



La

LETTRE

STIF - AUTORITÉ ORGANISATRICE DES TRANSPORTS D'ILE-DE-FRANCE

■ Un engagement de conviction

S'engager sur un contrat est toujours un acte juridiquement et politiquement important. Les contrats signés par le STIF avec la SNCF et la RATP n'échappent pas à cette règle qui veut qu'au-delà des enjeux financiers, s'élevant à plus de 5,7 milliards d'euros par an, chaque partie ait à cœur d'honorer sa signature. Dans ce cadre, le STIF assumera son rôle d'autorité organisatrice et de garant des services de transport offerts à la clientèle. De leur côté, la RATP et la SNCF s'engagent à transporter les Franciliens avec des objectifs plus élevés de régularité et de qualité. Les trois partenaires, parfaitement conscients des efforts à accomplir, se sont engagés avec conviction par la voix de leur Conseil d'administration, à faire plus et mieux.

Bien sûr, un bon contrat ne peut s'imaginer sans mécanismes de contrôle, d'incitations et de pénalités financières. Cette deuxième génération de contrats les renforcent en les précisant et en responsabilisant d'avantage les entreprises. A l'heure où la décentralisation va rapprocher plus encore le citoyen de ses services publics, cette exigence de régularité et de qualité apparaît en effet encore plus évidente.

Le STIF entend par ces contrats être non seulement une autorité organisatrice, mais aussi un partenaire capable d'accompagner et de soutenir les entreprises dans leurs efforts. C'est ainsi, par exemple, que le financement d'un programme spécifique de remise à niveau de la régularité des trains SNCF, témoin de la volonté du STIF d'exercer les responsabilités que doit lui conférer le projet de loi de décentralisation en cours de discussion au Parlement.

Le droit des Franciliens à circuler avec facilité et en toute sécurité est un vrai défi que ces nouveaux contrats permettront de relever. Le Syndicat des transports d'Ile-de-France s'y engage.

Emmanuel Duret
Directeur général
du Syndicat des transports d'Ile-de-France



POURQUOI DES CONTRATS ? AVEC LA SNCF ET LA RATP !

■ Avant, était l'indemnité compensatrice

Le transport est un service public (au sens des règlements européens). Sa définition et sa consistance relèvent de l'autorité publique, en l'occurrence le STIF, l'autorité organisatrice. Sa mise en œuvre est du ressort des entreprises publiques (RATP, SNCF) ou entreprises privées (regroupées dans l'association OPTILE).

Jusqu'en 1999, les relations entre le STIF, autorité organisatrice des transports d'Ile-de-France, et les transporteurs, étaient régies par le système de l'indemnité compensatrice, qui n'offrait pas de description précise de ce qui était demandé aux entreprises et qui prévoyait un équilibre automatique des comptes, en fin d'année. Le déficit d'exploitation, les recettes directes des voyageurs ne couvrant qu'une part des coûts des deux entreprises publiques RATP et SNCF Ile-de-France, était ainsi pris en charge par l'État et les collectivités territoriales qui se répartissaient la compensation du déficit des deux entreprises.

Ce régime ne permettait pas d'optimiser la gestion, n'incitant, ni au développement des recettes, ni à la maîtrise des dépenses, la qualité de service étant peu prise en compte.

■ Clarifier les enjeux, responsabiliser les acteurs

Dans le cadre de la réforme du STIF, il a été décidé de substituer à ce dispositif, des contrats pluriannuels. Les premiers contrats signés par le STIF avec la RATP et la SNCF



pour la période 2000-2003 ont marqué le passage de cette logique de compensation des déficits à une démarche de responsabilisation progressive des deux entreprises, permettant de clarifier et de mieux maîtriser les financements publics consacrés aux transports franciliens.

Ces contrats ont une double originalité par rapport aux autres régions françaises : leur ampleur (nombre de voyageurs concernés, montant financier, taille et caractère des entreprises, etc.), et le fait que l'autorité contractante, le STIF, est unique sur l'ensemble du territoire régional, ce qui est un gage de cohérence et d'intégration des réseaux de train, métro, bus et tramway.

“Les nouveaux contrats constituent une étape de transition vers des contrats de troisième génération”

Les nouveaux contrats, signés pour la période 2004-2007, comportent des améliorations prenant mieux en compte les attentes des Franciliens, notamment en ce qui concerne la qualité de service. Compte tenu des évolutions institutionnelles à venir, ils constituent une étape de transition vers des contrats de troisième génération.

La négociation de ces nouveaux contrats a permis au STIF d'affirmer son rôle d'autorité organisatrice des transports franciliens. Ils vont lui fournir pour les quatre années à venir un levier efficace au service d'une organisation des transports plus performante et plus proche des besoins des voyageurs.



LES QUATRE VOLETS DU CONTRAT



1 L'OFFRE DE TRANSPORT

■ Des premiers résultats satisfaisants

A l'origine, les contrats prévoyaient la réalisation d'un objectif d'offre annuel, (appelée offre de référence), défini globalement, avec une franchise destinée à couvrir les aléas normaux d'exploitation qui s'élevaient à 4 % pour le métro et le bus à Paris et à 3 % pour les autres réseaux. Compte tenu des niveaux de réalisation et des niveaux de franchise, aucune pénalité n'a été mise en œuvre entre 2000 et 2002 (les résultats 2003 ne sont pas encore arrêtés).

■ De nouveaux objectifs plus ambitieux

> un meilleur pilotage du développement de l'offre :

Dans les nouveaux contrats, la connaissance de l'offre réalisée mensuellement, ainsi que celle des taux de charge des véhicules, vont permettre au STIF d'améliorer le pilotage de l'adaptation des réseaux.

De plus, un comité de suivi spécifique aux problèmes d'offre réunira trimestriellement le STIF et les opérateurs pour examiner les évolutions nécessaires.



LES CONTRATS PEUVENT-ILS ÊTRE REVUS ?

Compte tenu des modifications attendues du contexte institutionnel (projet de loi sur la décentralisation), la composition du Conseil d'administration et les compétences du STIF vont être amenées à évoluer. Une disposition est donc prévue à cet effet dans les contrats pour organiser, si nécessaire, leur révision à la demande du STIF.

> une "déglobalisation" de l'offre de transport :

Auparavant, l'offre était appréciée dans sa globalité, c'est-à-dire sur l'ensemble du réseau sans distinction par ligne.

Désormais, l'offre ferroviaire de la SNCF va se répartir en treize sous-réseaux et celle de la RATP en sept sous-réseaux, en distinguant notamment le réseau "Mobilien", permettant ainsi de définir des objectifs plus détaillés. L'information recueillie et analysée par le STIF va gagner en précision, la production kilométrique sera fournie en trains x kilomètres ou en véhicules x kilomètres totaux et commerciaux pour chacun des sous-réseaux des deux opérateurs, et pour la RATP également pour chacune des lignes de métro.

> une franchise plus contraignante :

La franchise pour la SNCF est déclinée pour chacun des treize sous-réseaux, ce qui la rend plus contraignante. Pour la RATP, elle a été ramenée de 4 à 3,5 % pour le métro, de 3 à 2 % pour chacune des deux lignes du RER, les autres réseaux de surface n'ayant pas subi de baisse en raison de l'accroissement des difficultés de circulation. Cette mesure doit concourir à l'amélioration de la réalisation de l'offre de référence.

> une plus grande souplesse en cours de contrat :

En précisant les modalités de modifications de l'offre en cours d'exercice, les nouveaux contrats offrent une plus grande souplesse d'intervention. Ainsi, le STIF pourra décider et financer des modifications du service intégrant les nouveaux besoins issus des travaux du groupe de travail "Offre de Transports" et des demandes des collectivités territoriales. D'ores et déjà, le budget 2004 du STIF prévoit une provision pour offre nouvelle de 10 millions d'euros. Pour les années suivantes, les évolutions de l'offre pourront être intégrées par simple avenant au contrat. Par ailleurs, les modifications temporaires font l'objet d'un bordereau de prix prévu au contrat.

QUEL EST L'OBJECTIF DU PROTOCOLE STIF/RFF (RÉSEAU FERRÉ DE FRANCE) ?

Ce protocole pose les bases d'une coopération approfondie et d'échanges d'informations entre le STIF et RFF afin de poursuivre l'amélioration du service. Il prévoit notamment dans le cadre de l'instance régionale de concertation sur les sillons, un suivi des capacités offertes par le réseau ferré. Par ailleurs, ce protocole prévoit un suivi des investissements de modernisation et de régénération (y compris leur impact sur l'exploitation). La liste des travaux prévus et leur incidence sur la réalisation de l'offre de service est communiquée annuellement au STIF.



COMMENT LES GRÈVES SONT-ELLES PRISES EN COMPTE ?

Sauf lorsqu'elles revêtent les caractères de la force majeure (causes extérieures au fonctionnement de l'entreprise), les grèves sont de l'entière responsabilité de l'entreprise qui en assume les conséquences financières.

LA QUALITÉ DE SERVICE

Un système d'incitation à la performance

Dès les premiers contrats, la qualité de service est mesurée par une série d'indicateurs déclins par réseau, qui permettent à l'autorité organisatrice de définir le niveau de qualité qu'elle attend et de responsabiliser la RATP et la SNCF sur des objectifs de qualité à atteindre. La plupart de ces indicateurs font référence à la norme européenne de qualité dans les transports. Ils sont soumis à un système de bonus-malus : chaque indicateur renvoie à un objectif encadré par une borne inférieure et une borne supérieure, au-delà desquelles le bonus ou le malus est plafonné. Si la situation constatée est meilleure que l'objectif fixé, la rémunération est affectée d'un bonus ; dans le cas contraire, elle est affectée d'un malus. Cet intéressement représente 10 millions d'euros pour la RATP et 6,5 millions d'euros pour la SNCF. Lors du contrat 2000-2003, la RATP a obtenu 90 % du bonus maximum dès la première année, alors que la SNCF a enregistré des malus importants et croissants pour la régularité, ce qui pourrait conduire à penser que les niveaux retenus pour les indicateurs n'étaient pas assez ambitieux dans un cas et mal adaptés dans l'autre.

Une approche plus fine de la qualité de service

> une meilleure prise en compte des attentes des voyageurs :

Quatorze nouveaux indicateurs ont complété les vingt-deux indicateurs qui existaient déjà dans le contrat RATP, portant ainsi leur nombre à trente-six. Ils se déclinent par mode de transport - métro, RER, bus - et concernent notamment pour les modes ferrés l'information dynamique, la netteté des trains, le fonctionnement des lignes de péages et l'accessibilité des personnes à mobilité réduite (fonctionnement des ascenseurs). Pour les bus, un indicateur de régularité a été introduit pour l'urbain et les transports en site propre. Douze nouveaux indicateurs ont été ajoutés aux quatorze indicateurs qui existaient dans le précédent contrat SNCF, soit

un total de vingt-six indicateurs.

Ces nouveaux indicateurs concernent, entre autres, les réclamations voyageurs, le fonctionnement des lignes de péages, des escaliers mécaniques et des ascenseurs, notamment pour les personnes à mobilité réduite.

> priorité à la régularité :

L'amélioration de la régularité est au cœur des nouveaux contrats signés avec la RATP et la SNCF. Une pénalité financière pour situation inacceptable est introduite dans le contrat STIF/RATP pour compléter les mécanismes existant déjà en matière de ponctualité sur l'ensemble du réseau. L'objectif est que cette pénalité se déclenche chaque fois qu'au cours d'une semaine donnée et sur une ligne de métro donnée, plus de quatre pour mille des voyageurs auront à souffrir d'un temps d'attente supérieur à 12 minutes en journée et 15 minutes en soirée. Appliqué sur l'année passée, ce système de pénalité se serait déclenché environ quarante fois (incidents graves, colis suspects, incidents techniques, mouvement social local, etc).

Le contrat STIF/SNCF met également l'accent sur l'amélioration de la ponctualité des trains au travers :

- d'un programme d'amélioration de l'exploitation accompagné financièrement par le STIF (voir encadré),
- d'un mécanisme d'intéressement fondé sur la progression de l'indicateur de ponctualité par rapport à la situation dégradée actuelle et qui privilégie la responsabilité directe de la SNCF. Ce dispositif distingue les causes relevant directement de la responsabilité de la SNCF, de celles liées à des tiers (malveillance, suicide, infrastructures RFF). Il s'applique sur treize sous-réseaux au lieu de dix dans l'ancien contrat,
- d'un suivi attentif de l'évolution de l'indicateur de ponctualité trois fin, sur quarante groupements de desserte.

COMMENT S'ORGANISE LA REMISE À NIVEAU DE LA RÉGULARITÉ DE LA SNCF ?

Le STIF juge nécessaire un redressement significatif de la régularité des trains en Ile-de-France.

C'est pourquoi il a maintenu l'objectif moyen de ponctualité de la SNCF à 93,5 %, alors que les réalisations actuelles se situent à un peu plus de 90 %. Pour remplir cet objectif, la SNCF a proposé un programme d'actions, dont certaines seront financées par le STIF, selon un principe de dotations annuelles, dont le total s'élève à 48,1 millions d'euros HT sur les quatre années à venir. Parmi ces actions, figure la création des centres opérationnels Transilien qui vont permettre d'adapter en temps réel l'offre de transport, telle la modification de la mission d'un train suite à un incident ; un opérateur d'appui conduite apportera de l'aide par télécommande au conducteur en difficulté ; la mise en place de chefs d'échelle favorisera la bonne gestion des temps de stationnement des trains dans les gares à fort trafic, l'augmentation du nombre de trains aspirateurs-laveurs de voies constitue un atout pour le nettoyage des rails en période de chute de feuilles.

Enfin, la disponibilité des matériels roulants en début de pointe de matinée est fortement augmentée, ainsi que le nombre de journées de traction de réserve, permettant de pallier l'indisponibilité d'un conducteur.



■ Les indicateurs de la qualité de service par entreprise et par mode

> RATP - MODES FERRÉS

	Métro	RER A	RER B
Attente des trains/régularité	✓	✓	✓
Accueil aux guichets	✓	✓	✓
Netteté des trains	✓	✓	✓
Netteté des gares	✓	✓	✓
Disponibilité des ADUP	✓	✓	✓
Disponibilité des escaliers mécaniques	✓	✓	✓
Disponibilité des lignes de péages	✓	✓	✓
Disponibilité de l'information dynamique	✓	✓	✓
Disponibilité des ascenseurs	✓	✓	✓

> RATP - RÉSEAU DE SURFACE

	TCSP	Mobilier	Bus Banlieue	Bus Paris
Régularité	✓	✓	*	*
Informations points d'arrêt	✓	✓	✓	✓
Attitude machiniste	**	✓	✓	✓

* pas d'indicateur de régularité concernant les réseaux bus Paris et banlieue qui sont fortement soumis aux aléas de circulation.

** pas d'indicateur d'attitude-machiniste pour le réseau TCSP où le machiniste a peu de contact avec les voyageurs.

> SNCF

	RER					Paris Est	Paris Nord-Ouest	Paris Nord Crépy	Paris St-Lazare Nord	Paris St-Lazare Sud	La Verrière La Défense	Paris Montparnasse	Paris Sud-Est
	A	B	C	D	E								
Régularité	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Netteté des gares	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Netteté des trains	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Réclamations voyageurs	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Disponibilité des lignes de péages	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Disponibilité des escaliers mécaniques	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Information des voyageurs	Indicateur mesuré sur les 164 gares équipées du réseau Ile-de-France												
Disponibilité des ascenseurs	Indicateur mesuré sur les gares équipées du réseau Ile-de-France												

✓ Ces indicateurs sont déjà décidés dans le cadre du contrat.

✓ Ces indicateurs seront étendus aux autres lignes SNCF en cours d'exécution du contrat pendant la période couverte par celui-ci.

COMMENT SONT CONTRÔLÉS LES RÉSULTATS ?

Compte tenu de l'ampleur du dispositif nécessaire au relevé d'informations, les résultats sont fournis au STIF par les entreprises. Un comité de suivi et des audits permettent au STIF de les contrôler. Le STIF mandate des bureaux d'études pour vérifier les données fournies par la RATP et la SNCF et expertiser les méthodes de calcul. Des "enquêteurs mystères" sont ainsi dépêchés sur le terrain afin de procéder régulièrement à des contrôles. Pour connaître le suivi des indicateurs, il suffit de se reporter au site Internet du STIF : www.stif-idf.fr

QUELS TYPES D'INDICATEURS PERMETTENT DE MESURER LA QUALITÉ DE SERVICE ?

Les principaux thèmes constitutifs de la qualité de service sont : le temps d'attente des voyageurs sur un quai et la régularité des trains, l'information et l'accueil des voyageurs, la qualité des espaces offerts (netteté des gares et des trains), la disponibilité des équipements (escaliers mécaniques, lignes de péages, etc.), l'accessibilité des personnes à mobilité réduite (fonctionnement des ascenseurs). Ces indicateurs se déclinent par modes de transport : métro, RER, bus, trains de banlieue et tramway.

A titre d'exemple pour la régularité sur le RER A RATP, l'objectif est que 94 % des voyageurs arrivent avec moins de cinq minutes de retard à leur destination. Pour les réclamations voyageurs, l'objectif est que 84 % des voyageurs ayant écrit une réclamation à la SNCF reçoivent une réponse appropriée et personnalisée sous dix-huit jours. Concernant les escaliers mécaniques, l'objectif est que lorsque le voyageur se présente devant un appareil sur les lignes A et B du RER RATP, il fonctionne dans 96 % des cas.





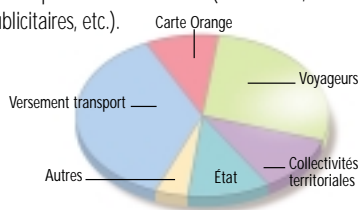
3 LA RÉMUNÉRATION DES CONTRATS

■ Inciter au développement des recettes du trafic

> le financement des transports collectifs franciliens :

Le coût du fonctionnement annuel (hors investissements) des transports en commun franciliens s'élève à environ 6,2 milliards d'euros (données 2002), financés à hauteur de :

- 36,6 % par le versement transport acquitté par les entreprises,
- 9,4 % par le remboursement de la carte Orange par les employeurs,
- 27,9 % par les voyageurs,
- 11,3 % par les collectivités, la Région Ile-de-France, la Ville de Paris et les autres départements franciliens,
- 10,6 % par l'État,
- 4,2 % par d'autres sources (communes, recettes publicitaires, etc.).



Les contrats avec les deux entreprises publiques couvrent un montant financier de près de 5,8 milliards d'euros par an, soit 93 % du coût du fonctionnement des transports en commun franciliens.

Le fondement des contrats est l'échange d'une prestation, à la fois en quantité et en qualité, contre sa rémunération. Un effort de productivité a été demandé aux entreprises sur la période afin de contenir leurs charges et de rendre les services plus compétitifs. Les rémunérations de base intègrent cet effort. Cette prestation est basée sur le principe de la rémunération au voyage et se décompose en trois postes.

> les rémunérations de base des contrats :

- **des recettes totales de trafic** comprenant des recettes directes venant des clients et des compensations tarifaires venant du STIF,
- **une contribution incitative à la vente** correspondant à 6 % du chiffre d'affaires des ventes,
- **une compensation forfaitaire** qui prend en compte les contraintes spécifiques des entreprises publiques relatives au financement des investissements ou des contraintes sociales.

A cela s'ajoute un mécanisme d'incitation.

> les incitations financières :

- **un intéressement lié** au volume des ventes de titres de transport,
- **des pénalités** pour non-réalisation de l'offre de référence,
- **un système de bonus/malus** lié à la qualité du service dont le principe repose sur un contrat d'objectifs entre le STIF et l'entreprise. Ces objectifs de qualité de service doivent à la fois répondre à la demande des clients, et être réalistes pour



COMMENT LUTTER CONTRE LA FRAUDE ?

Afin de développer la vente de titres payants, les entreprises ont mis en place différentes actions pour lutter contre la fraude et changer les comportements des voyageurs. La SNCF a lancé une campagne de sensibilisation sur ce thème et mis en œuvre des contrôles à l'entrée et en sortie des gares ouvertes. Elle a pris l'engagement de poursuivre l'équipement des gares en portillons de contrôle automatique, avec l'objectif de cent quatre-vingt-seize gares équipées d'ici à fin du contrat. La RATP, pour sa part, préconise la montée par l'avant dans les bus (**bus attitude**) et les tramways, afin de préparer le développement de la télébilletique qui s'inscrit également dans cette démarche. Le STIF quant à lui, organise le suivi des politiques de contrôle des entreprises (modalités et organisation générale du contrôle, moyens mis en œuvre, taux de contrôle et taux de fraude par réseau).

peuvent être atteints à des coûts raisonnables. Une mesure permet ensuite, si les résultats sont supérieurs aux objectifs, de compléter la rémunération de l'entreprise par un bonus ou dans le cas inverse, de lui affecter un malus.

■ Vers une simplification des mécanismes

Les mécanismes existants n'ont pas posé de problème d'application, mais il est apparu souhaitable de les simplifier afin de les rendre plus lisibles. Ils ont été améliorés par une information financière plus détaillée permettant une meilleure maîtrise de l'évaluation de l'offre.

> **la possibilité d'une nouvelle tarification :** **L'introduction de nouveaux titres** de transports ou la modification éventuelle des titres existants a été prévue, ainsi que leur incidence sur la rémunération des entreprises.

LES CONTRATS NE PORTENT-ILS QUE SUR DES QUESTIONS FINANCIÈRES ?

Non, outre l'offre et la qualité de service, les contrats s'intéressent également à d'autres questions, par exemple, la communication, afin de mieux coordonner les actions, l'exploitation des marques commerciales, la gestion des dispositifs communautaires tel que l'AMIVIF ou NAVIGO, ou bien encore la concertation sur les études de trafic.

TABLEAU FINANCIER DES CONTRATS

en million d'euros HT courants	SNCF			RATP		
	année 2002 (facture)	année 2003 (prévisions)	année 2004 (prévisions)	année 2002 (facture)	année 2003 (prévisions)	année 2004 (prévisions)
Recettes totales de trafic dont	1 502,8	1 554,4	1 623,2	2 501,5	2 593,1	2 721,8
<i>Compensations tarifaires</i>	749,4	800,3	814,4	967,9	1 038,6	1 049,1
<i>Recettes directes</i>	753,4	754,1	808,8	1 533,6	1 554,5	1 672,7
Contribution incitative à la vente	46,2	46,4	50,4	91,6	92,9	98,1
Contribution forfaitaire	274,6	274,7	295,9	670,7	663	676
Intéressement au trafic	12,0	12,4	(1)	30,3	25,5	(1)
Pénalité pour non-réalisation de l'offre	0,0	0,0	(1)	0,0	0,0	(1)
Bonus qualité de service	0,2	1,3	(1)	7,4	8,01	(1)
Divers (dont offre nouvelle)	7,7	9,2	7,5	6,5	13,4	(2)
Rémunération totale HT	1 843,5	1 898,4	1 977,0	3 308,0	3 395,9	3 495,9
Rémunération totale TTC	1 944,9	2 002,8	2 085,7	3 489,9	3 582,7	3 688,2

(1) : les montants relatifs aux divers intéressements sont calculés sur les résultats réalisés. - (2) : rémunération additionnelle liée à l'offre nouvelle, à définir dans l'année.



X y z A B C D LEXIQUE

4 LE SUIVI DES INVESTISSEMENTS

Dans la perspective de la décentralisation, il est essentiel que le STIF suive les grandes orientations du programme prévisionnel d'investissement des entreprises. Les deux contrats prévoient donc un cadre de suivi semestriel de la programmation et de la mise en œuvre d'investissements de chaque entreprise de transport.

Le STIF disposera également de données sur l'état du patrimoine des deux transporteurs, notamment celui géré par la RATP, dont il est propriétaire pour plus de la moitié.



QUEL EST LE CALENDRIER DE DIFFUSION DE NAVIGO ?

Les contrats signés entre le STIF et les transporteurs prévoient la poursuite du projet NAVIGO avec, en particulier, l'extension de ce passe sans contact aux détenteurs de la carte Orange à partir de 2005. Pour des raisons pratiques, le déploiement débutera sur Paris et la proche banlieue, pour être progressivement étendu à toute l'Ile-de-France. L'achat du coupon carte Orange, plus de 20 millions par an, sera remplacé par le rechargement de la carte à puce sans contact NAVIGO.

LES ENTREPRISES PRIVÉES D'OPTILE DISPOSENT-ELLES ÉGALEMENT D'UNE CONVENTION ?

Les quatre-vingt onze entreprises ou centres d'exploitation privés qui exploitent environ trois mille cinq cent bus ou cars essentiellement en grande couronne, disposent également, avec le STIF, de conventions, courant jusqu'en 2006, conformes à un contrat cadre "carte Orange, carte Imagine"R", ticket T".

Ce dispositif constitue une première étape de contractualisation ; il permet aux entreprises de recevoir environ 350 millions d'euros de rémunération annuelle en contrepartie des services mis en œuvre. La négociation d'une convention renouvelée avec OPTILE est prévue dans les prochains mois.

COMMENT EST ORGANISÉ LE SUIVI DE L'EXÉCUTION DES CONTRATS ?

Les procédures de suivi ont été renforcées. Les informations demandées sont plus nombreuses, mieux ciblées et plus fréquentes. Une pénalité de non-respect des obligations et des délais d'information a été introduite. Cinq comités de suivi technique ont été créés pour l'offre de transport, la qualité de service, les questions financières, les investissements et la politique commerciale et de communication.

ADUP

Appareil de vente à l'usage du public (billetterie automatique).

AMIVIF

Association Multimodale d'Information des Voyageurs en Ile-de-France

Compensation tarifaire

Différence entre les recettes totales de trafic dues par le STIF au transporteur et les recettes directes provenant des voyageurs, calculées sur la base du tarif public.

Contribution forfaitaire

Contribution spécifique (en sus des recettes totales de trafic et de la contribution incitative à la vente) versée par le STIF aux transporteurs pour tenir compte de contraintes ne relevant pas de leur activité transport.

Contribution incitative à la vente

Rémunération spécifique (en sus des recettes totales de trafic) versée par le STIF aux transporteurs et assise sur le montant du chiffre d'affaires hors taxes réalisé par l'ensemble de leurs points de vente.

Lignes de péages

Contrôle d'accès aux quais, par exemple les tourniquets.

NAVIGO

Dénomination du système télébillettique en Ile-de-France. La marque NAVIGO est une copropriété du STIF et des transporteurs.

Objectif de recettes totales du trafic

Objectif de recettes totales du transporteur liées au trafic. Chaque objectif annuel est calculé à partir du nombre prévisionnel de titres vendus et du prix de référence de chaque titre défini dans le contrat. Ces objectifs de recettes totales du trafic comprennent les recettes directes, et par différence la compensation tarifaire.

Partage des risques

Mécanisme venant majorer ou minorer l'objectif des recettes totales du trafic perçu par le transporteur. Il a pour objectif de répartir entre le STIF (60 %) et le transporteur (40 %) les effets de l'écart entre le trafic prévu et le trafic réalisé, valorisé sur la base des prix de référence contractuels.

Péage

Somme versée par la SNCF à RFF pour l'utilisation des infrastructures ferroviaires.

Taux de franchise

Pourcentage accepté par le STIF de non-réalisation de l'offre qui prend en compte les aléas normaux de l'exploitation. Il est calculé et suivi par ligne pour les réseaux ferrés et les RER.

Télébillettique

Système utilisant un passe sans contact comme support des titres de transport et permettant aux usagers d'accéder à un large éventail de produits et de services liés aux transports.



Credits photos : © SNCF - CAV (Jean-Jacques d'Angelo, Sylvain Cambon, Philippe Fraysseix) • RATP (Gilles Alligon, Bertrand Chabrol, Gérard Dumax, Bruno Marguerite, Jean-François Mauboussin) • CONNEX

La lettre du STIF est éditée par le Syndicat des transports d'Ile-de-France • Directeur de la publication : Emmanuel Duret
11, avenue de Villars - 75007 Paris • Bus : 82 - 87 - 92 • Métro : St François-Xavier • tél. 01 47 53 28 00 • www.stif-idf.fr