l'Entreprise devra impérativement respecter.

Les véhicules sont tenus en bon état de propreté intérieure et extérieure.

### 4. TYPE DE VEHICULES

---

Les véhicules mis à disposition par l'Entreprise devront obligatoirement respecter les normes législatives et réglementaires en vigueur et notamment les normes relatives à la circulation sur autoroute si l'itinéraire emprunte ce type de voies, ainsi que les normes d'accessibilité des PMR.

Le type de véhicule retenu est le Crossway avec 43 places assises. Les véhicules sont équipés d'un système de billetterie magnétique et compatible télébillettique ; d'une girouette avant et arrière indiquant le code public et la destination ; à l'arrière des véhicules le code public ; de moyen de télécommunication / radio-téléphonique (à préciser par le candidat) entre le véhicule et le poste central de l'Entreprise.

Les véhicules respecteront la norme environnementale « Euro 5 ».

Le matériel roulant proposé par l'Entreprise est conforme aux réglementations en vigueur et comprend les caractéristiques suivantes :

- capacité en places,
- motorisation et normes anti-pollution,
- baies et confort thermique,
- revêtement intérieur,
- accès au véhicule,
- équipements embarqués,
- confort climatique passager.

## 5. DECOUPE DE VEHICULE

---

Elle est définie par le STIF à partir de sa nouvelle charte d'habillage Mobilien. Il conviendra de se rapprocher du STIF (direction de la communication) pour l'obtenir. Cette charte précise les conditions de coexistence avec une éventuelle identité autre que celle du STIF. Tout projet d'habillage conçu à partir de la charte devra être validé par le STIF dans un délai minimum de 6 semaines. En cas de détérioration de l'habillage, le prestataire devra le rétablir à son initiative et à sa charge dans les meilleurs délais (maximum 2 mois).

## 6. CONTROLE DES VEHICULES

---

Les véhicules (y compris ceux de réserve) seront déclarés au STIF; la liste de ces véhicules constitue l'« inventaire A » des biens mis à disposition. Cet inventaire précise la marque et le type du véhicule retenu pour ce contrat. L'inventaire A est établi par l'Entreprise retenue avant la signature du présent contrat.

Durant les premiers mois du contrat, l'inventaire A sera complété des informations nécessaires pour prendre la forme de l'inventaire détaillé du parc appelé « Etat de Parc » et dont la copie est fournie en **Annexe n°3**. (L'évolution de l'inventaire A sera effective au plus tard durant le premier mois suivant le démarrage du contrat).

Cet « Etat de Parc » est ensuite mis à jour annuellement par l'Entreprise, chaque mois de janvier.

## 7. ENTRETIEN DES VEHICULES

---

Pour des raisons de sécurité et de qualité de service, il est essentiel que les véhicules utilisés sur la ligne soient parfaitement entretenus.

L'Entreprise propose le programme de maintenance préventive et d'entretien qu'il envisage de mettre en œuvre pour répondre à cet objectif, il précise les moyens (internes ou externes) dont il dispose pour l'exécution de ce programme.

Le STIF se réserve la possibilité de procéder à tout moment (ou de faire procéder par un mandataire) à d'éventuelles inspections du matériel en ligne, et mettre en demeure l'Entreprise de remettre à niveau technique ses véhicules sous huitaine (organes mécaniques et équipements) ou sous 48 heures (propreté).

#### 8. GESTION DES SITUATIONS IMPREVUES ET EXCEPTIONNELLES

---

En cas de situation imprévue et de façon ponctuelle, et pour assurer la continuité du service, l'Entreprise peut avoir recours exceptionnellement à des véhicules non déclarés dans l'inventaire A ou dans l'« Etat de Parc » à condition qu'ils répondent aux normes de capacité et de sécurité demandées et qu'ils n'aient pas plus de 12 ans d'âge.

Dans de telles situations, le STIF doit être avisé dès que possible, et au plus tard le jour même par télécopie.

#### 9. DISPOSITIONS CONCERNANT LES LIEUX DE GARAGE

---

Afin de garantir la meilleure disponibilité des moyens affectés au service et la continuité du service public, l'Entreprise s'engage à posséder ou disposer d'un dépôt situé à une distance raisonnable de l'itinéraire de la ligne, de telle sorte qu'il puisse intervenir rapidement en cas de panne.

La localisation du dépôt et sa distance par rapport à l'itinéraire de la ligne sont des données contractuelles et resteront constantes durant la durée du contrat, même si l'Entreprise déplace son dépôt (sauf si ce déplacement est effectué pour cas de force majeure).

### III. QUALITE DE SERVICE

---

La recherche d'un bon niveau de qualité de service est l'un des objectifs principaux de la politique du STIF. Cette démarche se décline pour la ligne objet du présent projet de contrat dans la continuité du système existant pour les réseaux franciliens et notamment des autres lignes structurantes.

#### 7. OBLIGATIONS DE QUALITE DE SERVICE

---

L'Entreprise s'engage à respecter un certain nombre d'obligations de qualité de service définies ci-après.

## 10. INFORMATION VOYAGEURS

---

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

### Sur l'information multimodale : service d'information voyageurs multimodale et multi-opérateurs

---

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

- un service d'information multimodale et multi-opérateurs, permettant notamment la recherche d'itinéraires d'adresse à adresse,
- un service d'information multimodale et multi-opérateurs sur l'accessibilité des transports pour les personnes à mobilité réduite.

L'Entreprise fournit à cet effet au STIF les informations nécessaires à l'alimentation de la base de données communautaire.

L'information fournie par l'Entreprise dans ce cadre se doit d'être fiable, à jour et performante.

Le STIF met à disposition de l'Entreprise un logiciel de saisie nécessaire à la description de l'offre (AMIWIN). Il se tiendra à disposition de l'Entreprise pour la former à cet outil de saisie.

L'Entreprise s'engage à ce que la codification des sous-lignes dans la base de données communautaire soit homogène avec celle des annexes techniques des décisions du STIF relatives à la description des itinéraires.

### Information théorique à bord des véhicules

---

Les informations suivantes doivent être disponibles :

A l'extérieur :

- code ligne (à l'avant et à l'arrière du véhicule),

- nom du terminus vers lequel il se dirige,

A l'intérieur :

- schéma de ligne indiquant les arrêts (affiché ou à dispositions auprès du conducteur)
- et tarifs en vigueur.

#### Information théorique aux points d'arrêt

---

Tous les points d'arrêts sont équipés de l'information suivante, lisible et à jour :

- nom de l'arrêt,
- nom de l'Entreprise avec indication des coordonnées de l'entreprise (au minimum adresse ou n° de téléphone),
- code et schéma de la ligne avec le nom de tous les arrêts desservis par la ligne et l'indication des correspondances avec les réseaux ferrés,
- indication de la destination.

Le point d'arrêt présente les horaires de l'une ou l'autre au moins des manières suivantes :

- les horaires de passage à tous les arrêts de la ligne, (les correspondances avec les réseaux ferrés si la ligne est en passage ou en terminus à une gare),
- ou, si leur nombre est manifestement trop important, les horaires de passage aux arrêts majeurs, sans que l'intervalle entre deux arrêts renseignés ne puisse être supérieur à 10 minutes.

#### Information en cas de situation perturbée prévue ou imprévue

---

En cas de situations perturbées, l'Entreprise s'engage à donner le plus rapidement possible une information à ses clients dans les véhicules et/ou aux points d'arrêts.

En cas de perturbations prévues autres que les grèves (travaux, manifestations, déviations, ...) :

- L'entreprise s'engage à diffuser, par affichage (ou information temps réel, le cas échéant), l'origine, la nature, le début et la fin prévisionnelle de la perturbation à tous les arrêts :
  - au moins 24h avant la perturbation lorsque celle-ci est connue de l'entreprise depuis 72h

- au moins 12h avant la perturbation lorsque celle-ci est connue entre 24h et 72h à l'avance.
- L'entreprise s'engage à supprimer l'affichage aux points d'arrêts dans les 72h suivant la fin de la perturbation.
- L'entreprise s'engage également à diffuser, par affichage (ou information temps réel, le cas échéant), l'origine, la nature, le début et la fin prévisionnelle de la perturbation à bord des véhicules de la ligne :
  - au moins 24h avant la perturbation lorsque celle-ci est connue de l'entreprise depuis 48h
  - au moins 6h avant la perturbation lorsque celle-ci est connue entre 24h et 48h à l'avance
- L'entreprise s'engage à supprimer l'affichage à bord des véhicules dans les 48h suivant la fin de la perturbation.

#### En cas de perturbations imprévues :

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

#### Information circonstancielle et temps réel aux points d'arrêt

---

Un dispositif d'information circonstancielle et temps réel, aux points d'arrêts devra être déployé au cours de la 1<sup>ère</sup> année d'exploitation de la ligne.

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

#### 11. DISPONIBILITE DES EQUIPEMENTS EMBARQUES

---

- Valideurs,
- Demande d'arrêt,
- Bouton de commande de porte,
- Palettes PMR.

Pour ces différents équipements, l'Entreprise s'assure qu'ils sont en bon état de fonctionnement. En particulier, pour les palettes PMR, l'Entreprise veillera à leur bon fonctionnement afin d'assurer en permanence l'accessibilité des véhicules. Dans le cas de dysfonctionnement constaté, l'entreprise se verra infliger une pénalité de 200 €. De plus, les collectivités étant associées activement dans la mise en accessibilité des points d'arrêt, l'Entreprise participera si besoin aux études d'aménagements.

## 12. ACCESSIBILITE AUX PERSONNES A MOBILITE REDUITE (PMR)

---

L'accessibilité des PMR constitue une priorité du STIF, renforcée par les nouvelles obligations fixées par la loi 2005-102 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » adoptée le 11 février 2005.

Conformément à la loi précitée, un schéma directeur d'accessibilité est en cours de préparation par le STIF. En fonction de ses conclusions et des préconisations qui y seront développées, de nouveaux engagements pourraient être définis et s'imposer à la ligne du présent contrat.

Dès déclaration d'accessibilité de la ligne aux Usagers en Fauteuil Roulant, l'entreprise s'engage à accueillir toute personne à mobilité réduite, sauf en cas d'impossibilité technique avérée.

## 13. ENGAGEMENTS CONCERNANT LA POLITIQUE COMMERCIALE DE L'ENTREPRISE

---

### Taux de contrôle

---

2% des voyageurs sont contrôlés chaque année.

### Réponses aux réclamations

---

Toutes les réclamations doivent obtenir une réponse dans les 30 jours suivant la date de réception.

Le principe de présomption de la bonne foi des clients doit être respecté.

A minima, le client doit être informé des suites données à sa réclamation, voire obtenir des excuses quand il a subi un préjudice.

L'Entreprise s'attachera par ailleurs à analyser et exploiter les informations issues des réclamations pour améliorer la qualité du service.

## 14. LA MESURE DE LA SATISFACTION ET DES ATTENTES DE LA CLIENTELE

---

L'Entreprise effectue à la fin de la 1<sup>ère</sup> année d'exploitation puis pour chaque année du contrat une enquête « Satisfaction / Attentes » qui poursuit un double objectif :

- appréhender la perception de la qualité de service et déterminer les attentes de la clientèle notamment l'adéquation du service à la demande,
- identifier, au travers des attentes exprimées, quels pourraient être les axes d'amélioration.

Les modalités de cette enquête (méthodologie et formulaire) devront être validées par le STIF.

## 15. ENQUETES SUR LES HABITUDES DE DEPLACEMENT DE LA CLIENTELE.

---

Les habitudes de déplacement de la clientèle seront étudiées au moyen d'un ensemble de données et d'enquêtes effectuées chaque année, à savoir :

Une base de données de la fréquentation résultant du traitement des validations, afin de :

- quantifier et comprendre la montée en charge de la ligne,
- comparer les niveaux de fréquentation (établissement d'un serpent de charge par période et type de jour).

## **8. CRITERES D'APPRECIATION DE LA QUALITE DE SERVICE (INDICATEURS)**

---

Au-delà des différentes obligations de qualité de service décrites ci-dessus, l'entreprise doit mettre en place le suivi de plusieurs indicateurs qui définissent les engagements prioritaires et soumis à incitation financière. Ils sont issus pour certains de la norme européenne relative à la qualité de service dans les transports. Les mesures de ces indicateurs sont effectuées par l'Entreprise ou un mandataire désigné par celle-ci.

Ces indicateurs sont les suivants :

- Régularité et temps d'attente,
- Information statique aux points d'arrêts,
- Disponibilité de l'information voyageur en temps réel aux points d'arrêts,
- Service rendu par le conducteur
- Etat et netteté intérieurs et extérieurs des véhicules

Ils sont définis en **Annexe n°4** dans les fiches indicateurs. Chaque fiche précise le service de référence, le montant du bonus-malus (celui-ci sera défini lors de la signature du contrat), la méthode et l'organisation de la mesure, ainsi que le calendrier de reporting.

Chacun de ces indicateurs est mesuré et soumis à incitation financière. Les séries statistiques seront transmises au STIF à titre d'information durant cette période. Les indicateurs donneront lieu à bonus malus dès l'année suivante dont les modalités de calcul sont fixées à l'article 24.

## **9. LA PROMOTION DU SERVICE**

---

Si un nom commercial de ligne devait être mis en place, il sera choisi en concertation étroite avec le STIF qui décidera in fine du nom et en sera propriétaire ainsi que des noms de domaines associés.

Au-delà des actions générales d'information, de promotions et de communication qui sont réalisées en Île de France pour l'utilisation des Transports Publics, l'Entreprise a la responsabilité de proposer au STIF et de mettre en œuvre des actions spécifiques d'information, de promotion et de communication de la ligne objet de la présente consultation.

Ces actions ont pour objectif de faire connaître la ligne et les avantages qu'elle présente pour sa clientèle potentielle, dans le but d'accroître la fréquentation du service et incidemment de rappeler le rôle du STIF dans l'organisation des transports et plus particulièrement sur la création de cette ligne.

L'Entreprise présentera annuellement au STIF, pour validation son plan prévisionnel d'information, de promotion et de communication.

D'une façon plus générale, le STIF est associé en amont de toute action de communication et aux étapes clés du déroulement du projet.

Le délai de sollicitation doit être approprié au type d'action ainsi qu'à son contexte. Ce délai intègre le temps nécessaire à la consultation et à la réflexion du STIF, ainsi qu'un temps réaliste pour que les éventuelles modifications souhaitées par le STIF puissent être prises en compte.

Par ailleurs, le voyageur en Ile-de-France doit percevoir la cohérence et l'unité du système de transport au travers des communications et informations qui lui sont adressées via les médias ou la presse, mais aussi à travers l'ensemble des éléments, signes et messages qu'il rencontre tout au long de son déplacement. Il est donc nécessaire que l'entreprise soit systématiquement proactive sur ces questions, et qu'avant tout renouvellement, mise à jour, création de documents ou de mobiliers, la question de la présence de l'identité du STIF soit posée et qu'une proposition soit formulée dans ce sens au STIF.

## **IV.TARIFICATION APPLIQUEE**

---

### **10. TARIFS ET CONDITIONS DE TRANSPORT**

---

#### **16. LA TARIFICATION APPLICABLE**

---

Les tarifs applicables aux voyageurs sont ceux fixés par le STIF.

Les titres de transport acceptés ainsi que les conditions de transport relatives aux services de la ligne sont :

- Le Ticket t+ (à l'unité ou en carnet plein et demi-tarif),
- Le Ticket d'accès à bord.

- Le forfait Navigo semaine, mois, Intégrale
- Le forfait Solidarité Transport,
- Le forfait gratuité transport,
- Le forfait carte Imagin'R,
- La carte de circulation police
- Le forfait Mobilis,
- La carte scolaire,
- La carte Rubis,
- Le ticket Jeune week-end,
- Le Paris Visite.

Les titres forfait Gratuité Transport, Mobilis, Rubis, ticket Jeune week-end et Paris Visite seront acceptés et ne donneront pas lieu à des recettes voyageurs telles qu'elles sont définies et calculées à l'article 18.

#### 17. VENTE ET CONTROLE DES TITRES DE TRANSPORT

---

Les voyageurs auront la faculté d'accéder aux véhicules, soit en présentant un titre de transport, soit en achetant un ticket d'accès à bord auprès du conducteur.

Les titres de transport peuvent être acquis dans les points de vente SNCF, RATP, auprès des entreprises d'OPTILE ou des dépositaires agréées, à l'exception des tickets d'accès à bord.

Tous les voyageurs doivent être en possession d'un titre de transport validé et/ou accompagné des justifications requises pour leur utilisation conformément aux indications figurant à l'intérieur des véhicules et aux conditions générales de vente et d'utilisation de ces titres.

#### Vente de la carte scolaire

---

1. L'Entreprise délivre aux élèves qui satisfont les critères d'éligibilité définis par décision du STIF, une carte scolaire permettant d'effectuer quotidiennement un aller-retour sur le trajet entre leur domicile et l'établissement scolaire fréquenté.

2. Un prix de référence est fixé pour la carte scolaire. Le prix de référence de la carte varie avec le nombre de sections parcourues par l'élève.

La revalorisation annuelle des prix de référence intervient par décision du STIF. La décision est prise généralement au 31 mars et au plus tard le 30 avril, afin de permettre aux départements de délibérer sur le montant de leur subvention et fixer ainsi la part parentale.

3. La part acquittée par les familles ou les tiers payant représente 35% du prix de référence, elle constitue le prix public.

#### Contrôles

---

L'Entreprise organisera régulièrement et de manière aléatoire, les contrôles nécessaires pour s'assurer que chaque voyageur présent dans le véhicule est muni d'un titre de transport valable et valide. La fréquence de ces contrôles devra au minimum permettre le respect des objectifs fixés à l'article 13 ci-dessus.

L'Entreprise adressera annuellement au STIF un compte rendu des contrôles précités.

## V.REMUNERATION ET INTERESSEMENT DU TITULAIRE

---

### 11. REMUNERATION DU TITULAIRE

---

#### 18. PRINCIPES GENERAUX RELATIFS A LA REMUNERATION

---

**Un compte financier prévisionnel** du service de référence est proposé, traduisant l'équilibre économique du contrat entre le STIF et l'Entreprise. Il comprendra l'ensemble des produits et charges supportés par l'Entreprise et fait apparaître une juste rémunération pour marge et aléas, contrepartie des risques assumés par l'Entreprise.

Le compte financier prévisionnel, établi conformément à l'**Annexe 5** sur la base du bordereau de prix unitaires, sera annexé au contrat.

L'Entreprise perçoit des recettes voyageurs et reçoit une contribution financière du STIF, au titre de l'exécution des obligations de service public qui lui sont imposées, laissant la possibilité de réaliser un bénéfice raisonnable.

Les ressources de l'Entreprise sont les suivantes :

- **les recettes voyageurs**, telles que calculées à l'article 19,
- **les recettes liées aux activités annexes** telles que décrites à l'article 20,
- les contributions versées par le STIF correspondants à :
  - la **contribution forfaitaire C1**, liée aux charges d'exploitation destinées à couvrir les obligations de service public, définie comme la différence entre, d'une part, le coût du service calculé sur la base du bordereau de prix et, d'autre part, la somme des montants de l'objectif de recettes voyageurs et des recettes annexes prévisionnelles ;
  - la contribution C2, égale à l'écart entre l'indexation de l'objectif de recettes voyageurs et les hausses tarifaires.

Outre sa rémunération, l'Entreprise est soumise à des intéressements, des bonifications ou des pénalités liés à sa performance dans l'exécution du service de référence, constitués des composantes suivantes :

- un intéressement à la qualité du service produit, décrit à l'article 23,
- des pénalités sur l'exécution du contrat définies à l'article 26, notamment en cas de non-réalisation de l'offre kilométrique du service de référence

## 19. LES RECETTES VOYAGEURS

---

### Modalités de détermination des recettes voyageurs

---

L'Entreprise doit être dotée de systèmes billettique et de remontées des validations magnétiques et télébillettiques fiables, sécurisés et auditable. Ces systèmes sont décrits à l'**Annexe n°12**.

Les recettes voyageurs sont déterminées à partir, d'une part, des tarifs et des prix annuels définis pour les abonnements, permettant de reconstruire une recette voyageurs « abonnements », et d'autre part, du trafic voyageurs mesuré par les validations réelles.

Les règles de calcul des recettes voyageurs reconstituées sont les suivantes :

- Pour les tickets en carnet, plein tarif et demi-tarif, et les tickets d'accès à bord :

$$RV1 = (P_{(t+; DT)} \times NV_{(t+; DT)}) + (P_{(t+; PT)} \times NV_{(t+; PT)}) + (P_{tab} \times NV_{tab})$$

Pour les trois types d'abonnements suivants :

- Pour les abonnements Intégrale, carte Orange et carte de circulation police,

$$RV2_{CO} = [ P_{V_{CO}} + P_{S_{CO}} \times S_{ABO} ] \times NV_{CO}$$

- Pour la carte Imagine'R :

$$RV2_{IMR} = [ P_{V_{IMR}} + P_{S_{IMR}} \times S_{ABO} ] \times NV_{IMR}$$

- Pour le Forfait Solidarité Transport :

$$RV2_{FST} = [ P_{V_{FST}} + P_{S_{FST}} \times S_{ABO} ] \times NV_{FST}$$

$$RV2 = RV2_{CO} + RV2_{IMR} + RV2_{FST}$$

- Pour les abonnements avec des tiers payants (carte scolaire) :

$$RV3 = \text{Participation voyageurs} + \text{Recettes tiers payant}$$

Avec :

$P_{(t+; PT)}$  : prix ticket t+ plein-tarif ;  $P_{(t+; DT)}$  : prix du ticket t+ demi-tarif ;  $P_{tab}$  : prix du ticket d'accès à bord

Pv et Ps : prix voyageur et section par type d'abonnements, révisés annuellement par décision du STIF.  
Au 1<sup>er</sup> janvier 2009, les valeurs de Pv et Ps sont les suivantes :

- **Pv<sub>CO</sub> = 0,0884 € , Ps<sub>CO</sub> = 0,2046 €**
- **Pv<sub>IMR</sub> = 0,0599 €, Ps<sub>IMR</sub> = 0,1385 €**
- **Pv<sub>FST</sub> = 0,0214 €, Ps<sub>FST</sub> = 0,0495 €**

NV : nombre annuel de validations pour chaque type d'abonnements ; nombre annuel de tickets d'accès à bord ;  
nombre annuel **de premières validations pour les tickets t+ en carnet**

S<sub>ABO</sub> : sectionnement moyen « abonnements » de la ligne. Il est identique pour tous les types d'abonnements.

Le sectionnement moyen S<sub>ABO</sub> est fixé à 9 pour toute la durée du contrat.

La recette voyageur d'une carte scolaire correspond au prix public (35% de son prix de référence). La recette de l'année scolaire septembre n/juin n+1 est affectée à l'année n.

Les modifications des règles de calcul des recettes voyageurs en cours de contrat feront l'objet d'un avenant pour traiter leurs répercussions sur les objectifs de recettes voyageurs et sur la contribution forfaitaire C1.

#### Nombre de validations pris en compte

---

- Nombre de validations trimestriel

Le nombre de validations par catégorie de titre est basé sur les extractions des valideurs sur les mois et trimestres civils, les reports d'un trimestre à l'autre n'étant pas autorisé. Ce nombre trimestriel correspond au nombre figurant dans la base des extractions fournie par le constructeur des équipements de validation.

Pour les contrôles, le STIF s'appuiera sur les remontées des données de validation telles que décrites à l'**Annexe n°12**. L'Entreprise devra justifier les écarts constatés.

- Régularisation annuelle et traitement des incidents

Les ajustements de la base des extractions sont autorisés après l'envoi de la déclaration trimestrielle uniquement dans le cas de récupération des données des valideurs et des pupitres en réparation chez le constructeur.

La déclaration de ces données et des montants correspondants est effectuée dans le cadre de la facture annuelle.

#### Calcul de l'objectif de recettes voyageurs

---

Pour chaque année du contrat, un objectif de recettes voyageurs est fixé selon les règles de calcul des recettes voyageurs détaillées ci-dessus.

A cet effet, l'Entreprise proposera une estimation du nombre de voyageurs réparti par catégorie de titres et des recettes attendues : RV1, RV2, RV3.

L'Entreprise expliquera sa méthode de détermination de la structure des titres et ses hypothèses de progressivité du trafic.

Le montant de l'objectif de recettes voyageurs annuel est revu au cours du contrat par l'actualisation des tarifs et des prix annuels, ( $P_{(t+;PT)}$  .....  $P_{V_{ABO}}$  et  $P_{S_{ABO}}$ ) et aux modifications du service de référence qui génèrent de nouvelles recettes voyageurs.

## 20. LES RECETTES ANNEXES

---

Les recettes annexes seront forfaitaires et constituées notamment des recettes liées à la concession des espaces publicitaires, des indemnités forfaitaires versées par les voyageurs en situation de fraude et, plus généralement, de toute autre recette perçue par l'Entreprise.

L'entreprise donnera une estimation annuelle de ces recettes compte tenu du niveau d'offre contractuelle et de ses estimations de trafic voyageurs.

Les recettes annexes seront indexées selon les modalités prévues pour la contribution C1.

## 21. LES CONTRIBUTIONS DU STIF

---

**La contribution forfaitaire C1** couvrant les charges liées à l'exploitation est définie comme la différence entre, d'une part, le coût du service calculé sur la base du bordereau de prix et, d'autre part, la somme des montants de l'objectif de recettes voyageurs et des recettes annexes prévisionnelles.

Par ailleurs, le STIF versera à l'Entreprise :

1. La compensation de l'écart entre l'indexation des recettes voyageurs et les hausses tarifaires

**La contribution C2** couvre l'écart entre l'objectif de recettes voyageurs indexé selon les modalités prévues pour la contribution C1 et le montant de l'objectif de recettes voyageurs actualisé des hausses tarifaires du STIF.

La méthode de calcul du taux d'évolution tarifaire est décrite dans **l'Annexe n°6**.

2. **Les recettes voyageurs** diminuées des recettes effectives collectées par l'Entreprise

L'Entreprise conserve les recettes de tickets d'accès à bord, des cartes scolaires et toute recette collectée et reversée éventuellement par une autre entreprise.

Le montant versé par le STIF correspond au **montant RV2** des recettes des abonnements faisant l'objet de validations tel qu'il est défini et calculé ci-dessus.

La contribution forfaitaire versée par le STIF est actualisée et versée à l'Entreprise selon les modalités définies à l'**Annexe 7**. Elles ne varient pas en fonction de recettes voyageurs perçues par l'Entreprise, sauf dans les cas de modifications significatives de l'offre ou de modifications de la tarification en cours d'exécution du contrat qui seront traitées par voie d'avenant.

## 22. ELEMENTS ATTENDUS

---

L'Entreprise proposera un compte financier prévisionnel sur toute la durée du contrat conformément à l'**Annexe 5** sur la base :

- des charges annuelles calculées à partir des coûts unitaires ;
- de l'objectif de recettes voyageurs et des recettes annexes prévisionnelles.

## 12. INTERESSEMENT DU TITULAIRE A LA QUALITE DU SERVICE

---

### 23. BONUS-MALUS DE QUALITE DE SERVICE

---

Le système repose, pour chaque indicateur sur la fixation de 3 valeurs de référence auxquelles sera comparé, à l'issue de chaque année du contrat, le résultat annuel de l'indicateur. Ces valeurs de référence sont définies comme suit :

- valeur « Objectif » si le résultat annuel de l'indicateur est égal à cette valeur, il ne donne lieu ni à bonus, ni à malus ;
- valeur « Supérieur » : si le résultat annuel de l'indicateur est supérieur ou égale à cette valeur, il donne lieu au bonus maximal ;
- valeur « Inférieur » : si le résultat annuel de l'indicateur est inférieur ou égal à cette valeur, il donne lieu au malus maximal.

Toute valeur du résultat annuel compris entre « Inférieur » et « Supérieur » donne lieu, selon le cas, à un malus ou à un bonus égal au rapport entre la valeur de l'indicateur et l'objectif d'une part et l'amplitude entre l'objectif et la borne inférieure ou supérieure multipliée par la valeur maximale du bonus-malus.

Principe général de calcul :

$$\text{Bonus} = \text{bonus maximum} \times \frac{(\text{Valeur} - \text{Objectif})}{(\text{Valeur Sup} - \text{Objectif})}$$

$$\text{Malus} = \text{malus maximum} \times \frac{(\text{Valeur} - \text{Objectif})}{(\text{Valeur Inf} - \text{Objectif})}$$

## **VI.FONCTIONNEMENT DU SERVICE : AUTRES OBLIGATIONS DU TITULAIRE**

---

### **13. REALISATION DE L'OFFRE SE SERVICE**

---

Sauf en cas de force majeure ou assimilable, tel que le droit de retrait pour cause de sécurité publique, l'Entreprise est tenue d'assurer l'offre de service définie contractuellement.

En cas de non réalisation, partielle ou totale, ponctuelle ou continue du service due à la défaillance de l'Entreprise, de ses prestataires, il sera appliqué une pénalité financière pour non réalisation de l'offre, telle que décrite à l'article 26.

Est considérée comme force majeure, toute circonstance ou fait extérieur aux Parties et indépendant de leur volonté, imprévisible, irrésistible ou qui ne peut être empêché par elles malgré leurs efforts pour y remédier. Sont assimilés à des cas de force majeure, les aléas exceptionnels qu'il n'a pas été possible de programmer et/ou de surmonter malgré des efforts raisonnables, tels que de graves et subites perturbations dues à des mesures de police ou des travaux de voirie non programmés.

Dans les cas exposés ci-dessus, l'Entreprise entreprend le plus rapidement possible tous les efforts et diligences raisonnablement possibles pour limiter les effets de ces événements. Elle doit mettre en place des services de remplacement.

En toutes hypothèses, l'Entreprise doit signifier le plus rapidement possible au STIF toute interruption significative dans l'exploitation de la ligne, que cette dernière soit de son fait ou non, quelle qu'en soit l'origine, ainsi que des mesures qu'elle met en œuvre.

### **24. ENGAGEMENT DE SERVICE ET D'INFORMATION PAR L'ENTREPRISE EN CAS DE GREVE**

---

#### **1. Plan de transport adapté**

Conformément à la loi 2007-1224 du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs, en cas de perturbations significatives résultant d'un préavis de grève pour un jour donné, (hors cas de grève pour problèmes de sécurité

publique consécutifs à des agressions de voyageurs ou de personnel de l'entreprise), l'entreprise s'engage à assurer 50% de l'offre de référence d'un jour normal sur l'ensemble de ces lignes.

Selon le niveau de conflictualité, l'entreprise met en place un plan de transport adapté, dont le niveau de service est de 50% de l'offre de référence pour la ligne. Le plan de transport adapté détermine l'amplitude et la fréquence des dessertes.

Dans ce cas et lorsque l'indicateur de régularité existe, sa mesure est neutralisée.

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

## **2. Plan d'information des voyageurs**

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

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

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

L'information devra être actualisée pour prendre en compte l'évolution de la perturbation.

L'entreprise élabore un plan d'information des voyageurs qui est basé sur :

- la fiabilité de la prévision annoncée 24 heures avant le début de la perturbation ;
- le respect du plan d'information des voyageurs joint en **Annexe n°8**.

## **3. Remboursement des voyageurs**

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

Ce remboursement des voyageurs est à la charge de l'entreprise. Ses modalités sont précisées dans **l'Annexe n°9**.

L'entreprise communiquera au STIF le mois suivant la période de grève les données quantitatives des remboursements voyageurs (nombre de remboursements par titre et la somme totale du remboursement en € HT).

#### 4. Audits et contrôles

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

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

#### 25. MESURE DE LA REALISATION DE L'OFFRE DE REFERENCE

---

Le STIF assure le suivi de l'offre réalisée afin de mesurer le respect par l'Entreprise de ses engagements de production. La mesure de la réalisation de l'offre de référence porte sur la production kilométrique du service de référence, actualisée des modifications pérennes, (article 30) .

Le calcul de l'activité kilométrique réelle de l'Entreprise sur la ligne se fonde sur un système déclaratif, établi par l'Entreprise, permettant d'identifier mensuellement les services non réalisés (ou réalisés en plus) par rapport au service de référence. Elle utilise à cet effet un tableau du type de celui présenté à l'**Annexe n° 11** (cette annexe sera complétée par le candidat retenu lors de la signature du contrat d'exploitation).

L'Entreprise s'engage à produire au STIF des récapitulatifs trimestriels et annuels de ces décomptes, au plus tard le 30 du mois suivant chaque trimestre.

L'Entreprise est tenue :

- d'établir les km commerciaux contractuels KCC non faits, au moyen de la main courante ou de tout autre moyen garantissant la continuité des séries historiques ;
- de calculer par an le taux de non réalisation qui en résulte au regard de l'offre contractuelle contenue dans le service de référence, conformément à l'**Annexe n°2**.
- d'identifier et de quantifier les causes de non réalisation de l'offre en distinguant :
  - o les causes dites de « type A » et notamment l'indisponibilité du personnel, les incidents matériels et les aléas normaux de circulation ;
  - o les cas spécifiques des grèves dans l'Entreprise (« type B ») ;
  - o les cas de force majeure et assimilés (« type C »).

En cas de mise en œuvre de moyens de substitution, les courses sont réputées faites.

#### 26. PENALITES POUR NON REALISATION DE L'OFFRE DE REFERENCE

---

Des pénalités sont appliquées pour non réalisation dans les cas de type A.

L'Entreprise encourt une pénalité pour non réalisation de l'offre (**Annexe n°10**) pour chaque course X km non faite en totalité (KCC).

La pénalité est proportionnelle au kilométrage de la course. Elle est égale à 3 euros HT par KCC. Dans une limite de 1% de non réalisation globale sur l'année, la pénalité est diminuée de moitié, à 1,5 euro HT par KCC.

## 14. MODIFICATIONS DE L'OFFRE DE SERVICE

---

### 27. PRINCIPES GENERAUX POUR L'EVOLUTION DE L'OFFRE

---

Il s'agit d'une ligne nouvelle. L'offre doit pouvoir s'adapter en fonction du rythme de montée en charge du trafic. Au cours de la première année d'exploitation les parties conviennent de dresser un bilan et le cas échéant d'ajuster l'offre par rapport à la demande.

Par la suite, les modifications de services à la hausse ou à la baisse seront conçues et réalisées dans les conditions ci-après et feront l'objet d'une décision du STIF avec ou non ajustement du service de référence.

Le service de référence peut être modifié de façon temporaire ou pérenne.

### 28. MODIFICATIONS TEMPORAIRES

---

#### Sans incidence financière

---

Dans les cas de travaux ponctuels effectués sur la voirie (ou de toute autres difficultés routières temporaires), des modifications pourront être apportées au fonctionnement des services. Ces modifications porteront selon les cas sur l'implantation de certains points d'arrêts, sur des modifications d'itinéraires, éventuellement sur certaines adaptations des horaires. L'entreprise en avertira le STIF par courrier.

Dans les cas d'urgence non prévus, l'Entreprise prendra les mesures d'adaptation qu'elle estimera nécessaires, et en avertira sans délais le STIF.

#### Avec incidence financière

---

Les modifications temporaires de l'offre de référence pouvant éventuellement conduire à une modification de l'offre de référence avec incidence financière relèvent de deux causes distinctes :

- en cas de travaux longs perturbant significativement la réalisation de l'offre de référence,

- en cas de renforcements d'offre décidés par le STIF et liés à des évènements exceptionnels.

La décision de modification de l'offre de référence est prise par le STIF ainsi que leur impact financier (cf bordereau n°9 de la maquette de charge).

## 29. MODIFICATIONS PERENNES

---

Le STIF peut demander des modifications à la consistance et aux modalités d'exploitation des services.

Concernant les points d'arrêt, le STIF pourra demander un à deux points d'arrêt supplémentaires en début ou en cours de contrat sans que les unités d'œuvre ne soient remises en cause.

Ces modifications consistent notamment à une augmentation de la fréquence justifiée par les niveaux de trafic, mais également à des modifications d'amplitudes permettant de répondre mieux à une demande des voyageurs. L'objectif de trafic et la rémunération seront modifiés en conséquence. Si ces modifications majorent les charges du contrat initial de plus de 30%, toutes choses égales par ailleurs, les modifications feront l'objet d'un avenant aux documents contractuels (projet de contrat et annexes concernées par les modifications).

## 15. INFORMATIONS RECIPROQUES

---

### 30. PRINCIPES GENERAUX

---

Les Parties ont une obligation réciproque de transparence et de réactivité dans la transmission de l'information relative à la gestion du service, notamment en ce qui concerne les conditions d'exploitation et les difficultés rencontrées.

L'Entreprise doit répondre dans un délai raisonnable à toute demande d'information émanant du STIF. Elle s'engage en outre à porter à brefs délais à la connaissance du STIF tout incident grave (accident de la circulation, problème social grave, difficultés sur les équipements ou installations, problèmes de sécurité..) qui, par sa portée, est susceptible d'avoir des incidences de quelque nature que ce soit sur le service. Lorsque l'information est verbale, elle doit être confirmée par un écrit.

L'Entreprise s'engage également à transmettre au STIF les informations décrites aux articles suivants,

Toutes les informations transmises par l'Entreprise au STIF sont communiquées sur fichier informatique facilement exploitable et par voie électronique à la demande du STIF.

### 31. INFORMATION ANNUELLE ET RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE

---

Au plus tard au 31 janvier suivant l'année de mise en service, l'Entreprise communique :

- les éléments de trafic, de recettes, l'état du parc et tout autres éléments permettant au STIF de s'assurer de la bonne exécution du contrat.

Sur le fondement des principes des articles L 1411-3 et R 1411-7 du Code Général des Collectivités Territoriales modifié par le décret n° 2005-236 du 14 mars 2005, l'Entreprise transmet chaque année au STIF et, au plus tard dans les cinq mois suivant la clôture de l'exercice comptable, un rapport contenant les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du présent contrat ainsi qu'une analyse de la qualité de service.

L'Entreprise devra en conséquence produire un tel rapport, ce qui implique que soit mis en place une comptabilité analytique permettant l'analyse des produits et des charges afférents à l'exploitation du réseau, ainsi que la mise en évidence du personnel affecté à l'exploitation du contrat avec le STIF.

Ce rapport comprendra notamment :

#### Eléments financiers

---

Un compte-rendu financier. L'objectif de ce compte-rendu financier est de porter à la connaissance du STIF les éléments d'information nécessaires pour apprécier les conditions d'exploitation du service de référence, des activités annexes et le suivi de la politique de gestion des biens et investissements. Le compte-rendu financier devra notamment comporter les éléments suivants :

- le compte de résultat de l'exercice présenté et commenté par nature de produits et charges concourant à l'exécution de la convention, selon le format en vigueur dans l'Entreprise. Il comporte en regard le budget pour l'année n, le réalisé de n-1 et la prévision pour n+1.

Il présente également ;

- une analyse des résultats et de leur évolution par rapport au budget et à l'année passée, notamment au regard des principaux événements de l'exercice.

- le chiffre d'affaires ventilé entre contributions du STIF, recettes directes et autres recettes. Les versements du STIF feront également apparaître les contributions forfaitaires, les différentes formes d'intéressements perçus et le partage des risques.

- une présentation analytique des comptes décomposant les produits et charges par grandes fonctions (conduite, entretien et maintenance du matériel roulant et des installations fixes, services en stations ...).

Ainsi que les autres éléments financiers prévus à l'Article L 1411-3 du Code général des Collectivités Territoriales modifié par le décret n° 2005-236 du 14 mars 2005.

#### Compte rendu technique.

---

- l'état des travaux réalisés par l'Entreprise au cours de l'exercice ;
  
- L'état des travaux envisagé par elle et l'état de vieillissement des équipements constaté et prévisible sur l'exercice à venir ;
  
- Un bilan des moyens matériels engagés. Celui-ci devra comprendre un compte-rendu détaillé des cessions et acquisitions de biens (transmission d'une copie des factures d'investissement), des assurances souscrites (uniquement en cas de modification des polices d'assurances), ainsi que les inventaires et états des lieux établis contradictoirement.
  
- Un état du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service ;

Ainsi que les autres éléments financiers prévus à l'Article L 1411-3 du Code général des Collectivités Territoriales modifié par le décret n° 2005-236 du 14 mars 2005.

**A la demande du STIF et sous réserve de confidentialité, l'Entreprise transmettra avec son rapport annuel une annexe strictement à usage interne comprenant :**

- les comptes annuels (bilan, compte de résultat détaillé et annexes) de l'exercice clos de l'Entreprise, certifiés conformes par un Commissaire aux comptes agréé, ainsi que la liasse fiscale ;
  
- un tableau des effectifs de l'Entreprise au 31 décembre de l'année échué ;
  
- un tableau faisant apparaître le nombre des départs et des recrutements lors de l'année échué ;
  
- un récapitulatif des maturités, taux et amortissements des lignes d'emprunts (bancaires ou autres).

L'Entreprise peut adjoindre à ce rapport annuel tous les documents qu'elle juge nécessaires pour apporter au STIF une information détaillée portant sur les conditions d'exécution du Service de référence.

## 16. CONTRÔLE

---

## 32. PRINCIPES

---

Le STIF dispose d'un pouvoir de contrôle sur les conditions d'exécution par l'Entreprise des obligations de service public liées au présent contrat.

Le STIF peut effectuer ou faire effectuer à tout moment des enquêtes, audits ou contrôles portant sur :

- le fonctionnement du service ;
- ses performances notamment en termes de qualité, pour des mesures complémentaires à celles prévues dans le cadre du dispositif de qualité mis en place en application de l'article n°8 ci-dessus;

L'information transmise par l'Entreprise et ses méthodes d'élaboration, notamment en matière de mesures de la qualité de service, et d'élaboration du Rapport Annuel d'Activité.

Le STIF peut également procéder à tout moment à des contrôles inopinés.

### 33. MODALITES PRATIQUES

---

Ces enquêtes, audits ou contrôles sont effectuées soit par le STIF, soit par l'Entreprise elle-même à la demande du STIF et après accord de celle-ci.

Dans le cas où ils sont effectués par le STIF, celui-ci peut avoir recours à des organismes de contrôle extérieurs et choisis par lui. La procédure de contrôle est alors définie de manière indépendante par ces organismes, en accord avec le STIF. Les méthodes de contrôle mises en œuvre et ses résultats s'imposent dans tous les cas à l'Entreprise. Le STIF prend à sa charge le coût de ces enquêtes, audits ou contrôles.

Dans le cas où ils sont effectués par l'Entreprise par ses moyens propres, celle-ci n'en répercute pas le coût au STIF. L'enquête est réalisée dans des conditions validées par le STIF.

Les enquêtes et audits, font l'objet d'une information préalable de l'entreprise dans un délai raisonnable.

Les résultats des enquêtes, audits et contrôles sont obligatoirement communiqués à l'autre Partie, dans un délai raisonnable fixé d'un commun accord.

Dans les cas où les résultats de ces enquêtes, audits et contrôles ne seraient pas conformes à ceux que l'Entreprise obtient par ses propres mesures, notamment en matière de mesure de la qualité de service et de pénalités, un débat contradictoire est engagé entre les deux parties dans le mois qui suit la remise des résultats.

### 17. ASSURANCE

---

### 34. RESPONSABILITE

---

L'Entreprise assure l'exploitation des services qui lui sont confiés par le présent contrat dans le respect de la législation et de la réglementation en vigueur et, notamment, de celle touchant à la sécurité.

A ce titre, elle est responsable vis à vis des voyageurs et des tiers, des dommages occasionnés par le fonctionnement du service et contractuellement vis-à-vis ou STIF.

L'Entreprise garantit le STIF contre toute action en responsabilité susceptible de résulter du mauvais fonctionnement des moyens d'exploitation.

### 35. ASSURANCES

---

L'Entreprise s'engage à contracter auprès d'une ou plusieurs compagnies d'assurances notoirement solvables, toutes les polices d'assurances nécessaires à la couverture des risques suivants :

- Dommages matériels, y compris bris de glace et bris de machine, aux biens mobiliers affectés à l'exploitation du service, quel qu'en soit le propriétaire à la date du sinistre. Devront impérativement figurer parmi les faits générateurs des dommages le vol, l'incendie, le vandalisme et le dégât des eaux ;
- Responsabilité civile professionnelle générée par l'exploitation du service.

L'Entreprise devra justifier de la souscription de ces polices dans les 45 jours à compter de la prise d'effet du présent contrat.

Le STIF pourra exiger à tout moment la preuve du paiement régulier des primes à leur date normale d'échéance.

Il sera d'autre part stipulé dans les polices :

- Que les compagnies d'assurances ne pourront se prévaloir de déchéance pour retard dans le paiement des primes de la part de l'Entreprise qu'un mois après la notification au STIF de ce défaut de paiement. Le STIF aura la faculté de se substituer à l'Entreprise défaillante pour effectuer ce paiement, sans préjudice de recours contre ce dernier; l'obligation d'informer le STIF du défaut de paiement est à la charge de l'assureur.
- Que l'indemnité versée par la compagnie d'assurance devra être intégralement affectée à la remise en état des biens affectés au service dont l'exploitation est confiée à l'Entreprise par le présent contrat.

Les travaux y afférents seront réalisés sous le contrôle du STIF suivant un échéancier mis au point d'un commun accord entre le STIF et l'Entreprise ; les travaux de remise en état devront débiter immédiatement après le sinistre, sauf cas de force majeure ou impossibilité liées aux conditions

d'exécution des expertises. L'Entreprise ne pourra prétendre à aucune indemnité pour plus-values éventuelles résultant de ces travaux.

Les parties devront prendre toute disposition pour éviter, autant que possible, qu'il y ait interruption dans l'exécution du service, que ce soit du fait du sinistre ou du fait des travaux de remise en état engagés à la suite du sinistre.

L'Entreprise et ses assureurs renonce à tout recours contre le STIF pour tous les dommages évoqués aux présentes et réciproquement.

## **18. FIN DE CONTRAT**

---

### **36. EXPIRATION NORMALE DU CONTRAT**

---

Le présent contrat court de la date de notification du contrat jusqu'au 31 décembre 2016.

La fin normale du contrat, n'ouvre droit à aucune indemnité à la charge de l'une ou l'autre des parties.

Sauf dispositions législatives et réglementaires en vigueur au moment de l'expiration, aucune clause concernant la reprise du personnel ou de versement d'une quelconque indemnité, ne pourra être invoquée à l'encontre du STIF ou de la nouvelle société qui deviendrait éventuellement nouvellement attributaire du même service.

### **37. RESILIATION - DECHEANCE**

---

#### **Résiliation de droit**

Le STIF se réserve la possibilité de résilier le contrat, sans mise en demeure et sans indemnité, dans les cas suivants :

- dissolution de la société,
- mise en liquidation des biens,
- radiation du registre des entreprises de transport,

- non respect des capacités professionnelles et financières prévues par le décret du 3 juillet 1992,
- perte de l'honorabilité professionnelle prévue par le décret du 3 juillet 1992,
- cession du bénéfice du contrat et de l'exploitation à un tiers, sans autorisation du STIF,
- non exploitation du service.

### **Déchéance**

L'Entreprise peut être déchue du bénéfice du contrat, sans indemnisation, notamment dans les cas suivants :

- fraude et malversation de sa part dans le cadre de l'exécution de ce contrat,
- inobservation de la réglementation du travail,
- inobservation grave ou transgression répétée des conditions d'exploitation du services, ou de toutes dispositions législatives et réglementaires relatives au domaine des transports,
- interruption de tout ou partie du service pendant une période de plus de cinq jours consécutifs, sauf cas de force majeure,
- si du fait du transporteur, la sécurité vient à être compromise, notamment par défaut d'entretien du matériel.

La déchéance est prononcée par le STIF, après mise en demeure de l'Entreprise de remédier aux fautes constatées.

### **Résiliation unilatérale**

Le STIF peut résilier unilatéralement le présent contrat à tout moment pour des motifs d'intérêt général. Cette résiliation devra être notifiée à l'Entreprise par lettre recommandée avec accusé de réception et moyennant un préavis de 6 mois.

En cas de rupture anticipée du présent contrat à l'initiative du STIF pour des motifs d'intérêt général, celui-ci s'engage à verser à l'Entreprise, en réparation du préjudice subi, une indemnité conforme à la législation et aux principes jurisprudentiels en vigueur.

Les sommes dues à l'Entreprise au titre du présent article sont versées dans les trois mois de la date de résiliation.

De la même façon, l'Entreprise pourra résilier le contrat moyennant un préavis de douze mois à tout moment des présentes, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels celui-ci pourrait être tenu par ailleurs.

Toutes les difficultés auxquelles pourrait donner lieu l'exécution du présent contrat seront jugées par le Tribunal Administratif de Paris compétent.

Durant le délai que pourra exiger l'intervention du jugement, l'exécution du contrat sera poursuivie à moins que la personne responsable du contrat, représentant l'autorité organisatrice n'en ordonne expressément la suspension.

Fait à Paris le

Pour le Stif

Pour l'entreprise